

LITE 3.



# TOIMINTAKÄSIKIRJA VAASAN ENSI- JA TURVAKODIN VÄKIVALTATYÖHÖN



## SISÄLLYS

1	ALKUSANAT .....	3
2	PERUSTIETOJA VAASAN ENSI- JA TURVAKOTI – VASA MÖDRA - OCH SKYDDHEM RY:STÄ.....	4
	2.1 Turvakoti.....	5
	2.2 Avopalvelut.....	6
	2.3 Tapaamispaikka .....	6
3	TYÖTÄ OHJAAVAA LAINSÄÄDÄNTÖÄ JA LAATUKRITEERIT .....	7
4	TOIMINTAMME ARVOT .....	10
	4.1 Turvallisuus.....	10
	4.2 Osallisuus .....	11
	4.3 Luotettavuus.....	11
	4.4 Kunnioittaminen.....	12
5	ASIAKASPOLKU JA VÄKIVALTATYÖN SISÄLTÖ .....	13
	5.1 Vireilletulo .....	13
	5.2 Aloitus .....	16
	5.2.1 Tulotilanne .....	16
	5.2.2 Kriisityö ja vakauttaminen .....	18
	5.3 Työskentely.....	20
	5.3.1 Väkivaltahistorian kartoitus .....	21
	5.3.2 Tiedon antaminen.....	21
	5.3.3 Tunnettyöskentely .....	21
	5.3.4 Vanhemmuustyö.....	23
	5.3.5 Käytännön asioiden hoitaminen.....	23
	5.4 Lopetus.....	24
6	DOKUMENTOINTI.....	27
	LÄHTEET .....	28

# 1 ALKUSANAT

Pidät kädessäsi Vaasan ensi- ja turvakodin toimintakäsikirjaa, jonka tarkoituksena on toimia sinulle käytännönläheisenä ohjeistuksena ja perehdytysmateriaalina turvakodilla tehtävään aikuisasiakastyöhön sekä laadun arvioimisen ja työn kehittämisen välineenä.

Tämä toimintakäsikirja on toteutettu Vaasan ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä, ja pohjana ovat turvakodin käytössä olevat Ensi- ja turvakotien liiton laatu-kriteerit sekä kansalliset turvakotipalvelujen laatusuositukset. Yhdistyksen perustiedot ja lainsäädäntö on koottu pääosin yhdistyksen toimintakertomuksista, turvakodin muista valmiista dokumenteista, sekä lähdekirjallisuudesta ja sähköisestä lähdemateriaalista. Lisätietoa aiheista löytyy joidenkin kappaleiden alla olevista linkeistä ja nettiosoitteista. Toimintamme arvot ja väkivaltatyön sisältö ovat peräisin turvakodin ohjaajia haastatteleamalla. Lyhyissä teoreettisissa alustuksissa on lähdeviittaukset, pääosin laatusuosituksista. Muuten turvakodin väkivaltatyön sisältö on kooste ohjaajien kertomasta, osin sitaateissa olevina suorina lainauksina. Viimeisenä, vaan ei vähäisimpänä on muutama sananen dokumentoinnista, jossa on lueteltuna asiakirjat ja erilaiset lomakkeet, joita turvakodin väkivaltatyössä käytetään. Toimintakäsikirja on tämän konkreettisen kansion lisäksi myös sähköisessä muodossa, jolloin tuotosta on helppo jatkossa myös tarvittaessa muokata.

Vaikka turvakodin väkivaltatyön ja asiakasprosessien kuvaaminen on tärkeä osa laatua, ei se toimi kuitenkaan yksiselitteisenä standardiohjeena asiakkaan kohtaamiseen, vaan jokainen asiakas on yksilö, ja työ muotoutuu aina asiakkaan näköiseksi. Myös jokainen työntekijä on oma yksilönsä ja tärkein työväline on oma persoona. Pidä siitä siksi hyvää huolta. Tähän työhön kasvaminen ja kehittyminen ei tapahdu hetkessä, vaan se on pitkä prosessi, jossa auttavat pohjakoulutuksen ja vuorovaikutustaitojen lisäksi tieto perhe- ja lähisuhdeväkivallasta ja sen seurauksista, työnohjaus, työkokoukset ja ennen kaikkea työyhteisön tuki. On myös muistettava, että vaikka väkivaltaa kokeneiden asiakkaiden kanssa työskentely onkin raskasta ja vaativaa, sisältää se kaikessa vakavuudessaan toivoa, positiivisia muutoksia ja huumoria. ”...et se elämä on muutaki ku sitä väkivaltaa”

## **2 PERUSTIETOJA VAASAN ENSI- JA TURVAKOTI – VASA MÖDRA -OCH SKYDDHEM RY:STÄ**

Vaasan ensi- ja turvakoti – Vasa mödra- och skyddshem ry on 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 turvakotiyhdistyksen toimintamuodot ovat turvakoti, avopalvelut, tapaamispaikkatoiminta sekä hankkeena eroauttamisen kehittämishanke Yhdessä mutta erikseen. Ensikotitoiminta päättyi vuoden 2017 alusta. Osa yhdistyksen toiminnasta on kansalaistoimintaa, eli yhdistyksessä toimivia vapaaehtoisia, jotka ovat suurena voimavarana perheiden auttamisessa mm. mieskaverina, lastenhoitajana ja vapaaehtoisina erilaisissa lasten ja perheiden tapahtumissa ja retkissä.

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.

Vaasan ensi- ja turvakoti on yksi Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistys. Liitto muodostuu valtakunnallisesta keskusjärjestöstä ja 30 jäsenyhdistyksestä ympäri Suomen, jotka ylläpitävät ensikoteja, päihdeongelmien hoitoon erikoistuneita ensikoteja, turvakoteja, tapaamispaikkatoimintaa sekä avopalveluita. Keskusjärjestö

on valtakunnallinen vaikuttaja ja asiantuntija, joka mm. kehittää yhdessä yhdistysten kanssa niiden tarjoamia tuen ja palveluiden muotoja sekä vahvistaa kansalais-toimintaa. <https://ensijaturvakotienliitto.fi/>

Turvakotitoiminnan rahoituksen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. THL huolehtii valtion varoista maksettavan korvauksen valmisteluun, maksatukseen ja käytön valvontaan liittyvistä tehtävistä, sekä vastaa turvakotipalveluiden kokonaisuuden koordinoinnista ja kehittämisestä turvakodin kanssa.

Raha-automaattiyhdistys Ray, nykyinen STEA, rahoittaa avopalveluyksikkö Avokin toiminnan sekä hankkeen.

## **2.1 Turvakoti**

Turvakoti on tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuneille tai sen uhan alla eläville aikuisille, nuorille ja lapsille. Myös muissa elämän kriisitilanteissa on mahdollista hakeutua turvakotiin. Tavoitteena on fyysisen ja psyykkisen perheväkivallan ehkäisy ja väkivaltakierteen katkaisu.

Vaasan ensi- ja turvakodin laitospalvelut ovat 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 täällä asuminen on asiakkaalle maksutonta.

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.

Turvakodissa on viisi perhepaikkaa, eli jokaiselle perheelle on käytössään oma huone. Lisäksi on kaikille asiakkaille yhteisiä tiloja, kuten keittiö, olohuone, kodinhoituhuone, WC, suihku ja sauna. Huoneista kaksi on isompia perhehuoneita, joissa

on omat WC:t, suihku ja keittomahdollisuus. Asiakkaiden määrä yhtä perhepaikkaa kohden vaihtelee perheen koosta riippuen. Turvakodissa ollaan kriisitilanteen vaatiman ajan, joka vaihtelee yksilöllisesti muutamasta vuorokaudesta useisiin viikkoihin.

## **2.2 Avopalvelut**

Avokki on turvakodin avopalveluyksikkö, joka on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8-16 toimien ajanvarausperiaatteella. Avokin asiakkaaksi tulee omatoimisesti tai eri yhteistyötahojen ohjaamina pääosin perheitä, joilla on perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyviä ongelmia, mutta eivät tarvitse fyysistä turvakotipaikkaa.

Naistyöntekijä tukee ja auttaa naisia perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan sekä muihin kriiseihin liittyvissä ongelmissa tarjoten asiakkaille mm. yksilötapaamisia, paritapaamisia, kotikäyntejä, Move-keskusteluja oman väkivaltaisen käytöksen tunnistamiseen sekä väkivaltaa kokeneiden naisten vertaisryhmiä.

Avokin lapsi- ja nuorisotyön tarkoituksena on antaa lapselle ja nuorelle mahdollisuuden käsitellä omia kokemuksiaan liittyen perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan tai kaveri- ja seurustelusuhteeseen. Lasta autetaan myös vanhempien erotilanteessa sekä tehdään vanhempien kanssa vanhemmuustyötä.

Avokin miestyöntekijä tukee miehiä perhe- ja lähisuhdeväkivallan hoitamisessa, erotilanteissa ja vanhemmuuden haasteissa. Työ on yhteydessä valtakunnalliseen Jussi-työhön, jonka tavoitteena on tukea miehiä löytämään väkivallattomia ongelmanratkaisukeinoja, sekä auttaa miehiä elämään turvallisesti läheistensä kanssa.

## **2.3 Tapaamispaikka**

Tapaamispaikka mahdollistaa lapselle ja erossa asuvalle vanhemmalle turvallisen, lyhytaikaisen tapaamisen, jonka tavoitteena on tukea lapsen ja tapaajavanhemman suhdetta. Se toimii myös turvallisena vaihtopaikkana lapsen siirtyessä toisen vanhemman luokse. Valvotut tapaamiset järjestetään käräjäoikeuden tai sosiaalitoimen päätöksellä ja ohjaaja toimii valvojana koko tapaamisen ajan sekä tukee ja auttaa tarvittaessa. Valvottuja tapaamisia järjestetään pääosin tiistaisin ja lauantaisin.

### 3 TYÖTÄ OHJAAVAA LAINSÄÄDÄNTÖÄ JA LAATUKRITEERIT

Väkivalta on maailmanlaajuinen, ja se on kriminalisoitu kansainvälisesti eri sopimuksilla ja suosituksilla, kuten YK:n ihmisoikeuksien julistuksella, YK:n naisten syrjinnän poistamista koskevalla CEDAW sopimuksella sekä Istanbulin sopimuksella.

**Suomen perustuslain** mukaan jokaisella on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lain mukaan ketään ei saa tuomita kuolemaan, kiduttaa, eikä muutoinkaan kohdella ihmisarvoa loukkaavasti. (L731/1999, 7§, 19§) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Fyysinen väkivalta on aina rikos, tapahtui se sitten kotona tai julkisella paikalla. Pahoinpitely ja törkeä pahoinpitely (rikoslaki 21 luku) ovat virallisen syytteen alaisia rikoksia. Vuonna 2011 rikoslaissa myös lievä pahoinpitely muuttui pahoinpitelyn ja törkeän pahoinpitelyn tapaan virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi, mikäli teko kohdistuu lapseen, nykyiseen tai entiseen puolisoon tai lähipiiriin. Vainoaminen (rikoslaki 25 luku) kriminalisoitiin vuonna 2014 luoden näin mahdollisuuden puuttua toistuviin, uhrin tahdonvastaisiin tekokokonaisuuksiin. (L19.12.1889/39) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

**Laki lähestymiskiellosta** tarkoittaa, että henkilö, joka uhkaa toisen henkeä, terveyttä, vapautta tai rauhaa, voidaan kieltää ottamasta yhteyttä uhatuksi tuntevaan henkilöön. Perheen sisäinen lähestymiskielto voidaan määrätä, jos henkilö kokee itsensä uhatuksi henkeen, terveyteen tai vapauteen kohdistuvan rikoksen tai rikoksen uhan torjumiseksi. (L30.7.2004/711.) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980898>

Turvakotipalvelujen tarjonnan näkökulmasta 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

koordinoinnista ja kehittämisestä yhteistyössä turvakodin kanssa. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141354>

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 mm. oikeus hyvään sosiaalihuoltoon, ihmisarvoa, vakaumusta ja omia mielipiteitä kunnioittavaan kohteluun, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, tarpeellisten tietojen saantiin, tulkkaukseen, muistutuksen tekoon sekä muutoksen hakuun. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

**Sosiaalihuoltolain** tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta. Lain keskeisenä periaatteena ja arvopohjana ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllinen kohtaaminen. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301en>.

**Lastensuojelulaki** on lapsen etua turvaava laki. Sen tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (L13.4.2007/417.) 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. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Turvakodin asiakastietojen dokumentointi ja käsittely perustuvat uuteen sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Asiakasasiakirjat laaditaan jokaisesta turvakodin asiakkaasta, niin lapsesta kuin aikuisesta.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>



Turvakotityö perustuu Ensi- ja turvakotien liiton laatukriteereihin ja THL:n koordinoimiin kansallisiin laatusuosituksiin. Molemmat laatusuositukset määrittelevät ja kuvaavat turvakotipalveluiden sisällön, asiakastyöskentelyn tavoitteet sekä laatukriteerit samansuuntaisesti. Kansalliset laatusuositukset sisältävät tämän lisäksi turvakotipalvelujen rakenteellisia määräyksiä, kuten turvakotipalveluiden järjestämisvastuun sekä henkilöstömäärän ja toimitilojen mitoituksen. Kriteerien johtavana periaatteena on asiakaslähtöisyys. Tärkeitä työtä ohjaavia periaatteita ovat myös turvallisuus, perhekeskeisyys, vakauttaminen ja elämänhallinnan tukeminen sekä lapsen erityinen huomioiminen ja vanhemmuuden vahvistaminen.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN\\_ISBN\\_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN_ISBN_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1)

## 4 TOIMINTAMME ARVOT

Yhdistyksen toiminta perustuu neljään yhteisesti hyväksytyyn arvoon



ja me toteutamme niitä turvakodin arjessa mm. seuraavasti:

### 4.1 Turvallisuus

Kriisivaiheessa luodaan turvallinen ilmapiiri olemalla itse rauhallinen ja rauhoitetaan asiakasta. Turvallisuus on työn edellytys. Kun asiakkaalla syntyy turvallisuuden tunne, vasta sitten rakentuu kaikki muu.

Ohjaajat ovat läsnä ja saatavilla.

Asiakkaalle kerrotaan alussa, että nyt olet turvassa. Asiakkaalle kerrotaan myös konkreettisista turvallisuustekijöistä, kuten: lukitut ulko-ovet, ovikamerat, parvekkeen turvaportit, turvanappi vartiointiliikkeeseen ja hyvä yhteistyö poliisin kanssa, sekä muistutetaan, että vain ohjaaja avaa ulko-oven.

Käydään keskusteluja asiakkaiden kanssa heidän turvallisuudestaan mm. asiakkaan kotiutuessa, kotona käydessä tai ulos mennessä sekä tehdään turvasuunnitelmia.

Huolehditaan, että ympäristö on turvallinen niin asiakkaille kuin työntekijöillekin huomioimalla mm. paloturvallisuus, kulkureittien esteettömyys, keittiön lukitut veitsilaatit jne. sekä arvioidaan ja ennakoidaan turvallisuusriskejä ja hätätilanteita ja omaa toimintaa niissä.

Huomioidaan, että kaikki asiakkaat saavat olla keskenään turvassa; kiroiluun ja kovääniseen puheeseen puututaan, väkivaltaa ei hyväksytä kehenkään kohdistuneena, asiakkaan aggressiiviseen ja uhkaavaan käytökseen puututaan sekä tarvittaessa poistetaan turvakodista.

*”Turvallisuus on meidän tärkein arvo ja kaikilla asiakkailla on oikeus olla täällä rauhassa ja turvassa.”*

## **4.2 Osallisuus**

Asiakasta kuunnellaan, ymmärretään ja uskotaan. Kysytään asiakkaan mielipiteitä ja toiveita. Ollaan avoimia ja annetaan tietoa.

Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija ja tekee itse päätökset omasta elämästään

Pyritään, että asiakas saa olla mukana ja osallisena myös turvakodin arjessa kuten siivouksessa ja ruoanlaitossa. Tavallinen arki tuo myös turvaa. Kerrotaan esim. turvakodin tapahtumista ja päivän ohjelmasta, että asiakas pääsee ”sisään talon toimintaan” paremmin.

Ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan kannustetaan, rohkaistaan ja motivoidaan asiakasta hoitamaan asioitaan itse kyvyt ja vointi huomioiden. Tuetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään. Onnistumisen kokemusten kautta mielenkiinto, rohkeus ja itseluottamus kasvavat. Uskotaan asiakkaan kanssa siihen, että hän itse pysyy.

## **4.3 Luotettavuus**

Noudatetaan vaitiolovelvollisuutta ja kerrotaan siitä asiakkaalle. Kerrotaan, ettei tietoja ulkopuolisille anneta, ja asiakas määrittelee itse kenelle tietoja saa antaa.

Toiminta on ammattitaitoista, läpinäkyvää ja avointa. Asiakkaan kanssa puhutaan suoraan ja rehellisesti. Asiakkaalle annetaan tietoa ja kerrotaan, miten toimitaan,

eikä luvata sellaista, mitä ei voida pitää esim. lastensuojeluilmoitus. Kun viranomaisille (poliisi ja lastensuojelu) pitää kertoa, niin myös se kerrotaan asiakkaalle, samoin se, mitä ollaan sanottu.

Avoin ja luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa, jota rakennetaan ensihetkestä lähtien. Se on eleet, ilmeet ja olemus, joka välittyy työntekijästä.

#### **4.4 Kunnioittaminen**

Kohdataan jokainen asiakas yksilönä, huomioiden kuitenkin tasapuolisuus kaikkien asiakkaiden kesken.

Arvostetaan asiakasta ja kohdataan tasa-arvoisena ja yhdenvertaisena ihmisenä.

Kuullaan ja kunnioitetaan asiakkaan omia ajatuksia ja päätöksiä. Ei syyllistetä.

Ollaan kiinnostuneita asiakkaan kertomasta. Uskotaan asiakasta, eikä kyseenalaisteta hänen kertomaa.

Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Annetaan asiakkaan kertoa sen, mitä itse haluaa, omassa tahdissaan. Annetaan omaa tilaa ja rauhaa, kun asiakas niin haluaa.

Käyttäytyään asiallisesti ja asiakasta kunnioittavasti. Huolenaiheet ja vaikeat asiat otetaan rehellisesti ja avoimesti puheeksi, mutta nätisti ja asiakasta kunnioittaen.

## 5 ASIAKASPOLKU JA VÄKIVALTATYÖN SISÄLTÖ

Turvakodin asiakasprosessi on jaettu neljään vaiheeseen, joita ovat asiakkuuden vireilletulo, aloitus, työskentely ja lopetus sisältäen myös osaprosessien työkäytäntöjä. Turvallisuudesta huolehtiminen kulkee tärkeänä arvioinnin kohteena koko asiakkaan turvakotiprosessin ajan. Asiakasprosessin vaiheiden rajat ovat hyvin häilyvät, sillä sen etenemiseen vaikuttavat asiakkaan tilanne ja asiakkuuden kesto. Työskentelyssä väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneen aikuisen kanssa tavoitteena on väkivallan katkaiseminen, turvallisen elämän rakentamisessa auttaminen sekä voimavarojen ja selviytymiskeinojen vahvistaminen. (THL 2013, 20.)



### 5.1 Vireilletulo

Turvakodin asiakasprosessi alkaa asiakkuuden vireilletulosta, eli siitä, kun asiakas itse, hänen läheisverkostonsa, viranomainen tai muu työntekijä ottaa tavalla tai toisella yhteyttä turvakotiin (THL 2013, 20).

Vaasan ensi- ja turvakodissa tavallisin yhteydenottotapa on soittaminen. Joko asiakas soittaa itse, tai joku läheinen hänen puolestaan. Usein myös viranomainen ottaa yhteyttä, ja ohjaa asiakkaan turvakotiin. Yleisimpiä yhteistyötahoja ovat mm. sosiaalitoimi, poliisi, terveydenhuollon toimijat sekä sosiaalipäivystys. Asiakas voi tulla turvakotiin myös suoraan etukäteen ilmoittamatta.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä turvakotiin esimerkiksi soittamalla, arvioidaan asiakkaan turvallisuus ja turvakodin tarve (THL 2013, 20).

Puhelun alussa kartoitetaan mitä on tapahtunut, missä asiakas on ja millainen tilanne on juuri nyt. Alussa on hyvä varmistaa, onko asiakkaalla turvallista puhua puhelimessa työntekijän kanssa. Mikäli väkivallan tekijä on lähellä ja asiakkaalla turvatonta puhua, pyritään muodostamaan kysymykset turvallisuuden kannalta yksinkertaiseksi, jossa asiakkaalla on mahdollisuus vastata esimerkiksi kyllä tai ei. Jos asiakkaan tilanne on akuutti ja väkivallan riski suuri:

- ohjataan asiakas tilanteen ja asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti esim. välittömästi tilanteesta turvaan esimerkiksi ulos, naapuriin tai jonkun läheisen luo
- kehoitetaan tulemaan turvakotiin ja annetaan yhteystiedot
- ohjataan soittamaan hätänumeroon **112 tai**
- soitetaan asiakkaan puolesta selvittäen ensin asiakkaan yhteystiedot.
- Kartoitetaan myös asiakkaan lasten ja muiden läheisten tilanne ja turvallisuus.

Asiakas voi myös tilata taksin turvakotiin, tai turvakodin työntekijä tilaa asiakkaalle taksin, jonka turvakoti maksaa asiakkaan saapuessa. Arvioidaan myös, tarvitseeko asiakas mahdollisesti jotain muuta auttajatahoa ensisijaisesti esim. lääkäri.

Jos asiakkaalla ei ole hätää juuri nyt, lähdetään kiireettömämmin kartoittamaan tilannetta. Asiakkaat ja heidän tarpeet puhelulle ovat hyvin erilaisia. Osa kaipaa kuuntelijaa ja mahdollisuuden purkaa tunteitaan ja ajatuksiaan, osa tietoa ja neuvoja tilanteeseensa, varmuuden omille ajatuksilleen tai jonkinlaisen yhteyden ja varmistuksen, että on paikka, mihin tulla, jos myöhemmin tarvitsee. Tärkeää väkivallan

kokijan kanssa käydyssä puhelinkeskustelussa on työntekijän oma rauhallisuus, kiireettömyys, asiakkaan kuunteleminen ja myötäeläminen. Asiakas on toisinaan epävarma, soittiko oikeaan paikkaan ja kokeeko ”riittävä” väkivaltaa tai häpeää tilanettaan, jonka vuoksi on tärkeä luoda asiakkaalle tunne, että hän on arvokas ja häntä uskotaan. *”Vaikka olis kuinka kiire, niin puhelimeen vastaaminen on tärkeää, koska sillä luodaan ensivaikutelma. Ei vastata nopeesti, vaan et kiva ku soitit meille”* Joskus soittaja saattaa olla paniikissa, jolloin työntekijän oma rauhallisuus ja selkeiden kysymysten toistaminen voi rauhoittaa asiakasta, jolloin hän pystyy kertomaan tilanteestaan selkeämmin. *”Usein käy, niinku kriisipuheluissa ylipäänsä, et alun jälkeen se tasaantuu se tilanne ja asiakas pystyy kertomaan paremmin.”*

Keskustelussa kysytään väkivallasta ja annetaan tietoa mm. väkivallan muodoista, syklistä ja vaikutuksista, sekä kerrotaan turvakodin ja Avokin palveluista. Jos asiakas on mahdollisesti tulossa turvakotiin, kerrotaan, millainen paikka turvakoti on ja mitä hänen kannattaa ottaa mukaan, kuten lääkkeet, reseptit, pankkikortti, henkilöpaperit, puhelin ja tärkeät numerot sekä tarvittaessa henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita ja varavaatteita, joita myös turvakodilta löytyy.

Jos asiakas ei ole tulossa turvakotiin, tehdään turvasuunnitelma, eli konkreettinen suunnitelma seuraavan uhkatilanteen ja turvaan lähtemisen varalle. Tällöin mm. kehoitetaan asiakasta laittamaan turvalaukku valmiiksi, jossa on e.m. tärkeitä tavaroita valmiina. Mietitään myös väkivaltaa ennakoivia merkkejä väkivallan tekijässä, miten toimia väkivaltatilanteessa, miten ja minne pääsee turvaan ja miten turvataan lapset, muut läheiset ja vaikkapa lemmikit.

Jos asiakkaalla ei ole turvakodin tarvetta, kartoitetaan muita auttavia tahoja, josta asiakas voisi hyötyä, annetaan tietoa erilaisista palveluista ja ohjataan eteenpäin. Erityisesti avopalvelun osalta voidaan sopia, että asiakkaan halutessa hänen yhteystietonsa välitetään Avokkiin, jonka jälkeen Avokin työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen helpottaakseen asiakkaan palvelun saantia.

Vaikka asiakkaalla ei ole yhteyttä ottaessaan turvakodin tarvetta, tai ei ole valmis irrottautumaan, pyritään madaltamaan asiakkaan kynnystä tulla turvakotiin myöhemmin rohkaisten asiakasta tarvittaessa tulemaan / olemaan yhteydessä jatkossa

ja hakemaan itselleen apua. Toisinaan puhelin keskustelussa on vaikea arvioida ja kartoittaa asiakkaan tilannetta ja turvakodin tarvetta, jonka vuoksi kannustetaan asiakasta tulemaan turvakotiin. Näin voidaan turvata asiakas, rauhoittaa tilanne ja kartoittaa asiakkaan tilannetta tarkemmin tai ohjata tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. Asiakkaan ollessa humalassa, arvioidaan myös turvakodin ja muiden asiakkaiden turvallisuusriski sekä tarvittaessa ohjataan esim. selviämisasemalle ennen turvakotiin saapumista. *”Kyllä mä aika pienellä kynnyksellä tänne otan asiakkaita. Et sitte asiakas tulee tänne ja täällä sitte kartotetaan, et mikä on tilanne ja me sitte ohjataan täältä eteenpäin jos tarttee. Ja se, et ihminen on hakenut apua ja soittanut turvakotiin, niin se on kyllä merkki siitä, et varmasti apua tarvitaan.”*

## **5.2 Aloitus**

Asiakkaan saavuttua turvakotiin alkaa jakson aloitusvaihe kestäen muutaman päivän. Työskentelyn lähtökohtana on kriisi- ja elämäntilanteen vakauttaminen, jolloin huolehditaan asiakkaan fyysisestä ja psyykkisestä turvallisuudesta, jolloin työskentelyprosessin alkaminen mahdollistuu. (Ensi- ja turvakotien liitto 2013,13.)

### **5.2.1 Tulotilanne**

Tulotilanteessa tavoitteena on asiakkaan tilanteen rauhoittaminen ja turvallisen ilmapiirin luominen. Tässä tärkeää on työntekijän oma rauhallisuus. Jos turvakodilla on etukäteen tiedossa asiakkaan / perheen saapuminen, laitetaan huone (mm. sänkyjä riittävästi) valmiiksi. Tulohaastattelu tehdään rauhallisessa, häiriöttömässä tilassa, esim. Muksulassa tai asiakkaan huoneessa. Kartoitetaan lyhyesti se, mitä on tapahtunut ja mistä tilanteesta asiakas turvakotiin tulee rajaten keskustelu ja kokemusten läpikäynti tämän hetken tilanteeseen. Jos mukana on lapsia, pyritään, että he ovat mukana tulohaastattelussa ainakin osan ajan, jolloin lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden jutellaan lapsen kokemuksesta, sekä kerrotaan missä ollaan ja miksi.

Sokkivaiheessa olevalla ihmisellä on usein kova tarve puhua kokemuksistaan ja yleensä onkin hyvä antaa puhua. Perheväkivallan uhrilla on kuitenkin lukematon



määrä taustalla traumaattisia kokemuksia, jotka voivat pienestäkin vihjeestä aktivoitua voimakkaina tunteina nykyhetkeen ja aiheuttaa voimakasta ahdistusta ja pelkoa. (Saari 2001, 314, 135.) ” *Et siinä asiat ja tunteet on niinku yhtenä kaaoksena ja historiankin tapahtumat elää tän hetkises tilanteessa. Asiakas saattaa myös puhua liikaa, niinku koko elämän stoorin tai sitte sellaista, jota ei olisi halunnut, ja jota myöhemmin katuu, koska sokkitilassa ei pysty hallitsemaan itseään ja tunteitaan ja puuttuu semmonen säätelykyky, se niinku falskaa.* ” Saari toteaakin (2001, 135), että sokkitilassa olevan sisäinen psyykinen olotila on kaaoksessa, eikä harkintakykyään kokemuksista puhumiseen ei ole täysin tallella, jonka vuoksi ihminen saattaa myöhemmin katua puheitaan (Saari 2001,135). Tämän vuoksi asiakkaan puhetta rajataan, vakautetaan ja ns. säädellään asiakkaan puolesta luoden näin turvallisuuden tunnetta.

Toisinaan väkivallan kokijan, erityisesti sokkivaiheessa olevan kertomus tilanteesta voi olla hyvin epäjohdonmukainen ja looginen ”hyppien” tapahtumasta ja ajanjaksoista toiseen, jolloin akuutinkin tilanteen kartoitus ja turvallisuuden arviointi voi olla haastavaa. Tällöin pyritään omalla, rauhallisella olemuksella, selkeillä tarkentavilla kysymyksillä ja tähän hetkeen palauttamalla rauhoittamaan ja vakauttamaan asiakkaan tunnetilaa. Asiakkaalle on hyvä tuoda kuitenkin esiin, että hänen kaikki kertomansa ja kokemuksensa ovat tärkeitä, joihin palataan myöhemmin.

Toisinaan, erityisesti yöaikaan, asiakas ei halua puhua tapahtuneesta mitään. Kuitenkin asiakkaan turvallisuuden sekä fyysisen ja psyykkisen voinnin arvioimiseksi pyritään käymään juuri tapahtunut tilanne lyhyesti läpi. ” *Voi olla, että asiakas on valvonut monta vuorokauttakin ja on tosi väsynyt ja haluaa mennä heti nukkumaan. Mutta kuitenkin asiakas on saattanut vetää purkillisen lääkkeitä ja mennä sit nukkumaan, et pitää kuitenkin vähä käydä asioita läpi ja selvittää, mikä tilanne asiakkaalla on.* ”

Tulohaastattelussa myös selvitetään, onko asiakkaalla huoli jonkun muun läheisen turvallisuudesta, esimerkiksi jos kotiin on jäänyt lapsia, puolison itsetuhoisuus tms. Arvioidaan myös, onko asiakkaalla akuutti tarve esimerkiksi lääkärikäyntiin.

Haastattelun jälkeen asiakkaalle kerrotaan turvakodin tavoista, päivärytmistä ja säännöistä, sekä näytetään tilat. Säännöt löytyvät myös kirjallisena turvakodin seinältä, mutta niihin myös palataan ja kertaillaan lähipäivien aikana, koska kriisivaiheessa asiakas ei välttämättä kykene kaikkia asioita vastaanottamaan ja muistamaan.

Asiakkaan turvallisuuden tunteen luomiseksi kerrotaan ja tarvittaessa ihan konkreettisesti näytetään turvakodin turvallisuustekijät, kuten lukitut ovet, kamerat, ovi-puhelimet ja turvanapit sekä kerrotaan, että työntekijä on koko ajan läsnä ja saatavilla.

Tulotilanteessa täytetään esitietolomake ja palvelutarpeen arviointi, sekä kysytään mahdolliset allergiat, tarvittavat sairaudet ja lääkkeet, jotka kirjataan Sofia -asiakastietojärjestelmään. Asiakastietokannasta, kirjauskäytännöistä ja vaitiolovelvollisuudesta kerrotaan asiakkaalle. Mikäli asiakkaalla on alaikäisiä lapsia, kerrotaan lastensuojeluilmoituksesta sekä siitä, mitä lastensuojelu tarkoittaa. Turvakotiin on oikeus tulla myös nimettömänä, jolloin kysytään tietokantaan kirjautumisen vuoksi esim. syntymävuosi sekä nimi, jolla asiakas toivoo häntä turvakodissa kutsuttavan. Lastensuojelun ilmoitusvelvollisuuden vuoksi ei turvakodissa voi vanhempi alaikäisten lasten kanssa nimettömänä olla.

### **5.2.2 Kriisityö ja vakauttaminen**

Vakauttaminen on asiakaslähtöinen työskentelytapa, jonka tavoitteena on ihmisen psyykkinen tasapaino ja fyysisten oireiden väheneminen, sekä psyykkinen sekä fyysinen toimintakyvyn koheneminen. Tarkoituksena on pyrkiä tunnistamaan asiakkaan voimakkaita vireystilan vaihteluita, vakauttamaan sekä saamaan asiakkaan arkeen selkeyttä, jossa unirytmii ja ruokailu ovat merkittävässä osassa. Yli- ja alivireystilat vaikeuttavat asiakkaan kykyä toimia, vastaanottaa tietoa ja käsitellä asioita. Sietoikkuna on yli- ja alivireyden välillä oleva tila, jossa asiakas kykenee vuorovaihtukseen, ottamaan vastaan tietoa sekä käsittelemään vaikeita asioita. (Piironen 2012, 88-90.)

Ensimmäisten päivien aikana turvakodissa korostuvat asiakkaan vakauttaminen ja turvallisuuden tunteen lisääntyminen mm. tukemalla tavallisiin arjen rutiineihin, selkeällä vuorokausirytmillä, ruokailuilla, levolla ja hoivalla.

Kriisissä oleva asiakas on usein yli- tai alivireystilassa. Hän voi käydä ylikerroksilla, jolloin hänet on tarpeen saada rauhoittumaan ja tasaantumaan. Vastaavasti hyvin alivireistä asiakasta pyritään aktivoimaan. Työntekijä pyrkii hahmottamaan ja tunnistamaan asiakkaan vireystasoa ja auttaa omalla toiminnallaan säätelemään sitä. Erilaisia keinoja tähän ovat mm. kehon tuntemusten ja reaktioiden tunnistamisen harjoittelu, erilaiset hengitys- ja rentoutuskeinot ja ”tähän hetkeen tuominen” eli *”palautetaan tähän päivään ja kerrotaan, että nyt ollaan tässä tilanteessa, sä olet turvakodissa ja nyt ei ole hätää”*. Alivireystilassa olevaa asiakasta houkuttelevaan liikkumaan, toimimaan ja tekemään jotain yhdessä. Keskeistä on, että työntekijä omalla kehollaan ja toiminnallaan pyrkii säätelemään asiakkaan vireystilaa. *”Esimerkiksi, kun asiakas on ylivireessä, niin mulla tulee jonkinlainen vastareaktio, että rauhoitan itseni, niin asiakaskin alkaa rauhoittumaan...samaten, jos asiakas on passiivinen ja alivireinen, niin sitten yritän siirtää sitä omaa energiatasoa asiakkaalle, et käytän omaa kehoa, että saan asiakkaan toimimaan...”*

*”...et pyrkii rauhoittamaan ihan omalla olemuksella ja vaikka ottamalla kädestä tai olkapäästä kiinni. Mut se oma ammattitaito ja jäämäkkyys, et sä tiedät, mitä sä teet, niin se luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta.”*

*”...välillä on hyvä puhua ihan jostain muusta, tehdä vaikka yhdessä ruokaa ja katsoa teeveetä tai jollain tavalla siirtää ajatuksia pois niistä väkivaltatilanteista. Ja sitten ihan ne perustarpeet, syöminen, nukkuminen, hygienian hoito. Eli käytännössä tehdään ihan arkijuttuja.”*

Aloitusvaiheessa käydään asiakkaan kanssa vielä tarkemmin viimeisin väkivaltatilanne tai turvakotiin tulon syy läpi, sekä tehdään turvallisuusriskien arviointia, joka jatkuu läpi asiakkaan turvakotijakson.

Akuutteja käytännön asioita, kuten lääkärikäynnit, sairausloma, lasten päivähoito- ja kouluasiat, mahdollinen tavaroiden haku kotoa, järjestellään asiakkaan tilanteen,

tarpeiden, voimavarojen ja toiveiden mukaisesti. Tuetaan, ohjataan ja autetaan asiakasta oman elämän hallintaan hoitamalla käytännön järjestelyjä itse kyvyt ja voimavarat huomioiden. Tehdään asiakkaan kanssa yhdessä / työntekijän toimesta lastensuojeluilmoitus, jos perheessä on alaikäisiä lapsia. Mikäli asiakkaana on raskaana oleva nainen, tehdään ennakkollinen lastensuojeluilmoitus. Käydään myös yhdessä asiakkaan kanssa läpi suostumus tietojen luovuttamisesta -lomake läpi, jonka asiakas allekirjoittaa.

### 5.3 Työskentely

Työskentelyvaiheeseen kuuluu asiakkaan kokonaistilanteen läpikäyminen, väkivaltakartoitus ja väkivallan riskien arviointi MARAK-riskienarviointilomaketta käyttäen, väkivaltakokemusten työstäminen, tiedon antaminen, käytännön asioiden hoitaminen sekä vanhemmuustyö. (THL 2013, 20-21.)

Työskentelyn alkaessa laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä turvakotipalvelun toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan mm. asiakkaan tuen tarve ja tavoitteet turvakotijaksolle. Turvakodissa työskentely on voimavarakeskeistä, joka tarkoittaa asiakkaan voimavarojen ja selviytymiskeinojen tukemista, positiivisen palautteen antamista ja oman elämän asiantuntijuuden vahvistamista. Myös läheisverkostoa kehitetään ja aktivoidaan asiakkaalle tueksi ja voimavaraksi.

*”Semmoinen asiakkaan omien voimien kartoitus. Lähdetään miettimään niitä, mitkä voimauttaa ja miten niitä omia voimavaroja pystyis lisäämään. Ja millä asiakas pääsee niinku hallitsemaan paremmin omaa elämäänsä”*

*”...et kuullaan ja nostetaan ylös niitä asioita, mitä asiakas itse tuottaa. Tartutaan pieniinkin asioihin, joista saattaa olla tulevaisuudessa hyötyä. Kuullaan tulevaisuuden toiveita.”*

*”...niiden omien vahvuuksien näkeminen ja tuodaan semmosia positiivisia asioita esiin, kehuaan ja kannustetaan, et miten hienosti toi meni.”*

*”Mietitään niitä asiakkaan tukiverkostoja, että yritetään löytää joku läheinen, jonka kanssa saa yhteyden. Et ku ei välttämättä ole ollut pitkään aikaan väkivallan*

*takia kehenkään yhteydessä, niin sit täällä yritetään löytää ja kannustetaan ottamaan ittekin yhteyttä. Sit on joku tuki läheisistäkin, ku täältä lähtee.”*

### **5.3.1 Väkivaltahistorian kartoitus**

Turvakodissa pyritään saamaan kuva asiakkaan kokemasta väkivallasta. Asiakkaan kanssa käydään läpi ja käsitellään väkivaltahistoriaa. Usein asiakas voi tulotilanteessa kertoa tämän olleen ensimmäisen väkivaltakokemus, joko siksi, että asiakas vähättelee kokemuksiaan, tai ei tiedosta ja tunnista väkivallan eri muotoja. Historiaa läpikäydessä tuleekin esiin, että väkivaltaa on ollutkin eri muodoissa jo pidempään. Marak-riskienarviointi lomaketta yhdessä asiakkaan kanssa täytäten tehdään väkivallan riskien arviointia, joka toimii myös hyvänä apuna ja pohjana asiakkaan kanssa käydyille keskusteluille, kuten turvakotipalvelut / aikuisen ja lapsen lomakekin. Niiden avulla asiakas usein havahtuu ”todellisuuteen;” miten vakava tilanne on, mitä kaikkea on tapahtunut, mitä kokenut, mitä kaikkea väkivalta on ja miten se on raaistunut. Asiakkaan kanssa keskustellaan myös omasta väkivaltaisuudesta. *”...usein keskusteluissa asiakas huomaa itsekkin ja uskaltaa myöntää itselleen, että on ollut väkivaltainen myös itse ja sitten puhutaan siitä.”*

### **5.3.2 Tiedon antaminen**

Tiedon antaminen väkivallasta ja sen seurauksista on tärkeää. Kerrotaan, miksi irrottautuminen on niin vaikeaa, mitä fyysisiä ja psyykkisiä vaikutuksia väkivallalla on ja miten se muuttaa omaa käyttäytymistä. *”Meidän tärkeä tehtävähän on puhua siitä väkivallasta, kertoa siitä ja antaa ymmärrystä asiakkaalle, että mikä on se väkivallan maailma, että asiakas pystyy sitä kautta tiedostamaan ja tunnistamaan, että nämä seuraukset johtuu siitä”* Tietoa ja neuvontaa annetaan myös juridisista oikeuksista esimerkiksi lähestymiskieltoasioista ja rikosilmoituksen teosta, johon pyydetään Rikosuhripäivystyksen työntekijää turvakodille tapaamaan asiakasta.

### **5.3.3 Tunnetyöskentely**

Tunnetyöskentely on tärkeä osa turvakodissa tehtävää työtä. Se tarkoittaa, että tunteita tunnistetaan, niitä sanoitetaan ja käsitellään asiakkaan kanssa. Pelko, häpeä, syyllisyys ja viha ovat tavallisia tunteita asiakkailla, mutta myös rakkaus, ikävä,

suru ja katumus. Asiakasta voi hävettää ja hämmentää ristiriitaisetkin tunteet tilanetta ja väkivallan tekijää kohtaan. Häpeän tunne voi jopa estää asiakasta puhumasta kokemuksistaan ja tunteistaan. Siksi on tärkeä, että asioita otetaan puheeksi ja kysytään. ” *Ja tärkeintähän on, et sais poistettua sitä häpeän tunnetta. Et sitä alkaa yleensä puhumaan, et ku tavallaan sä pääset jonkun kynnyksen yli.* ” Asiakkaalle tuodaan esiin, että kaikenlaiset tunteet ovat hyväksytyjä, niitä on oikeus tuntea ja näyttää, ja ristiriitaisetkin tunteet ovat normaalia. Tiedon antaminen väkivallasta voi myös helpottaa asiakkaan syyllisyyden tunteita. Tietoa annetaan myös kriisistä ja sen aiheuttamista tunne- ja kehoreaktioista. Asiakas saattaa olla hämillään omista voimakkaistakin tunteistaan, käyttäytymisestään tai fyysisistä oireistaan, jolloin on asiakkaalle helpottavaa, että työntekijä sanoittaa asiakkaan kriisireaktioita ja kertoo, että se on normaalia tässä tilanteessa.

Turvakodissa tunnetyöskentelyyn käytetyimpänä ja luontevimmaksi koettuna työmenetelmänä aikuisasiakkaiden kanssa on kuunteleminen, keskusteleminen ja erilaiset lomakkeet, mutta myös toiminnallisia menetelmiä käytetään. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset mielikuvaharjoitukset, turvapaikkaharjoitukset, tulevaisuuden muistelu sekä kehokartta, jonka voi toteuttaa suullisesti tai ihan konkreettisesti. Turvakodin työssä keskeistä on kuuntelemisen taito. Erityisesti ensimmäisten päivien aikana asiakkaalla on tavallisesti kova tarve puhua yhä uudestaan ja uudestaan kokemuksistaan. Asiakas haluaa käydä päivien ja vuorojen aikana samaa tilannetta läpi ja aina välillä muistuu mieleen uusia asioita. ” *...annetaan asiakkaan käydä samaa tarinaa läpi ja taas sieltä saadaan avattua joku uusia asia ja uusi solmu, niin lopulta asiakas itteki sanoo, että hänen omat ajatukset selkiintyy...* ” ” *...niin silloin tietää, et sen vain täytyy puhua, että se pääsee eteenpäin siitä, vaikka se on ehkä työntekijästä välillä raskasta ja turhauttavaa.* ” Kuunteleminen on aktiivista, reflektoivaa kuuntelua, jonka avulla herätellään asiakasta pohtimaan: ” *...reflekttoiva kuuntelu, et tehdään tarkentavia kysymyksiä ja toistetaan, et sä sanoit näin et ymmärsinkö mä oikein ja mitä sä tästä ajattelet...* ”

” *Ja oma empaattisuus on tunnetyöskentelyssä tosi tärkeä, että asiakkaalle tulee se tunne, että sitä kuullaan ja aidosti välitetään, mitä se sanoo* ”

*”Mut sit mä aina katson, että alotetaan hyvästä ja lopetetaan hyvään, ja keskivaiheilla tulee niitä vaikeita asioita...”*

Turvakodin tunnettyöskentelyyn sisältyy myös asiakkaan koskettaminen. Arposen & Airaksisen (2007, 9) mukaan hyvällä kosketuksella voidaan viestittää toiselle esimerkiksi myötätuntoa, iloa, hellyyttä tai rohkaisua. Kosketus voi olla myös negatiivinen kokemus, sen kautta voi välittyä esimerkiksi pelkoa ja vihaa. Kosketus on sanatonta viestintää ja usein kertovat enemmän kuin sanat. (Arponen & Airaksinen (2007, 9) ”...niin ja kosketustyö. Mun mielestä se on aina tosi tärkeitä, kun aattelee, että asiakas kokee paha kosketusta; raiskausta, lyömistä, tönimistä, niinku toiselta ihmiseltä, joka sanoo rakastavansa. Niin sitten on tärkeitä, että me opetetaan täällä, et on muutakin kosketusta kuin paha kosketus.”

#### **5.3.4 Vanhemmuustyö**

Turvakodissa tehdään vanhemmuustyötä pitäen sisällään mm. lapsen tarpeiden, kokemuksen, reaktioiden ja näkökulman sanoittamista vanhemmalle, herätellään vanhempaa miettimään päätöstensä vaikutusta ja merkitystä lapsen kannalta sekä keskustellaan kuristusväkivallasta ”...tuetaan siinä vanhemmuudessa. Et kun aikuiset on usein siinä tilanteessa, että ne keskittyy niin itteensä, niin muistutetaan niistä lapsista, että ne tarvii äitiään ja tuetaan niitä huolehtimaan lapsistaan. On tärkeä sanottaa niitä lapsia vanhemmalle, et tuoda esiin lapsen näkökulman ja miten ne päätökset ja kokemukset vaikuttaa lapseen.”

*”...sit keskusteluissa vanhemmat huomaa, että niillä on niinku kuritusväkivaltaa lapsiaan kohtaan ja sit lähdetään puhumaan ja käsittelemään sitä.”*

#### **5.3.5 Käytännön asioiden hoitaminen**

Turvakodissa mietitään asiakkaan kanssa yhdessä turvallisia vaihtoehtoja tulevaisuuteen, kerrotaan erilaisista mahdollisuuksista ja autetaan asiakasta käytännön asioiden hoidossa, kuten muiden tarvittavien palveluiden etsimisessä ja hankinnassa, asunnon hankinnassa, raha-asioiden hoitamisessa ja erilaisten hakemusten täyttämässä, osoitteen ja numeron salaiseksi laittamisessa jne. Yhteistyö muiden auttavien tahojen kanssa on tärkeää.

*”...hankitaan oma sosiaalityöntekijä, järjestetään verkostopalavereita ja mietitään asiakkaan kanssa, että onko turvallista palata kotiin, mikä olisi toinen mahdollisuus, millainen on turvallinen tulevaisuus, lähteekö uuteen kotiin ja onko se turvallinen, mitä tukitoimia perhe tarvitsee täällä ollessaan ja sitten kun lähtee kotiin ja järjestellään niitä...”*

Pyritään siihen, että asiakas hoitaa itse käytännön asioita työntekijän tukeksi ja ohjauksessa. Asiakkaalle voi olla pelottavakin kokemus hoitaa asioita itse, koska ei ole niitä kotona väkivallan keskellä välttämättä saanut hoitaa. Tällöin turvakodissa on hyvä rauhassa ja turvallisessa ilmapiirissä asioiden hoitoa harjoitella.

#### **5.4 Lopetus**

Turvakotijakson lopetusvaiheessa turvasuunnitelma päivitetään tulevaisuutta varten ja kartoitetaan asiakkaan selviytymisvaiheen tuen tarvetta sekä tehdään suunnitelma turvakodin jälkeen tapahtuvasta jatkotyöskentelystä. Myös asiakaspalaute kerätään jakson lopuksi. (THL 2013, 21-22.)

Turvakotijakson kesto voi asiakkaasta riippuen vaihdella päivästä viikkoihin, jonka vuoksi työ voi olla lyhytaikaista ja ennakoimatonta. Toisinaan asiakas voi päättää lähteä esimerkiksi takaisin kotiin hyvinkin äkillisesti ja yllättäen, jolloin kiireettömään jatkosuunnitteluun ei ole aikaa ja mahdollisuutta. *”Meillä saattaa olla asiakkaita, jotka lähtee tosi äkillisesti, et hei, mulla on kyyti tossa alhaalla ja mä olen pakannut ja mä päätin lähteä. Et siinä käydään sit tosi nopeesti asioita läpi.”* Vastaavasti pidempään turvakodissa asuneita asiakkaita rohkaistaan ja valmistellaan heidät turvakodista lähtemisessä. *”Työntekijän on hyvä avata sitä turvakodilta lähtemistä. Kun ihminen laitostuu niin nopeasti ja tulee kynnyks lähteä pois, kun on niin hyvä ja turvallinen olo ja kaikesta huolehditaan. Niin lopussa sitten kysytetään sitä lähtemisajatus, pidetään niinku mielessä ja mukana, ja luodaan rohkeutta.”*

Lopetusvaiheessa tehdään turvasuunnitelmaa, suullisesti ja kirjallisesti, jossa tehdään konkreettinen suunnitelma asiakkaan kanssa mahdollisen väkivalta- ja uhkatilanteen sekä turvaan lähtemisen varalle. Turvasuunnitelma tehdään niin aikuiselle kuin lapselle ikätason mukaisesti, ja lapselle tehdessä vanhemman on hyvä olla



siinä mukana. Turvasuunnitelma tehdään sekä asiakkaan erotessa väkivallan tekijästä ja muuttaessa uuteen kotiin kuin erityisen tarkkaan asiakkaan palatessa takaisin väkivallan tekijän luo. Asiakasta pyydetään säilyttämään suunnitelma, tai mikäli se ei ole turvallista, niin painamaan mieleensä.

Asiakkaan kanssa keskustellaan turvakotijakson jälkeisen tuen ja avun tarpeesta, suunnitellaan sitä, tuetaan asiakasta muiden tarvittavien palvelujen piiriin ja konkreettisesti järjestellään niitä asiakkaan kanssa, erityisesti Avokin osalta. Kartoitetaan myös väkivallan tekijän avun tarve ja motivaatio avun vastaanottamiseen. *”Yritetään, että olis aika varattu Avokkiin, jos asiakas haluaa. Jos asiakas on sitte ulkopaikkakuntalainen ja kauempaa, niin kartoitetaan, et mitä omassa kunnassa on tarjolla. Yleensä sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä. Tai jos on muuten jonkun avun piirissä jo valmiiksi, niin et se jatkuu sitten.”*

Turvakotijakson lopetusvaiheessa tehdään asiakkaan kanssa yhdessä arviota jaksosta pohtien asiakkaan voinnin, tilanteen ja voimavarojen muutosta sekä sitä, vastasiko turvakotijakso asiakkaan tarpeisiin. *”Pysähdytään siihen, että käydään vähän asiakkaan kanssa läpi tilannetta, mistä asiakas turvakotiin tuli ja mihin on nyt tultu. Et asiakas näkisi sen, et mitä on tapahtunut, miten on voimaantunut, ja mitkä asiat on menneet eteenpäin. Et asiakas näkee, et on päässyt eteenpäin ja asiat on menos parempaa kohti.”*

Asiakkaalle kerrotaan asiakaspalautteesta ja annetaan nettiosoite / linkki, jonka kautta hän voi antaa palautetta sähköisesti netissä, THL:n sivulla joko turvakodissa tai kotiuduttuaan. Tämä palaute menee suoraan THL:n tiedonkeruuseen. Palautelomake voidaan antaa myös paperi-versiona, mikäli asiakas näin toivoo. Myös suullinen palaute on tärkeää työn kehittämiseksi.

Asiakkaan kotiutuessa turvakodilta tehdään jälkihuoltosoitto asiakkaalle n. viikonkahden kuluessa. Tästä kerrotaan asiakkaalle ja kysytään siihen häneltä lupa lopetusvaiheessa. Muistutetaan myös, että turvakodin jälkihuoltosoitto tulee tuntemattomasta numerosta, johon asiakas ei välttämättä muuten vastaisi. Jälkihuoltosoiton yhteyteen asiakkaan kanssa voidaan myös etukäteen esimerkiksi sopia jokin turvasana, jonka asiakas sanoo tilanteessa, jossa ei voi väkivallan uhan vuoksi puhua ja

tarvitsee kotiin apua. Tällaiseen tilanteeseen voidaan asiakkaan kanssa etukäteen sopia toimintaohjeet työntekijälle.

Jälkihuolto soitto pitää sisällään asiakkaan kuulumisten kysymisen, tämän hetken tilanteen ja turvallisuuden kartoittamisen kaikkien perheenjäsenten näkökulmasta sekä kartoitetaan mahdollisen tuen ja avun tarvetta ja rohkaistaan asiakasta tarvittaessa palaamaan turvakotiin takaisin.

*”Eli noin kaks viikkoa asiakkaan poislähdöstä soitetaan ja kysytään kuulumisia ja et miten siellä nyt menee. Et se on semmonen kartotus, et mikä tilanne siellä nyt on, onko Avokissa käynyt ja onko hyötynyt siitä ja onko jotain tarvetta johonkin muuhun. Ja aina muistetaan ne lapset jokainen yksilönä vuorollaan. Sit se turvallisuus tietysti, ja kuullaan sit, että mitä sieltä taustalta kuuluu ja kuullaan ja arvioidaan asiakkaan tunnetilaa puhelun aikana.”*

*”Jälkihuolto soitto kestää niin kauan kuin asiakas haluaa. Usein ne tykkäävät ja kokee sen tärkeenä, ja kokee et hei te olitte musta kiinnostuneita. Tai jos meneeki huonosti ja haluaa tulla takaisin.”*

Lopetusvaiheessa ja tarvittaessa jälkihuolto soitonkin yhteydessä tärkeää on madaltaa kynnystä ja rohkaista asiakasta olemaan yhteydessä ja tulemaan takaisin turvakotiin tilanteen vaatiessa. *”Sanotaan ja omaa kehoo käytetään, et sulla on lupa tulla takaisin, jos tilanne sitä vaatii, et madalletaan sitä kynnystä.”*

*”Mut se on aina muistettava sanoa, et sä olet aina tervetullut takaisin. Et soita ja tuu takas jos siltä tuntuu, et kukaan ei sua täällä sen takia kato kieron. Et jos sillä asiakkaalla jää se fiilis, et täällä oli hyvä olla ja tänne voi tulla takas, niin sehän on kaikista tärkeintä.”*

## 6 DOKUMENTOINTI

Asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa turvakodissa tehtävää työtä. Uusi sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista vaikuttavat kaikkien sosiaalihuollon palvelujen asiakastietojen dokumentointiin. Dokumentoitu työ mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan ja niihin on helppo jälkikäteen palata. Ajan tasaiset asiakirjat havainnollistavat ja tekevät asiakastyötä näkyväksi prosessina niin asiakkaille, kollegoille kuin päätöksentekijöillekin, ja niitä voidaan myös hyödyntää työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa, esimerkiksi arvioimalla yhdessä elämäntilanteessa tavoiteltujen muutosten toteutumista. Ne toimivat myös pohjana turvakotipalveluiden tilastoinnille. (THL 2013, 28.)

Turvakodissa on käytössä sähköinen Sofia -asiakastietojärjestelmä ja kaikille turvakodeille yhtenäiset asiakasasiakirjat, jotka perustuvat sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Näitä ovat:

1. Turvakotipalvelun asiakkaan esitiedot, jotka täytetään tulohaastattelussa.
2. Turvakotipalvelun palvelutarpeen arvio, joka tehdään tulotilanteessa.
3. Turvakotipalvelun toteuttamissuunnitelma, joka tehdään työskentelyvaiheen alussa, eli n. 2 vrk:n kuluttua asiakkaan saapumisesta.
4. Turvakotipalvelun asiakaskertomus eli muistiot, jotka koostuvat asiakasprosessin päivittäisistä työskentelystä ja tapahtumista asiakkaan kanssa.

Lisäksi Sofia -asiakastietojärjestelmässä on:

- Henkilötiedot
- Turvakotipalvelut / aikuisen lomake ja lapsen lomake, joiden kautta THL saa myös tarvittavia tilastotietoja

Näiden lisäksi turvakodin asiakastyössä käytetään mm:

- Turvasuunnitelma
- Lastensuojeluilmoitus -lomake
- Suostumus tietojen luovuttamisesta -lomake
- Matak riskienarviointi -lomake

## LÄHTEET

Arponen, R. & Airaksinen, O. 2007. Hoitava Hieronta. 1. - 3. painos. Porvoo: WSOY

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

L13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

L4.12.1998/898. Laki lähestymiskiellosta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980898>

L19.12.1889/39. Rikoslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

L22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L1354/2014. Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 17.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141354>

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

L11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 17.2.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Piiroinen, L. 2012. Olisiko kehollisista menetelmistä apua vakauttamiseen? Teoksessa Trauma-peräisen dissosiaatiohäiriön vakauttaminen Suomessa, 87 – 97. Toim. Antervo, A., Mankila, P. & Hästbacka, K., Projektiraportti 2009 - 2012. Traumaterapiakeskus. Oulu: Erweko Oy.

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

THL 2013. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksset. 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=](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN_ISBN_978-952-245-924-4.pdf?sequence=)