

Asiakaslähtöisesti, turvallisesti

Jari-Juhani Helakorpi

HR-asiantuntija

Puh. 040 7498 105

[jari-juhani.helakorpi\(a\)sininauhasaatio.fi](mailto:jari-juhani.helakorpi@sininauhasaatio.fi)

Sininauhasäätiö

21.3.2024



Sininauhasäätiö-konserni

Sininauhasäätiö (1957)

Autamme ja tuemme yhteiskunnassa kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevia ihmisiä. Heitä ovat esimerkiksi eri syistä asunnottomuutta kokevat tai asunnottomuusuhan alla olevat ihmiset ja ihmiset, joilla on päihderiippuvuutta ja mielenterveyshaasteita.

Sininauhasäätiön toiminnan ytimen muodostavat erilaiset kehittämishankkeet ja vakiintuneet toimintamuodot. Autamme ihmisiä ruohonjuuritasolla ja teemme innovatiivista kehittämistyötä asunnottomuuden poistamiseksi, päihdehaittojen vähentämiseksi sekä osallisuuden lisäämiseksi. Lisäksi pyrimme vaikuttamaan yhteiskuntaan, teemme varainhankintaa ja tarjoamme vapaaehtoisille mahdollisuuden merkitykselliseen tekemiseen.

Sininauhasäätiö-konsernissa työskentelee yli 250 ammattilaista.

Sininauha Oy

Tuetun asumisen palveluita ovat asunto ensin -periaatteella sekä päihdeettömästi toimivat asumispalveluyksiköt sekä palveluasumisen palvelut. Tarjoamme lisäksi tilapäis- ja hätmajoitusta. Asunto ensin -mallissa päihdeettömyys ei ole edellytys asunnon saamiselle, vaan oma koti on ensimmäinen askel kohti kuntoutumista ja itsenäisempää, mielekästä elämää. Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Turussa tuotamme kotiin vietäviä palveluita suoraan asiakkaan kotiin.

Sininauha Oy:n päihdepalvelut tarjoavat asiakkaan kotona tapahtuvaa katkaisuhoidon, kotiin tuotettavaa avohoidon ja opioidikorvaushoidon sekä pääkaupunkiseudulla että Tampereella. Asiakkaat ohjautuvat palveluihimme hyvinvointialueiden sosiaalitoimen tai päihde- ja mielenterveyspalveluiden kautta.

Turvallisuus alkaa omasta ajattelusta

- Lainsäädäntö luo perusteet turvallisuudelle, mutta viime kädessä [turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä](#).
- 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.

Työturvallisuuslaki, keskeisin työturvallisuuden vähimmäistasoa määrittelevä laki.

- Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite
- Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi
- Työntekijälle ja vapaaehtoisille annettava opetus ja ohjaus ([perehdytys, lue ja perehdy ohjeisiin](#))
- Vikojen ja puutteellisuuksien poistaminen ja niistä ilmoittaminen ([poikkeamailmoitus](#))
 - Koskee työnantajan lisäksi työntekijää ja vapaaehtoisia.
- Väkivallan uhka, yhteiset toimintaohjeet.



SUUNNITTELE



LIKKUMINEN



KOHTEESSA



KOTIKÄYNNILLÄ



POIKKEAMATILANNE



POIKKEAMAN JÄLKEEN,
ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Kotikäyntiprosessi

Suunnittele

- Mikä teema kotikäynnillä?
- Mitä edellisellä tapaamisella?
- Mitä tulee huomioida kotikäynnillä/kohtaamispaikassa? Lemmikkieläimet, kaverit, yms.
- Missä kohtaat? Muistele asunnon erityiset kohdat?
- Varustus, ensiaputarvikkeet, suojakäsineet, käsidesi, yms.
- Lataa työpuhelin (ja turvapuhelin)
- Tarvitsetko työparia
- Yhteisö tietää missä liikut, sähköinen kalenteri ajan tasalle



Liikkuminen

- Auton käsittely; merkkivalot, öljy, pissapoika, jne.
- Liukkaas, ajaminen liukkaalla
- Pimeys
- Pysäköinti, huomio ympäristön valaistus
- Auton varusteet, esim. heijastinliivit, alkusammutin, ea-tarvikkeet
- Ajon aikana työskentely? Handsfree, puhelimen lataus ajon aikana



Kohteessa

- Koti, julkinen paikka, ostoskeskus, virasto, muu?
- Pysähdy, kuuntele, keskity
- Yksin työskentely vai työnjako työparin kanssa, kolmiosäntö
- 10-sääntö
- +1
- Huomio poistuminen, ovea ei saa laittaa takalukkoon, missä istut, jne.



Poikkeamatilanne

- Arvio tilannetta koko ajan poistumisen kannalta, pidä turvaväli uhkaan; keskustelu, Ku-ki-pa-so, Puhe-Judo
- Miten poistut asunnosta?
- 112? Turvapuhelin?



Poikkeaman jälkeen

- Prosessi? Ohjeet?
- Esihenkilö
- Poikkeamailmoitus, raportti
- Keskustelu
- Työterveyshuolto
- Vertaispurku
- Defusing
- Debriefing



Arviointi ja toiminnan kehittäminen

- Analysoidaan poikkeamatilanteita
- Jatkuva kehittäminen, tilanteista oppiminen
- Toimintaohjeiden päivittäminen



Oma varustus

Työvaatteet (vaatteet, kengät, laukut)

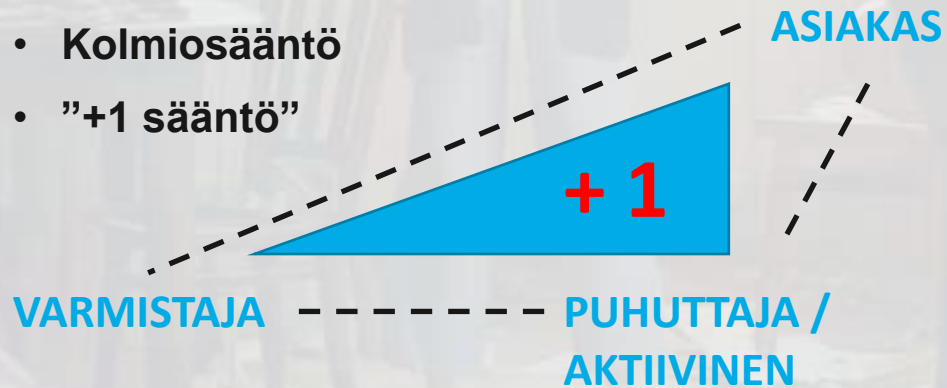
- Vältä työtehtävään sopiva työvaate, mahdollistaa juoksemisen, jopa kiipeämisen, huom. Työvaatteesta ei saa jäädä ”kiinni”
- Vaatetus ei provosoi eikä ota kantaa (tekstit, yleisilme)
- Turvavaatteet/paloturvallisuus, näkyvyys kriisitilanteissa/tunnistaminen, neonväri (esim. keltainen liivi).
- Säähän sopiva varustus. Heijastin liivit.
- Työkengillä voi juosta, ne on tukevat, mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa (turvakengät), talvella ulkona kitkakengät
- Ei ohutpohjaisia kenkiä, jos on tiedossa, että asunnossa on mahdollisesti teräviä esineitä piilossa (neulat, veitset)
- Vältetään kaulassa huiveja tai isoja koruja, joista voi saada kuristusotteen
- Pitkät hiukset sidottu vai auki?
- Avaimet tai etätunniste ei pidetä kaulalla asiakkaiden näkyvissä.
- 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](#))

Päiväkeskus

- Ehkäise mahdollisuus suoraan hyökkäykseen huomioimalla työvälineiden ja huonekalujen sijoittelu
- Sijoita työvälineet ja huonekalut niin, ettei niitä ole mahdollisuus käyttää lyömä- tai heittoaseina (tietokone, monitori, tulostin kiinni pöydässä).
- Voit käyttää niitä suojautumiseen (työntekijän ja asiakkaan välissä oleva pöytä tai tuoli ehkäisee, niin ettei väkivaltainen asiakas pysty välittömästi kajoamaan työntekijän koskemattomuuteen).
- Työvälineille mietityt säilytyspaikat. Käytön jälkeen aina paikalle. Ei ”loju vapaana”.
- Terävät tai muutoin vaaralliset esineet ja muut irtaimet esineet tulee säilyttää poissa näkyvistä, esim. vetolaatikoissa tai sivupöydällä (sakset, kirjeveitsi).
- Yleinen siisteys parantaa viihtyvyyttä ja turvallisuutta (valaistus, taskulamppu, ergonomia, tuolit; kova vai pehmeä).
 - Työhuoneessa tai työpisteessä ei suositella säilytettävän henkilökohtaisia tietoja tai esineitä tai kuvia, joita voi käyttää kiristämiseen tai jotka voisivat houkuttaa asiakasta (käsilaukku, lompakko, matkapuhelin, valokuvat).
 - Ryhmätyötilassa asiakas istuu kauimpana ovesta, oven lähellä istuu työntekijät.
- Suunnittelu ettei olisi katvealueita (sisäkasvit, piha-alue, asiakas ei pääse liikkumaan yksin, poistumistiet, tarvittava lukitus – hädässä helposti avattava)
- Ei ole piiloutumispaikkoja.
- Kestävät materiaalit ja kalusteet (väliseinät, ikkunat, työpisteet)
- Hyvä ja riittävä valaistus (työpiste, sisätilat, piha-alue)
- Vahinkojen nopea korjaus on tärkeää
- Kameravalvonta, peilit, puhelimet, hälytyspainikkeet, Murtosuojaus, ensiaputarvikkeet, alkusammutus
- Ulkopuolinen vartiointipalvelu
- Ovikello ilmaisee avun tarpeen

Työskentely

- Osaa **työparityöskentely** (roolit)
 - Miten työparisi kokee sinut?
- **Kolmiosääntö**
- **”+1 sääntö”**



- 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 !!
- Älä loukkaa asiakkaan kotia, ”kotikenttäetu”

- Aloita 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 sekuntia, 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 (”pastori”) ja katsekontakti
- Asiakas ei saa ”menettää kasvojaan”
- Menetelmiä: Puhe-Judo, Ku-Ki-Pa-so (harjoittele käytännössä)
- Asiakas kiihtyy tai alkaa käyttäytyä epäasiallisesti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti.
- Rauhoittelua voi tilanteen mukaan yrittää, mutta omaa turvallisuutta ei koskaan saa vaarantaa.
- Jos asiakas käskää poistumaan, näin myös tehdään.

Turvallisuus asukkaan näkökulmasta

- Jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja tavoitteet tunnustetaan ja otetaan huomioon. Asukkailla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon koskien omaa asumistaan ja tuen tarvettaan. Asukkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Aika.
- Yhteisökokoukset, joissa voi vaikuttaa. Yhteisöllisyys ja vertaistuki, jotka ovat merkittävässä roolissa toipumisprosessissa. Sosiaalisten suhteiden edistäminen ja syrjinnän ehkäisy.
- Vertaistuen ja yhteisöllisten toimintojen järjestäminen edistää sosiaalista tukea ja kuulumisen tunnetta.
- Säännölliset palautekanavat ja niiden huomioon ottaminen kehitystoimenpiteissä.
- Ammattitaitoinen ja empaattinen henkilöstö on avain turvalliseen tukeen. Henkilöstön kyky tunnistaa ja puuttua kriisitilanteisiin nopeasti ja tehokkaasti.
- Rakennusten ja ympäristön suunnittelu ja ylläpito siten, että ne edistävät asukkaiden turvallisuutta. Turvallisuussuunnitelmat, selkeät evakuointiohjeet ja -suunnitelmat. Palovaroittimet, sammuttimet ja muut turvallisuuslaitteet pidetään ajan tasalla. Säännöllinen henkilöstön ja asukkaiden koulutus ja harjoittelu paloturvallisuudesta. Turvalliset ja rauhalliset tilat, joissa asukkaat voivat olla. (Vierailijat)
- Säännöt ja toimintaohjeet sekä mahdolliset sanktiot kerrotaan avoimesti. Asukas tietää, mitä seuraa, jos hän tekee jotain sääntöjen vastaista. Ei saa olla liikaa sääntöjä.
- Ympäristön viihtyisyyden ja luonnonläheisyyden hyödyntäminen sekä taide-, musiikki- ja liikuntatoiminnan tarjoaminen voi edistää mielenterveyttä ja hyvinvointia.
- Vahinkojen nopea korjaaminen, toimivat kiinteistö- ja turvallisuusratkaisut.

Toimi näin kriisitilanteen jälkeen

- Organisaation toimintaprosessi / -ohjeet?
- Kerro esihenkilölle poikkeustilanteesta.
- Dokumentoi tarkasti tapahtunut; raportti, poikkeamailmoitus, jne.
- Keskustelu, työterveyshuolto (työterveyslääkäri, työpsykologi), vertaispurku, defusing, debriefing
- Tee tarvittaessa asiasta ilmoitus poliisille / keskustele esihenkilön kanssa.
- Keskustele ja kerro tunteista esihenkilölle. 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.
- Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei koskaan saa jättää yksin.
- Jokainen kokee tilanteet yksilöllisesti
- **Avun pyytäminen ei ole heikkoutta.**
- Muista vaitiolovelvollisuus!
- Väkivaltatilanteeseen joutunut tarvitsee tukea ja henkistä jälkihoitoa.

Yhteenveto

- Muista, että hyvä turvallisuus on sekä kaikkien 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
- Kun olet varautunut toimimaan, tunnet itsesi rennoksi ja se näkyy.