



Kokemuksia ja käytäntöjä hajautetun asumisen tukityön turvallisuuden varmistamisessa

24.4.2019
Jari-Juhani Helakorpi, Sininauha Oy

1

1

Kaikkia riskitekijöitä ei voida poistaa,
mutta niiden todennäköisyyttä voidaan
vähentää ennakoimalla ja varautumalla.

3

3

Kotikäyntityön haasteita (turvallisuuden näkökulma)

- Pehdytyksen merkitys (tieto asiakkaasta vain omalla ohjaajalla)
 - Mentorointi, työkaveri perehdyttää
- Tiedon jakaminen
 - Reflektointi, tapauksista purkaminen, esimerkiksi asiakkaan haastava käytös
 - Keskustelu työryhmän kesken, yhdessä ratkaisujen etsiminen
- Yhteiset toimintaohjeet / toimintatavat
- Riskinotto (sosiaalialan supersankarit, monta asiaa kerralla)
 - Tilanteeseen ei ole pakko mennä. Hälytä apua.
- Varmistetaan että työntekijän työpäivä päättyy
 - Whatsapp (ilmoittaa kun kotikäynti alkaa/päättyy)
 - Sähköinen kalenteri (tiedot voimassa)
- Työn tauottaminen (väsyneenä riski konflikteihin, riski liikenteessä)
- Työn jakaminen (varahenkilö) ja työparityöskentely
- Kirjaaminen julkisella paikalla
 - Ergonomia
 - Tietosuoja (GDPR) huomioitava, jos kalenterin esim. välissä asiakkaan papereita tai kalenterissa tietoa asiakkaista
- Asiakkaan kanssa autossa
- Häirintä ja epäasiallinen kohtelu
- Hälytyn (tieto sijainnista ja avuntarpeesta, joku alkaa etsimään)

4

4

112 Suomi -mobiilisovellus hätäpuheluun paikannukseen nopeuttaa avunsaantia hätätilanteessa

- Digian kehittämä 112 Suomi -sovellus mahdollistaa soittajan sijaintitiedon välittämisen automaattisesti hätäkeskuspäivystäjälle.
- Ladattavissa ilmaiseksi Android- ja iPhone- ja Windows-puhelimille.
- 112-sovellus on integroitu Hätäkeskuslaitoksen järjestelmiin, mikä mahdollistaa sijaintitiedon välittämisen hätäkeskuspäivystäjälle automaattisesti. Sovellus perustuu satelliittipaikannukseen, joka on huomattavasti aiempia hätäpaikannusmekanismeja tarkempi.
- *Katso puhelimesi sovellusten kaupasta lisää.*
- <http://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/112-suomi-mobiilisovellus-hatapuhelujen-paikannukseen-nopeuttaa-avunsaantia-hatatilanteessa-60636>



5

5

Varautuminen

- Rutiinit ovat tärkeitä. Toiminta tapahtuu kiireessä ”selkäytimestä”. Rutiinit voivat olla myös heikkous, mikäli rutiinit eivät ole harkittuja.
- Kaikissa vaaratilanteissa säilyttää rauhallisuus! *Mutta miten rauhallisuus sitten säilytetään?*
- Paras keino lisätä toimintavarmuutta vaara- ja uhkatilanteissa
 - Fyysinen- ja mielikuvaharjoittelu
 - Kouluttautuminen
 - Varautuminen ennakolta – ennakointi, realistinen riskiarvio, suunnitelmat
 - Toimintatapaohjeistus, yhteisesti sovitut käytännöt
 - Asianmukainen perehdyttäminen, turvallisuus katselmuksat
 - Asiakkaiden kanssa yhdessä harjoittelu: ensiapu, alkusammutus, poistuminen

6

6

Oma varustus

Työvaatteet (vaatteet, kengät, laukut):

- ▶ Väljä työtehtävään sopiva työvaate, mahdollistaa juoksemisen, jopa kiipeämisen, huom. Työvaatteesta ei saa jäädä ”kiinni”
- ▶ Vaatetus ei provosoi eikä ota kantaa (tekstit, yleisilme)
- ▶ Turvavaatteet/paloturvallisuus, näkyvyys kriisitilanteissa/tunnistaminen, neonväri (esim. keltainen liivi)
- ▶ Vältetään kaulassa huiveja tai isoja koruja, joista voi saada kuristusotteen
- ▶ Pitkät hiukset sidottu
- ▶ Avaimet tai etätunniste ei pidetä kaulalla asiakkaiden näkyvissä.
- ▶ Työkengillä voi juosta, ne on tukevat, mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa (turvakengät)
- ▶ Ei ohutpohjaisia kenkiä, jos on tiedossa, että asunnossa on mahdollisesti teräviä esineitä piilossa (neulat, veitset)
- ▶ Työasun taskussa ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää (esim. saksat, työkalut)
- ▶ Ei ole liikaa tai turhia kantamuksia
- ▶ Henkilökortti/nimikyltti näkyvillä (**tunnistaa henkilökunnaksi!**)

7

7

Toiminta

- Avoimessa kohtaamistilanteessa riittävä turvaetäisyys pakenemisen kannalta on noin 7-10 metriä.
- Asiakastilanteessa (sisätila) turvaväliä olisi hyvä pitää noin 1,5-2 metriä.
 - Tällöin ensimmäinen isku ei välttämättä osu ja työntekijä saa muutaman lisäsekunnin aikaa reagoida tilanteeseen.
 - Alle 1,5 metrin välimatka koetaan jo liian tiimiksi ja yli 2 metrin välimatka vaikeuttaa palvelutilannetta.
- Älä käännä selkää

8

8

Työskentely kotikäynnillä

"Kodit ovat vaarallisimpia paikkoja"

- Asiakkaan "kotikenttäetu".
- Kotirauha, älä loukkaa asiakkaan kotia.
- Pitkäaikainen asiakkuus: on [hyvä sopia yhdessä pelisäännöt](#) työntekijän kotikäyntien ajaksi ja [kirjata ne sekä niistä seuraamukset](#)
- Ensimmäinen kotikäynti olisi hyvä tehdä työparin kanssa.

Riskiarvio

- Toimiva palovaroitin (laki), havainnoi rikkinäiset sähkölaitteet ja pistorasiat.
- Asunnossa tavarapaljous tai vaaralliset esineet.
- Asunnossa tuntemattomia piilopaikkoja / huoneita.
- Kodissa useita vaarallisia esineitä tai kemikaaleja.
- **Havaitut riskit kartoitetaan ja tarvittaessa ilmoitetaan esimiehelle -> suunnitelma** (ensikäynti työparin kanssa)

10

10

Työskentely kotikäynnillä

Tilannearvio, "lue ensin tilanne – hallitse tilanne".

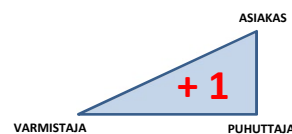
- Tilanteet ovat usein sellaisia, joissa työskentelytavan sopimiseen ei ole aikaa tai mahdollisuutta tilanteen jo ollessa käynnissä.
- Suunnittele (ennakointi) kotikäynti ja työnjako työparin kanssa.
- Varautuminen (luteet, syyhy, täi, ensiapu) kumihanskat, suojavarusteet, yms.
- Turvasana (paikan päällä/puhelimessa), ajoneuvon keula lähtösuuntaan, valaistulle pysäköintialueelle, liiku valaistuja reittejä
- Kerro työkaverille, että missä olet milloinkin.
- Huolehdi, että puhelimen akussa on aina virtaa. Puhelin on saatavilla, ei repussa tai käsilaukussa.
- Jos olet yksin, epäilet? -> Pidä puhelinlinja auki esim. työkaveriin, joka kuulee kotikäynnin.
- Jos riski tai uhka, ilmoita työkaverille kotikäynnin alkamisesta ja päättymisestä sekä sovi toimintaohje.
- Älä mene huoneistoon yksin, jossa on päihtyneitä / tuntemattomia henkilöitä.
- Huomioi lemmikkieläimet.
- Voit pyytää asiakasta poistamaan vieraat tai sopia uudesta tapaamisesta tai pyytää asiakasta hetkeksi asunnon ulkopuolelle keskustelemaan.
- Tapaa asiakas kahdestaan, ilman ulkopuolisia.

11

11

Työskentely kotikäynnillä

- Älä anna asiakkaan laittaa takalukkoon ulko-ovea. Varmista asunnosta pois pääsy. Työpari/varmistaja varmistaa pois pääsyn, kulkee viimeisenä.
- Katso mihin istut.
 - ▶ Pehmeä sohva voi kätkeä terävän yllätyksen, esim. huumeneula.
 - ▶ Kovalta tuoilta on helpompi poistua, tiedät myös mihin istut.
- Oikea oppinen neuojen käsittely.
- **Osaa työparityöskentely (roolit)**
 - Miten työparisi kokee sinut?
- **Kolmiosääntö**
- **Asuntoon mennessä varmista asunto (" +1 sääntö").**
- **Jos asiakas ei ole kotona: varmista asunto**
- Jos kotikäynnillä ollaan yksin ja asiakas kiihtyy tai alkaa käyttäytyä epäasiallisesti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti.
- Rauhoittelua voi tilanteen mukaan yrittää, mutta omaa turvallisuutta ei koskaan saa vaarantaa.
- Jos asiakas käskee työntekijää poistumaan, näin myös tehdään.



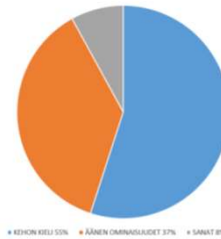
12

12

Kohtaaminen

- Aloita esittäytymällä. Esittäytymällä luot itsestäsi inhimillisen kuvan ja kysymyksellä ojennat avaimet rauhoittumiseen kiihtyneelle ihmiselle.
- Tunnet asiakkaasi, tunnista hänen olotila. Analysoi – toimi.
- Nyrkkisääntö: ”Niin kauan kun ihminen puhuu, hän ei hyökkää.”
- 10-sääntö: 10 ensimmäistä sanaa, ilmettä, elettä, ei ennakoasennetta
- Kuuntele mikä on ongelma, **anna aikaa** (5-10 min)
 - *Miksi tehdä 10 min kuuntelusta 20 min väittely?*
 - *Kuullaan asiakkaan tunnetila, ei neutralisoida*
- **Moni ihminen ei suutu siitä, mitä sanotaan, vaan pikemminkin siitä, miten jokin asia sanotaan.**
- **Älä sano mitä mietit !!**
- Puherytmi, omien käsien asento (hiukan alh. ”pastori”), katsekontakti
- Asiakas ei saa ”menettää kasvojaan”
- **Kuuntele – Kiitä – Pahoittele – Sovi**

Viestinnän eri osien merkitys



Lähde: <http://www.aspaatio.fi/turvallisuuden-taitajat/kooulutusmateriaalia>

Juhani Helakorpi
Ding, kuvitus ja muokkaus

14

14



15

15