

# TURVALLISUUTTA KOTIKÄYNNEILLE

Opas Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöille

Sari Rämö

Opinnäytetyö

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK)

+diakonin virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Rämö, Sari. Turvallisuutta kotikäynneille. Opas Salon seurakunnan diakonia-työntekijöille. 42 sivua ja 1 liite. Syksy 2018. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää opas turvallisista kotikäyntityön käytännöistä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Opinnäytetyön tavoitteena oli diakoniatyön kehittäminen, Salon seurakunnan diakonisen kotikäyntityön käytäntöjen osalta, sekä työyhteisön turvallisuuden kehittäminen kotikäynneillä. Tavoitteena oli luoda informatiivinen opastusmateriaali diakoniatyöntekijöiden käyttöön. Kehittämistyön tuloksena syntyi opas sähköisessä ja paperisessa muodossa. Turvallisuutta kotikäynneille opasta voi käyttää itsenäisenä kokonaisuutena tai täydentävänä materiaalina.

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään diakonista kotikäyntityötä, turvallisuuden haasteita kotikäynneillä ja kotikäyntityön tarvetta. Toiminnallinen kehittämishanke luvussa on käsitelty opinnäytetyön viitekehystä, kehittämistehäviä ja aineistonkeruun menetelmiä. Aineistonkeruu on tehty pitämällä tutkimuspäiväkirjaa ja työryhmäpalavereita sekä toteuttamalla sähköpostikysely

ASIASANAT: Diakoninen kotikäyntityö, diakoniatyö, toiminnallinen opinnäytetyö, turvallisuus

## ABSTRACT

Rämö, Sari. Safety for home visits. A guide for the diaconal workers of Salo congregation. 42 p. 1 appendix. Language: Finnish. Autumn 2018.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Program in Social Services, Option in Diaconal Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The purpose of this bachelor's thesis was to develop diaconal social work in part of the Salo congregation home visit work practices as well as to develop the safety of the working community during home visits. Furthermore, to produce informative guiding material for diaconal workers' use.

The thesis was made in co-operation with Salo congregation diaconal work. The theory part discusses home visit work, safety challenges during home visits and the need for home visit work. The frame work of the functional and development oriented study discusses the methods of data collection and development tasks. The material was collected by keeping a research diary and from work group meetings as well as by implementing email inquiry. As a result of the development oriented study, a guide in electronic and in paper form was created. Safety for home visits guide book can be used as an independent entity or as a complementary material.

Keywords: Diaconal home visit work, diaconal work, functional bachelor's thesis, safety

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 DIAKONINEN KOTIKÄYNTITYÖ .....	7
2. 1 Diakonisen kotikäyntityön tarve .....	7
2. 2 Ikääntyneiden määrä lisääntyy .....	7
2. 3 Diakoninen kotikäyntityö .....	9
2. 4 Salon seurakunnan diakoninen kotikäyntityö.....	10
2. 5 Kotikäyntityön turvallisuuden haasteet .....	11
2. 6 Koti ja eettisyys kotikäynnillä .....	13
2. 7 Hyvä opas .....	14
3 DIAKONIA TYÖN KEHITTÄMISHANKE SALOSSA .....	16
3. 1 Aihe opinnäytetyölle .....	16
3. 2 Toiminnallinen opinnäytetyö .....	17
3. 3 Turvallisuutta kotikäynneille oppaan suunnitteluvaihe .....	18
3. 4 Turvallisuutta kotikäynneille oppaan toteutusvaihe .....	20
3. 5 Palaute, kustannukset ja kehittämisaiheet .....	21
3. 6 Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden arviointi .....	22
4 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	23
LÄHTEET .....	24
LIITTEET .....	28
LIITE 1 .....	28

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää opas turvallisista kotikäyntityön käytännöistä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Työpaikkani on Salon seurakunnan diakoniatyö. Olin Salon seurakunnassa seurakuntaharjoittelu osuuden, tässä harjoittelussa oli painopiste kehittämiselle. Harjoittelun aikana nousi kehittämisaiheena tarve Turvallisuutta kotikäynneille oppaalle. Opinnäytetyön produktin: Turvallisuutta kotikäynneille oppaan tein yhteistyössä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli diakoniatyön kehittäminen, Salon seurakunnan diakonisen kotikäyntityön käytäntöjen osalta, sekä työyhteisön turvallisuuden kehittäminen kotikäynneillä. Tavoitteena oli luoda informatiivinen opastusmateriaali diakoniatyöntekijöiden käyttöön. Kehittämistyön tuloksena syntyi opas sähköisessä ja paperisessa muodossa. Turvallisuutta kotikäynneille opasta voi käyttää itsenäisenä kokonaisuutena tai täydentävänä materiaalina.

Diakoniatyö on etsivää, sen tavoitteena on parantaa ja auttaa ihmisiä selviytymään vaikeuksissa sekä eheytymään niin, yksilöinä kuin yhteisöissä. Yksilöllistä diakonista auttamista tekevät diakoniatyöntekijät kotikäyntityön ja vastaanotto-työn muodoissa. He auttavat taloudellisesti, antavat sielunhoitoa sekä keskustelua. Diakoniatyöntekijät järjestävät monenlaista ryhmätoimintaa, pyrkivät vaikuttamaan yhteiskunnallisiin epäkohtiin ja niiden syihin. Kansainvälinen diakonia herättää vastuuta, edistäen kansainvälistä solidaarisuutta (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018.)

Diakoniatyöntekijät kohtaavat muun muassa vanhuksia, perheitä, nuoria, taloudellisen avun tarpeessa olevia, psyykkisesti -ja fyysisesti sairaita, päihteiden käyttäjiä, omaishoitajia sekä maahanmuuttajia (Kiiski 2015, 34). Huotarinen (2008, 9.) mukaan diakoniatyön ydintä on kohtaaminen henkilökohtaisesti ja se toteutuu parhaiten asiakkaan varsinaisessa elinympäristössä kotikäynnillä.

Diakoniatyö määritellään kirkkojärjestyksessä kristilliseen rakkauteen perustuvaksi auttamistyöksi. Se on suurimassa hädässä olevien ihmisten empaattista auttamista ja tukemista Diakonisessa auttamistyössä ovat etusijalla heikoimassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa olevat lähimmäiset (Kiiski 2013, 26,48). Havukaisen ym. (2015, 5-6.) mukaan diakoniatyöntekijöiden tehtäviä ovat ihmisarvon puolustaminen, oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen sekä hengellisen ja henkisen elämän vahvistaminen.

## 2 DIAKONINEN KOTIKÄYNTITYÖ

### 2.1 Diakonisen kotikäyntityön tarve

Diakonisen kotikäyntityön tarve on lisääntynyt, vaikka evankelis-luterilaisen kirkon raportit kertovat kotikäyntien määrän vähenemisestä. Taloudellinen avustaminen ja ruoka-avun antaminen ovat lisääntyneet diakoniatyössä, taloudellisista lamoista ja muista yhteiskunnan muutoksista johtuen. Perinteisiä diakoniatyön muotoja, kuten mielenterveystyötä, sielunhoitoa ja vanhustyötä on jouduttu vähentämään suurentuneen taloudellisen avun tarpeen vuoksi. Asiakaskontaktit viestintävälineiden kuten, esimerkiksi puhelimen ja sähköpostin välityksellä ovat lisääntyneet enenevässä määrin, vieden diakoniatyöntekijöiden aikaa kotikäyntityöstä ja muusta asiakastyöstä (Veli-Matti Salminen 159 – 160.)

Yhteiskuntamme huono-osaisuus lisääntyy vuosi vuodelta. Suhteellisesti köyhiä arvioidaan Suomessa olevan 700 000. Työttömien ja toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrät kasvavat edelleen. Toimeentulotukea sai 261 500 kotitaloutta vuonna 2015 ja työttömiä oli 252 000. Toimeentulotuki on viimesijainen sosiaaliturvaetus, se ei riitä turvaamaan minimikulusta. Toimeentulotukea arvioidaan jäävän noin 50 prosenttia hakematta, koska monet toimeentulotukeen oikeutetut eivät sitä hae. Suomalaisesta yhteiskunnasta syrjään jääneitä, äärimmäisessä köyhyydessä eläviä arvioidaan olevan 30 000. Diakoniatyöntekijät kohtaavat noin puolet toimeentulotuen saajista, kunnan sosiaalityöntekijät kohtaavat heitä henkilökohtaisesti harvoin. Diakoniatyöntekijä näkee ja kohtaa köyhyydestä kärsiviä ihmisiä. Näiden ihmisten tarinat tulevat kuulluiksi diakoniatyössä (Gävert 2016, 25, 29.)

### 2.2 Ikääntyneiden määrä lisääntyy

Eläkkeelle siirtyvät ihmiset ovat pääosin fyysisesti ja psyykkisesti hyvässä kunnossa. Avun tarve kasvaa ikääntymisen myötä. Viidesosa 65 vuotta täyttäneistä, kolmasosa yli 75-vuotiaista ja puolet 80 vuotta täyttäneistä ovat jonkin asteisen avun tarpeessa. Viimeisen 20 vuoden aikana on iäkkäiden palveluiden määrä

vähentynyt, tätä pidetään Suomen sosiaalipoliittisena ongelmana. Ikääntyneiden ihmisten avohoidon lisääntyminen, luo tarpeen kotona asumisen tukemiseen. Yhteiskunnan tarjoamien palvelujen väheneminen vaikuttaa siihen, että vanhukset tarvitsevat enemmän apua kolmannelta sektorilta. Kotikäyntipyynnöt diakonia-työntekijöille ovat lisääntyneet. Vanhusten yksinäisyys on Suomessa yleistä. Diakoniatyöntekijät toivovat lisää voimavaroja vanhustyöhön koska, se mahdollistaisi vierailemisen vanhusten luona nykyistä enemmän (Kiiski 66 – 69,75,140 – 144,160.)

Vanhusten määrä lisääntyy koska, suuret ikäluokat ovat tulleet eläkeikään. Vuoteen 2030 mennessä arvioidaan yli 75-vuotiaita olevan yli kaksinkertainen määrä nykyiseen verrattuna. Laitospaikkojen väheneminen luo lisääntyvää tarvetta seurakunnan työntekijöiden kotikäyntityölle (Havukainen ym. 2010.)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista eli Vanhuspalvelulain 1 luvun ensimmäisen pykälän tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Parantaa ikääntyvien mahdollisuuksia osallistua heidän elämään vaikuttavien päätösten valmisteluun ja palvelujen kehittämiseen kunnassa. Parantaa iäkkäiden mahdollisuuksia saada yksilöllisiä hyvätasoisia sosiaali- ja terveystalvuluja palveluja riittävän ajoissa. Vahvistaa iäkkäiden vaikuttamismahdollisuuksia hänelle järjestettävien palvelujen sisältöön ja toteuttamistalvuihin sekä päättää niiden valinnoissa. Lain neljännessä pykälässä määrätään kunnan eri toimialojen toimivan yhteistyössä ikääntyneiden hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn sekä itsenäisen suoriutumisen tukemisessa. *Lisäksi kunnan on tehtävä yhteistyötä kunnassa toimivien julkisten tahojen, yritysten sekä ikääntyntä väestöä edustavien järjestöjen ja muiden yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi*



### 2.3 Diakoninen kotikäyntityö

Diakoninen kotikäyntityö vastaa vanhusten yksinäisyyteen ja apua tarvitsevien vanhusten hätään. Vanhusten kotikäyntityön tärkeänä tavoitteena on seurakuntayhteysten ylläpitäminen silloin, kun vanhus ei pysty osallistumaan seurakunnan tilaisuuksiin. Hengellisyys kuuluu ihmisyyteen, toivon välittäminen, kiireettömän ajan antaminen ja sielunhoito ovat seurakunnan perustehtäviä. Usein vanhus kokee tullessa hoidetuksi jo siitä, kun saa olla toisen ihmisen rinnalla. Seurakunnan kotikäyntityön tarvetta lisäävät vanhusten läheisten asuminen muualla tai puuttuminen kokonaan sekä pitkät matkat taajamaan. Monet itsekkin ikääntyneet ja huonokuntoiset vanhukset ovat omaishoitajina puolisoilleen, joita ei voi jättää ilman valvontaa (Havukainen ym. 2010.)

Diakoni Päivi Moilasen (2016) mukaan on tärkeää seurakunnan mahdollistama kotikäyntityö vanhuksen omassa kodissa tai hoitopaikassa. Lähimmäisen-rakkaus toteutuu kotikäyntien muodossa silloin, kun vanhus ei pääse enää itse osallistumaan.

Vaikeimmin syrjäytyneitä ihmisiä ovat usein päihdeongelmaiset. Heille on olennaista elämänhallinnan menettäminen ja ongelmien kasautuminen. Etsivä kotikäyntityö on edellytys sille, että löydetään näitä syrjäytyneitä ihmisiä, jotka eivät kykene hallitsemaan elämäänsä. Syrjäytyneiden ihmisten löydyttyä on mahdollista saada heidät liitettyä takaisin yhteiskuntaan, mikä edesauttaa huono-osaisuuden katkeamista. Käytännön työssä ammattilaisen tarjoamaa tukea otetaan vastaan vain, jos saadaan luottamuksellinen suhde avuntarvitsijaan luotua. Kotikäynneillä voidaan selvittää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia vaarantavia riskitekijöitä. Asiakkaan mahdollisuuksia palvelujen saamiseen kartoitetaan kotikäynnillä, sekä tuetaan henkilön itsenäistä suoriutumista (Kuittinen 2015, 12 – 27.)

## 2. 4 Salon seurakunnan diakoninen kotikäyntityö

Diakoniatyötä Salon seurakunnassa tekee 15 diakoniatyöntekijää, tehden työtä pääsääntöisesti omilla alueillaan. Salon seurakuntaan kuuluvat alueina Halikko, Kiikala, Kisko, Kuusjoki, Muurla, Perniö, Pertteli, Salo-Uskela, Suomus-järvi sekä Särkisalo (Salon seurakunta 2017.Toimintakertomus.)

Kotikäyntejä tekevät Salon seurakunnassa kaikki diakoniatyöntekijät. Kotikäyntien määrä on laskenut Salon seurakunnassa selkeästi 2010-luvun puolesta välin lähtien. Sama trendi näkyy Turun arkkihiippakunnan ja koko evankelis-luterilaisen kirkon tilastoissa (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018.)

KUVIO 1



(Kotikäyntien määrä. Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018.)

Salon seurakunnan diakonisten kotikäyntien määrän (KUVIO1) suunta vuosina 2010 – 2016. Tiedot on poimittu Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian tilastoista vuosilta 2010 – 2016.

## 2.5 Kotikäyntityön turvallisuuden haasteet

Ihmisten yhä vain monimuotoisemmat elämän ongelmat ja haasteet sekä yhteiskunnalliset taustatekijät, kuten työttömyys, syrjäytyminen, mielenterveys -ja päihdeongelmat sekä taloudelliset vaikeudet näkyvät kotikäynneillä uhka -ja vaaratilanteiden kasvuna. Uhkaavan tai mahdollisesti jopa väkivaltaisesti käyt-täytyvän ihmisen kohtaaminen on yhä useamman ammattiryhmän arkipäivää (Rantaescola ym. 2015, 8). Sundell (2014, 34.) näkee kotikäyntityön vaativan huolellista riskitilanteisiin valmistautumista, sekä pitää työntekijän yksin työskentelyä haasteellisena.

Diakoniabarometrin (2016) mukaan diakoniatyötä voidaan pitää melko turvallisenä työnä. Uhkatilanteita diakoniatyöntekijät kohtaavat kuitenkin tavattoman usein. Uhkaavia tilanteita, joissa asiakas on käyttäytynyt joko väkivaltaisesti tai aggressiivisesti, oli vuoden 2015 aikana kohdannut 62 prosenttia diakonia-työntekijöistä. Neljä prosenttia diakoniatyöntekijöistä oli joutunut fyysisesti väkivaltaiseen tilanteeseen. Diakoniabarometrissa todetaan tilanteiden joskus etenevän yllättäen hallitsemattomiksi väkivaltatilanteiksi. Uhriksi voi joutua kokenutkin työntekijä (Gävlet 2016. 86 – 88, 91 – 92, 96.)

Diakoniatyöntekijöiden Liitto pitää huolestuttavana diakoniatyöntekijöiden puutteellista työturvallisuutta. Diakoniatyöntekijät ovat perinteisesti hoitaneet kotikäynnit yksin. Asiakaskunta on monipuolistunut ja lisääntynyt, näitä seikkoja pidetään huolestuttavina Diakoniatyöntekijöiden liitto työturvallisuus -ja työhuoneohjeissa. Ohjeessa liitto suosittelee ongelmallisten kotikäyntien tekemistä aina työparin kanssa. Diakoniatyöntekijän käytössä oleva matkapuhelin helpottaa asioiden hoitoa, työntekijän tavoitettavuutta ja hyvä on lisä työntekijän turvallisuuden varmistamiseen (Diakoniatyöntekijäin liitto 2000.)

Turvallisuusjärjestely selvityksen mukaan sosiaalialalla työpari -työskentely on todettu yleisimmin käytetyksi turvajärjestelyksi. Työnkierron katsotaan parantavan turvallisuutta ja tasaavan haastavista asiakkaista johtuvia paineita silloin, kun se tapahtuu tiimin tai pienryhmän sisällä. Työpaikoilla ja työtehtävissä, joissa on

kohonnut väkivallan riski, tulisi olla työväkivallan hallintajärjestelmä (Antikainen-Juntunen 2009, 52 – 53.)

Työntekijän valmiudet kohdata väkivaltaisista asiakkaita ovat työntekijän jaksamisen kannalta oleellisia. On raskasta ja stressaavaa työntekijälle olla jatkuvasti valmiudessa kohtaamaan uhkaavia ja väkivaltaisista asiakkaita. Tärkeää on työyhteisön emotionaalinen tuki ja sekä se, että työyhteisössä on tilaa avoimelle keskustelulle ja tunteiden ilmaisulle. Työtehtävien vaihto saattaa auttaa työ-stressiin ja työn rasittavuuteen, mutta ei ole aina mahdollista. Koulutuksilla vahvistetaan työntekijän ammatti-identiteettiä ja pätevyyttä sekä lisätään työntekijän työkykyä -ja motivaatioita. Mahdollisuus työnohjaukseen on tärkeää (Weisman-Henelius 1997, 137.)

Vaikka pahuutta ja väkivaltaa esiintyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, sitä ei tule koskaan hyväksyä. Molemmilla osapuolilla on vastuu tilanteen kehittymisestä, kunnioittava ja hyvä käytös auttaa usein välttämään väkivaltilanteen. Sosiaali- ja terveysalalla uhka -ja väkivaltilanteet muodostavat todennäköisen riskin. Asiakkaan uhkaavan käytöksen takana ovat usein muistisairaudet, kipu tai muusta syystä johtuva sekavuus tai kehitysvamma. Epäasialliseen käyttäytymiseen on heti puututtava. Uhkaavien tilanteiden varalle tulee olla toimintaohje sosiaali -ja terveysalan työpaikoilla. Väkivaltilanteiden vähentämisellä on työntekijän omalla käyttäytymisellä ja asenteilla on suuri merkitys. Työntekijän ammatillinen osaaminen lisää turvallisuutta, koska se auttaa sietämään stressiä ja lisää itseluottamusta. Riskitilanteita pitää yrittää ennakoida ympäristön tarkkailulla ja valppaudella. Ennakkotiedot tulee olla hyvin selvittää, millaiseen kohtamiseen ollaan menossa, onko aiempaa väkivaltaa tapahtunut? Työkavereiden hiljaisen tiedon selvittäminen on tärkeää. Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kanssa ei ole järkevää asioida kahden kesken (Lindh & Karttunen 2017, 44 – 48.)

Työturvallisuuslaki on tärkein työolosuhteiden turvallisuutta turvaava laki. Työntekijällä on oikeus turvalliseen työhön sekä asialliseen kohteluun. ”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että

haittaa tai vaaraa yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 29.pykälä). Työyhteisöissä tulisi kehittää väkivallantorjuntaa omaan työhön ja toimintaan sopivalla käytännönläheisellä kehittämistyöllä. Omaehtoista kehitystyötä pidetään tehokkaana ja konkreettisena. Uhkaavasta kotikäyntitilanteesta ilmoitetaan hätäkeskukseen ja tiedot kirjataan asiakastietoihin (Lindh & Karttunen 2017,46).

Väkivallan uhan hallinta alkaa sen tiedostamisesta. Suunnitelmallinen sekä järjestelmällinen toiminta minimoi väkivallan riskejä. Työyhteisössä yhteisesti sovitut toimintamallit luovat vahvan ja turvallisen perustan väkivaltatilanteisiin varautumisessa. Tilanteiden tuntemus, erilaiset sisäistetyt toimintamallit ovat tärkeässä asemassa. Yhteisten toimintamallien käytännön toteutus vaatii työyhteisöltä sitoutumista oman turvallisuuden ja samalla myös oman ammatillisuuden kehittämiseen. Tärkeää on työntekijöiden osallistaminen työturvallisuuden kehittämiseen sekä työntekijöiden avoin keskustelu väkivallan uhista. (Sundell 2014,11, 19, 22, 24 – 26.)

## 2. 6 Koti ja eettisyys kotikäynnillä

Koti muodostaa esineineen, ihmisineen ja ympäristöineen paikan, johon arki ja ihmisen elämänhistoria kiinnittyvät. Itsenäinen elämä tarvitsee omatoimisuutta ja elämän hallintaa. Koti, tuttu asuinalue, palvelut ja liikenneyhteydet ovat tärkeitä ihmisen arkielämän sujumisen kannalta. Kotiin liittyy erilaisia merkityksiä: koti on ihmismielen tyysija ja siellä käydään sosiaalista kanssakäymistä. Kotona oleminen ja asuminen ovat vapautta ja valtaa mutta, usein iäkkäillä tai vammaisillalla henkilöillä kotona pärjääminen merkitsee avun tarvetta. Kotona asuminen koko elämän ajan on nyky-yhteiskuntapoliittinen tavoite. Eettisesti hyvässä kotikäynnissä otetaan asiakkaan toiveet huomioon, kuunnellaan ja kunnioitetaan asiakkaan omaa elämää ja tarinaa. Yksityisyyden kunnioitus tarkoittaa asiakkaalle tärkeiden pienten ja isojen asioiden huomioimista (Ikonen 2015, 10 – 14.)

Diakoniatyöntekijäin eettinen ohjeistus on työntekijän ohjenuora ja tuki niin kotikäynneillä, kuin kaikessa muussakin työssä. Ohjeistus tukee diakoniatyönteki-

jöiden eettistä päätöksentekoa. Ohjeiden perustana ovat kristilliset arvot ja diakoniatyöntekijän perustehtävä. Arvot ilmenevät arjessa lähimmäisenrakkautena, ihmisen arvon kunnioittamisessa, vastuullisuutena ja oikeudenmukaisuutena. Diakoniatyöntekijän tavoitteena on tuoda iloa ja toivoa sekä mahdollistaa ihmisarvo kaikille ihmisille, puolustaa huono-osaisten oikeuksia sekä toimia epäoikeudenmukaisten rakenteiden muuttamiseksi (Diakoniatyöntekijöiden liitto & Diak 2016.)

Diakonisen kotikäyntityön eettisissä periaatteissa tuodaan esille vanhuksen oikeudet hyvään hoitoon. Tasokkaaseen vanhustenhoitoon kuuluu vanhuksen oikeus kiireettömään kohtaamiseen. Parhaassa merkityksessä koti on vanhukselle pysyvä ja turvallinen paikka, jossa vanhuksella on itsemääräämisoikeus olemiseen, tekemiseen, lähtemiseen ja tulemiseen. Työntekijän tilanne vanhuksen kodissa on aivan toisenlainen, kuin virastossa tavattaessa. Diakonisen kotikäyntityön eettisyyttä tulisi arvioida työyhteisössä, tiimissä sekä oman työn kannalta. Työntekijän on eettisesti harkittava erilaisissa tilanteissa, mikä on paras tapa toimia. Vanhuksella voi olla esimerkiksi alkoholiongelmia, psyykkisiä tai -fyysisiä ongelmia (Havukainen, Litmanen, Nummela & Viitanen 2010, 25.)

## 2.7 Hyvä opas

Onnistuneen ohjeen teossa on tärkeää käyttää käsky muotoa siksi, koska oppaan lukijan tarvitsee hahmottaa se, mitä ihmisen itse kuuluu tehdä ja mitä kuuluu jonkun muun tehdä. Jos ohje poikkeaa entisestä ohjeistuksesta, ohje on erikoinen tai ohje on poikkeuksellinen, tekstin laatijan on varmistettava se, että ohjeen lukija ymmärtää ohjeen perusteet ja syyt. Ohjeen tekstin värin muuttamisella voidaan kiinnittää lukijan huomio esimerkiksi tärkeään kohtaan. (Kotimaisten kielten keskus 2018). Raevuori (2016) antaa ohjeita oppaan tekoon kolumnissaan: Ohjeita asiakkaille – tilannetajua ja lukijan huomioimista. Hänen mielestä imperatiivimuotoiset kehotukset ja ohjeet ovat yhteistyön välineitä silloin, kun toimitaan ja työskennellään yhdessä. Käskymuoto ei vaikuta määräilevältä, jos ohjeen toiminta on ihmisen oman tavoitteen -ja edun mukaista.

Oppaan laatijan vastuulla on esittää ohjeet helposti hahmottuvassa muodossa. Myös ohjeteksteissä selkeä rakenne ja väliotsikot ovat tärkeitä. Ohjeistuksessa pitää eri vaiheet esittää loogisessa järjestyksessä. Hyvästä ohjeesta tulee selkeästi selvittää: mitä tehdään ensin ja mitä seuraavaksi, mitä lopuksi sekä, mikä on pakollista ja mikä vapaaehtoista tai ehdollista. Opasta on hyvä käsitellä joko aihealue kerrallaan tai aikajärjestyksessä. Selkeä kokonaisrakenne osuvine väliotsikoineen palvelee kaikkia tekstejä, myös ohjeita (Kotimaisten kielten keskus 2018.)

### 3 DIAKONIATYÖN KEHITTÄMISHANKE SALOSSA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää opas turvallisista kotikäyntityön käytännöistä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Työpaikkani on Salon seurakunnan diakoniatyö. Olin Salon seurakunnassa seurakuntaharjoittelu osuuden, tässä harjoittelussa oli painopiste kehittämiselle. Harjoittelun aikana nousi kehittämisasiheena tarve Turvallisuutta kotikäynneille oppaalle. Tein opinnäytetyön produktin: Turvallisuutta kotikäynneille oppaan yhteistyössä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa.

#### 3. 1 Aihe opinnäytetyölle

Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöillä on vankka tieto -ja taito-osaaminen ja pitkäaikainen kokemus diakoniatyöstä sekä kotikäynneistä. He soveltavat kotikäynneillä käytännössä -ja koulutuksissa oppimaansa ja osaavat arvioida tilanteita ja ihmisiä erittäin hyvin. Jotkut diakoniatyöntekijät olivat sitä mieltä ohjeistuksesta että, he eivät näe suurta tarvetta sille, koska heillä on vankka kokemus kotikäynneistä ja ne sujuvat rutiinilla. Yllättäviin vaaratilanteisiin ei aina osata varautua ja jotkut diakoniatyöntekijät olivat epävarmoja siitä, miten todellisen tilanteen kohdalle osuessa tulisi toimia. Minkäänlaista kotikäynti-ohjeistusta ei Salon seurakunnan diakoniatyöllä ollut, joten tarve Turvallisuutta koti-käynneille oppaalle oli.

Suurimman sysäyksen aiheen muotoutumiseen opinnäytetyöksi sai aikaan uhkatilanne johon, jouduin yhden diakoniatyöntekijän kanssa. Tilanne muuttui nopeasti tavanomaisesta kohtaamisesta uhkaavaksi. Olimme tapaamassa tuttua ihmistä päihde -ja mielenterveyspuolen palveluasumisyksikössä. Kaikki meni aluksi hyvin, meillä oli mukava kohtaaminen hänen asuinhuoneessa. Hän halusi lähteä yhtä matkaa ulos kanssamme ja jatkoi puhettaan rokotuksista jäykkäkoristusta ja rokkoja vastaan, joita hän haluaisi ja hän halusi meidän ilmoittavan yksikön työntekijöille se, että hänen pitää saada rokotuksia. Sanoimme kertovamme terveiset, yllättäen tämä henkilö muuttui aggressiiviseksi ja alkoi huutaa niin, että koko kulmakunta raikui. Siinä tilanteessa heräsi monenlaisia ajatuksia siitä, mitä olisi voinut tapahtua, olisiko tilanne edennyt toisin, jos työntekijä olisi



ollut aivan yksin siinä tilanteessa? Tämän tyyppisissä tilanteissa on hyvä olla muistissa Turvallisuutta kotikäynneille oppaan ohjeet, että työntekijä osaa ja muistaa toimia oikein.

### 3. 2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämistyö näyttäytyy toiminnallisena kehittämishankkeena. Se voi olla toiminnan ohjeistamista, käytännön toiminnan opastamista tai toiminnan järjeistämistä. Kehittämishanke voi olla ohjeistus, opastus tai opas, mikä on suunnattu ammatilliseen käyttöön (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9.)

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu raportista, josta selviää opinnäytetyön valinnat, syyt, työtavat ja johtopäätökset. Lisäksi toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu aina tärkeänä osana produkti eli tuotos. Raportti ja tuotos eroavat toisistaan tekstityyllillä ja tarkoituksella. Produkti on suunnattu kohderyhmälle, kun taas raportti on suunnattu tukemaan produktia ja kuvailemaan opinnäyte-työprosessia. Tuotoksen kohderyhmän tarkka määrittely on tärkeää, koska kohderyhmä määrittelee tuotoksen sisällön. Ohjeistus, opas tai tuote tuotetaan tietyn kohderyhmän käyttöön. Tavoitteena on kohderyhmän osallistuminen toimintaan tai selkeämpään toimintaan opastava opas tai ohjeistus (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38 - 65).

Opinnäytetyön täsmennys rajaamisella on tärkeää, näkökulmia voi olla paljon, niistä on osattava valita omaan työhön sopiva perspektiivi. Rajaamiskriteerinä voi olla myös opiskelijan opinnot ja niiden pääpaino. Ilmiön hahmottelu auttaa ymmärtämään aiheen tarkoituksen ja merkityksen. Täsmennys selkeyttää ilmiötä ja luo karkean yleisen tason rajauksen (Kananen 2016, 72 – 73.)

Toiminnallinen tutkimustyö perustuu tekijän päättelykykyyn ja vähitellen kehittyvään tulkintaan hankkeen edetessä. Tutkimuksen tärkein työkalu on opinnäytetyön tekijä itse. Reflektiivinen toiminnallisen tutkimustyön tutkija pyrkii tiedostamaan tietämisensä mahdollisuuksia, ehtoja ja rajoituksia.

Toiminnan refleктоiminen on avain uuden kehittämiseen. Arvioimalla toimintaa tuotetaan ymmärrystä uusien toimintatapojen suunnitteluun (Heikkinen & Syrjälä 2007, 154 – 155.)

Tämän toiminnallinen opinnäytetyö näyttäytyi kehittämisprosessina. Kehittämiss-hankkeena oli tuottaa Turvallisuutta kotikäynneille opas Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Opinnäytetyö koostuu raportista, josta ilmenee syyt, valinnat sekä tapa tehdä työtä. Raportti kuvailee opinnäytetyötä. Tuotos eli produkti on suunnattu tarkasti rajatulle kohderyhmälle, kohderyhmä tässä opinnäytetyössä oli Salon seurakunnan diakoniatyöntekijät. Raportti kuvailee opinnäytetyöprosessia. Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa reflektoin toimintaani, mahdollisuuksia, rajoituksia ja ehtoja.

Opinnäytetyön täsmentäminen oli tärkeää, sain rajaamiseen opinnäytetyön ohjaajalta ohjausta. Rajaamiskriteerinä pidin opinnäytetyön produktin Turvallisuutta kotikäynneille oppaan sisältöä. Raportissa avaan Turvallisuutta kotikäynneille oppaan sisältöä ja sen kehittymistä tuotokseksi.

Opinnäytetyön tutkimus- ja hankepäiväkirjaan tutkija kokoaa muistiinpanot eri kategorioihin, jotta hän osaa kiinnittää huomionsa ennalta määritettyjen tutkimusongelmien näkökulmasta tärkeisiin seikkoihin. Päiväkirjaan kerätään tietoa kaikista toiminnalliseen opinnäytetyön liittyvistä asioista, keskusteluista ja tunnelmista (Heikkinen & Syrjälä 2007, 106 – 107.)

### 3. 3 Turvallisuutta kotikäynneille oppaan suunnittelu

Kehittämisprosessin aineistonkeruu -ja jäsentelyvaihe toteutui prosessin ideointi ja suunnitteluvaiheissa, tein niitä samanaikaisesti. Hankkeen kehittämistarpeet hahmottuivat hiljaksen. Tärkein kehittämistarve oli Turvallisuutta kotikäynnille opas, jossa olisi ajantasainen tieto ja yhtenäiset käytännön toimintatavat. Kotikäynneille turvallisuutta opasta hahmottelin ja suunnittelin syksyn 2017 aikana sellaiseen kuntoon, josta oli hyvä lähteä Turvallisuutta kotikäynnille opasta kehittämään.

Ohjeistusta varten vierailin keväällä 2017 Porin Muisti-Luotsissa ja myös Varsinais-Suomen muistiyhdistyksessä Turussa. Muisti-Luotsin työntekijöiden kanssa. Keskustelimme Muisti-Luotsin ja Varsinais-Suomen muistiyhdistyksen työntekijöiden kanssa asioista, jotka tulee huomioida muistisairaiden kanssa toimimisessa, sekä Turvallisuutta kotikäynneille opasta tehdessä.

Haastattelin kotikäyntien turvallisuudesta kesällä 2017 sosionomi ja ensihoitaja Pertti Naukkarista. Hän on tehnyt vuonna 2016 Satakunnan ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönä turvallisen kotikäynnin turvallisuuspäivän. Naukkarisen mukaan työntekijän tulee tehdä huomioita ja havainnoida jo mennessään ihmisen kotiin. Tärkeimpänä asiana Naukkarinen piti tilanteessa kuin tilanteessa rauhallista ja rauhoittavaa puhumista. Naukkarisen näkemyksen mukaan turvasuihkeista sekä muista turvatarvikkeista ei ole apua jos, niitä ei osata käyttää oikein, esimerkiksi suihketta pitää sumuttaa sopivalta etäisyydeltä. Hän arveli diakoniatyöntekijän jäävän altavastajaksi silloin, jos henkilö hyökkää kimppuun. Asioiden ennakointi ja hyvä ihmistuntemus auttavat lukemaan ja ”haistelemaan” tilanteita, oma intuitio on tärkeää. Naukkarinen suosittelee kotikäyntityötä tekevän harjoitella konkreettisesti tilanteita joissa, henkilö yrittää käydä fyysisesti päälle. Naukkarisen mukaan on tärkeää että, työntekijä tietää miltä pelko tuntuu ja miten itse reagoi pelkoon (Naukkarinen 2017.)

Osallistuin Suomen kielen oppaan teko pajaan 15.3.2018. Sain hyviä vinkkejä ja ideoita siitä, miten lähdän ohjeistusta työstämään eteenpäin. Opas pitää olla seikkaperäinen, helppo -ja nopealukuinen, selkeä ja kiinnostava.

Maaliskuussa 2018 tapasin Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöitä edustavan diakoniajohtajan ja hän hyväksyi opinnäytetyön ohjaussopimuksen. Vein mukani opinnäytetyön suunnitelman hänelle ja koko diakoniatimille luettavaksi ja kommentoitavaksi. Sopimuksen mukaisesti olin tiiviisti yhteydessä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöihin, kysellen heidän kokemuksia, näkemyksiä ja mielipiteitä koko opinnäytetyöprosessin ajan.

### 3. 4 Turvallisuutta kotikäynneille oppaan toteutusvaihe

Tein Salon seurakunnan työntekijöille kyselyn sähköpostitse. Kyselyssä kysyin heidän mielipiteitään ensimmäiseen versioon Turvallisuutta kotikäynneille oppaasta, sen ulkonäöstä ja asioiden järjestyksen selkeydestä, sekä niistä asioista joita tulisi lisätä tai muuttaa. Sain vastauksia sähköpostikyselyyn ja palautetta huhtikuussa 2018 monelta Salon seurakunnan diakoniatyöntekijältä. He olivat sitä mieltä, että ohjeistus on hyvin kattava, helppolukuinen ja selkeä. Yksi heistä sanoi näin, että *”en olisi osannut kaikkia asioita ajatella, eteenkin asiakkaan kohtaaminen osiosta.”* Yksi diakoniatyöntekijä oli sitä mieltä että, *”vaikka ohjeistus olisi miten hyvät tahansa, uskoo hän joidenkin jättävän huomioimatta ohjeistuksen, koska on helpompaa toimia samoin, kuin on aina ennenkin toiminut”*

Pidin tutkimuspäiväkirjaa kaikissa opinnäytetyön vaiheissa. Kirjasin päiväkirjaan ylös kaikki käymäni keskustelut, mielipiteet ja tekemäni havainnot. Päiväkirjan avulla asioita oli helpompi käsitellä ja jäsentää mielessä. Hankepäiväkirjaan merkitsin hankepalaverit sekä työpaikalla pidetyt palaverit Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiden ja tiedottajien kanssa. Kirjasin myös niissä käydyt keskustelut. Opinnäytetyön sisältöä painotin palavereissa käytyjen keskustelujen ja toiveiden pohjalta.

Tein oppaasta monta versiota ja monenlaisia muokkauksia, lopulta opas alkoi löytämään lopullista muotoaan. Aikomukseni on palauttaa opinnäytetyö syyskuussa 2018 esitarkastukseen. Monissa oppaan tekemisen vaiheissa pyysin apua ja näkemyksiä Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiltä ja diakoniajohtajalta, jotta Turvallisuutta kotikäynneille oppaasta olisi mahdollisimman paljon hyötyä. Salon seurakunnan tiedottajia olen saanut näkemystä muodostamaan Turvallisuutta kotikäynneille oppaan rakenteesta visuaalisen ja selkeän.

Turvallisuutta kotikäynneille oppaassa käytettiin käsky muotoa siksi, että oppaassa olevat asiat tulevat mahdollisimman selviksi ja pysyvät helposti mielessä. Turvallisuutta kotikäynneille oppaassa on aiheita käsitelty loogisessa järjestyksessä: ennen kotikäyntiä huomioitavat asiat, kotikäynnin aikana huomioitavat asiat, mitä kotikäynnin jälkeen, varmistajalle toimintaohjeet, ohjeet mitä tehdä jos,

joutuu uhkaavaan tai väkivaltaiseen tilanteeseen. Käytin värillisiä väliotsikkoja kiinnittämään lukijan huomion ja selkeyttämään kappaleita. Valitsin aiheeseen sopivia kuvia, kiinnittämään huomiota tärkeisiin asioihin ja kohtiin Turvallisuutta kotikäynneille oppaassa (LIITE 1.)

Työntekijän persoonallisuus vaikuttaa siihen millaiseksi työntekijä näkee työnsä tai millainen on hänen reagoititapa erilaisissa työtehtävissä (Mäkikangas, Feldt, Huhtala & Hyvönen 2017, 182 – 183). Projektin kuluessa Salon diakoniatyöntekijöiden puheissa huomasin hyvin, miten jotkut olivat luonnostaan varovaisia ja toisia ei pelottanut mikään. Uskon heidän löytävän Turvallisuutta kotikäynneille oppaasta työkaluja kotikäynneille, jokaisen heidän omalle personalle sopivia asioita.

### 3. 5 Palaute, kustannukset ja kehittämisasiheet

Valmiista Turvallisuutta kotikäynneille oppaasta saatuja kommentteja Salon diakoniatyöntekijöiltä: *”En keksi mitään lisättävää, mielestäni kaikki tarpeellinen on sanottu se, mitä pitääkin Turvallisuutta kotikäyneille oppaassa olla”*

*”Olen varma että. jotkut diakoniatyöntekijät eivät näe tarvetta ohjeistukselle, koska heillä on vankka kokemus kotikäynneistä ja ne sujuvat rutiinilla. Vääränlainen turvallisuuden tunne siitä, että minulle ei satu mitään ikävää, koska aiemmin ei ole sattunut mitään ”*

*”Näen diakoniatyöntekijöiden tekemien kotikäyntien vähenevän kiireen ja aikapulaa vuoksi mutta, uskon vapaaehtoisten määrän ja vapaaehtoistyön lisääntyvän kotikäyntityössä”*

*”Tässä on monta yksinkertaista asiaa sanoitettu selkeästi, opas herättää ajattelemaan omaa turvallisuutta”*

*”Turvallisuutta kotikäynneille opas tulee todelliseen tarpeeseen ja täyttää tarpeemme oppaasta”*

*”Opas sopii mielestäni muidenkin toimijoiden kotikäynneille”*

Kustannuksia sähköisen oppaan tekemisestä ei tullut. Paperisen version tuloskulut koituvat Salon seurakunnalle. Sähköisen oppaan päivittäminen on helppoa. Pienin muutoksin sitä voisi kehittää Salon seurakunnan kotikäyntejä tekevien vapaaehtoistyöntekijöiden käyttöön. Opasta voi hyödyntää muutkin kotikäyntejä tekevät toimijat. Kehittämisaiheena näen sen, että Turvallisuutta kotikäynneille opasta voisi käyttää laajemmin diakoniatyössä.

### 3. 6 Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Ihmisten kunnioittaminen, dialogisuus ja oikeudenmukaisuus ja rehellinen vuoropuhelu ovat opinnäytetyön moraalisia tavoitteita. Opinnäytetyön tekijän -ja ohjaajan eettinen asennoituminen ja tyyli tehdä työtä näkyvät kohtaamisissa ja ristiriitojen ratkaisemisessa. Eettinen ja rehellinen työtapo lähdemateriaalien kasaamisessa, sekä tavassa työstää aineistoa on sopiva periaate. Tutkiva ja tarkka asennoituminen käsitteenmuodostamisessa ja sääntöjen tulkitsemisessä ovat myös eettisyyttä (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010 11 – 12.)

Opinnäytetyön vaiheissa ei ilmennyt selviä eettisiä ongelmia. Tutkittavan aiheen aineistoon ei liittynyt ennako-odotuksia. Tietoa tutkittavasta aiheesta etsin ja löysin tietoon perustuen. Lähteiden käsittelyssä olen pyrkinyt puolueettomuuteen ja monipuolisuuteen. Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa olen pyrkinyt avaamaan prosessin vaiheita siten, että lukijalla on mahdollisuus tarkastella prosessin etenemistä. Raportin kirjoittamisessa olen pyrkinyt eettisyyteen ja rehellisyyteen.

#### 4 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aihe täsmentyi ollessani Salon seurakunnassa seurakuntaharjoittelussa. Opasta kotikäynneille ei Salon seurakunnalla ollut, joten toive oppaasta tuli myös Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiltä. Turvallisuutta koti-käynneille opasta työstin ja kävin kirjallisuutta lävitse viimeisen harjoittelun aikana ja ollessani työssä Salon seurakunnalla loppuvuoden 2017. Oppaan valmistuminen vei suunniteltua pidemmän ajan, opas valmistui syyskuussa 2018. Tarkoitukseni oli alusta lähtien tehdä toiminnallinen opinnäytetyö. Turvallisuutta kotikäynneille oppaalle oli tarve, joten oppaan kehittäminen oli luonteva tapa työstää opinnäytetyötä. Diakoninen kotikäynti aihealueena on laaja, joten rajasin aiheen kotikäyntien turvallisuuteen.

Koko toiminnallisen opinnäytetyön kehittämishankkeen ajan pidin tutkimus -ja hankepäiväkirjaa. Päiväkirjan pitäminen kehitti ammatillisuuttani tutkiessani kehittämishankkeeseen liittyvää tietoa sekä, lisäsi ymmärrystäni muistiinpanojen tärkeydestä. Tutkimus -ja hankepäiväkirjana toimi sinikantinen vihko, myös post-it lappusia kertyi aikamoinen määrä vihon väliin. Tutkimuspäiväkirjaan asioiden kirjaaminen ja niiden analysointi kehittävät itseanalyysia ja ajattelua. Lähdemateriaalit kirjasin päiväkirjaan, sieltä oli helppo tarkistaa lähteitä ja poimia niistä sopivimmat. Oppimisprosessissa kehittyi myös asioiden kehittymisen kuvaaminen (Jokinen 2016.)

Uskon Turvallisuutta kotikäynneille oppaan hyödyttävän Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöitä ja lisäävän heidän turvallisuutta kotikäynneillä. Saamani palautteen johdosta tein johtopäätöksen, että opas toimii hyvänä työkaluna kotikäynneillä. Uusille työntekijöille opas on kattava katsaus kotikäyntien turvallisuuteen. Muut toimijat voivat myös hyödyntää opasta kotikäyntityössä.

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen ja mielenkiintoinen Turvallisuutta kotikäynneille oppaan laatimiseen. Ajankäytön ongelmat tuntuivat työn aikana ylittämättömiltä. Raportti-osuuden rajaaminen oli vaikeaa, opinnäytetyön ohjailta saamien huomioiden ja vinkkien avulla löysi työni rajat.

## LÄHTEET

- Airaksinen, Tiina & Vilkka, Hanna 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Helsinki: Tammi.
- Airaksinen, Tiina & Vilkka, Hanna 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Antikainen-Juntunen, Eija 2009. Työturvallisuus. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen Toim; Yliruka, Laura; Koivisto, Juha & Karvinen-Niini-koski, Synnöve. Helsinki: Soiaali- ja terveystministeriö. 52 – 53.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Diakoniatyöntekijäin liitto 2000. Diakoniatyöntekijöiden turvallisuus -ja työhuoneohjeet. Viitattu 13.3.2018 [https://www.dtl.fi/media/ty-f6turvallisuus\\_ty-f6huoneohjeet.pdf](https://www.dtl.fi/media/ty-f6turvallisuus_ty-f6huoneohjeet.pdf)
- Diakoniatyöntekijöiden liitto ja Diak 2016. Diakoniatyöntekijöiden eettinen ohjeistus. Viitattu 2.3.2018. [https://www.dtl.fi/media/dtl\\_eettisetohjeet\\_2016.pdf](https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf)
- Gävert Titi 2016. Diakoniabarometri 2016. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 45. Viitattu 22.12.2017. [http://sakasti.evl.fi/julkaisu.nsf/7E1D8FE804ED4E2FC225802E002137A5/\\$FILE/Kirkkohallitus\\_Diakoniabarometri%202016\\_nettti.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisu.nsf/7E1D8FE804ED4E2FC225802E002137A5/$FILE/Kirkkohallitus_Diakoniabarometri%202016_nettti.pdf)
- Havukainen, Ellen; Litmanen, Pirjo; Nummela, Irene; Viitanen, Helena 2010. Diakoninen kotikäyntityö. Tukea ja rohkaisua vanhusten parissa tehtävään kotikäyntityöhön. Helsinki: Kirkkopalvelut ry.
- Heikkinen, Hannu & Liisa Syrjälä, L. (2007). Tiede, toteutus ja toimintatutkimus. Teoksessa H. L.T. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat (s.94 – 155). Helsinki: Kansanvalitusseura.
- Ikonen, Eija-Riitta 2015. Omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita.



- Jokinen, Eeva 2016. Tutkimuspäiväkirja ja tutkimussuunnitelma. Helsinki: Aalto-yliopisto. Viitattu 3.9.2018. [https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/205538/mod\\_resource/content/2/Tutkimusp%C3%A4iv%C3%A4kirja%20ja%20suunnitelma2016.pdf](https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/205538/mod_resource/content/2/Tutkimusp%C3%A4iv%C3%A4kirja%20ja%20suunnitelma2016.pdf)
- Kananen, Jorma 2016. Opinnäytetyön ja pro gradun ohjaajan opas. Toim. Makkonen, Teemu. Tampere: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kotimaisten kielten keskus 2018. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 10.3.2018. [https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieliohjeita/ohjeita\\_ohjeiden\\_tekijoille#Kytkskymuotoa](https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieliohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille#Kytkskymuotoa)
- Kiiski, Jouko 2013. Diakoniatyöntekijä – rinnalla kulkija ja kaatopaikka. Diakoniapabarometri 2013. Viitattu 4.3.2018. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/C308650AA4CE7A76C2257E2E0012D539/\\$FILE/verkkojulkaisu33.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/C308650AA4CE7A76C2257E2E0012D539/$FILE/verkkojulkaisu33.pdf)
- Kirkkohallitus 2014. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020. Sakasti. Kohtaamisen kirkko. Viitattu 2.4.2018. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/253062\\_KKH\\_Kohtaamisen\\_kirkko\\_sisus\\_KORJ.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/253062_KKH_Kohtaamisen_kirkko_sisus_KORJ.pdf)
- 6
- Kuittinen, Minna 2015. ”Tuki on asiakkaan elämässä mukana elämistä” Työntekijöiden käsityksiä päihdehuollon kotikäyntityön merkityksestä ja sen kehittämisestä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.10.2017 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86778/Kuittinen\\_Minna.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86778/Kuittinen_Minna.pdf?sequence=1)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012, 1 & 4 pykälä.
- Laki työturvallisuudesta. Työturvallisuuslaki 738/2002, 29 & 19 pykälä.
- Lindh, Petri & Karttunen, Annastiina 2017. Sosiaali- ja terveysalan turvallisuusopas. Helsinki: Suomen Palopäällystöliitto.
- Moilanen, Päivi 2016. Kohtaaminen kotikäynnillä. Kirkonkello. Viitattu 28.2.2018. <http://www.kirkonkello.fi/kohtaaminen-kotikaynnilla/>
- Muistiluotsi ja Varsinais-Suomen muistiyhdistys 2017.

- Mäkikangas, Anne; Feldt, Taru; Huhtala, Mari & Hyvönen, Katariina 2017. Persoonallisuuden vaikutusmekanismit työhyvinvointiin. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus 182 – 183.
- Naukkarinen Pertti 2017. Henkilökohtainen tiedonanto. Henkilökohtainen tiedonanto 3.8.2017 Porissa.
- Raevuori, Liisa 2016. Ohjeita asiakkaille – tilannetajua ja lukijan huomioimista. Hyvää virkakieltä 2016. [https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa\\_virkakielta/hyvaa\\_virkakielta\\_2016/ohjeita\\_asiakkaille\\_tilannetajua\\_ja\\_lukijan\\_huomioimista.19937.news](https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2016/ohjeita_asiakkaille_tilannetajua_ja_lukijan_huomioimista.19937.news)
- Rantaeskola, Satu; Hyyti, Jari; Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum
- Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka toim. 2006. Esipuhe. Projektityhteiskunnan kääntöpuolella. Helsinki: Ylioppilaskustannus, 7 – 8, 11 – 12.
- Salon seurakunta 2017. Toimintasuunnitelma - ja talousarvio 2017-2019. Viitattu 30.11.2017. [https://www.salonseurakunta.fi/liitteet/00010111/0/talousarvio\\_2017.pdf](https://www.salonseurakunta.fi/liitteet/00010111/0/talousarvio_2017.pdf). 28.
- Salon seurakunta 2017. Seurakuntaliitos. Viitattu 30.11.2017. <https://www.salonseurakunta.fi/00010035-seurakuntaliitos>
- Salminen, Veli-Matti 2014. Diakonia ja yhteiskunnallinen työ seurakunnissa. Teoksessa K. Ketola, M. Hytönen, V-M. Salminen, J. Sohlberg & L. Sorsa. Osallistuva luterilaisuus. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2012–2015: Tutkimus kirkosta ja suomalaisista. Viitattu 15.9.2018. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/\\$FILE/Kirkon%20nelivuotiskertomus\\_II%20osa\\_Osallistuva%20luterilaisuus\\_netti.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/$FILE/Kirkon%20nelivuotiskertomus_II%20osa_Osallistuva%20luterilaisuus_netti.pdf)
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018. Sakasti. Diakonian tilastot. Viitattu 31.3.2018. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content418CE5>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018. Sakasti. Miten diakonia toteutuu. Viitattu 25.1.2018. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content3AFE4B>

Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018. Sakasti. Miten diakonia toteutuu.

Viitattu 25.1.2018. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content3AFE4B>

Sundell, Lauri 2014. Työkaverina pelko – väkivaltariskien ennakointi ja hallinta.

Jyväskylä: PS -kustannus.

Vilka, Hanna. (2015). Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virta, Mirva ; Rautio, Maria ; Toljamo, Maisa 2014. Muistikoordinaattorin työ pinta syvemmältä – Sukellus työhön, voimavaroihin ja vaatimukseen.

Helsinki.

Weizmann- Henelius Ghitta. 1997. IX Väkivallan kohteeksi joutumien.

Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

LIITTEET

LIITE 1.

# Turvallisuutta kotikäynneille

**Opas Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöille**



Opas on tarkoitettu Salon seurakunnan diakoniatyöntekijöiden käyttöön. Oppaan teki Sari Rämö. Opas on tuotettu osana Sarin diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Opasta oli suunnittelemassa Salon seurakunnan diakoniatyöntekijät ja Salon seurakunnan tiedottajat.



Kiitos Salon seurakunnan diakoniatyöntekijät, Anne, Ulla-Maija ja Marja sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjaajat Helena ja Eija!

## Sisällysluettelo

1. KOTIKÄYNTITYÖ	1
2. RISKIEN HALLINTA JA -TIEDOSTAMINEN	2
3. KOHTAAMISEN HAASTEET	3
4. PEREHDYTYS	3
5. TURVALLISUUTTA KOTIKÄYNNEILLE	4
5. 1. Ennen kotikäyntiä	4
5. 2. Kotikäynnin aikana	5
5. 3. Kiihtyneen asiakkaan kohtaaminen	6
5. 4. Kotikäynnin jälkeen	7
5. 5. Varmistajan toimintaohje	7
6. UHKAAVAN TAI VÄKIVALTAISEN TILANTEEN JÄLKEEN	8

## 1. KOTIKÄYNTITYÖ

Kotikäyntityötä tekevät seurakuntien työntekijöiden lisäksi kunnallinen ja yksityinen kotihoito sekä monet muut toimijat. Kotikäynnit ovat tärkeä ja tarpeellinen asiakastyön väline kanssakäymiseen, asiakkaan ymmärtämiseen ja avun antamiseen. Ne ovat merkittävässä osassa ennaltaehkäisevässä työssä. Ikäihmisten määrän, monenlaisten sairauksien, yksinäisyyden ja syrjäytymisen lisääntyessä ja laitospaikkojen samanaikaisesti vähentyessä on kotikäyntityöllä entistä tärkeämpi rooli. Yhä useampia perhettä ja työikäistä koskettavat elämän haasteet ja kasautuvat ongelmat. Kotikäyntien kysynnän määrä kasvaneen asiakastyössä tulevaisuudessa yhä enenevässä määrin. Alla olevassa kuvassa on diakoniatyöntekijä menossa kotikäynnille.



## 2. RISKIEN HALLINTA JA -TIEDOSTAMINEN

Kotikäyntityö on pääosin yksin työskentelyä fyysisesti erillään muista. Asiakasväkivaltaa kohdataan yhä enemmän, ja asiakkaiden monimuotoiset haasteet tai sairaudet saattavat aiheuttaa hämmennystä, jopa pelkoa. Pelon ja turvattomuuden tunnetta ei tule vähätellä. Sopiva määrä pelkoa on kuitenkin positiivista, sillä pelon tunteesta johtuvat fysiologiset reaktiot saavat ihmisen toimimaan hetkellisesti tehostetummin ja suoriutumaan näin ollen tilanteesta paremmin.

Työturvallisuuslaki (738/2002) on tärkein työolosuhteiden turvallisuutta turvaava laki. Jokaisella on oikeus turvalliseen työhön ja asialliseen kohteluun. Väkivallan riski on pyrittävä poistamaan tai saatava se tasolle, jossa kenenkään terveys tai henki ei ole vaarassa.

*”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haittaa tai vaaraa yksin työskennellessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen” (Työturvallisuuslaki 738/2002, § 29).*

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat tilannesidonnaisia, ne saattavat tulla nopeasti eteen. Arkisesti alkanut tilanne voikin äkillisesti muuttua uhkaavaksi. Tilanteiden tuntemus ja taito lukea tilanteita ovat tärkeitä, jotta itsepuolustusta vaativiin tilanteisiin ei ajauduttaisi. Jos ensivaikutelmaan sisältyy aavistus jostain epämääräisestä, tunteen tulisi havahduttaa varmistamaan oma turvallisuus.

Säännölliset kotikäyntityön turvallisuutta koskevat ja sitä tukevat koulutukset ja harjoitteet varmistavat turvallisempien toimintamallien käytön käytännössä. Tiedon välitys on myös merkittävässä osassa riskien hallinnassa. Turvattomia tilanteita tulisikin purkaa säännöllisesti.

*”Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvuoruehtojen mukaisesti työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilösuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan viivoista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, § 19)*



### 3. KOHTAAMISEN HAASTEET

Oman turvallisuudentunteen ja fyysisen turvallisuuden kannalta on ensiarvoisen tärkeää tiedostaa haasteet, joita asiakkaiden sairaudet ja niiden oireet saattavat tuoda mukanaan. Haasteita kohtaamiseen saattavat aiheuttaa esimerkiksi kommunikoinnin vaikeudet, mielialojen vaihtelu, äkkipikaisuus tai aggressiivisuus. Haasteita kohdatessa turvattomuuden tunnetta saattaa lisätä yhteisten toimintamallien puuttuminen, jolloin epävarmuus voi heijastua tilanteeseen.

Vuorovaikutustaidot, riittävät tiedot asiakkaan mahdollisesta sairaudesta sekä sosiaalinen tilannetaju ovat tärkeässä asemassa. Sanattoman viestinnän osuus vuorovaikutuksesta on noin 80 prosenttia. Hyvän vuorovaikutuksen osalta olisikin hyvä tiedostaa oma sanaton viestintä, sillä juuri se saattaa aiheuttaa voimakkaitakin reaktioita toisessa osapuolella. Asiakasta kunnioittava kohtaaminen on avainasemassa uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä.

### 4. PEREHDYTYS

Peruslähtökohtana turvallisemmille toimintamalleille on hyvä perehdytys. Kotikäyntiötä tekevällä tulee olla todenmukainen tieto mahdollisista uhka- ja vaaratilanteiden riskeistä sekä niiden ilmenemismuodoista. Perehdytyksen tulee kattaa kaikki kotikäyntejä tekevät, eikä sitä tule unohtaa turvallisuusohjeiden muuttuessa. Työntekijän tulee osallistua työturvallisuuskoulutuksiin, työnantajan niitä tarjotessa. Alla olevassa kuvassa on 112 Suomi -sovelluksen applikaatio.



## 5. TURVALLISUUTTA KOTIKÄYNNELLE

### 5. 1. Ennen kotikäyntiä

- Tutustu asiakastietoihin ja selvitä, millaiseen kotiin olet menossa. Selvitä työkaverien hiljainen tieto.
- Arvioi kotikäynnin tarpeellisuus ja muut toimintamahdollisuudet.
- Ota aina puhelin mukaan ja huolehdi, että puhelimen akussa on virtaa.
- Ilmoita henkilökohtaisesti työkaverillesi kotikäynnin osoitetiedot ja arvioitu kesto sekä mahdolliset huomioitavat lisätiedot.
- Lataa puhelimeen 112 SUOMI -applikaatio, jonka kautta saat nopeasti yhteyden hätäkeskukseen.
- Laita työkaverien tai yhteyshenkilön numerot esimerkiksi pikanäppäimen taakse tai luo valmis tekstiviestipohja.
- Arveluttavalta tuntuvassa tilanteessa ota työkaveri mukaan.
- Miettikää, onko tilanne liian turvaton kahdellekin työntekijälle.
- Mielikuvaharjoittele toimintaa riskitilanteessa.
- Luota intuition!
- Muista turvallinen vaatetus → ei esim. korkokenkiä.
- Huomioi auton pysäköinti → auton nokka esteettömään poistumissuuntaan.



## 5. 2. Kotikäynnin aikana



- Varmista mennessäsi ympäristö ja mahdollinen pakoreitti → sijoitu asunnossa tätä silmällä pitäen. Huomioi muut ihmiset, myös näkymättömissä olevat.
- Pidä puhelin helposti saatavilla sekä kuultavissa.
- Vältä keskustelua päihtyneen kanssa.
- Muista asiakkaan henkilökohtainen reviiiri → kiihtynyttä asiakasta ei tule koskettaa.
- Varo eläimiä ja pyydä asiakasta tarvittaessa siirtämään ne toiseen tilaan.
- Katso, mihin istut. Kovalta tuolilta on helpompi nousta.
- Huomioi myös ympäristön turvallisuus: lattialla ja tuoleilla voi olla neuloja tai muita vahinkoa aiheuttavia esineitä.
- Älä anna asiakkaan laittaa ovea takalukkoon missään tapauksessa.



### 5. 3. Kiihtyneen asiakkaan kohtaaminen

- Muista katsekontakti ja kehon kielen merkitys sekä sanaton viestintä → äänensävy, eleet ja ilmeet.
- Toista asiakkaan sanoma ja käytä me-muotoa puhuttaessa, esim. miten me tämän asian hoidamme?
- Pyydä asiakasta toistamaan hänelle keskeiset asiat ja tee lisäkysymyksiä johdattaen asiakkaan ajattelua.
- Suuntaa aggressio menneeksi → "Olit äsken vihainen, mutta pääsit siitä tunteesta irti".
- Pyri ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa kuuntelemalla ja arvioimalla sitä, mikä on hänen perimmäinen ajatuksensa. Esitä oma arviosi vasta silloin, kun olet ymmärtänyt asiakkaan kiihtymyksen syyn.
- Pidä keskustelu asiassa ja keskustele siitä, mistä olette samaa mieltä, sekä mistä tahansa, mikä rauhoittaa tilannetta.
- Pyri poistumaan rauhallisesti ja nopeasti, jos tilanne näyttää uhkaavalta.
- Poistu paikalta aina, jos asiakas kääkee!
- Informoi varmistajaa, jos kotikäynti venyy arvioitua pidemmäksi.



**Työturvallisuuslain  
nojalla kotikäynniltä  
on oikeus poistua,  
jos tilanne aiheuttaa  
terveydellistä haittaa  
tai vaaraa.**

#### 5. 4. Kotikäynnin jälkeen

- Muista ilmoittaa varmistajalle, että kotikäynti on turvallisesti ohi.
- Kirjaa tarvittavat tiedot kotikäynnistä asiakastietojärjestelmään mahdollisimman nopeasti kotikäynnin jälkeen
- Muista viranomaisen ilmoitusvelvollisuus, jos havaitset kotikäynnillä jotakin, mikä vaarantaa asiakkaan tai lasten turvallisuuden.



#### 5. 5. Varmistajan toimintaohje

- Varmista tilanne, jos kotikäynnillä ollut ei ota yhteyttä.
- Yritä saada yhteys kotikäynnin tekijään varmistuaksesi siitä, onko kyseessä kuittauksen unohtaminen.
- Soita poliisille (112) tilanteen mukaan → kerro asiakkaan nimi ja osoitetieto sekä työntekijän nimi ja yhteystiedot.
- Ota yhteys esimieheen.



## 6. UHKAAVAN TAI VÄKIVALTAISEN TILANTEEN JÄLKEEN

- Väkivaltatapauksissa ota välittömästi yhteyttä esimieheesi.
- Uhkaavan tai pelottavalta tuntuneen kohtaamisen jälkeen: pura tilanne mahdollisimman nopeasti lähimmän diakoniatyöntekijän, diakoniatiinim tai esimiehen kanssa.
- Työterveyshuollon tehtävänä on järjestää jälkipuinti-istunto.
- Salon seurakunta järjestää tarvittaessa työnohjausta.
- Väkivaltatapaukset ilmoitetaan poliisille -> tehdään rikosilmoitus, ilmoitus myös työsuojeluviranomaiselle ja raportti esimiehelle.
- Uhkaavasta tilanteesta tulee tehdä kirjallinen raportti esimiehelle ja tarvittaessa rikosilmoitus poliisille.

### Suosittelavaa luettavaa

Rantaeskola, Satu; Hyyti, Jari; Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015.

Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä.

Sundell, Jari 2014. Työkaverina pelko – väkivaltariskien ennakointi ja hallinta.

Työturvallisuuslaki 738/2002, § 19. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>