



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kirsi Visuri

TOIMINTAKÄSIKIRJA VAASAN ENSI-
JA TURVAKODIN VÄKIVALTATYÖ-
HÖN

Sosiaali- ja terveysala
2017

TIIVISTELMÄ

| | |
|--------------------|--|
| Tekijä | Kirsi Visuri |
| Opinnäytetyön nimi | Toimintakäsikirja Vaasan ensi- ja turvakodin väkivaltatyöhön |
| Vuosi | 2017 |
| Kieli | suomi |
| Sivumäärä | 46 + 3 liitettä |
| Ohjaaja | Ann-Sophie Blomqvist |

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana oli Vaasan ensi- ja turvakoti. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi toimintakäsikirja turvakodin laitospalvelujen väkivaltatyön kuvaamiseen, ja sen pohjana olivat turvakodin käytössä olevat Ensi- ja turvakotien liiton laatukriteerit sekä kansalliset turvakotipalvelujen laatusuosituksset. Toimintakäsikirjan tarkoituksena on toimia käytännönläheisenä ohjeistuksena turvakodilla tehtävään aikuisasiakastyöhön, osana perehdytysmateriaalia uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille, sekä laadun arvioimisen ja työn kehittämisen välineenä.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin teoreettisesta lähdekirjallisuudesta, sähköisestä lähdemateriaalista sekä turvakodin valmiista dokumenteista. Toimintakäsikirjan toiminnan arvojen toteuttamisen, sekä asiakasprosessin ja väkivaltatyön sisällön osalta tieto saatiin työntekijöiden teemahaastatteluilta.

Toimintakäsikirjaan koottiin turvakodin väkivaltatyön keskeiset tekijät. Niihin kuuluivat organisaation kuvaus ja toiminta-ajatus sekä toiminnan perustana olevat lait ja arvot. Työtapakuvauksessa kuvattiin asiakasprosessia ja väkivaltatyön sisältöä jaotellen ne turvakodin asiakasprosessikaavion mukaisiin asiakokonaisuuksiin edeten asiakkuuden vireille tulosta sen päättymiseen. Lopuksi käsiteltiin asiakastyön dokumentointia.

Toimintakäsikirjasta pyrittiin tekemään selkeä, kattava ja käytännönläheinen, jonka sähköistä muotoa olisi helppo päivittää.

ABSTRACT

| | |
|--------------------|---|
| Author | Kirsi Visuri |
| Title | Violence Prevention Handbook for the Shelter and Mother and Child Home in Vaasa |
| Year | 2017 |
| Language | Finnish |
| Pages | 46 + 3 Appendices |
| Name of Supervisor | Ann-Sophie Blomqvist |

This practice-based bachelor's thesis was made for the Shelter and Mother and Child Home in Vaasa. A handbook was made about the violence prevention work in the shelter. The handbook is based on different recommendations and national quality recommendations. The aim of the handbook is to give practical guidelines for the work with adult clients in the shelters and to be a part of the orientation material for new employees, locums and for students. It can also function as a tool for evaluating quality and developing work.

The material for thesis was collected in theoretical source books, electric source materials and shelter's own documents. The contents of the handbook i.e. values, the client process and violence prevention are based on theme interviews with the employees.

The key areas of violence prevention are in the handbook. These include the description of the organisation, the mission and the legislation and values related to the work. Also the whole process that the client goes through and the documentation process were dealt with.

The aim was to make a clear, comprehensive and practical handbook that is easy to update in electronic form.

Keywords Family and intimate partner violence, violence prevention, client process, handbook

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|----|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 7 |
| 2 | VAASAN ENSI- JA TURVAKOTI RY | 9 |
| 3 | PERHE- JA LÄHISUHDEVÄKIVALTA | 11 |
| | 3.1 Perheväkivallan muodot..... | 12 |
| | 3.2 Väkivallan vaikutukset..... | 13 |
| 4 | VÄKIVALTATYÖ TURVAKODISSA | 17 |
| | 4.1 Turvakodin asiakasprosessi..... | 18 |
| | 4.1.1 Vireilletulo | 19 |
| | 4.1.2 Aloitusvaihe | 20 |
| | 4.1.3 Työskentelyvaihe | 21 |
| | 4.1.4 Lopetusvaihe | 22 |
| 5 | LAINSÄÄDÄNTÖ JA LAATUKRITEERIT VÄKIVALTATYÖN POHJANA..... | 23 |
| 6 | TOIMINTAKÄSIKIRJA | 27 |
| 7 | OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA MENETELMÄLLISET VALINNAT..... | 29 |
| | 7.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet | 29 |
| | 7.2 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat..... | 29 |
| | 7.2.1 Laadullinen tutkimus | 30 |
| | 7.2.2 Aineiston keruu | 31 |
| 8 | OPINNÄYTETYÖN PROSESSI | 32 |
| 9 | TUOTOKSEN ESITTELY | 36 |
| 10 | PROSESSIN JA TUOTOKSEN ARVIOINTI | 37 |
| | 10.1 Eettisyys ja luotettavuus..... | 38 |
| | 10.2 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat | 39 |
| 11 | POHDINTA | 41 |
| | LÄHTEET | 42 |
| | LIITTEET | |

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

| | |
|--|----|
| Taulukko 1. Vuoden aikana parisuhteessa uhkailun ja väkivallan kohteeksi joutuneet iän ja sukupuolen mukaan (%) | 12 |
| Kuvio 1. Väkivallan muodot | 13 |
| Kuvio 2. Turvakodin asiakasprosessi | 19 |
| Kuvio 3. Laatujärjestelmän rakenne-esimerkki | 28 |
| Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi | 32 |

LIITELUETTELO

LIITE 1. Väkivaltatyön prosessikuvaus

LIITE 2. Teemahaastattelurunko

LIITE 3. Toimintakäsikirja

1 JOHDANTO

Turvakotipalvelut ovat osana väkivaltatyötä, jonka tarkoituksena on väkivallan ennaltaehkäiseminen, väkivaltakierteen katkaiseminen sekä sen seurausten hoitaminen. Turvakoti on kodinomainen paikka, joka tarjoaa akuuttia kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä keskusteluapua, tukea ja neuvontaa kaikille perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille kaikenikäisille naisille, miehille ja lapsille.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia työelämälähtöinen kehittämistyö, ja sen toimeksiantajana on Vaasan ensi- ja turvakoti. Opinnäytetyöni tuotoksena syntyi toimintakäsikirja turvakodin laitospalvelujen väkivaltatyön kuvaamiseen ja sen pohjana ovat turvakodin käytössä olevat Ensi- ja turvakotien liiton laatukriteerit sekä kansalliset turvakotipalvelujen laatusuositukset. Toimintakäsikirjan tarkoituksena on toimia käytännönläheisenä ohjeistuksena turvakodilla tehtävään aikuisasiantuntijatyöhön, laadun arvioimisen ja työn kehittämisen välineenä sekä osana perehdytysmateriaalia uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille. Vaikka väkivalta vaikuttaa aina lapsiin jollain tavalla ja turvakotien asiakkaista yli puolet on lapsia, rajaan opinnäytetyön ainoastaan aikuisasiakkaiden kanssa tehtävään väkivaltatyöhön.

Vaasan ensi- ja turvakodissa työskentelee ohjaajia, jotka ovat tehneet väkivaltatyötä pitkään. Työntekijöillä on paljon käytännön kokemuksen kautta saatua tietoutta ja erityisosaamista. Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena on tämän ns. hiljaisen tiedon dokumentointi ja eteenpäin välittäminen.

Opinnäytetyön aihe on muodostunut sekä toimeksiantajan tarpeen, että oman kiinnostukseni kautta. Vaasan ensi- ja turvakodissa ei ole entuudestaan käsikirjaa tai opasta väkivaltatyön tekemiseen. Työskentelen itse ohjaajana kyseisessä organisaatiossa ja olen kokenut, että konkreettinen käsikirja helpottaisi erityisesti uusien työntekijöiden työskentelyä, toimisi hyvänä apuvälineenä suullisen perehdyttämisen lisäksi, sekä toisi selkeät ja yhtenäiset rakenteet ja struktuurit asiakastyön tekemiseen. Turvakotityön yleisten laatusuositusten tavoitteena on yhtenäistää turvakotipalveluita valtakunnallisesti, mutta kuitenkin turvakodeissa on eroja muun muassa

kooltaan, toiminnoiltaan ja osittain sisällöiltäänkin. Opinnäytetyöni tarkastelee väkivaltatyötä paikallisesta kontekstista eli Vaasan ensi- ja turvakodilla tehtävän väkivaltatyön näkökulmasta.

Aihe on ajankohtainen, koska sen avulla pystytään laadukkaammin vastaamaan lähisuhde- ja perheväkivallan uhrien tarpeisiin. Nykyään sosiaalialan organisaatioilta, kuten turvakodeiltakin, vaaditaan myös yhä tiukemmin osoitusta palveluiden laadusta ja luotettavuudesta. On pystyttävä kuvaamaan palveluihin liittyvät prosessit sekä niiden sisältö ja toimivuus muun muassa palvelun rahoittajalle, joka varmistaa, että palveluiden taso vastaa asetettuja vaatimuksia ja kriteereitä.

Opinnäytetyöni on luonteeltaan laadullinen ja toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Tiedonkeruumenetelminä on käytetty teoreettista lähdekirjallisuutta, sähköistä lähdemateriaalia, työntekijöiden haastatteluja sekä turvakodin saatavilla olevaa valmista materiaalia ja dokumentteja. Opinnäytetyöni koostuu kahdesta kokonaisuudesta, joka sisältää raporttiosuuden sekä varsinaisen tuotoksen eli toimintakäsikirjan. Raporttiosa sisältää opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin ja arvioinnin lisäksi teoreettisen viitekehysosuuden perhe- ja lähisuhdeväkivallasta, turvakodin väkivaltatyöstä ja asiakasprosessista sekä niiden laadusta, johon myös toiminnallinen osuus eli toimintakäsikirja pohjautuu. Opinnäytetyöni pääkäsitteitä ovat perhe- ja lähisuhdeväkivalta, väkivaltatyö, asiakasprosessi ja toimintakäsikirja.

Toimintakäsikirjaan on koottu turvakodin väkivaltatyön keskeiset tekijät. Niihin kuuluvat organisaation kuvaus, toiminta-ajatuksen avaaminen, toiminnan perustana olevat lait, arvot ja periaatteet sekä asiakasprosessit ja niihin liittyvät työmenetelmät. Toimintakäsikirja on sijoitettu raportin erilliseksi liitteeksi.

2 VAASAN ENSI- JA TURVAKOTI RY

Vaasan ensi- ja turvakoti – Vasa mödra- och skyddshem ry on Vaasassa toimiva, kolmannen sektorin voittoa tavoittelematon kansalais- ja lastensuojelujärjestö, joka on tuottanut turvakotipalveluita valtakunnallisen lastensuojelun kansalaisjärjestön Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistyksenä jo vuodesta 1988 lähtien. Toiminta on ennaltaehkäisevää ja korjaavaa työtä painottuen kriisi-, väkivalta- ja vanhemmuustyöhön sekä eroauttamiseen. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on ehkäistä perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa ja lievittää sen seurauksia, turvata lapsen oikeus suotuisiin kasvuolosuhteisiin ja turvalliseen kehitykseen sekä tukea vanhemmuutta ja perhettä. (Vaasan ensi- ja turvakoti ry 2016, 6.)

Vaasan ensi- ja turvakotiyhdistyksen toimintamuodot ovat turvakoti, avopalvelut, tapaamispajatoiminta sekä eroauttamisen kehittämishanke Yhdessä mutta erikseen. Turvakodin kanssa yhdessä pitkään toiminut vaativan vauvaperhetyön työmuoto ensikoti päättyi kannattamattomana ja THL:n vaatimusten myötä vuoden 2016 lopussa. (Linden 2016.)

Yhdistyksen toimintaa ohjaavia arvoja ovat turvallisuus, kunnioitus, luotettavuus ja asiakkaan osallisuus, jotka ilmenevät muun muassa turvallisenä ilmapiirinä, asiakkaan yksilöllisenä kohtaamisena, itsemääräämisoikeuden kunnioituksena, omatoimisuuteen tukemisena sekä koko perheen auttamisena. Osa yhdistyksen toiminnasta on kansalaistoimintaa, eli yhdistyksessä toimivia vapaaehtoisia, jotka ovat suurena voimavarana perheiden auttamisessa. (Vaasan ensi- ja turvakoti ry 2016, 6.)

Yhdistyksen organisaatio koostuu johtokunnasta ja 13:sta työntekijästä. Yhdistyksen kokouksessa valittu johtokunta käyttää yhdistyksensä ylintä päätösvaltaa. Lisäksi hallinnossa on toiminnanjohtaja, joka johtaa yhdistyksen toimintaa johtokunnan päätösten mukaisesti. Ympäri vuorokautisesta turvakotitoiminnasta vastaa sosiaalityöntekijä ja kuusi ohjaajaa. Avopalveluyksikkö Avokissa työskentelee kolme avopalveluohjaajaa naisten kanssa tehtävässä työssä, lapsi- ja nuorisotyössä sekä miestyössä. Pohjanmaan eroauttamisen kehittämishankkeessa toimii kaksi työntekijää. (Linden 2016.)

Yhdistyksen rahoitus perustuu turvakodin laitospalveluiden toiminnan osalta sosi-aali- ja terveystieteiden ministeriölle. Raha-automaattiyhdistys Ray, joka vuoden 2017 alusta lähtien on ollut STEA, rahoittaa avopalveluyksikkö Avokin toiminnan Ak-avustuksella ja eroauttamisen kehittämishanke projektiavustuksella. Pieni osa rahoituksesta kertyy myös jäsenmaksutuotoista sekä saaduista tavara- ja rahalahjoituksista. (Linden 2016.)

Vaasan ensi- ja turvakodin laitospalvelut on kodinomainen yksikkö, joka on tarkoitettu kaikille perhe- ja lähisuhteessa väkivaltaa tai sen uhkaa kokeville, ja se tarjoaa välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä keskusteluapua, tukea ja neuvontaa perheväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä. Turvakotiin voi tulla yksin tai lasten kanssa, omasta aloitteesta tai ohjatusti, ja siellä asuminen on asiakkaalle maksutonta. (Vaasan ensi- ja turvakoti 2014.) Turvakodissa on viisi perhepaikkaa, eli jokaiselle perheelle on käytössään oma huone. Asiakkaiden määrä yhtä perhepaikkaa kohden vaihtelee perheen koosta riippuen. Vuonna 2016 turvakodissa oli 147 asiakasta ja asumispäiviä 1382. (Vaasan ensi- ja turvakoti ry 2016, 11.)

Turvakodin toimintaan sisältyy myös perhe- ja lähisuhdeväkivaltakriisipuhelin, johon soittavat väkivallan näkijät, kokijat ja heidän läheisensä sekä erilaiset yhteistyökumppanit. Asiakkaat voivat myös käydä paikan päällä keskustelemassa saaden neuvoja ja tukea itsensä tai läheisensä tilanteeseen. (Vaasan ensi- ja turvakoti ry 2016, 12.)

Turvakotityö perustuu Ensi- ja turvakotien liiton laatukriteereihin ja kansallisiin laatusuosituksiin. Työskentelyn periaatteina ovat turvallisuus, perhekeskeisyys, vaikuttaminen ja elämänhallinnan tukeminen sekä lapsen erityinen huomioiminen ja vanhemmuuden vahvistaminen. (Vaasan ensi- ja turvakoti ry 2015, 11.)

3 PERHE- JA LÄHISUHDEVÄKIVALTA

Väkivallan määrittelytapoja on monenlaisia. Maailman terveysjärjestö WHO määrittelee väkivallan fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ryhmään, ja joka voi johtaa fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriintymiseen ja jopa kuolemaan. (WHO 2014, 2.)

Suomessa lähisuhteissa tapahtuvasta väkivallasta käytetään useita erilaisia käsitteitä. Ojurin (2006, 16-17) mukaan perheväkivalta on käsite, jolla viitataan perheessä tapahtuvaan väkivaltaan, jolloin kokijoina ja tekijöinä voivat olla yhtä lailla naiset, miehet kuin lapsetkin. Lähisuhdeväkivalta puolestaan kattaa erilaiset väkivallan muodot toisilleen läheisten ihmisten kesken perheessä, suvussa, työpaikalla tai koulussa. Lähisuhdeväkivallan yleisin muoto on parisuhdeväkivalta, joka tarkoittaa puolisoiden välistä väkivaltaa. Vaikka mieskin voi joutua parisuhdeväkivallan kohteeksi, on naisten kokema väkivalta yleisin parisuhdeväkivallan muoto. Tästä väkivallan sukupuolittuneisuudesta johtuen käytetään usein myös käsitettä naiseen kohdistuva väkivalta. Van Lawick (2013, 10–11) jakaa parisuhdeväkivallan toisistaan eroaviin intiimiin terrorismiin ja tilannesidonnaiseen väkivaltaan. Käsitteellä intiimi terrorismi tarkoitetaan, että väkivallan tekijä yrittää alistaa, hallita ja kontrolloida toista ihmistä. Tämän tyyppisen väkivallan tekijät ovat yleensä miehiä. Tilannesidonnaisessa parisuhdeväkivallassa väkivaltaa ei käytetä kontrolloinnin ja vallan välineenä, vaan riitatilanteen herättämät tunteet voivat saada henkilön reagoimaan tilanteeseen väkivallalla. Tilannesidonnainen väkivalta on yleisempää kuin intiimi terrorismi, ja esiintyy niin miehillä kuin naisillakin. (van Lawick 2013, 10–11.)

Perhe- ja lähisuhdeväkivallan yleisyyttä Suomessa kuvataan pääasiassa kotihälytysten ja rikosilmoitusten määrällä sekä kansallisilla uhritutkimuksilla (Kaitue, Noponen & Slåen 2007, 25). Vuonna 2005 toteutetussa naisuhritutkimuksessa 43,5 prosenttia naisista ilmoitti kokeneensa vähintään kerran 15 vuotta täytettyään fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa ja uhkailua, sekä viimeisen vuoden aikana 12 prosenttia vastanneista. (Heiskanen & Piispa 2006, 137.) Danielsson ja Salmi (2013,

3) ovat tutkineet kansallisella rikosuhritutkimuksella suomalaisten kokemaa parisuhdeväkivaltaa vuonna 2012. Tutkimuksen mukaan (ks. taulukko 1) parisuhteessa olevista naisista kymmenen prosenttia ja miehistä kuusi prosenttia on joskus elämänsä aikana kokenut fyysistä väkivaltaa nykyisen parisuhdekumppanit taholta. Fyysisen väkivallan ja sen uhkailun kokeminen oli yleisempää naisilla kuin miehillä, ja ikäryhmittäin tarkasteltuna parisuhdeväkivalta oli yleisempää nuoremmilla kuin vanhemmilla ikäryhmillä. Vain harvassa tapauksessa väkivallasta on ilmoitettu poliisille.

Taulukko 1. Vuoden aikana parisuhteessa uhkailun ja väkivallan kohteeksi joutuneet iän ja sukupuolen mukaan (%) (Danielsson & Salmi 2013, 3).

| | Kaikki | Sukupuoli | | Ikä | | | |
|--|--------|-----------|--------|-------|-------|-------|-------|
| | | Mies | Nainen | 15–24 | 25–34 | 35–54 | 55–74 |
| Väkivallalla uhkaaminen | 2,5 | 1,6 | 3,5 | 3,7 | 2,8 | 2,7 | 1,6 |
| Fyysinen väkivalta, ei vammaa | 2,2 | 2,2 | 2,8 | 7,1 | 3,0 | 2,1 | 0,8 |
| Vamman aiheuttanut fyysinen väkivalta | 1,3 | 0,7 | 1,9 | 4,0 | 1,3 | 1,1 | 0,4 |
| Fyysinen väkivalta yhteensä | 3,2 | 2,4 | 4,0 | 9,0 | 3,0 | 2,9 | 1,2 |
| Fyysinen väkivalta tai uhkaaminen yhteensä | 4,8 | 3,5 | 6,1 | 9,8 | 4,6 | 4,6 | 3,1 |
| Vastaajat yhteensä (n) | 4 944 | 2 275 | 2 669 | 227 | 663 | 1 566 | 2 488 |

Suomessa kuolee väestölukuun suhteutettuna henkirikoksen uhreina enemmän naisia kuin muissa Euroopan maissa (Kaitue ym. 2007, 27). Väestöliiton (2017) mukaan Suomessa tehdään henkirikoksia noin kaksinkertainen määrä jäsenmaiden keskiarvoon verrattuna, joista useat tehdään kotona ja perhepiirissä. 2000-luvun alussa parisuhdeväkivallan uhreina kuoli noin 17 naista ja surmaajana oli tavallisin puoliso, entinen puoliso tai seurustelukumppani.

3.1 Perheväkivallan muodot

Perheväkivalta voidaan karkeasti jakaa fyysiseen, henkiseen ja seksuaaliseen väkivaltaan. Tämän lisäksi voidaan nimetä myös taloudellinen ja uskonnollinen väkivalta, tai ne voidaan sisällyttää henkisen väkivallan muodoksi. (Ojuri 2006, 17–18.) Eksote (2013, 18) jakaa väkivallan muodot kuvion 1. mukaisesti fyysiseen, henkiseen, seksuaaliseen, taloudelliseen, hengelliseen, sisarusten väliseen väkivaltaan, kunnia- ja seurusteluväkivaltaan, vainoon, kiusaamiseen sekä lasten käyttöön väkivallan välineenä.

Väkivallan muodot esiintyvät harvoin yksinään, sillä suhteessa esiintyy usein monia väkivallan muotoja aikaan ja limittäin. Ne vaihtelevat vakavuusasteiltaan lievästä hengenvaaralliseen sekä ilmenevät eri tavoin ihmisten elämäntilanteesta, iästä ja ajattelutavoista riippuen. (THL 2015.)



Kuvio 1. Väkivallan muodot (Eksote 2013, 18).

3.2 Väkivallan vaikutukset

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on yleensä hyvin moniulotteinen ongelma ja se vaikuttaa monin tavoin erityisesti kokijan, mutta myös kaikkien osallisten hyvinvointiin ja terveyteen. Sen vaikutukset voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin seurauksiin. (Perttu 2002, 42–43.) Väkivalta vaikuttaa myös vanhemmuuteen, koska koettu väkivalta vaikuttaa aikuisen kykyyn toimia vanhempana monella tavalla (Marttala, Immonen & Huovinen 2012, 15). Lisäksi väkivallalla on taloudellisia ja yhteiskunnallisia seurauksia, sillä väkivaltaongelma ja sen hoitamattomuus tulee yhteiskunnalle kalliiksi (Perttu 2002, 42–43).

Fyysisiä seurauksia voivat olla pahoinpitelyn aiheuttamia vammat kuten mustelmat, ruhjeet, luun murtumat, hammasvammat ja sisäelinten vauriot (Perttu 2002, 42).

Psyykkisiä seurauksia voivat olla erilaiset tunne-elämään ja käyttäytymiseen liittyvät välittömät ja pitkäaikaiset vaikutukset. Väkivalta on aina traumaattinen tapahtuma, joka järkyttää henkistä tasapainoa. (Perttu 2002, 42). Väkivaltatyössä on tärkeä ymmärtää, että väkivallan traumaattiset vaikutukset ja oireet eivät ole merkkejä psyykkisestä häiriöstä ja -sairaudesta, vaan ne ovat luonnollisia reaktioita traumaattiseen tapahtumaan, jolla väkivallan kokija pyrkii saavuttamaan emotionaalisen tasapainon. (Ojuri 2006, 18–19.)

Traumaattinen kriisi on psyykkinen tilanne, jossa ihminen kohtaa äkillisen, järkyttävän tapahtuman, joka uhkaa hänen ruumiillista olemassaoloaan, sosiaalista identiteettiään ja turvallisuuttaan. Vaikka jokainen ihminen reagoi traumaattisiin kokemuksiin yksilöllisellä tavalla, on sopeutumisprosessissa ja sen vaiheissa selvää lainalaisuutta. Traumaattinen kriisi etenee vaiheittain ja se jaetaan sokki-, reaktio-, käsittely- sekä uudelleen suuntautumisen vaiheeseen. (Traumaterapiakeskus 2017.)

Sokkivaihe kestää muutamasta tunnista muutama vuorokauteen. Sokkivaihe tähtää henkiinjäämiseen ja mieli suojaa ihmistä tiedolta tai kokemukselta, jota ei pysty ottamaan vastaan eikä kestä. (Saari 2001, 42.) Osa sokkivaiheessa olevista voi reagoida paniikinomaisesti, voimakkaalla kiihtymystilalla, huutaen tai itkien. Toiset puolestaan voivat olla ulkoisesti rauhallisia ja rationaalisia. Sokissa oleva voi myös lamaantua, toimia mekaanisesti, kieltää koko tapahtuman tai toimia tunteettomasti tai välinpitämättömän oloisesti tapahtumaan nähden. (Suomen Mielenterveysseura 2017.) Jos kriisiprosessi juuttuu sokkivaiheeseen, ei mitään psyykkistä käsittelyä tapahdu, vaan kokemus torjutaan mielestä tai kielletään kokonaan, koska se on liian pelottava tai ahdistava kokemus kohdattavaksi ja käsiteltäväksi. Tällöin tapahtumans. kapseloituu mieleen ja syntyy psyykkinen trauma. (Saari 2001, 74.)

Reaktiovaihe alkaa pikkuhiljaa, tavallisesti muutaman päivän kuluessa väkivaltaisesta tapahtumasta edellyttäen, että vaara ja uhkatilanne ovat ohi ja ihminen kokee olevansa turvassa. Reaktiovaiheessa ihminen tulee tietoiseksi tapahtuneesta ja sen

merkityksestä omalle elämälle. Sen myötä tulevat myös voimakkaat tunteet, joista tyypillisiä ovat pelko, suru, viha, epätoivo, tyhjyyden tunne, ahdistus, itsesyytökset ja syyllisyydentunne. Traumaattisiin kokemuksiin liittyy usein myös häpeän tunne, joka väkivallan uhreilla voi olla voimakas ja vaikuttaa haluun puhua kokemuksesta. Reaktiovaiheessa on tyypillistä myös voimakkaat fyysiset reaktiot kuten vapina, pahoinvointi, sydänvaivat, huimaus, väsymys ja univaikeudet. (Saari 2001, 52–56.) Reaktiovaiheessa ihmisellä on yleensä tarve tulla kuulluksi ja puhua tapahtumasta yhä uudelleen. Puhuminen on tärkeää toipumisen kannalta auttaen ymmärtämään tapahtunutta ja niihin liittyviä tunteita ja käytöstä. (Suomen Mielenterveysseura 2017.) Reaktiovaihe kestää yleensä lyhyen aikaa muutamista päivistä muutamaan viikkoon. Mikäli voimakkaat oireet, tunteet ja takaumat jatkuvat yli kuukauden, on kriisiprosessi juuttunut reaktiovaiheeseen, jolloin kyseessä on posttraumaattinen stressihäiriö, PTSD. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 55.)

Käsittelyvaiheessa kriisiprosessi hidastuu ja ihmisen mieli alkaa sulkeutua ja tapahtuman käsittely kääntyy sisäänpäin. Kun sokki- ja reaktiovaiheessa ihminen on halukas puhumaan kokemuksistaan, ei käsittelyvaiheessa puhumisen tarve ole enää samanlainen ja ihminen alkaa kaivata yksinoloa ja kokemusten käsittelyä omassa rauhassaan. Tunteet eivät käsittelyvaiheessa häviä, mutta ne eivät ole enää niin voimakkaita ja omasta tahdosta riippumattomia kuin reaktiovaiheessa. Tyypillistä tässä vaiheessa on myös muisti- ja keskittymisvaikeudet sekä ärtymys. (Saari ym. 2009, 41–44.) Väkivaltaa kokeneilla tietoisempi käsittelyvaihe voi alkaa vasta, kun väkivallan uhka on loppunut, eikä ihmisen tarvitse pelätä. Käsittelyvaihe voi kestää kuukausista vuosiinkin riippuen muun muassa väkivallan kestosta ja laadusta sekä avun saannin määrästä ja laadusta. Silloin väkivaltaa kokenut käy läpi väkivallan aiheuttamia tunteita, sen merkityksiä sekä rakentaa itsetuntoa ja minäkuvaa uudelleen. (Lehtonen & Perttu 1999, 61.)

Kriisiprosessin uudelleen suuntautumisen vaiheessa ihminen kääntää katseensa tulevaisuuteen ja ihminen alkaa luoda uutta perustaa elämälleen. Toivottu lopputulos on, että traumaattisesta kokemuksesta tulee tietoinen osa elämää ja minuutta. (Saari 2001, 67–68.)

Sosiaalisena seurauksena perhe- ja lähisuhdeväkivallasta on muun muassa yksinäisyys, eristäytyneisyys sekä ystävien ja suvun puute. Syitä tähän on useita, kuten häpeä ja syyllisyys, jotka estävät kertomasta väkivallasta. Väkivallan tekijä saattaa myös eristää puolison sosiaalisista kontakteista. Väkivalta myös traumatsoi, ja aiheuttaa kyvyttömyyttä solmia ihmissuhteita. (Mehtola 2006, 93.)

Vanhemmuuden vaikutukset on hyvä huomioida erikseen, vaikka monet asiat liittyvät ja selittyvät väkivallan fyysisillä, psyykkisillä ja sosiaalisilla vaikutuksilla. Väkivaltakierteessä elävän vanhemman huomio ja voimavarat saattavat mennä omaan selviytymiseen, jolloin lapsen perustarpeet jäävät huomiotta. Väkivallan aiheuttaman stressin vuoksi sietokynnys lasten käyttäytymiselle voi madaltua ja kyky omien tunteiden kontrollointiin heikentyä, jolloin vanhempi purkaa tunteitaan lapseen. Pitkäaikaisen väkivallan seurauksena vanhempi voi olla kärsimätön, väkivaltainen, ankara ja vaativa lapsia kohtaan. Vanhempi voi myös väkivallan uhan alla käyttää erilaisia selviytymiskeinoja, kuten lasten hiljaisena pitämistä, ettei väkivallan tekijä hermostu. (Marttala ym. 2012, 15.)

Taloudelliset vaikutukset ovat huomattavat niin yksilölle, perheelle kuin yhteiskunnalle. Heiskanen & Piispa (2002, 3) ovat tutkineet väkivallan yhteiskunnallisia eli palvelujen tuottamisen kustannuksia kunnassa, joiden perusteella voidaan arvioida niiden olevan vuositasolla 91 miljoonaa euroa. Kustannukset olivat niin sosi-
aali-, terveys- kuin oikeussektoriltakin.

4 VÄKIVALTATYÖ TURVAKODISSA

Väkivaltatyö kuvaa käsitteenä perhe- ja lähisuhdeväkivallan osapuolien kanssa tehtävää työtä. Se on moniammatillista yhteistyötä, jossa tavoitteena on lähisuhde- ja perheväkivallan loppuminen. (Laine 2010, 15.) Monissa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa ja palveluissa työntekijät kohtaavat asiakkaita, jotka elävät lähisuhde- ja perheväkivallan keskellä. Yleisiä palveluita tarjoavissa organisaatioissa väkivalta on kuitenkin yksi ongelma-alue monien muiden ongelmien ja tehtävien joukossa ja näin ollen väkivaltatyö ei ole niiden ominta ja ainoa toiminta-alue. Väkivaltaspesifeissä organisaatioissa, kuten turvakodeissa ja sen tarjoamissa avopalveluissa on väkivaltatyön erityisosaamista ja työn fokus ja perustehtävä kiinnittyvät selkeästi väkivaltaan. (Ojuri & Laitinen 2015, 13.)

Turvakodin laitoksessa ja avopalveluissa tapahtuva väkivaltatyö pitää sisällään ennaltaehkäisevää työtä, akuuttia kriisiapua, kokonaisvaltaista tukea ja pitkäkestoista apua. Turvakotipalveluissa sekä ehkäistään väkivaltaa ja sen uusiutumista, että tarjotaan tukea väkivallasta selviytymiseen. Asiakkaaksi tullaan kriisin eri vaiheissa, jonka vuoksi apua tarjotaan asiakkaille heidän tarpeiden mukaisesti ympärivuorokautisen tuen tarpeesta avopalvelun ohjaukseen, neuvontaan tai pidempikestoiseen tukeen. Turvakodin palveluja tarjotaan kaikille perhe- ja lähisuhdeväkivallan osapuolille ja työskentelyn lähtökohta on asiakaslähtöisyys, ja sen keskeisiä periaatteita ovat turvallisuus, asiakkaan osallisuus, luotettavuus, kunnioittaminen ja toivon luominen. (THL 2013, 12.)

Turvakodissa kriisityön keskeisinä tavoitteina ovat väkivallan kokijan ja lasten turvallisuuden takaaminen, väkivaltakierteen katkaiseminen sekä sen aiheuttamien kriisien ja muiden ongelmien hoitaminen (THL 2013, 15, 19–20). Keskeisiä asioita ovat turvan ja huolenpidon tarjoaminen, väkivaltatilanteen purkaminen sekä aikaisempien väkivaltakokemusten selvittäminen, tiedon antaminen väkivallasta ja sen seurauksista, käytännön asioiden järjestely, naiseuden tukeminen, vanhemmuustyö sekä viranomaisyhteistyö. Työskentelyn tavat ja muodot vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden, kriisin vaiheiden ja tilanteiden mukaan. (Ojuri 2006, 27.) Koska esimer-

kiksi kriisin eri vaiheissa tarvitaan erilaista apua, avun väärä ajoitus tai oikea annostelu ei tunnu asiakkaasta hyvältä ja vievät avulta tehon (Saari & Hynninen 2010, 47). Psykkisen sokin aikana tuki on esimerkiksi erilaista kuin reaktiovaiheen aikana. Tämän vuoksi kriisityön tekeminen edellyttääkin työntekijän kykyä tunnistaa trauma, kriisin vaiheet sekä kykyä arvioida ja ymmärtää kriisissä olevan henkilön yksilöllistä tilannetta. (Saari 2001, 141.)

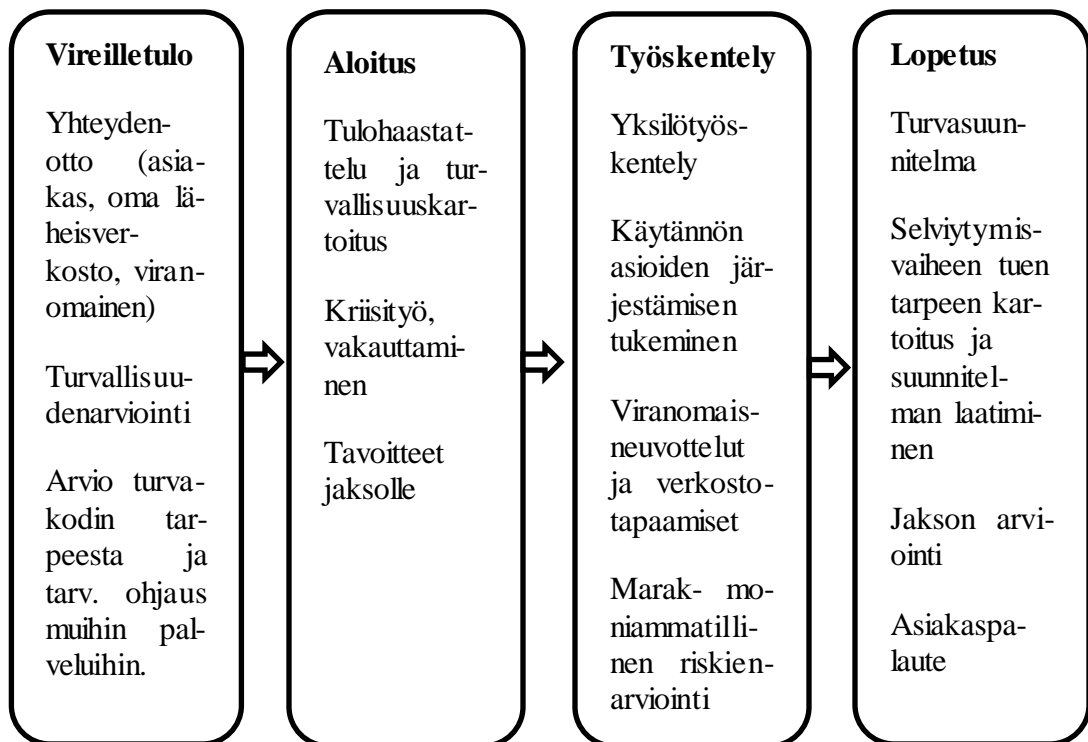
4.1 Turvakodin asiakasprosessi

Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavia palveluita, joka voidaan varmistaa toimivalla asiakasprosessilla. Asiakasprosessi ei ole vain sarja työntekijän toteuttamia toimenpiteitä, vaan liikkeelle lähdetään aina asiakkaan tarpeista, ja tavoitteena on vahvistaa ja ylläpitää hänen elämäntotetta, sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)

Kananojan, Lähteisen & Marjamäen (2011, 143–145) mukaan asiakasprosessiin liittyy kaksi tärkeää elementtiä, jotka vaikuttavat työskentelyyn. Nämä ovat asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde sekä molempien näkemys lähtökohtatilanteesta ja työskentelyn tavoitteista. Olennainen osa prosessissa on asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys siitä, miten ja miksi työskennellään, mitä tavoitellaan ja millaisin odotuksin. Asiakasprosessiin kuuluu myös työskentelyn ja tavoitteiden toteutumisen jatkuva arviointi, jonka perusteella tavoitteita ja työskentelytapoja tarkennetaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 143–145.)

Sarvimäki & Siltaniemi (2007, 22) jakavat sosiaalipalvelujen asiakasprosessin osiin, johon kuuluvat asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman tekeminen, palveluiden toteuttaminen, vaikutusten arviointi sekä asiakkuuden päättäminen. Jotta asiakastyö on toimivaa ja saumatonta, tulee asiakasprosessille nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteistyössä asiakkaan sekä muiden prosessiin osallistuvien henkilöiden ja tahojen kanssa.

THL:n (2013, 20; 2016, 6) mukaan turvakodin asiakasprosessi on jaettu neljään vaiheeseen, joita ovat kuvion 2 mukaisesti asiakkuuden vireilletulo, aloitus, työskentely ja lopetus sisältäen myös osaprosessien työkäytäntöjä. Turvallisuudesta huolehtiminen ja väkivallan riskien arviointi kulkevat tärkeänä arvioinnin kohteena koko asiakkaan turvakotiprosessin ajan. Asiakasprosessin vaiheiden rajat ovat hyvin häilyvät, sillä sen etenemiseen vaikuttavat asiakkaan tilanne ja asiakkuuden kesto.



Kuvio 2. Turvakodin asiakasprosessi (THL 2013, 20)

4.1.1 Vireilletulo

Turvakodin asiakasprosessi alkaa asiakkuuden vireilletulosta, eli siitä, kun asiakas itse, hänen läheisverkostonsa, viranomainen tai muu työntekijä ottaa tavalla tai toisella yhteyttä turvakotiin. Turvakodin työntekijä arvioi asiakkaan turvallisuuden ja turvakodin tarpeen. Väkivallan riskien arviointi ja turvasuunnitelman tekeminen alkavat heti, kun asiakkaan kanssa väkivallasta keskustellaan. (THL 2013, 20; 2016, 6.) Tärkeä on myös selvittää lasten tilanne ja huomioida heidän turvallisuuteensa ja

hyvinvointiinsa liittyvät asiat (Perttu 1999, 81). Mikäli asiakkuutta ei aloiteta, ohjaa työntekijä asiakkaan muiden palveluiden piiriin (THL 2013, 20; 2016, 6).

4.1.2 Aloitusvaihe

Asiakkaan saavuttua turvakotiin alkaa jakson aloitusvaihe kestäen muutaman päivän. Työskentelyn lähtökohtana on kriisi- ja elämäntilanteen vakauttaminen, jolloin huolehditaan asiakkaan fyysisestä ja psyykkisestä turvallisuudesta. (Ensi- ja turvakotien liitto 2013, 13.) Ulkoinen vakauttaminen on väkivallan päättymistä, turvallisuuden lisääntymistä, oman elämän hallintaa ja arkirutiinien, kuten ruokailun sekä uni- ja päivärytmin palauttamista. Sisäinen vakauttaminen on psyykkisten oireiden lievittämistä sekä kehon ja mielen hallintaan saamista. (Väänänen 2011, 111.)

Tulohaastattelussa puretaan tapahtunut väkivaltatilanne, kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja arvioidaan turvallisuutta niin turvakodin kuin asiakkaan kokeman uhan osalta pyrkien erottamaan todellinen ulkoinen turvallisuus asiakkaan kokemasta turvattomuuden tunteesta. Tulotilanteesta myös kerrotaan turvakodin käytännön asioista, säännöistä ja turvajärjestelyistä. (Ensi- ja turvakotien liitto 2013,13; Ojuri 2016, 27; THL 2013, 20; 2016, 6.) Kriisivaiheessa tarvitaan psyykkistä ensiapua, jolloin luodaan rauhoittava ja turvallinen ilmapiiri. Olennaista on auttaa synnyttämään kokemus, että järkyttävä tapahtuma on nyt ohi ja sen kokenut on turvassa ja tilanne on hallinnassa. Vaikka todellisuutta ei voi muuttaa, tärkeää on lieventää seurauksia ja ehkäistä uusia rasituksia luoden varmuutta, turvallisuutta ja toivoa. (Hedrenius & Johansson 2016, 108–109.) Lähtökohtana on asiakkaan aito kohtaaminen, kunnioittaminen ja arvostaminen sekä läsnä- ja käytettävissä oloinen. Asiakkaan kokemus kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta sekä hoivasta ja huolenpidosta auttavasta asiakasta kiinnittymään ja synnyttämään luottamusta. (Väänänen 2011, 112.) Tärkeää on myös, että työntekijä säilyttää oman rauhallisuuden ja kestää asiakkaan voimakkaat tunteet luoden näin turvallisuutta ahdistavaan tilanteeseen (Saari & Hynninen 2010, 47).

4.1.3 Työskentelyvaihe

Varsinainen työskentely pyritään aloittamaan pian turvakotiin tulon jälkeen. Työskentelyvaiheen aikana asiakas saa kriisivaiheen tukea, sekä apua ja tukea käytännön asioiden hoitoon. Yksilötyössä selvitetään asiakkaan elämän kokonaistilannetta ja tuen tarvetta sekä tehdään Marak- moniammatillista riskienarviointia. (Ojuri 2006, 27.)

Turvakodissa tunnettyöskentely eli tunteiden tunnistaminen ja käsittely sekä ambivalenssin työstäminen ovat tärkeä osa väkivallan kokijan kanssa tehtävää työtä. Pelko, syyllisyys, häpeä, viha ja suru ovat tavallisia tunteita. Väkivaltaa kokeneet joutuvat helposti joko voimakkaiden tunteiden valtaan tai eivät koe juuri mitään tunteita. Tämän vuoksi tunteiden käsittelyä säädellään sekä arvioidaan, miten ja missä määrin tunteita työstetään. (Väänänen 2011, 116.)

Asiakkaan kanssa käsitellään väkivaltakokemuksia ja niihin liittyviä tunteita ja ajatuksia sekä keskustellaan väkivallan vaikutuksista ja selviytymisprosessista. (Ojuri 2006, 27, 34.) Asiakkaan kertoessa kokemuksistaan, liitetään ne yleiseen tietoon väkivallan ilmiöistä ja seurauksista, jolloin tieto muuttaa asiakkaan vääristynyttä käsitystä itsestä ja tapahtuneesta. Väkivaltakokemusten työstäminen aloitetaan kuitenkin vasta, kun asiakkaalla on riittävä sisäinen ja ulkoinen turvallisuus. Ulkoinen turvallisuus tarkoittaa, että asiakas ei koe enää väkivallan uhkaa. Sisäinen turvallisuus puolestaan tarkoittaa, että kriisireaktiot ovat riittävästi lieventyneet. (Väänänen 2011, 114.)

Asiakkaalle tarjotaan tietoa väkivallasta ja sen seurauksista, kriisin aiheuttamista tunnereaktiosta, sekä annetaan hänen juridisia oikeuksiaan koskevaa neuvontaa ja tietoa. Vanhemmuuskeskustelut ovat myös tärkeä osa kokijan kanssa tehtävää väkivaltatyötä, jolloin vanhemman kanssa keskustellaan lapsen tarpeista, näkökulmasta sekä väkivallan vaikutuksesta lapseen. (Ensi- ja turvakotien liitto 2013, 14; Ojuri 2006, 27, 34; THL 2016, 7.)

4.1.4 Lopetusvaihe

Turvakotijakson lopetusvaiheessa turvasuunnitelma päivitetään tulevaisuutta varten ja kartoitetaan asiakkaan selviytymisvaiheen tuen tarvetta sekä tehdään suunnitelma turvakodin jälkeen tapahtuvasta jatkotyöskentelystä (THL 2016 c, 7). Turvasuunnitelma on konkreettinen suunnitelma, joka tehdään asiakkaan kanssa seuraavan uhkatilanteen ja turvaan lähtemisen varalle (Pohjoisvirta 2011, 142). Myös asiakaspalaute kerätään jakson loppuksi (THL 2016, 7).

5 LAINSÄÄDÄNTÖ JA LAATUKRITEERIT VÄKIVALTA- TYÖN POHJANA

Monet väkivaltaa koskevat kansainväliset sopimukset ja lainsäädäntö muodostavat väkivaltatyölle ja toimintatavoille perustan ja reunaehdot. Lainsäädäntöä voidaan tarkastella sekä uhrin oikeuksien ja turvallisuuden, että palveluntarjonnan näkökulmasta. (Laine 2010, 17.)

Väkivalta on maailmanlaajuinen, ja se on kriminalisoitu kansainvälisesti eri sopimuksilla ja suosituksilla, kuten YK:n ihmisoikeuksien julistuksella. Naisten ihmisoikeuksien kannalta merkittävä sopimus on YK:n naisten syrjinnän poistamista koskeva CEDAW sopimus. Vuonna 2011 Suomi allekirjoitti Istanbulin sopimuksen, joka on Euroopan neuvoston sitova yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemiseksi ja torjumiseksi. (Kunnat 2015.) Näiden sopimusten myötä Suomen hallitus päätti naisiin kohdistuvan väkivallan vähentämisen ohjelman laatimisesta vuosiksi 2010-2015, jossa väkivallan vähentämistä lähestytään moniammatillisesti ja poikkihallinnollisesti huomioiden väkivallan ennaltaehkäisyyn, uhrin suojelemisen ja tukemisen sekä rikoksen tekijän saattamisen vastuuseen teoistaan. Tämän ohjelman keskeisiä tuloksia ovat lähisuhde- ja perheväkivallan huomioiminen tuen tarpeen syynä uudessa sosiaalihuoltolaissa, turvakotien laatusuosituksiset, MARAK-riskienarviointimallin kehittäminen ja jalkauttaminen sekä erilaiset väkivaltaa käsittelevät oppaat. (Törmä & Pentikäinen 2016, 2, 5.)

Suomen perustuslain (L731/1999, 7§, 19§) mukaan jokaisella on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lain mukaan ketään ei saa tuomita kuolemaan, kiduttaa, eikä muutoinkaan kohdella ihmisarvoa loukkaavasti. Perustuslaki edellyttää myös, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan ja uhrin oikeuksiin liittyvä lainsäädäntö on kehittynyt voimakkaasti erityisesti 1990-luvulta lähtien. Raiskaus avioliitossa (rikoslaki

20 luku) kriminalisoitiin vuonna 1994. Yksityisellä paikalla, kuten kotona, tapahtuva pahoinpitely (rikoslaki 21 luku) tuli virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi vuonna 1995 tarkoittaen, että kotona tapahtuviin väkivaltarikoksiin suhtaudutaan samalla vakavuudella ja seurauksilla kuin muihinkin väkivaltarikoksiin. Lähestymiskiellon määräämistä normittava laki (laki lähestymiskiellosta) astui voimaan vuonna 1999. Se tarkoittaa, että henkilö, joka uhkaa toisen henkeä, terveyttä, vapautta tai rauhaa, voidaan kieltää ottamasta yhteyttä uhatuksi tuntevaan henkilöön. Vuonna 2005 tähän lakiin sisällytettiin perheen sisäinen lähestymiskielto tarkoittaen, että lähestymiskielto voidaan määrätä, jos on perusteltua olettaa, että samassa osoitteessa asuva tulisi todennäköisesti tekemään henkeen, terveyteen ja vapauteen kohdistuvan rikoksen. Vuonna 2011 rikoslainsäädännössä myös lievä pahoinpitely muuttui pahoinpitelyn ja törkeän pahoinpitelyn tapaan virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi, mikäli teko kohdistuu lapseen, nykyiseen tai entiseen puolisoon tai lähipiiriin. (Nettiturvakoti 2017.) Laineen (2010, 18) mukaan kaikilla näillä muutoksilla on viestitty, että perhe- ja lähisuhdeväkivalta ei ole vain ihmisen yksityiselämään kuuluva, vaan ne vaativat yhteiskunnan puuttumista.

Turvakotipalvelujen tarjonnan näkökulmasta lainsäädäntöön on tullut muutos. Aiemmin turvakotipalveluiden järjestämisestä on vastannut kunnat kokonaisuudessaan antaen asiakkaille maksusitoumuksia turvakotiin. Vuoden 2015 alusta astui voimaan laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014) eli ns. ”turvakotilaki”, joka on turvakotipalveluita koskeva rahoituslaki. Lain myötä turvakotitoiminnan rahoituksen johto, ohjaus ja valvonta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle, ja THL vastaa turvakotipalveluiden kokonaisuuden koordinoimisesta ja kehittämisestä yhteistyössä 19 sopimuksen tehneen turvakodin kanssa. Lain taustalla on Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta eli nk. Istanbulin sopimus ja sen tarkoituksena on turvata asuinpaikasta riippumatta laadukkaat ja kokonaisvaltaiset turvakotipalvelut henkilöille, joihin kohdistuu lähisuhteessa väkivaltaa tai elävät väkivallan uhan alla. Uuden lain myötä turvakotiin pääseminen ei riipu asiakkaan kotikunnasta, vaan perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokenut voi ha-

keutua nimettömänäkin asiakkaaksi mihin tahansa valtion rahoittamista turvakohteista. Edelleen kuntien vastuulla on lähisuhde- ja perheväkivaltaa kohdanneiden avohuolto sekä turvakodissa oloajan jälkeinen hoito. (Marila-Penttinen 2015.)

Turvakodin asiakastyötä ja sen sisältöjä ohjaavat monet lait, joista keskeisimpiä ovat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja lastensuojelulaki (13.4.2007/417). Lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kutsutaan lyhyesti asiakaslaiksi ja sen tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Lain mukaan asiakkaalla on muun muassa oikeus hyvään sosiaalihuoltoon, ihmisarvoa, vakaumusta ja omia mielipiteitä kunnioittavaan kohteluun, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, tarpeellisten tietojen saantiin, tulkkaukseen, muistutuksen tekoon sekä muutoksen hakuun. (STM 2001, 3–10.)

STM:n (2016, 5, 26–27) mukaan sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta. Lain keskeisenä periaatteena ja arvopohjana ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllinen kohtaaminen. Vuonna 2015 uudistettuun sosiaalihuoltolakiin lisättiin omana kohtanaan sosiaalihuollon palveluihin oikeuttavaksi tuen tarpeeksi lähisuhde- ja perheväkivalta aiheutuva tuen tarve kattaen myös väkivallalle altistumisen, kuten väkivallan näkemisen, kuulemisen ja pelossa elämisen. Tuen tarve tarkoittaa yleensä turvaa, suojaa, kriisiapua sekä fyysisten ja henkisten vammojen hoitamista, mutta myös lapsen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamista. Lain toteutuminen edellyttää hyvää yhteistyötä ja poikkihallinnollista vuoropuhelua kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kesken.

Perheväkivalta vaikuttaa aina lapseen jollain tavalla. Lastensuojelulaki on lapsen etua turvaava laki. Sen tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (L13.4.2007/417.) Vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti lapsen vanhemmilla, ja lasten ja perheiden kanssa toimivien on tuettava heitä kasvatustehtä-

vässään ja tarjottava tarpeellista apua. Viranomaisen velvollisuus on ryhtyä tarpeenmukaisiin toimiin, jos lapsen asema perheessä vaarantuu esimerkiksi lapsen kasvu- tai kodin olosuhteiden, lapsen oman tai vanhempien käyttäytymisen vuoksi. Lastensuojelulaki velvoittaa tekemään lastensuojeluilmoituksen, jos lapsi on ollut väkivallan kohteena, mutta myös tilanteissa, missä lapsi altistuu väkivallalle tilanteen kuulijoina ja silminnäkijöinä. Myös poliisille on tehtävä tutkintapyyntö, jos on perusteltua epäillä, että lapseen on kasvuympäristössään kohdistunut väkivaltarikos tai seksuaalinen hyväksikäyttö. (Eksote 2013, 11, 13–14.)

Laatukriteerit ovat palvelua ja sen laatua kuvaavia tärkeimpiä ominaisuuksia, jotka pyritään täsmentämään niin, että niitä voidaan arvioida ja mitata. Ne kertovat milaista tulosta ja laatutasoa tavoitellaan sekä auttavat seuraamaan tavoitteiden saavuttamista. (Idänpää-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7, 10.) Turvakotipalveluiden järjestämistä, kehittämistä ja uuden toiminnan suunnittelua ohjaavat Ensi- ja turvakotien liiton väkivaltatyön laitos- ja avopalvelutyön laatukriteerit sekä niihin pohjautuvat, THL:n koordinoimat kansalliset laatusuosituksukset. Molemmat laatusuosituksukset määrittelevät ja kuvaavat turvakotipalveluiden sisällön, asiakastyöskentelyn tavoitteet sekä laatukriteerit samansuuntaisesti. Kansalliset laatusuosituksukset sisältävät tämän lisäksi turvakotipalvelujen rakenteellisia määräyksiä, kuten turvakotipalveluiden järjestämisvastuun sekä henkilöstömäärän ja toimitilojen mitoituksen. Kriteerien johtavana periaatteena on asiakaslähtöisyys. Niiden avulla turvakodit arvioivat ja kehittävät toimintaansa, tekevät palveluiden laadusta yhdenmukaisia sekä tekevät väkivaltatyöstä ja sen sisällöistä mahdollisimman läpinäkyviä ja selkeitä. (Ensi- ja turvakotien liitto 2013, 3–5; THL 2013, 7.)

6 TOIMINTAKÄSIKIRJA

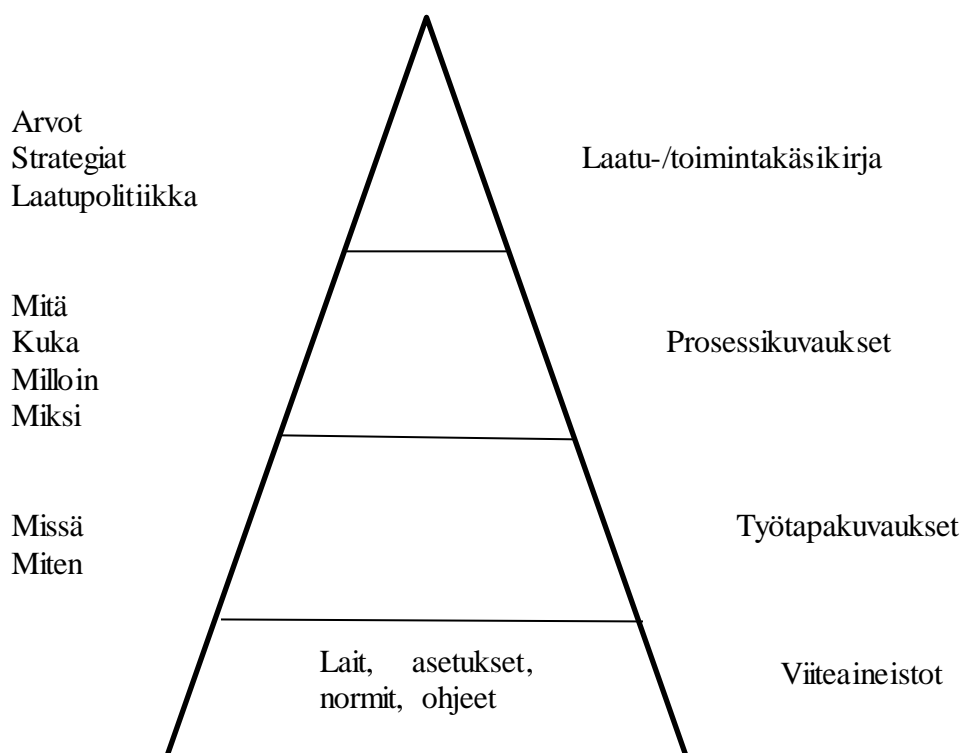
Organisaation laatujärjestelmään sekä prosessi- ja työtapakuvaukseen liittyvästä käsikirjasta näkee käytettävän vaihtelevasti käsitteitä toimintakäsikirja tai laatukäsikirja. Opinnäytetyössä käytetään käsitettä toimintakäsikirja, koska se kuvaa paremmin väkivaltatyön sisältöä ja toimintaa, johon opinnäytetyö keskittyy.

Holman, Outisen, Idänpää-Heikkilän & Sainion (2001, 36, 54) mukaan palvelun laadun ja toiminnan sujuvuuden varmistamiseksi tarvitaan yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Toimintaohjeet tai -käsikirja on asiakirja, jossa sovitut toimintatavat ja vastuut on dokumentoitu, eli tallennettu ja saatettu kirjalliseen muotoon. Niitä tarvitaan muun muassa varmistamaan yhdenmukaiset toimintatavat, poistamaan turhia päällekkäisyyksiä, tukemaan uusien työntekijöiden perehdytystä sekä auttamaan toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Rousun & Holman (2004, 58) mukaan toimintakäsikirja voi olla niin kirjallisessa kuin sähköisessäkin muodossa. Sähköisessä muodossa oleva toimintakäsikirja on helposti päivitettävissä ja luovat mahdollisuuden muun muassa linkkien kautta pääsyn muihin tietolähteisiin, jotka tarkentavat palvelujen määrityksiä sekä auttavat syventämään ja laajentamaan omia tietoja ja näkökulmia.

Lecklinin (2002, 32–34) mukaan toimintakäsikirja on keskeinen osa laatujärjestelmää. Se tehdään organisaation tarpeesta kuvata ja kehittää toimintaansa sekä toimintajärjestelmäänsä. Sen laadinnassa lähtökohtana ovat organisaation omat tarpeet, joten sisältö ja rakenne tulee sovittaa mahdollisimman hyvin niitä palvelevaksi. Hyvä toimintakäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena ja se toimii käytännön apuvälineenä toimintaan perehdytyksessä ja työn tekemisessä.

Toimintakäsikirja kuvaa toimintajärjestelmän ydinkohdat. Sen muodosta ja rakenteesta ei ole olemassa mitään yksiselitteistä standardiohjetta, vaan toimintakäsikirjasta on tärkeä tehdä omannäköinen. Se voi olla monipuolinen ja koko laadunhallinnan kattava, mutta se voi olla myös suppeampikin sisältäen ydinasioita kuten organisaation toimintaympäristö ja tehtävät, perusarvot ja keskeiset toimintaperi-

aatteet, palveluprosessit ja niiden toteuttaminen sekä palveluiden arviointi ja kehittäminen. (Rousu & Holma 2004, 58.) Lecklin (2002, 32) kuvaa kuvion 3 mukaisesti laatujärjestelmän rakennetta yleisesti käytettävällä useampitasoisella mallilla, jonka ylin taso koostuu usein laatu -/toimintakäsikirjaksi.



Kuvio 3. Laatujärjestelmän rakenne-esimerkki (Lecklin 2002, 32)

Toimintakäsikirja sisältää organisaation lyhyen esittelyn, keskeiset arvot sekä laatuun liittyvät tavoitteet. Prosessien kuvaus on tärkeä osa laatujärjestelmää, koska hyvin tehtynä ne selkiyttävät työn kulkua ja toimivat kehittämisen apuvälineinä. Työtapakuvauksissa ja -ohjeissa kuvataan yksityiskohtaiset työmenetelmät, joihin usein laatuvaatimukset, vastuut ja valtuudet liitetään. Alimmalla tasolla ovat viiteaineistot, joilla tarkoitetaan prosesseihin liittyvää ulkopuolista aineistoa kuten lainsäädäntö, viranomaisohjeet ja määräykset sekä normit ja suositukset. (Lecklin 2002, 32–33.)

7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA MENETELMÄLLISET VALINNAT

Tämä opinnäytetyö oli työelämälähtöinen kehittämistyö, jonka toimeksiantajana oli Vaasan ensi- ja turvakoti. Tuotoksena syntyi toimintakäsikirja turvakodin väkivaltatyön kuvaamiseen, jonka pohjana olivat turvakodin käytössä olevat Ensi- ja turvakotien liiton laatuksiteerit, kansalliset turvakotipalvelujen laatusuosituksen sekä väkivaltatyön prosessikuvaus, joka on sijoitettu raportin liitteeksi (LIITE 1).

7.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Toimintakäsikirjan tarkoituksena oli koota ja dokumentoida turvakodin väkivaltatyön keskeiset sisällöt ja periaatteet, toimia käytännönläheisenä ohjeistuksena turvakodilla tehtävään aikuisasiakastyöhön, laadun arvioimisen ja työn kehittämisen välineenä sekä osana perehdytysmateriaalia uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille.

Vaasan ensi- ja turvakodissa työskentelee ohjaajia, jotka ovat tehneet väkivaltatyötä pitkään. Työntekijöillä on paljon käytännön kokemuksen kautta saatua tietotaitoa ja erityisosaamista. Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli tämän ns. hiljaisen tiedon dokumentointi ja eteenpäin välittäminen.

Turvakotityön yleisten laatusuosituksen tavoitteena on yhtenäistää turvakotipalveluita valtakunnallisesti, mutta kuitenkin turvakodeissa on eroja muun muassa kooltaan, toiminnoiltaan ja osittain sisällöiltäänkin. Opinnäytetyö tarkasteli väkivaltatyötä paikallisesta kontekstista eli Vaasan ensi- ja turvakodissa tehtävän väkivaltatyön näkökulmasta.

7.2 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Vilkan ja Airaksisen (2003, 9–10) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö vastaa niin teoreettisiin kuin käytännöllisiinkin tarpeisiin, ja sen tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen ja opastaminen sekä toiminnan järjeistäminen ja järjestäminen. Opinnäytetyön tuotoksena voi olla esimerkiksi jokin konkreettinen tuotos, kuten opas, ohjeistus tai

käsikirja tai jonkin tapahtuman tai tilaisuuden suunnittelu ja toteutus. Tärkeää toiminnallisessa opinnäytetyössä on, että siinä yhdistyvät toiminnallinen osuus eli produkti sekä prosessin dokumentointi ja arviointi tutkimusviestinnän keinoin eli opinnäytetyöraportti. Lisäksi sen tulisi olla ajankohtainen, työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittavaa. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9–10.)

7.2.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus rakentuu aiemmin tehdyistä tutkimuksista ja muotoilluista teorioista, empiirisestä aineistosta sekä tutkijan omasta ajattelusta ja päättelystä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 6). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva menetelmä silloin, kun tavoitteena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja lähtökohtana tarve selvittää kirjoittamattomia faktatietoja tai halu ymmärtää, millaiset uskomukset, halut, ihanteet ja käsitteet ihmisten toiminnan taustalla vaikuttavat. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.)

Laadullisessa tutkimuksessa teoriolla voi olla erilaisia rooleja. Vaihtoehtoina ovat teorialähtöinen, teoriasidonnainen ja aineistolähtöinen tutkimus. Teorialähtöisessä tutkimuksessa aineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa pääpaino on aineistossa ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastossa on teoriasidonnainen tutkimus, jossa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Näin aineistosta etsitään tulkintojen tueksi selityksiä ja vahvistusta teoriasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 15.)

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää ja ymmärtää kokonaisvaltaisesti Vaasan ensi- ja turvakodissa tehtävää väkivaltatyötä ja sen sisältöjä. Tavoitteena oli myös selvittää kirjoittamattomia faktatietoja eli työntekijöiden käytännön kokemuksen kautta saatua tietoutta ja erityisosaamista. Teorian asema opinnäytetyössä oli teorialähtöinen, jossa väkivaltatyön teoria ja turvakotipalvelujen laatusuositukset olivat pohjana haastattelun teemoille ja analysoinnille.

7.2.2 Aineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, jolloin tutkimusaineiston ei tarvitse olla suuri, vaan aineistoa tarvitaan juuri sen verran, kuin aiheen ja tutkimuksen kannalta on välttämätöntä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2009, 49).

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämisen keinoina voidaan käyttää niin valmiita aineistoja ja dokumentteja kuin yksilö- tai ryhmähaastatteluitakin. Valmiit aineistot voivat olla esimerkiksi muiden tutkijoiden keräämät aineistot sekä erilaiset organisaatioiden tilastot, asiakirjat ja muut dokumentit. Yksilöhaastatteluissa tyylillisiä aineistonkeruumenetelmät ovat lomake- tai teemahaastattelut. Puolistrukturoitu teemahaastattelu on strukturoitua lomakehaastattelua vapaampi tapa kerätä aineistoa, ja toimii toiminnallisessa opinnäytetyössä esimerkiksi silloin, kun tavoitteena on kerätä tietoa jostakin teemasta. Haastattelut voidaan toteuttaa joko puhe- linhaastatteluna tai kasvotusten paikan päällä. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.)

Laadullisessa tutkimuksessa teemahaastattelun kysymykset ovat avoimia, asiaan tai teemaan liittyen. Aineiston määrä ei ole tärkeä, vaan laatu, jonka kriteereinä ovat monipuolisuus ja se, miten hyvin se vastaa opinnäytetyön sisällöllisiin tavoitteisiin ja kohderyhmän tarpeisiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 55.)

Opinnäytetyön aineistoa kerättiin teoreettisesta lähdekirjallisuudesta ja sähköisestä lähdemateriaalista, turvakodin saatavilla olevista valmiista dokumenteista, kuten toimintakertomuksesta, sekä turvakodin toiminnanjohtajan ja sosiaalityöntekijän konsultatiivivista haastatteluista. Turvakodin asiakastyön sisältöön ja työmenetelmiin liittyvä aineisto kerättiin turvakodin työntekijöiden teemahaastatteluista.

8 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Opinnäytetyön tekeminen oli lähes vuoden mittainen prosessi, johon sisältyi kuvion 4 mukaisesti monenlaisia vaiheita.

| |
|--|
| <p>Kesäkuu – elokuu 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> Opinnäytetyön idea ja tavoitteet muotoutuvat Vaasan ensi- ja turvakodissa. |
| <p>Syyskuu – joulukuun 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 16.9. varmistus THL:ltä sekä Ensi- ja turvakotien liitolta laatukriteerien voimassaolo ja käyttöoikeus. 29.9. Opinnäytetyön aiheen esittely opettajalle ja aiheen hyväksyntä. Teoriaan tutustumista ja toimintasuunnitelman laatimista. Opinnäytetyön tuotoksen suunnittelua. Toimintasuunnitelma valmis ja ohjaavan opettajan hyväksyntä. |
| <p>Tammikuu 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutkimuslupa-anomus hyväksytty ja allekirjoitettu. Tapaaminen Vaasan ensi- ja turvakodin toiminnanjohtajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Keskustelua toimintakäsikirjan rakenteesta, asiakasprosessin rungosta ja asiakastyön sisältöjen pääpiirteistä. Kirjallisten ja sähköisten lähteiden keruuta. Haastattelupyynnöt turvakodin ohjaajille, haastatteluajkojen sopimista. Raporttiosan kirjoittamista |
| <p>Helmikuu 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Turvakodin ohjaajien teemahaastattelut ja yhteistä keskustelua toimintakäsikirjan rakenteesta ohjaajien kanssa. Aineiston litterointia ja analysointia Toimintakäsikirjan kirjoittaminen alkaa. |
| <p>Maaliskuu – toukokuu 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Toimintakäsikirjan ja raporttiosan kirjoittamista Toimintakäsikirjan esittely, yhteinen arviointi ja kehittäminen ensi- ja turvakodin henkilökunnan kanssa. Toimintakäsikirjan viimeistelyä, raporttiosan kirjoittamista. Opinnäytetyön esitys |

Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyöprosessi alkaa aina aiheen valinnalla. Aiheen olisi oltava sellainen, joka motivoi, syventää asiantuntemusta sekä auttaa ja tukee opiskelijan ammatillista kasvua. (Vilka & Airaksinen 2004, 23.) Opinnäytetyön toimeksiantajaksi tuli luontevasti Vaasan ensi- ja turvakoti, jossa opinnäytetyön tekijä työskenteli ohjaajana ennen opintovapaan alkua. Aine muodostui kesän 2016 mittaan ensi- ja turvakodin toiminnanjohtajan ja työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa. Aiheen valinnassa korostuivat sekä organisaation tarpeet, että opinnäytetyöntekijän oma kiinnostus aiheeseen. Vaasan ensi- ja turvakodissa ei ollut entuudestaan käsikirjaa tai opasta väkivaltatyön tekemiseen ja toimeksiantaja toivoi käsikirjan avaavan turvakodin väkivaltatyön asiakasprosessia, miten väkivaltatyötä turvakodissa tehdään ja miten arvot näkyvät käytännön työssä. Myös opinnäytetyön tekijälle aihe oli kiinnostava, ajankohtainen sekä ammatillista osaamista ja asiantuntemusta syventävä.

Vaasan ensi- ja turvakodin väkivaltatyö pohjautuu valtakunnallisesti muiden turvakotien tapaan Ensi- ja turvakotien liiton väkivaltatyön laitos- ja avopalvelutyön laatuksiteereihin sekä niihin pohjautuviin, THL:n koordinoimiin kansallisiin laatusuosituksiin. Ne määrittelevät ja kuvaavat muun muassa turvakotipalveluiden sisällön ja asiakastyöskentelyn tavoitteet. Tämän vuoksi oli luontevaa käyttää opinnäytetyön teoreettisena pohjana laatusuosituksia ja -kriteereitä. Koska vuoden 2015 alusta astui voimaan ns. ”turvakotilaki” siirtäen turvakotitoiminnan rahoituksen STM:lle ja turvakotipalveluiden koordinoinnin ja kehittämisen THL:lle, varmistettiin sähköpostitse 16.9.2016 sekä THL:n erityisasiantuntijalta, että Ensi- ja turvakotien liiton kehitysjohtajalta kansallisten laatusuositusten ja Ensi- ja turvakotien liiton laatuksiteerien voimassaolon ja käyttöoikeuden.

Turvakodin väkivaltatyötä ohjaavat laatuksiteereiden ja -suositusten lisäksi lainsäädäntö sekä perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvä teoria kriisi- ja traumateorioineen, jotka toimivat teoreettisena viitekehysenä opinnäytetyössä. Teoriat ja lainsäädäntö olivat opinnäytetyön tekijälle tuttuja useiden vuosien työkokemuksen ja monien koulutusten ansiosta. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on kuitenkin varsin laaja ja monitahoinen ilmiö vaikuttaen niin yksilöön, yhteisöön ja yhteiskuntaankin monin eri tavoin. Tämän vuoksi aiheen rajaaminen tuotti vaikeuksia. Opinnäytetyön rajallisen sivumäärän vuoksi aihetta oli rajattava toteuttaen sen muun muassa vain

kokijan kanssa työskentelyyn jättäen lasten kanssa tehtävän työn pois sen tarpeellisuudesta ja tärkeydestä huolimatta. Perhe- ja lähisuhdevallan käsitteen määrittely sekä väkivallan muodot läpikäytiin tiivistetysti jättäen rajaamisen vuoksi pois muun muassa väkivallan kokijan irrottautumisprosessin kuvaaminen. Väkivallan seurausten, erityisesti psyykkisten seurausten sekä kriisiprosessin kuvaaminen koettiin tarpeelliseksi kuvata, koska se olennaisesti vaikuttaa väkivallan kokijan kohtaamiseen ja työskentelytapoihin. Toimintakäsikirjaan liittyvän käsitteen määrittely ja avaaminen auttoivat opinnäytetyön tuotoksen eli toimintakäsikirjan toteutuksen ja sisällön suunnittelussa ja kokoamisessa.

Toimintasuunnitelma valmistui joulukuussa 2016 ja ohjaavan opettajan hyväksynnän jälkeen se annettiin tammikuussa 2017 tutkimuslupa-anomuksen liitteenä Vaasan ensi- ja turvakodin toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtajan hyväksyi suunnitelman 11.1.2017 antaen tutkimusluvan lisäksi luvan myös toimintakäsikirjan liittämiseen opinnäytetyön liitteeksi, sekä laittamisen Theseukseen, ammattikorkeakoulujen opinnäytetyön julkaisuarkistoon.

Tammikuussa 2017 suunniteltiin toimintakäsikirjan rakennetta ja kerättiin sisältöön liittyvää aineistoa monin keinoin, sekä yhteistyössä Vaasan ensi- ja turvakodin kanssa. Keskeiset informaation lähteet organisaatioon ja sen toimintaperiaatteisiin, työtä ohjaavaan lainsäädäntöön ja dokumentointiin olivat Vaasan ensi- ja turvakodin toiminnanjohtaja ja sosiaalityöntekijä, joilta saatiin tärkeää, ajantasaista tietoa sähköpostitse konsultoimalla ja yhteisten keskustelujen kautta. Myös yhdistyksen toimintakertomuksista ja internet-sivuilta sai valmista materiaalia. Lainsäädäntöön ja dokumentointiin liittyvä tietoa saatiin myös turvakodin kansallisista laatukriteereistä sekä Finlexistä eli Suomen sähköisestä säädöskokoelmasta.

Toimintakäsikirjan asiakastyön sisällön, eli konkreettisen kuvauksen, miten asiakkaan kanssa käytännössä työskennellään ja millä työmenetelmillä, tieto saatiin ensi- ja turvakodin ohjaajien teemahaastatteluilla. Teemahaastattelu valinnan perusteena oli haastateltavien mahdollisuus tuoda avoimien kysymysten ansiosta itseään esiin mahdollisimman vapaasti sekä tiedon syventäminen esimerkiksi tarkentavilla kysymyksillä ja pyytämällä perustelua toiminnalle. Haastattelun kohdejoukko oli

ensi- ja turvakodin ohjaajat, eli työntekijät, jotka turvakodin asiakastyötä tiiviimmin tekevät. Koska ensi- ja turvakodissa työskentelee vain kuusi vakituista ohjaajaa, päätettiin yksilohaastatteluun kutsua kaikki. Haastattelupyynnöt lähetettiin kuudelle ohjaajalle sähköpostitse tuoden esiin myös haastattelun vapaaehtoisuus. Teemahaastattelun kysymykset annettiin ensi- ja turvakotien ohjaajien toiveesta ja ohjaavan opettajan luvalla ohjaajille etukäteen luettavaksi, jolloin mahdollisen etukäteen tehtävän pohdinnan ansiosta haastatteluista nouseva aineisto olisi monipuolisempi ja laajempi.

Teemahaastattelun kysymykset pohjautuivat Ensi- ja turvakotien liiton laatukriteereistä ja kansallisista laatusuosituksista nouseviin teemoihin edeten turvakodin asiakasprosessin mukaisesti asiakkuuden vireilletulosta lopetukseen. Myös yksityiskohtaisemmat kysymykset liittyivät niin ikään laatukriteereistä- ja suosituksista nouseviin käsitteisiin ja työmenetelmiin, kuten tunnettyöskentely ja vakauttava työ, joita syvennettiin lisäkysymyksin ja perusteluja pyytäen. Teemat ja niihin liittyvät kysymykset ovat esitetty haastattelurungossa (LIITE 2).

Teemahaastattelut toteutettiin kuudelle ohjaajalle helmikuussa 2017 heidän ehdotamina ajankohtina Vaasan ensi- ja turvakodin tiloissa. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, sekä analysoitiin laatusuosituksiin ja kriteereihin perustuen teemoille ja samankaltaisuuksia yhdistellen. Näistä haastattelutuloksista tehtiin kooste, josta muodostui toimintakäsikirjaan kappale 4 ja 5, eli toiminnan arvot sekä turvakodin asiakaspolku ja väkivaltatyön sisältö.

Maaliskuussa 2017 toimintakäsikirja koottiin Lecklinin laatujärjestelmän rakenne-esimerkkiä (ks. Kuvio 3) mukailleen koostuen Vaasan ensi- ja turvakodin väkivaltatyön keskeisistä asioista. Lopullisen muotonsa toimintakäsikirja sai huhtikuussa 2017, kun se esiteltiin Vaasan ensi- ja turvakodin henkilökunnalle, ja arvioitiin sitä yhteisessä keskustelussa. Tämän pohjalta tehtiin vielä muutamia tarvittavia korjauksia lähinnä dokumentoinnin ja turvakodissa käytettävien asiakasasiakirjojen sekä kieli- ja ulkoasun osalta.

9 TUOTOKSEN ESITTELY

Opinnäytetyön tuotos eli toimintakäsikirja (LIITE 3) toteutettiin sekä konkreettisenä kansiona että sähköisessä muodossa, joka tallennettiin muistitikulle ja ensi- ja turvakodin ohjaajien yhteisen tietokoneen työpöydälle ollen näin kaikille työntekijöille helposti löydettävissä ja muokattavissa. Käsikirjaan tuli yhteensä 28 sivua.

Toimintakäsikirjaan kirjoitettiin alkusanat, jossa esiteltiin toimintakäsikirjan tarkoitusta, sisältöä sekä aineiston keruumenetelmiä, joita toimintakäsikirjan lähteenä ja toteuttamisessa käytettiin.

Toiseen kappaleeseen tuli organisaation lyhyt esittely eli Vaasan ensi- ja turvakotiryhmän perustietoja, toimintamuodot sekä -periaatteet. Kappaleessa esiteltiin myös lyhyesti turvakotitoiminnan rahoitusjärjestelmää sekä Ensi- ja turvakotien liittoa, jonka osalta lisättiin myös kappaleen alle linkki ja internet-osoite Ensi- ja turvakotien liiton www-sivuille.

Kolmannessa kappaleessa esiteltiin toiminnan perustana olevaa, keskeistä lainsäädäntöä ja turvakotityön laatuksiteereitä. Jokaisen mainitun lain alapuolelta löytyi lisätiedon saamiseksi linkki ja internet-osoite Finlexiin eli Suomen sähköiseen säädöskokoelmaan, jossa kyseinen laki oli. Laatuksiteereistä esiteltiin niiden tarkoitus ja tavoitteet sekä sähköinen linkki kansallisiin laatusuosituksiin.

Neljännessä kappaleessa lueteltiin yhdistyksen toiminnan yhteisesti hyväksytyt arvot, jotka olivat peräisin Vaasan ensi- ja turvakodin toimintakertomuksesta. Arvojen toteuttaminen turvakodin arjessa perustui työntekijöiden haastattelutuloksiin.

Viidennessä kappaleessa kuvattiin turvakodin asiakasprosessia ja väkivaltatyön sisältöä. Lyhyet teoreettiset alustukset ja turvakodin asiakasprosessin mallinnus pohjautuivat laatusuosituksiin sekä väkivaltatyön teoriaan, joihin merkittiin lähdeviitaukset. Muulta osin väkivaltatyön sisältö oli kooste ohjaajien kertomasta, osin sitaateissa olevina suorina lainauksina.

Kuudennessä kappaleessa käsiteltiin dokumentointia sekä luettelointia turvakodin käytössä olevat asiakasasiakirjat ja muut asiakastyön lomakkeet.

10 PROSESSIN JA TUOTOKSEN ARVIOINTI

Toiminnallisen opinnäytetyön kokonaisuuden kriittinen arviointi kuuluu osana oppimisprosessia. Hyvä on pohtia, mitkä tavoitteet jäivät toteutumatta ja mitkä syyt johtivat siihen. Tärkeää on myös arvioida opinnäytetyön toteutustapaa, johon myös aineiston kerääminen ja tiedon luotettavuus sisältyvät. Myös raportin ja tuotoksen ulko- ja kieliasua on hyvä arvioida. Tavoitteiden saavuttamisen arviointiin on hyvä kerätä palautetta myös kohderyhmältä tuotoksen onnistumisesta välttämällä liian subjektiivista arviota. (Vilka & Airaksinen 2003, 154–159.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Vaasan ensi- ja turvakoti ry:n toimeksiantosta toimintakäsikirja turvakodin laitospalvelujen väkivaltatyön kuvaamiseen. Toimintakäsikirjan tarkoituksena oli toimia käytännönläheisenä ohjeistuksena turvakodilla tehtävään aikuisasiakastyöhön, osana perehdytysmateriaalia uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille. Yhtenä tavoitteena oli myös ensi- ja turvakodissa pitkään työskennelleiden ohjaajien käytännön kokemuksen kautta saadun tietotaidon ja osaamisen dokumentointi ja eteenpäin välittäminen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli avata ja dokumentoida turvakodin väkivaltatyötä, joka toteutui aika hyvin toimintakäsikirjan ollessa kattava, mutta käytännönläheinen. Väkivaltatyö on kuitenkin laaja käsite sisältäen paljon asioita, jotka myös erilaisiin teorioihin pohjautuvat. Aiheen laajuuden vuoksi ei opinnäytetyöhön ja sen tuotokseen ollut mahdollista sisällyttää koko väkivaltatyötä. Myös pitkään työskennelleiden ohjaajien käytännön kokemuksesta saadun tietotaidon ulkoistaminen ja dokumentointi toteutuivat vain pieneltä osin, koska ns. hiljaisen tiedon ilmaiseminen osin tiedostamattomuutensakin vuoksi haastatteluiden kautta oli vaikeaa. Virtuaaliammattikorkeakoulun (2007) mukaan hiljainen tieto hankitaan kielen sijasta tekemällä havaintoja ja jäljittelemällä. Se välittyy puhuttujen ohjeiden sijaan paremmin yhteisten toimintojen, yhdessä olemisen ja elämisen kautta ympäristössä, jossa voidaan yhdessä muiden kanssa jakaa tunteet, kokemukset ja mielikuvat. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007.) Tähän peilaten tiedonkeruunetelmäksi sopivampi olisi ollut havainnointi, jota kuitenkin ei valittu siksi, että havainnoita vien

tuttuus olisi saattanut vaikuttaa luotettavuuteen. Myös eettiset syyt aiheen arkuudesta asiakkaan näkökulmasta vaikuttivat päätökseen valita haastattelu havainnoinnin sijasta aineistonkeruumenetelmäksi.

Toimintakäsikirjan laatiminen vaati yhteistyötä koko turvakodin henkilökunnan kanssa. Yhteistyö oli onnistunutta, koska kaikki työntekijät olivat aktiivisesti mukana osallistuen niin haastatteluihin kuin toimintakäsikirjan rakenteen suunnitteluun ja arviointiin. Työntekijöiden antamassa arvioinnissa tuli esiin, että käsikirja oli helppolukuinen ja ymmärrettävä, selkeästi jaoteltu ja loogisesti etenevä. Myös organisaation perustiedot olivat selkeästi ja sopivan tiiviisti kerrottu. Haastattelujen suorat lainaukset koettiin mukavaksi lisäksi, jotka kevensivät asiatekstiä, mutta toivat esiin ”tositapahtumiin” perustuvan käytännön tiedon ja taidon. Toimintakäsikirja koettiin jatkossa hyväksi työvälineeksi ja perehdytyksen apulaiseksi. Kriittistä palautetta tuli dokumentoinnin ja turvakodissa käytettävien asiakasasiakirjojen sekä kieli- ja ulkoasun osalta, joista korjauksia tehtiin heti työntekijöiden ehdotusten mukaisesti. Toimintakäsikirjan arvioinnin olisi voinut toteuttaa myös esimerkiksi palautekysely-lomakkeilla, joka olisi mahdollistanut palautteen antamisen nimettömänä. Tällöin rakentavaa kritiikkiäkin olisi voinut saada enemmän.

10.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen yksi osa on luotettavuuden arviointi, jonka keskeisiä käsitteitä ovat reliabiliteetti eli luotettavuus ja validiteetti eli pätevyys. Tutkimuksen reliabiliteetti ilmaisee sen, miten luotettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Validiteetti ilmaisee sen, onko tutkimus pätevä, onko tehdyt päätelmät oikeita ja miten hyvin käytetty tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden parantamisen keinot ovat muun muassa haastattelujen nauhoittaminen ja aukikirjoitetut teemoittelet tekstien analysoinnissa. Myös kriittisellä ja arvioivalla työasenteella voidaan luotettavuutta parantaa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 25–27.) Vilka ja Airaksinen (2003, 19–20, 22) kirjoittavat opinnäytetyöpäiväkirjan merkityksestä opinnäytetyöprosessin dokumentointivälineenä. Toiminnallisen opinnäytetyön te-

keminen on usein ajallisesti pitkä, jolloin päiväkirjan pitäminen toimii muistin tukena. Opinnäytetyön raportin kirjoittaminen nojaa systemaattisesti kirjoitettuun opinnäytetyöpäiväkirjaan, jota kirjoitetaan aiheanalyysistä alkaen. Päiväkirjaan kirjataan kaikki ideoinnit, pohdinnat, keskustelut ja kirjalliset lähdemateriaalit.

Opinnäytetyössä aineisto kerättiin mahdollisimman ajantasaisia ja monipuolisesti erilaisia lähteitä käyttäen. Teoreettisessa viitekehyksessä myös muutamia vanhahkoja kirjallisia lähteitä käytettiin, sillä niistä löydetty teoretieto ei ole muuttunut vuosien saatossa. Kaikki lähteet kirjattiin tarkasti ja tunnollisesti luotettavuuden parantamisen keinona. Vaasan ensi- ja turvakodissa käydyt keskustelut tarjosivat uusimman ja ajantasaisimman tiedon toimintakäsikirjaan.

Teemahaastatteluun osallistuminen pohjautui vapaaehtoisuuteen ja nimettömyyteen. Haastattelija ja aihealue olivat yhteisen työn kautta tuttuja, mutta etukäteen annettujen kysymysten ja haastattelun aikana tehtyjen tarkentavien kysymysten ja perusteluiden pyytämisen avulla aineistoa kertyi laajasti. Haastattelut nauhoitettiin ja haastattelutuloksista tehtiin kooste toimintakäsikirjaan. Kooste toteutettiin perusteellisesti ja jäsennellysti täyttäen turvakodin väkivaltatyölle asetetut laatuksiteerit. Opinnäytetyön luotettavuutta lisäsi myös säännöllisen päiväkirjan pitäminen.

10.2 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Opinnäytetyö rajattiin väkivaltaa kokeneiden aikuisasiakkaiden kanssa tehtävään väkivaltatyöhön. Kuitenkin perhe- ja lähisuhdeväkivalta koskettaa aina lapsia jollain tavalla. Turvakodissa yli puolet asiakkaista on lapsia ja he ovat turvakodin keskiössä. Vastaavanlaisen toimintakäsikirjan olisi hyvä tehdä jatkossa myös lasten kanssa tehtävään työhön. Pienimuotoinen käsikirja tästä aiheesta turvakodissa jo on, mutta sitä voisi edelleen kehittää porautuen yksilötyön lisäksi syvällisemmin ja laajemmin myös esimerkiksi vanhemmuustyöhön, joka tässä opinnäytetyössä jäi vähemmälle huomiolle. Myös avopalveluyksikkö Avokin nais-, mies sekä lapsi- ja nuorisotyötä voisi myös tutkia ja avata esimerkiksi toimintakäsikirjan muotoon.

Vaasan ensi- ja turvakodin työntekijöiden kanssa yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa toteutettu toimintakäsikirja osoitti niin organisaation toiminnan vahvuuksia

kuin kehittämisen tarpeita. Ohjaajia haastatellessa ja vastauksia analysoidessa esiin nousi osin erilaisia käytänteitä työntekijöiden toiminnoissa, sekä tarpeita ja toiveita vallitsevien käytäntöjen kehittämiseksi. Näitä osittain jo käsiteltiin yhteisessä arviointikeskustelussa koko henkilökunnan kanssa. Toivottavaa olisi, että henkilökunta jatkaisi keskustelua ja arviointia jatkossakin myös asiakkaat mukaan ottaen turvakodin laadukkaan väkivaltatyön kehittämisestä, jonka pohjana toimintakäsikirja voisi toimia.

11 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli ajoittain haastavaa, mutta kaiken kaikkiaan antoisaa. Opinnäytetyön tekeminen yksin mahdollisti erilaisten ratkaisujen ja valintojen tekemisen itsenäisemmin. Myös kirjoittamiseen sopivan ajankohdan löytyminen ja aikatauluttaminen olivat vaivattomampaa yksin tehdessä. Tosin opintojen, työharjoittelujen ja perhe-elämän yhteensovittaminen vaati tiukkaa lukujärjestystä, aikataulutusta ja kurinalaisuutta, perheen ja läheisten joustavuudesta ja ymmärtävyydestä puhumattakaan. Toisinaan kuitenkin mielen valtasi epätoivo, kun aihe rönnyili ja punainen lanka oli hukassa. Silloin kaipasi opiskelijakaveria, jonka kanssa olisi voinut yhdessä keskustella ja pohtia ratkaisuja työn tuomiin haasteisiin. Onneksi ohjaavalta opettajaltani sain kuitenkin aina tukea ja ohjausta, että sain vietyä työtäni eteenpäin.

Opinnäytetyö antoi uutta tietoa ja taitoa. Vaikka olin toiminut turvakodin ohjaajana pitkään työskennellen väkivallan kokijoiden kanssa, koin silti teoriaan perehtyessäni saavani uutta, syvällisempää tietoa ja näkemystä perhe- ja lähisuhdeväkivallasta sekä väkivalta- ja kriisityöstä. Laatukriteerit ja -suositukset ovat ohjanneet turvakodin väkivaltatyötä jo vuosia. Ohjaajien haastattelut ja niiden analysointi suosituksiin peilaten antoi kuitenkin kriteereille syvällisemmän, mutta konkreettisemmän ja käytännönläheisemmän merkityksen. Koin myös iloa ja ylpeyttäkin siitä, että Vaasan ensi- ja turvakodin väkivaltatyö väkivaltaa kokeiden kanssa täyttää laadukkaan työn kriteerit. Ohjaajien, eli omien työkavereitteni haastatteleminen oli alkuun jännittävää. Aluksi pohdin paljon, miten haastattelijan ja aiheen tuttuus vaikuttavat haastatteluun. Pohdin myös sitä, miten saan haastateltavat kertomaan työstään mahdollisimman laajasti ja tarkasti huolimatta siitä, että asia on minulle tuttu. Tarkentavilla kysymyksillä ja perusteluja pyytäen aineistoa kertyi kuitenkin runsaasti. Koin myös oppivani paljon uutta omilta kollegoiltani ja heidän tavastaan toimia ja tehdä väkivaltatyötä. Koin näiden haastattelujen jälkeen aina valtavaa kiitollisuutta siitä, että sain näin opinnäytetyön keinoin mahdollisuuden rauhassa kuulla ja kuunnella työkavereiden ajatuksia ja tietotaitoa väkivaltatyöstä, sekä oppia siitä. Toivon, että olen kyennyt kokoamaan ja jakamaan sen erityisosaamisen toimintakäsikirjan välityksellä myös muille.

LÄHTEET

Danielsson, P. & Salmi, V. 2013. Suomalaisten kokema parisuhdeväkivalta 2012 - Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Verkkokatsauksia 34/2013. Helsinki. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Viitattu 23.3.2017. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152609/34_parisuhdevakivalta.pdf?sequence=1

Eksote 2013. Lähisuhde- ja perheväkivallan, lapsen seksuaalisen riiston ja pahoinpitelyn ehkäisyn toimintamalli. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän hallitus 18.1.2013. Viitattu 17.2.2017. <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/sosiaalipaivystys/Documents/L%C3%84HISUHDE%20JA%20PERHEV%C3%84LIVALTA%20LAPSEN%20SEKSUAALINEN%20RIISTO.pdf>

Ensi- ja turvakotien liitto 2013. Väkivaltatyön laitos- ja avopalvelutyön laatuksiteerit 2.0 Perhe- ja lähisuhdeväkivallan ehkäisy ja hoito. Helsinki

Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Tallinna. Printon.

Heiskanen, M. & Piispa, M. 2002. Väkivallan kustannukset kunnassa. Viranomaisten arviointiin perustuva tapaustutkimus naisiin kohdistuvasta väkivallasta ja sen kustannuksista Hämeenlinnassa vuonna 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2002:6. Helsinki. Valopaino Oy. Viitattu 23.3.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113738/raportti2002.pdf?sequence=1>

Heiskanen, M. & Piispa, M. 2006. Tulosten pohdintaa. Teoksessa Naisiin kohdistunut väkivalta 2005, 135-147. Toim. Piispa, M., Heiskanen, M., Kääriäinen, J. & Sirén, R. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Helsinki. Viitattu 23.3.2017. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152455/225_Piispa_Heiskanen_Kaariainen_Siren_2006.pdf?sequence=2

Holma, T., Outinen, M., Idänpään-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Suomen Kuntaliitto. Helsinki

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes. Aiheita-monistesarja 20/2000. Helsinki

Kaitue, S., Noponen, T. & Släen, A. 2007. Yleistä muttei yksityistä – Oikeudelliset keinot lähisuhdeväkivallasta selviytymiseen. Helsinki. Edita.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Kunnat 2015. Istanbulin sopimus. EN:n yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta. Viitattu 28.10.2016 <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tapahtumat/aineisto/2015/tasa-arvo-yhdenvertaisuus/Documents/04Kev%C3%A4t%20Nousiainen.pdf>

- Laine, T. 2010. Lähisuhde- ja perheväkivallan uhreille tarjottavat turvakotipalvelut. Selvitysraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2010:1. Viitattu 12.2.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71819/URN%3aNBN%3afi-fe201504224160.pdf?sequence=1>
- L13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 17.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 17.2.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lehtonen, A. & Perttu, S. 1999. Naisiin kohdistuva väkivalta. Helsinki. Kirjayhtymä Oy.
- Linden, M. 2016. Toiminnanjohtaja Vaasan ensi- ja turvakoti. Haastattelu. 13.12.2016. Vaasa.
- Marila-Penttinen, L. 2015. Lähisuhdeväkivalta sosiaalihuoltoissa ja turvakotilaki – seminaari. Lakien toteuttaminen ja rajapinnat. Turvakotilaki – mikä on muuttunut? THL. Viitattu 16.2.2017. https://www.youtube.com/watch?v=Z_J_UKieRLU
- Marttala, P., Immonen, E. & Huovinen, A. 2012. Väkivalta puheeksi. Sijoitettujen lasten vanhempien vertaistukiryhmässä. Kokemukset näkyviin – väkivaltatyön kehittäminen sijaishuollossa -hanke v. 2009-2012. Viola – väkivallasta vapaaksi ry. Pelastakaa lapset ry. Viitattu 14.3.2017. <http://frantic.s3-eu-west-1.amazonaws.com/pelastakaa/2016/02/01145020/V%C3%A4kivalta-puheeksi-sijoitettujen-lasten-vanhempien-vertaistukiryhm%C3%A4ss%C3%A4.-Pia-Marttala-Eeva-Immonen-ja-Anu-Huovinen.pdf>
- Mehtola, S. 2006. Verkostot auttamisen tukena. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytäntöjä, 93-103. Toim. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki.
- Nettiturvakoti 2017. Mikä on väkivaltaa? Viitattu 18.1.2017. https://www.turvakoti.net/site/?lan=1&page_id=12
- Ojuri, A. 2006. Parisuhdeväkivalta ja turvakotien naistyö. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytäntöjä, 16-39. Toim. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki
- Ojuri, A. & Laitinen, M. 2015. Turvakoti työnä. Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityön sisällöistä ja vaikutuksista. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Viitattu 27.1.2017. http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/turvakoti_tyona/pdf/Ensi_ja_turvakotien_liitto_Turvakoti_ty_n__Laitinen_Ojuri.pdf

Perttu, S. 2002. Mitä on naisiin kohdistuva väkivalta? Teoksessa Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta. Kirja perus- ja täydennyskoulutukseen, 17-49. Toim. Rautava, M. & Perttu, S. Helsinki. Erikoispaino Oy.

Pohjoisvirta, R. 2011. Väkivallan riskien arviointi ja turvasuunnitelma. Teoksessa Veitsen terällä. Naiseus ja parisuhdeväkivalta, 133-145. Toim. Hannus, R., Mehtola, S., Natunen, L. & Ojuri, A. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino. Viitattu 16.3.2017. http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/veitsen_teralla/pdf/veitsen_ter__ll__lo-res_orig.pdf

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 6.2.2017. [file:///C:/Users/Kirsi/Downloads/p060825134908\[%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Kirsi/Downloads/p060825134908[%20(2).pdf)

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen yliopisto. Viitattu 29.3.2017. http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf

Saari, S. 2001. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Saari, S. & Hynninen, T. 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. Psykologia nro45, 43–50. Viitattu 28.1.2017. http://www.psyli.fi/files/1015/Kriisityo_suositus_2010.pdf

Saari, S., Kantanen, I., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S. & Yli-Pirilä, P. 2009. Hädän hetkellä -psykkisen ensiavun opas. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäväarakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki. Yliopistopaino. AT-Julkaisutoimisto Oy.

Suomen Mielenterveysseura 2017. Sokista uuteen alkuun. Vaikeat elämäntilanteet. Viitattu 13.3.2017. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/kriisit/shokista-uuteen-alkuun>

STM 2001. Sosiaalihuollon asema ja oikeudet. Esitteitä 2001:1 selkokieli. Viitattu 17.2.2017. <https://www.thl.fi/documents/470564/817072/sosiaalihuollon%2Basiaakkaan%2Basema+oikeudet+selkokieli.pdf/e1eb4e0d-7a31-49a0-b445-7608d2890490>

STM 2016. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Viitattu 17.2.2017. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

THL 2013. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. Ohjaus 11/2013. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 26.1.2017.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN_ISBN_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1

THL 2015. Mitä lähisuhde- ja perheväkivalta on? Viitattu 13.3.2017. https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde

THL 2016. Etäturvakotihankkeen loppuraportti. THL/ 120/6.00.00/2016 Viitattu 25.1.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131800/URN_ISBN_978-952-302-815-9.pdf?sequence=1

Traumaterapiakeskus 2017. Psykkinen trauma. Viitattu 13.3.2017. <http://www.traumaterapiakeskus.com/18>

Törmä, S. & Pentikäinen, M. 2016. Tavoitteena nainiin kohdistuvasta väkivallasta ja perheväkivallasta vapaa Suomi. Nainiin kohdistuvan väkivallan vähentämisen ohjelmasta Istanbulin sopimuksen toimeenpanoon. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:15. Helsinki. Viitattu 23.3.2017. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75030/Rap_ ja_muist_2016_15_1.pdf?sequence=1

Vaasan ensi- ja turvakoti 2014. Turvakoti. Viitattu 26.10.2016. <http://www.vaasan-turvakoti.fi/Sivut/turvakoti.aspx>

Vaasan ensi- ja turvakoti ry. 2015. Toimintakertomus. Vaasa

Vaasan ensi- ja turvakoti ry. 2016. Toimintakertomus. Vaasa

Van Lawick, J. 2013. Våld i nära relationer. Lund. Studentlitteratur AB.

WHO 2014. Global status report on violence prevention 2014. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data. Luxembourg. Viitattu 23.3.2017. <http://eprints.uwe.ac.uk/30034/1/GSRPV-2014.pdf>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007. Hiljainen tieto. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Viitattu 10.4.2017. [http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opinto-jak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289457551/1194290763710.html](http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289457551/1194290763710.html)

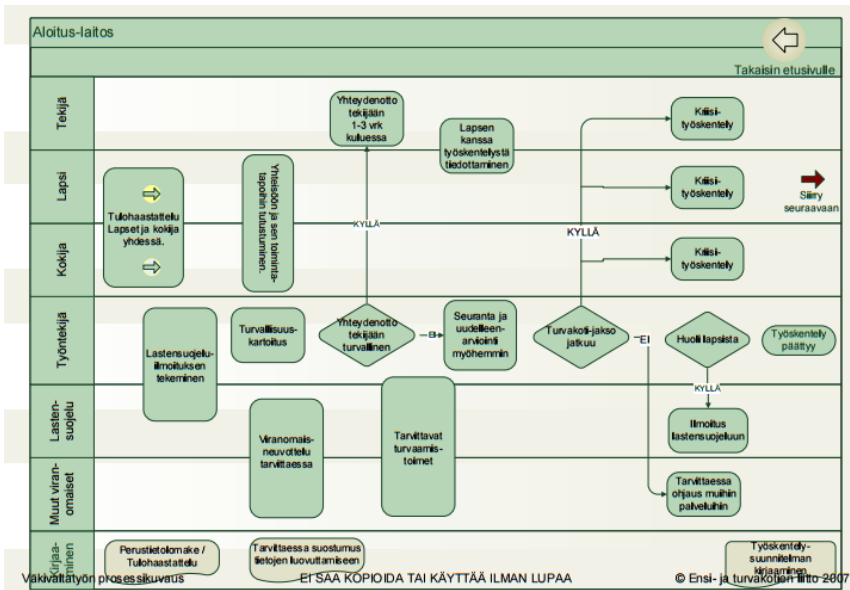
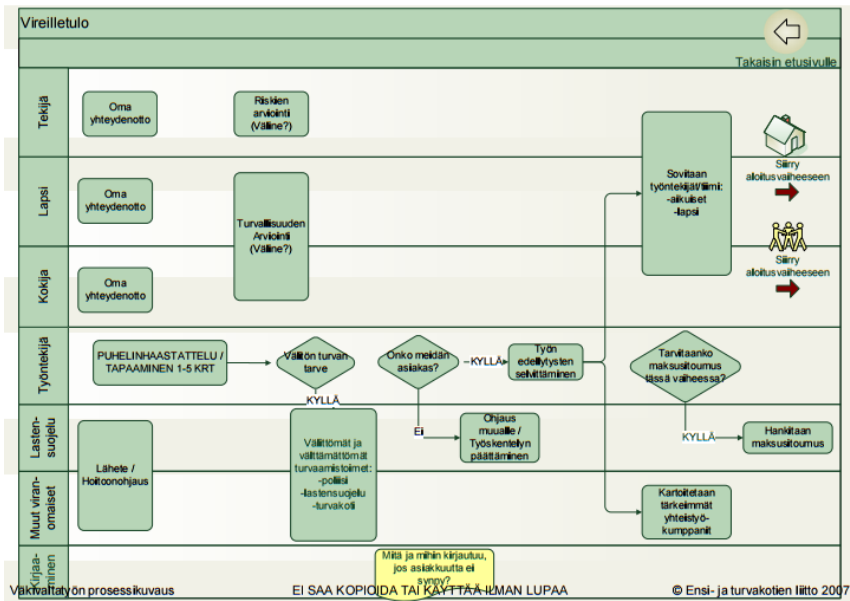
Väestöliitto 2017. Perheväkivallan yleisyys. Viitattu 23.3.2017. http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_pari-suhteesta/parisuhdevakivalta/vakivallan-yleisyys/

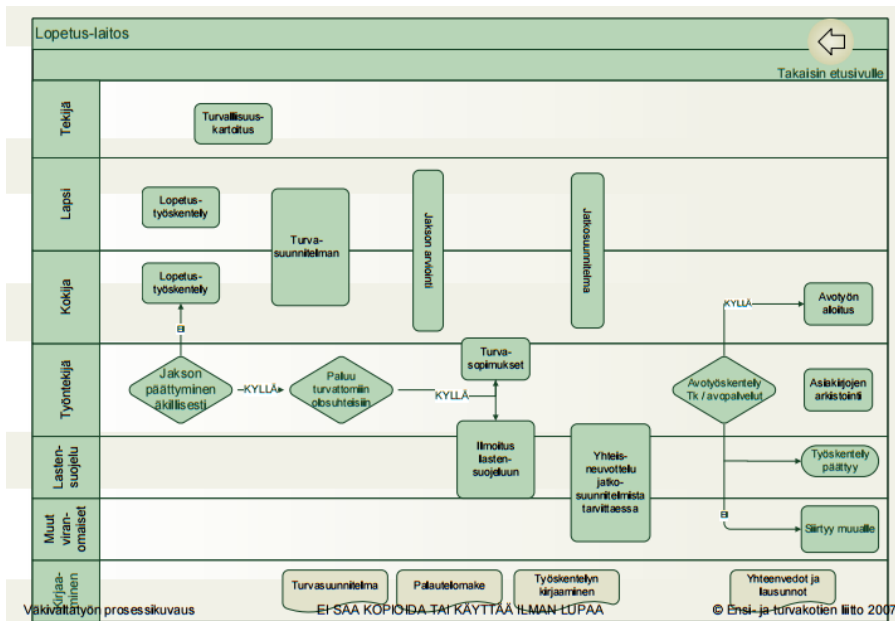
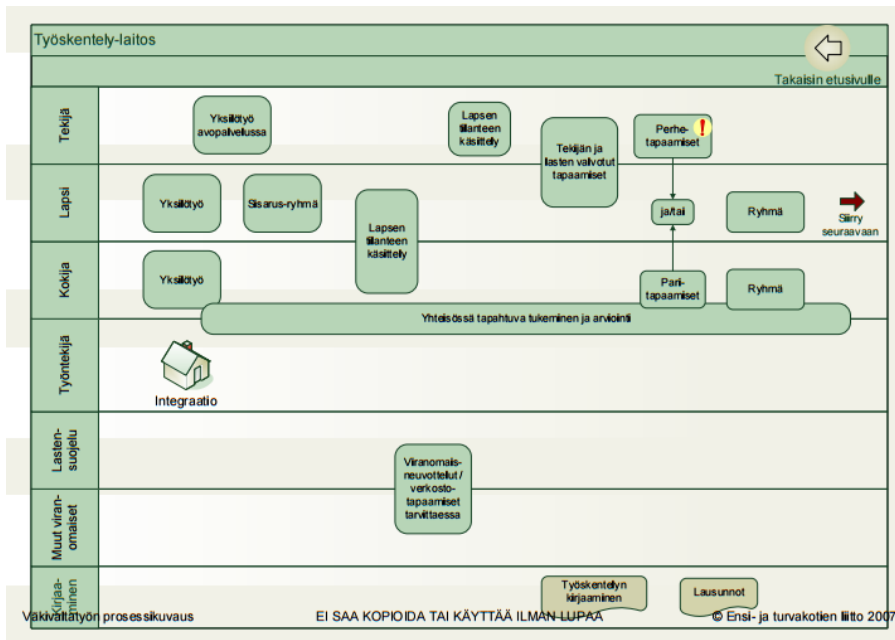
Väänänen, K. 2011. Miten selviytyä väkivallasta? Teoksessa Veitsen terällä. Naisuus ja parisuhdeväkivalta, 109-132. Toim. Hannus, R., Mehtola, S., Natunen, L.

& Ojuri, A. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino. Viitattu 16.3.2017. http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/veitsen_teralla/pdf/veitsen_ter__ll___lo-res_ori

LIITE 1

Väkivaltatyön prosessikuvaus





LIITE 2

TEEMAHAASTattelun Runko

1. TAUSTATIEDOT

- tehtävänimike
- millaisia vastuualueita sinulla on turvakodin väkivaltatyöhön liittyen?

2. ARVOT

Miten toteutat turvakodin keskeisiä arvoja / periaatteita käytännössä?

- turvallisuus
- asiakkaan osallisuus
- luotettavuus
- kunnioittaminen
- toivon luominen

3. ASIAKASPROSESSI; Vireilletulo, eli kun asiakas tavalla tai toisella ottaa yhteyttä

- Miten asiakas tavallisesti ottaa turvakotiin yhteyttä?
- Jos asiakas soittaa turvakotiin, miten toimit? Mitä asioita on hyvä ottaa huomioon?
- Millaisia asioita puhelun aikana käsitellään?
- Millaisia ohjeita annat? Miksi?

4. ASIAKASPROSESSI; Aloitusvaihe; asiakkaan saapuminen turvakotiin ja ensimmäiset päivät

- Miten toimit asiakkaan saapuessa turvakotiin?
- Mitä asioita käsittelet tulotilanteessa?
- Mikä on mielestäsi keskeistä väkivallan kokijan kohtaamisessa?
- Mitä auttamistapoja ja työmenetelmiä käytät asiakasprosessin aloitusvaiheessa?
- Mitkä mielestäsi on turvakodin kriisityön keskeisiä asioita? Miten niitä toteutat?
- Miten ymmärrät vakauttavan työn? Miten sitä toteutat?

5. ASIAKASPROSESSI; Työskentelyvaihe

- Mitä asioita mielestäsi asiakasprosessin työskentelyvaiheeseen kuuluu?
- Mitä toimintatapoja ja työmenetelmiä käytät?
- Miten ymmärrät tunnetyöskentelyn?
- Onko käytössäsi erilaisia menetelmiä tunnetyöskentelyyn? Mitä / miten niitä käytät?

6. ASIAKASPROSESSI; Lopetusvaihe

- Mitä asioita mielestäsi kuuluu lopetusvaiheeseen?
- Mitä työmenetelmiä/toimintatapoja käytät lopetusvaiheessa?
- Miten toimit asiakkaan kotiutuessa? Miksi?

7. Mitä muuta haluat kertoa turvakodin väkivaltatyöhön liittyen, josta ei olla puhuttu aikaisemmin? Onko sinulla muita tästä keskustelusta mieleen nousseita ajatuksia?

LIITE 3

TOIMINTAKÄSIKIRJA VAASAN ENSI- JA TURVAKODIN VÄKIVALTA-
TYÖHÖN

Katso erillinen liite 3.