

**Kokemuksia ja käytäntöjä  
hajautetun asumisen  
tukityön turvallisuuden  
varmistamisessa**

6.10.2020



Sininauhasäätiö Sininauha Oy

1

**Sininauhasäätiö-konserni  
– avain kotiin ja tukeen**

- Sininauhasäätiö-konserni on arvopohjainen asunnottomuuden ja päihdetyön asiantuntija.
- Konsernin muodostavat vuonna 1957 perustettu yleishyödyllinen säätiö sekä asumis- ja päihdepalveluita tuottava Sininauha Oy.
- Yhdessä tarjoamme asiakkaillemme avaimen kotiin ja tukeen.
- Meillä työskentelee yli 160 alansa ykkösammattilaista, usealla paikkakunnalla: pääkaupunkiseudulla, sen kehyskunnissa ja Turun alueella.
- Vaikutamme aktiivisesti sekä ruohonjuuritasolla että yhteiskunnassa.
- Olemme Sininauhaliiton jäsenjärjestö, ja meillä on Yhteiskunnallinen yritys -merkki.



Sininauhasäätiö Sininauha Oy

2

Työturvallisuus lähtee omasta asenteesta  
ja työyhteisön työkuultuurista.

## Lainsäädäntö

Varautuminen  
Työskentely  
Kohtaaminen  
Kriisitilanteen jälkeen  
Yhteenveto

3

## Lainsäädäntö

- Lainsäädäntö luo perusteet turvallisuudelle, mutta viime kädessä työpaikan turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä.
- Työpaikan kaikki toimijat ovat osaltaan vastuussa siitä, että työtä voidaan tehdä turvallisesti kenenkään terveyttä ja hyvinvointia vaarantamatta.
- Kaikkia riskitekijöitä ei voida poistaa, mutta niiden todennäköisyyttä voidaan vähentää ennakoimalla ja varautumalla.

4

## Työturvallisuuslaki

### [8 §](#)

Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite

### [10 §](#)

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi (säännöllisesti ja tarvittaessa)

### [14 §](#)

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus (perehdytys- ja toimintapaohjeet)

### [19 §](#)

**Vikojen ja puutteellisuuden poistaminen ja niistä ilmoittaminen**

Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilönsuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan [poistettava](#) havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet.

### [27 §](#)

**Väkivallan uhka**

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivallatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta... työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivallatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.



5

Lainsäädäntö

## Varautuminen

Työskentely

Kohtaaminen

Kriisitilanteen jälkeen

Yhteenveto



6

## 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 katselmukset
  - Asiakkaiden kanssa yhdessä harjoittelu: ensiapu, alkusammutus, poistuminen

7

## Toimistossa/työpajalla

- Työympäristön, päiväkeskuksen ja odotustilojen suunnittelu ettei ole katvealueita (sisäkasvit, piha-alue, asiakas ei pääse liikkumaan yksin, poistumistiet, tarvittava lukitus – hätässä helposti avattava)
- Henkilökunnan ulosmenoreittien lähellä ei ole piiloutumispaikkoja.
- Sijoita työvälineet ja huonekalut niin, ettei niitä ole mahdollisuus käyttää lyömä- tai heittoaseina (tietokone, monitori, tulostin kiinni pöydässä).
- Erityisesti terävät tai muutoin vaaralliset esineet ja muut irtaimet esineet tulee säilyttää poissa näkyvistä, esim. vetolaatikoissa tai sivupöydällä (sakset, kirjeveitsi).
- Ehkäise mahdollisuus suoraan hyökkäykseen huomioimalla työvälineiden ja huonekalujen sijoittelu - käyttää niitä suojautumiseen (työntekijän ja asiakkaan välissä oleva pöytä tai tuoli ehkäisee, niin ettei väkivaltainen asiakas pysty välittömästi kajoamaan työntekijän koskemattomuuteen).
- Yleinen siisteys parantaa viihtyvyyttä ja turvallisuutta (valaistus, taskulamppu, ergonomia, tuolit; kova vai pehmeä).

8

## Toimistossa/työpajalla

- ÄLÄ PALVELE YKSIN
- VÄKIVALLAN UHKAN (työparityöskentely)
- ”SAATTAEN VAIHDETTAVA”
- ENNAKOI ja SUUNNITTELE
- SOVITUT TOIMINTATAPAOHJEET
- OSAA HÄTÄPOISTUMINEN

9

## 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. sakset, työkalut)
- ▶ Ei ole liikaa tai turhia kantamuksia
- ▶ Henkilökortti/nimikyltti näkyvillä (**tunnistaa henkilökunnaksi!**)
- ▶ Ergonominen työreppu. Suunnittele repun sisältö työtehtäviin soveltuvaksi.

10

Lainsäädäntö  
Varautuminen

# Työskentely


Kohtaaminen  
Kriisitilanteen jälkeen  
Yhteenveto



11

## 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 intiimiksi ja yli 2 metrin välimatka vaikeuttaa palvelutilannetta.
- Älä käännä selkääsi asiakkaalle



12

## Työskentely kotikäynnillä

"Kodit ovat vaarallisimpia paikkoja"

- Asiakkaan "kotikenttäetu".
- Kotirauha, älä loukkaa asiakkaan kotia.
- Pitkäaikainen asiakkuus: on hyvä sopia yhdessä pelisäännöt (asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet) työntekijän kotikäyntien ajaksi ja kirjata ne sekä mitä tapahtuu, jos asiat ei mene sovitusti.
  - Huomioida ettei asiakkaalle tule heti kokemus että oletus väkivallasta. Käyttää sanoja tämä on meillä kaikille tapana...
- 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)

13

## Työskentely kotikäynnillä

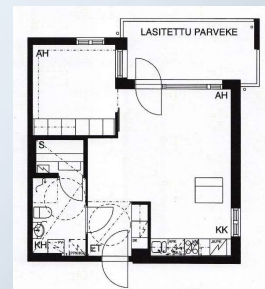
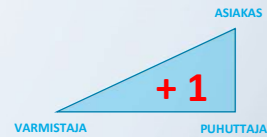
Tilannearvio, "lue ensin tilanne – hallitse tilanne".

- Pidä sähköinen kalenteri ajan tasalla.
- Kerro työkaverille, että missä olet milloinkin. Työyhteisö tietää missä liikut
- Tilanteet ovat usein sellaisia, joissa työskentelytavan sopimiseen ei ole aikaa tai mahdollisuutta tilanteen jo ollessa käynnissä.
- Suunnittele (ennakointi) kotikäynti ja työnjako työparin kanssa.
- Turvasana, ajoneuvon keula lähtösuuntaan, valaistulle pysäköintialueelle, liiku valaistuja reittejä
- 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.
- Turvasoitto tietyn ajan kuluessa.
- 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.
- Vartijapalvelu (turvanappi), yhdessä sovitettu toimintaohje
- 112-sovellus, Koronavilkku

14

## Työskentely kotikäynnillä

- Älä anna asiakkaan laittaa takalukkoon ulko-ovea. Varmista asunnosta poispääsy. Työpari/varmistaja varmistaa poispääsyn, kulkee viimeisenä.
- Katso mihin istut.
  - ▶ Pehmeä sohva voi kätkeä terävän yllätyksen, esim. huumeineula.
  - ▶ Kovalta tuoliilta on helpompi poistua, tiedät myös mihin istut.
- Oikea oppinen neuojen käsittely.
- **Osa 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.



15

Lainsäädäntö  
Varautuminen  
Työskentely

## Kohtaaminen

Kriisitilanteen jälkeen  
Yhteenveto

16



## Kohtaaminen

- Viestinnän eri osien merkitys
  - Kehon kieli 55 %
  - Äänen ominaisuudet 37 %
  - Sanat 8 %
- **Moni ihminen ei suutu siitä, mitä sanotaan, vaan pikemminkin siitä, miten jokin asia sanotaan.**
- **Älä sano mitä mietit !!**
- Aloita esittäytymällä. Esittäytymällä luot itsestäsi inhimillisen kuvan ja kysymyksellä ojennat avaimet rauhoittumiseen kiihtyneelle ihmiselle.
- 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*
- Puherytmi, omien käsien asento (hiukan alh. "pastori"), katsekontakti
- Asiakas ei saa "menettää kasvojaan"
- Menetelmiä: Puhe-Judo, Ku-Ki-Pa-so (**harjoittele käytännössä**)

17

## Ku – Ki – Pa – So

Tavoitteena on edistää osapuolten vuorovaikutusta, siten rauhoittaa suuttunutta henkilöä.

### Kuuntele

- Suhtautuminen mahdollisimman kohteliaasti ja neutraalisti.
- Tervehditään, esittäydytään, kätelee (huom. Kulttuurierot) puhutellaan ystävällisesti ja asiallisesti
- Aluksi luoda kokemus että häntä kuunnellaan ja häneen suhtaudutaan vakavasti sekä vilpittömästi
- Työntekijän on hyvä hallita oma sanaton viestintä, siitä välittyy rauhoittava, vilpiton ja vuorovaikutukseen valmis (kädet "pastori")
- Suuttuneen esittämiin loukkauksiin, uhkauksiin ja kovaan kielenkäyttöön pyritään suhtautumaan rauhallisesti
- Kun henkilö saa purkaa tunteita turvallisessa ympäristössä (asiakkaalle ja työntekijälle), usein suuttumus ja raivo lievenevät.

### Kiitä

- Kiitetään siitä, että hän ilmaisee itseään ja tuo asiansa esiin.
- Myötäillään ja, jos mahdollista myönnetään henkilön olevan (ainakin osittain) oikeassa.
- Kiitetään, ettei jätä aggressiota piiloon, rohkenee tuoda sen esiin.
- Purkautumaton aggressio voi aiheuttaa myöhemmin pahemman konfliktin.



18

## Ku – Ki – Pa – So

Tavoitteena on edistää osapuolten vuorovaikutusta, siten rauhoittaa suuttunutta henkilöä.

### Pahoittele

- Ei puututa suuttuneen mahdollisesti esittämiin loukkauksiin tai uhkauksiin (tässä vaiheessa).
- Ei aleta puolustella, ei pyydellä anteeksi, ei esitetä vastustavia kommentteja.
- Tavoite siirtyä aggressiivisesta asetelmasta tilanteeseen, jossa suuttunut henkilö kykenisi ottamaan huomioon myös muita kuin omia näkemyksiä.
- Myötäilevä ja pahoiteleva puhe, myönnetään virhe ja pahoitellaan sitä. Jos ei virhettä, pahoitellaan, että tilanne on päässyt kärjistymään.
- Joskus työntekijän esittämä anteeksipyyntö voi rauhoittaa tilannetta ja kertoa suuttuneelle, että häntä on kuultu.

### Sovitaan jotakin

- Pyrkiä ylittämään koettu negatiivinen tilanne ja tunnekuuhu.
- Voidaan sopia suuttuneen henkilön kanssa jotakin.
- Suuttunut voi esittää asialle ratkaisua, tai uutta tapaamista, jossa palataan asiaan rauhallisemmissa merkeissä.
- Sovitaan pieni tauko, jonka aikana selvitetään asiaa lisää.
- Tavoitteena, että tilanteessa mukana olleet voivat perääntyä kasvoja menettämättä.
- Myöhemmin tilanne/tapahtuma voidaan käydä tarkemmin läpi.
- Käyntikortin käyttäminen erinomaisena välineenä -> yhteystiedot ja esimiehen nimi, jolle tarvittaessa voi valittaa, jos lopputulokseen tyytymätön.

19

Lainsäädäntö  
Varautuminen  
Työskentely  
Kohtaaminen

## Kriisitilanteen jälkeen

Yhteenveto

20

## Toimi näin kriisitilanteen jälkeen

- Kerro esimiehellesi ja lähimmille työtovereille poikkeustilanteesta.
- Dokumentoi tarkasti tapahtunut; raportti tai vaara- ja uhkatilanne ilmoitus.
- Defusing (purkukokous), Debriefing (psykologinen jälkipuinti)
- Tee tarvittaessa asiasta ilmoitus poliisille.
- Keskustele ja kerro tunteista muille. Puhu asiasta mahdollisimman paljon. Se auttaa hallitsemaan tapahtunutta ja sen aiheuttamia ahdistavia muistoja.
- Arkiset askareet ja normaali elämänrytmi, ruokailuista huolehtiminen sekä liikunta ovat tärkeitä.
- Vältä alkoholia ja muita päihteitä.
- Tunteita voit ilmaista myös muilla keinoin kuten piirtämällä, kirjoittamalla tai musiikin ja liikunnan avulla.
- Palaa työhön heti, kun jaksat.
- Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei koskaan saa jättää yksin.
- Jokainen kokee tilanteet yksilöllisesti
- **Avun pyytäminen ei ole heikkoutta.**

21

Lainsäädäntö  
Varautuminen  
Työskentely  
Kohtaaminen  
Kriisitilanteen jälkeen

## Yhteenvedo

22

## Yhteenveto

- Muista, että hyvä turvallisuus on sekä henkilöstön että asiakkaiden etu.
  - Ennakointi
- Tunne väkivaltariskit ja opettele suojautumaan niiltä.
  - Asenne, itsetuntemus, puhetyyli, oma kehonkieli, varustus, ei provosoida
- Noudata yhteisiä sääntöjä, ilmoita kaikista väkivaltatilanteista sekä tiedota vastuuhenkilölle, jos jokin turvalaite on rikki tai on uhka.
  - Toimintatapaohjeet, suunnittelu, varautuminen
- Opettele toimimaan eri tilanteissa, esimerkiksi tekemään hälytys 112.
  - Mielikuvaharjoitukset, koulutus, käytännön harjoittelu
    - "+1 sääntö", kolmiosääntö
    - Työparityöskentelyn roolit
    - Ku – ki – pa - so

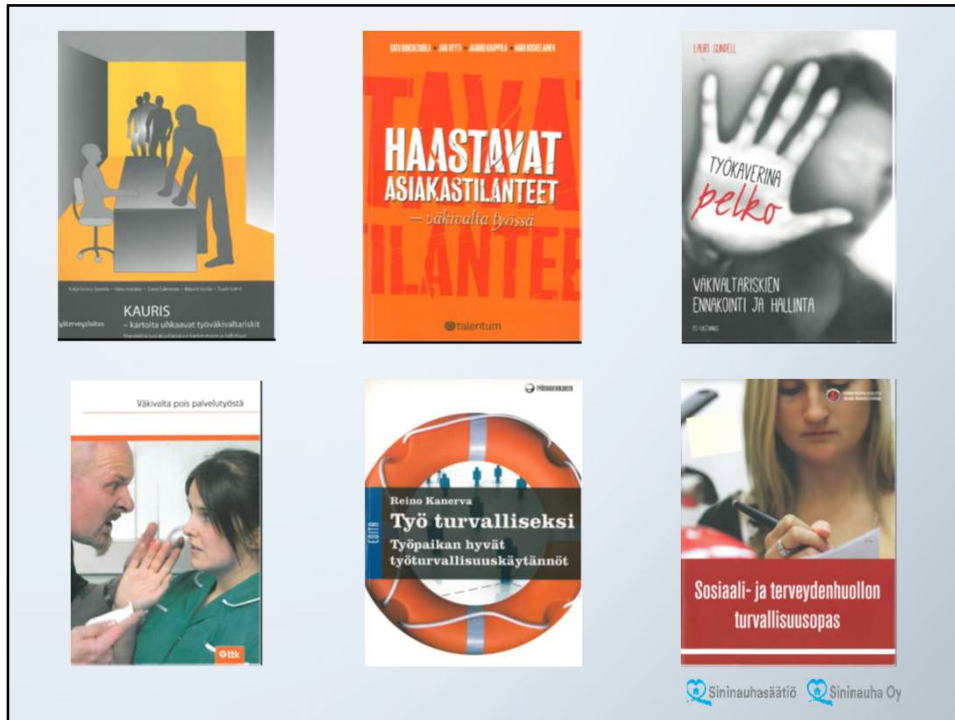
23

## Yhteenveto

- Muista, että väkivaltatilanteeseen joutunut tarvitsee tukea ja henkistä jälkihoitoa.
- Arvioikaa, kehittäkää ja kerratkaa turvallisuuteen liittyviä asioita työpaikalla säännöllisesti.
  - Pelko on terveellistä, se ei saa ottaa valtaa
- Minun muistisääntöni: kuningas – hampaisiin asti aseistettu – kaikki tartuntataudit
- Tunnet itsesi **rennoksi** ja **se näkyy**, kun olet varma, osaat ja olet harjoitellut sekä varautunut toimimaan.

**Suurin osa väkivaltatilanteista työssä voidaan ehkäistä!**

24



25