



Susanne Ståhl
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan
ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2021

TURVAKOTITYÖN LAATUA KEHITTÄMÄSSÄ

Asiakasprosessin tarkistuslista laadun kehittämisen välineenä

TIIVISTELMÄ

Susanne Ståhl

Turvakotityön laatua kehittämässä: asiakasprosessin tarkistuslista laadun kehittämisen välineenä

42 s, 1 liite

Kevät 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää laadukasta asiakastyötä ja turvakoti-asiakkaan asiakasprosessin valtakunnallista yhtenäistämistä turvakodeissa. Tavoitteena oli kehittää asiakasprosessin tarkistuslista työelämäkumppanille Pääkaupungin turvakoti ry:lle.

Opinnäytetyö kytkeytyy kolmivuotiseen (2020–2023) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen turvakotipalvelujen kehittämisohjelmaan. Osana kehittämisohjelmaa julkaistavassa turvakodin henkilökunnalle suunnatussa asiakasprosessikuvauksessa määritellään aiempaa tarkemmin turvakoti-asiakkaan asiakasprosessin eri vaiheiden sisältö. Tarkistuslista tukee kuvauksen jalkautusta osaksi turvakotityön arkea. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toimii opinnäytetyön toisena työelämäkumppanina.

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämispainotteisena työnä. Tarkistuslista koottiin helpottamaan asiakasprosessin eri vaiheiden toteutumisen seuranta ja kokonaisuuden hahmottamista käytännön asiakastyössä. Tarkistuslista sisältää tiivistysti tietoa asiakasprosessin ydinsisällöstä. Listaa voidaan lisäksi hyödyntää uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Tarkistuslistan kehittämisessä hyödynnettiin opinnäytetyön tietoperustan lisäksi ammattilaisen konsultaatiota sekä kirjallisia lähdeaineistoja, jotka analysoitiin sisältöanalyysin avulla. Tietoperustan luomiseksi opinnäytetyössä käsiteltiin lähisuuhdeväkivaltaa ilmiönä, väkivalta- ja turvakotityötä Suomessa sekä palvelun laadun ja yhtenäisyyden kehittämistä.

Opinnäytetyö on suunnattu turvakotien henkilökunnalle sekä muille turvakotityöstä kiinnostuneille. Tarkistuslista kehitettiin työelämälähtöisesti ja valmis tuote koettiin selkeäksi ja helppokäyttöiseksi. Lista on päivitettävissä ja muokattavissa jatkossa käyttäjäkokemusten perusteella. Kehitysideana esitettiin tarkistuslistan käyttöönotto myös muihin Suomen turvakoteihin yhteneväisten toimintatapojen edelleen edistämiseksi.

Asiasanat: lähisuuhdeväkivalta, turvakotipalvelut, laadun kehittäminen, asiakasprosessi, tarkistuslista, kehittämispainotteinen opinnäytetyö

ABSTRACT

Susanne Ståhl

Developing the quality of work in shelters for victims of domestic violence: customer process checklist as an instrument for development

42 p., 1 appendix

Spring 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

The purpose of this thesis was to improve quality of work in shelters for victims of domestic violence. The thesis aims to contribute to the national unification of the customer process in shelters. The goal was to develop a checklist regarding the customer process for the commissioner of the thesis, Pääkaupungin turvakoti ry.

The thesis is connected to a three-year project (2020–2023) of the Finnish Institute for Health and Welfare. An instruction regarding the customer process is being developed in the framework of this project to clarify the contents of the different stages in the customer process. The checklist supports the implementation of the instructions at the shelter. The thesis was developed in collaboration with the Finnish Institute for Health and Welfare.

This thesis was executed as a development-based thesis. The checklist was put together to help with the tracking of the different stages of the customer process and to ease the perception of the customer process as a whole. The checklist summarizes the core information of the customer process. The list can also be used in the familiarization stage of new employees. The checklist was developed by utilizing consultations and written references that were analyzed using content analysis. The theory base for the thesis consists of a literature review of domestic violence, violence work and shelter work in Finland and developing the quality and unity in social services for victims of domestic violence.

The thesis is addressed to the employees at shelters for victims of domestic violence and to others interested in the topic. The checklist was developed to meet the needs of the working life. Once the checklist was completed it was viewed as clear and user friendly. The list can later on be updated and modified on the basis of feedback from the users. The idea for further development includes spreading the use of the checklist to other shelters in Finland to promote unity in the working policies at the shelters for victims of domestic violence.

Keywords: domestic violence, shelters for domestic violence, quality development, customer process, checklist, development-based thesis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TYÖELÄMÄKUMPPANIT	5
2.1 Tarkoitus ja tavoite.....	5
2.2 Pääkaupungin turvakoti ry	6
2.3 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos	6
3 LÄHISUHDEVÄKIVALTA.....	7
3.1 Lähisuhdeväkivallan määrittely	7
3.2 Lähisuhdeväkivallan muodot.....	8
3.3 Lähisuhdeväkivallan selitysmallit ja erityispiirteet	9
3.4 Lähisuhdeväkivallan yleisyys Suomessa	10
4 VÄKIVALTA- JA TURVAKOTITYÖ SUOMESSA.....	12
4.1 Lainsäädäntö	12
4.2 Väkivaltatyön toimijat	13
4.3 Turvakotipalvelut.....	14
5 TURVAKOTIPALVELUJEN LAADUN KEHITTÄMINEN	16
5.1 Laadun määrittely	16
5.2 Turvakotipalvelujen laatu	17
5.3 Turvakotien asiakasprosessi.....	19
6 ASIAKASPROSESSIN TARKISTUSLISTAN KEHITTÄMINEN	22
6.1 Tarkistuslista	22
6.2 Tarkistuslistan tarkoitus ja tavoite	23
6.3 Suunnittelu	24
6.4 Toteutus	26
6.5 Arviointi	28
7 POHDINTA	29
7.1 Johtopäätökset.....	29
7.2 Luotettavuus ja eettisyys.....	31
7.3 Ammatillinen kasvu	33

7.4 Jatkokehitys	34
LÄHTEET	35
LIITE 1. Asiakasprosessin tarkistuslista.....	39

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee Suomen turvakotien asiakasprosessia. Turvakodeilla tarjotaan apua kaikille lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille. Kriisi- ja väkivaltatyöllä asiakasta tuetaan väkivallan tunnistamisessa ja siitä irtaantumisessa. Turvakodit tarjoavat akuuttiin tilanteeseen ammatillista tukea, neuvontaa ja ohjausta. Turvakotipalvelut ovat Suomessa asiakkaalle maksuttomia, ja ovat auki ympärivuorokautisesti. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-a.)

Opinnäytetyö on kehittämispainotteinen työ. Perehtyminen turvakotien asiakastyöhön ja palvelun kehittämiseen harjoittelujaksojen aikana vaikutti opinnäytetyön aihevalintaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää laadukasta asiakastyötä turvakodeissa ja turvakotiasiakkaan asiakasprosessin valtakunnallista yhtenäistämistä. Tavoitteena on kehittää asiakasprosessin tarkistuslista työelämäkumppanille Pääkaupungin turvakoti ry:lle. Tarkistuslista helpottaa asiakasprosessin eri vaiheiden seuranta ja kokonaisuuden hahmottamista käytännön asiakastyössä. Tarkistuslista sisältää tiivistetysti tietoa asiakasprosessin ydinsisällöstä. Listaa voidaan lisäksi hyödyntää uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Tarkistuslista noudattaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2021 julkaistavaa valtakunnallista asiakasprosessikuvausta, jonka kehittämistyöhön olen osallistunut.

Palvelun laadun jatkuva kehittäminen on tärkeää sekä asiakkaan että palvelua tuottavan tahon näkökulmasta. Yhtenevien toimintatapojen juurruttaminen osaksi käytännön työtä edistää tasalaatuisen palvelun tarjoamista asiakkaille samalla selkiyttäen turvakotien ohjaustyötä tekevien sosionomien ja muiden sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisten työn sisältöä. Opinnäytetyöni on suunnattu kaikille Suomen turvakodeissa asiakastyötä tekeville ja myös muille turvakotityöstä kiinnostuneille. Opinnäytetyöni työelämäkumppaneina toimivat Pääkaupungin turvakoti ry sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TYÖELÄMÄKUMPPANIT

2.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää turvakotityön laatua ja asiakasprosessin yhtenäisyyttä turvakodeissa. Opinnäytetyö kytkeytyy Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuosina 2020–2023 toteutuvaan turvakotipalvelujen kehittämishankkeeseen. Hankkeen puitteissa on laadittu vuonna 2021 julkaistava asiakasprosessikuvauksen turvakotien asiakastyötä tekevän henkilökunnan käyttöön. Opinnäytetyö tukee Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallisen asiakasprosessikuvauksen jalkauttamista osaksi turvakotien arkea.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää turvakotijakson asiakasprosessin tarkistuslista työelämäkumppanina toimivan turvakodin henkilökunnan käyttöön. Tarkistuslista on kehitetty työelämäkumppanina toimivan turvakodin tarpeita vastaavaksi. Yksittäisen asiakkaan asiakasprosessin kulun hahmottaminen vaatii tällä hetkellä tietojen yhdistämistä useasta eri lähteestä, kuten turvakodilla käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä, asiakastyön asiakirjoista ja kirjatuista muistioidista. Koko asiakasprosessin kokoavan tarkistuslistan kehittäminen koettiin työelämäkumppanin kanssa käydyissä keskusteluissa hyödylliseksi. Tarkistuslistan toivottiin toimivan turvakodin työntekijöiden muistin tukena ja helppokäyttöisenä tiedonsiirron välineenä asiakkaan turvakotijakson työskentelyn etenemisen seuraamiseksi. Tarkistuslistan haluttiin myös sisältävän tietoa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämästä valtakunnallisesta asiakasprosessikuvauksesta.

Opinnäytetyön tietoperusta ja sen ympärille rakennettu viitekehys perustuu alan kirjallisuuteen. Opinnäytetyössä käsitellään lähisuhteellisuuden ilmiötä eri näkökulmista sekä Suomen väkivaltatyön toimijoita. Palvelun kehittämistä ja laadun edistämistä tarkastellaan kuvaamalla turvakotipalvelujen laatusuosituksia sekä asiakasprosessikuvauksen kehittämistyötä. Teoreettisen taustan ymmärtäminen on keskeistä tarkistuslistan kehittämistyön onnistumisen kannalta. Asiakasprosessin tarkistuslistan kehittämisessä hyödynnettiin teoreettisen tietoperustan lisäksi turvakodilla jo käytössä olevia asiakastyössä käytettäviä asiakirjoja sekä

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiakasprosessikuvauksen kehittämistyöstä kirjattuja muistioita.

2.2 Pääkaupungin turvakoti ry

Pääkaupungin turvakoti ry (jatkossa yhdistys) on vuonna 1978 perustettu, yleishyödyllinen ja voittoa tuottamaton kansalaisjärjestö. Yhdistys tarjoaa laitos- ja avopalveluja perhe- ja lähisuhdeväkivallan kaikille osapuolille. Yhdistyksellä on kolme turvakotia: Turvakoti Haaga (Helsinki), Turvakoti Toukola (Helsinki) sekä Turvakoti Pellas (Espoo). Turvakotien lisäksi yhdistys tuottaa väkivaltatyön avopalvelua Lähisuhdeväkivaltatyön yksikössä (Helsinki) sekä asumispalvelua Asumisyksikkö Kilpolassa (Helsinki). Yhdistyksen toiminnan tavoitteena on korjata väkivallan aiheuttamia vaurioita, tukea syrjäytymisuhan alla olevia lapsiperheitä sekä vaikuttaa toimillaan perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevästi. Pääkaupungin turvakoti ry on Ensi- ja turvakotien liiton jäsen. (Pääkaupungin turvakoti ry, i.a.-a.) Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä yhden yhdistyksen turvakodin kanssa. Opinnäytetyössä turvakotia ei yksilöidä eettisistä syistä.

2.3 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on Sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimiva itsenäinen tutkimuslaitos. Laitos tuottaa tutkimukseen perustuvaa tietoa väestön hyvinvoinnista ja terveydestä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ohjaa ja järjestää valtion sosiaali- ja terveydenhuollon erityispalveluita, joista yksi on turvakotipalvelut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b.) Turvakotipalvelut siirtyivät täysin valtion rahoittamiksi vuonna 2015, jonka jälkeen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on vastannut turvakotipalvelujen tuottajien valinnasta sekä turvakotipalvelujen ohjauksesta, arvioinnista, kehittämisestä ja palveluiden valtakunnallisesta yhteensovittamisesta. (Ewalds ym., 2019, s. 3–6.) Tarkistuslistan kehittämistyön keskiössä on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottamat materiaalit turvakotipalvelujen laadusta ja sisällöstä.

3 LÄHISUHDEVÄKIVALTA

3.1 Lähisuhdeväkivallan määrittely

Väkivaltaa voidaan tarkastella monen määrittelyn kautta. Lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan perhe-, sukulaisuus-, pari-, ja seurustelusuhteissa tapahtuvaa väkivaltaa (Noppi & Nietola, 2017, s. 174). Lähisuhdeväkivallan käsitteellä viitataan näin ollen väkivaltaan, jossa tekijä ja kokija ovat tai ovat olleet keskenään läheisessä suhteessa. (Laine, 2005, s. 21.)

Lähisuhdeväkivallasta puhuttaessa käytetään vaihtelevia termejä. Yhteiskunnallisessa keskustelussa ja aiheesta tehdyssä tutkimuksessa esiintyy termejä kuten perheväkivalta, parisuhdeväkivalta, kotiväkivalta ja naisiin kohdistuva väkivalta. Termin valinta on merkityksellistä, sillä se kertoo mistä näkökulmasta ilmiötä tarkastellaan. Termistön moninaisuudesta on myös luettavissa se kehityskulku, joka on johtanut lähisuhdeväkivallan tunnistamiseen ja tunnustamiseen sosiaalisena ongelmana. Suomessa huomion kohteeksi otettiin ensin lapsiin kohdistuva väkivalta perheissä 1960-luvulla. Naisliike nosti puolestaan väkivallan esiin nimenomaan ihmisoikeuskysymyksenä ja sukupuolittuneena, naisia koskevana, ongelmana. (Ruohonen, 2006, s. 8–10.) Termien tarkka määrittely ja valinta vaikuttavat myös siihen, kenelle tietty palvelu kohdistetaan. Turvakotilaissa (1354/2014) turvakotipalvelujen asiakkaiksi määritellään kaikki lähisuhdeväkivaltaa kokeneet tai sen uhan alla elävät ja heidän mukanaan olevat alaikäiset lapset. Turvakotipalvelua voidaan tarvittaessa tarjota myös lähisuhdeväkivaltaan rinnastuvien syiden vuoksi, tällaisia voivat olla esimerkiksi kunniaan liittyvän väkivallan tai vihan tai vainon kohteeksi joutuminen.

Lähisuhdeväkivaltaa voi esiintyä kaikissa erilaisissa pari- ja perhesuhteissa. Väkivallan esiintyminen ei myöskään ole sidoksissa tiettyyn yhteiskuntaluokkaan, kulttuuriin tai ikään. Lähisuhdeväkivaltaa koskevissa tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että väkivallan riskiä lisää lapsuuden perheessä koettu väkivalta sekä päihteiden ongelmakäyttö. (Laine, 2005, s. 21.)

3.2 Lähisuhdeväkivallan muodot

Väkivalta käsitetään arkipuheissa usein fyysisenä toimintana. Väkivalta voi kuitenkin näyttäytyä lähisuhteissa monilla eri tavoin. Lähisuhdeväkivallan muodoiksi tunnistetaan ainakin fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta, seksuaaliväkivalta, taloudellinen väkivalta, sosiaalinen väkivalta, kulttuurinen tai uskontoon liittyvä väkivalta, kaltoinkohtelu tai laiminlyönti sekä vainoaminen. Monia näistä väkivallan muodoista voi ilmetä samanaikaisesti suhteessa, jossa väkivaltaa esiintyy. (Ensi- ja turvakotien liitto, i.a.; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-c.)

Fyysinen väkivalta voi olla tönimistä, potkimista, läpsimistä, kuristamista, riepottelua, erilaisten aseiden käyttämistä sekä huonekalujen ja tavaroiden heittäilyä. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan uhkailua, nimittelyä, syyttelyä, mitätöintiä, itsemurhalla uhkailua ja tappouhkausten esittämistä. Uhkailu voi myös kohdistua varsinaisen väkivallan kohteen sijasta esimerkiksi muuhun perheenjäseneen tai lemmikkieläimeen. Henkisen väkivallan seuraukset ovat usein lamaannuttavia aiheuttaen väkivallan kohteessa toimintakyvyn menettämistä, pelkoa ja itsetunnon laskua. Ahdistus ja masennus ovat yleisiä seurauksia väkivallasta ja myös yksi keskeinen syy siihen, että väkivaltaisesta suhteesta on vaikea irtautua. Seksuaaliväkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan yhdyntään tai muihin seksuaalisiin tekoihin pakottamista, seksuaalisen itsemääräämisoikeuden rajoittamista, raiskausta ja sen yritystä. Seksuaaliväkivaltaa voi myös olla seksuaalisten ominaisuuksien arvostelu ja muihin vertailu, jolloin väkivalta on osa psyykkistä alistamista ja kohteen nöyryyttämistä. Taloudellisella väkivallalla viitataan taloudelliseen hyväksikäyttöön, joka voi ilmetä itsenäisen raha-asioiden hoidon estämisenä tai raha-asiolla kiristämisenä. Sosiaalinen väkivalta on liikkumisen kontrollointia, sosiaalista eristämistä ja yhteydenpidon rajoittamista läheisiin. (Nyqvist, 2001, s. 16–17; Pääkaupungin turvakoti ry, i.a.-b.; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-c.)

Kulttuuriin ja uskontoon liittyvässä lähisuhdeväkivallassa väkivalta tai sillä uhkaaminen perustellaan uskontoon tai kulttuuriin liittyvien sääntöjen rikkomisella. Kunniaväkivalta ja sukupuolielinten silpominen ovat esimerkkejä kulttuuriin ja uskontoon liittyvästä väkivallasta. Kunniaväkivallalle on ominaista, että väkivaltaa

käytetään rangaistuksena sääntöjen rikkomisesta pyrkimyksenä palauttaa menetetty kunnia. Lähisuhdeväkivalta voi myös ilmetä kaltoinkohteluna tai laiminlyöntinä. Välttämättömän hoidon laiminlyönti tai ihmisen perustarpeiden tyydyttämisen estäminen ovat esimerkkejä tästä väkivallan muodosta. Kaltoinkohtelua on myös vahingoittaminen lääkkeillä, muilla päihteillä tai kemikaaleilla. Vainolla tarkoitetaan toistuvaa lähestymistä, seuraamista, tarkkailua ja epätoivottuja yhteydenottoja, jotka aiheuttavat vainotussa pelkoa. Vaino voi myös kohdistua vainotun läheisiin. (Nyqvist, 2001, s. 16–17; Pääkaupungin turvakoti ry, i.a.-b.; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-c.)

3.3 Lähisuhdeväkivallan selitysmallit ja erityispiirteet

Väkivallan esiintymistä lähisuhteissa on pyritty selittämään useilla eri teorioilla, yhtä yleisesti hyväksyttyä selitysmallia ei kuitenkaan ole olemassa. Väkivallan selitysmallien tarkastelu on merkityksellistä, sillä niissä heijastuvat yhteiskunnassa väkivaltaan liitetyt uskomukset ja arvot. Väkivaltaan puuttumisen keinot pohjautuvat myös osittain olemassa oleviin selitysmalleihin.

Ensimmäisten selitysmallien joukossa väkivalta nähtiin biologisten tekijöiden aiheuttamana käytöksenä, esimerkiksi geneettisten tai hormonaalisten muutosten seurauksena. Psykologiset selitysmallit puolestaan esittivät väkivallan johtuvan mielenterveyden häiriöistä tai väkivallan tekijän kykenemättömyydestä hallita omia vihan tunteitaan. Väkivallan esiintyminen on myös nähty perheen sisäisestä dynamiikasta kumpuavana ongelmana. Perhedynaamista selitysmallia on kritisoitu siitä, että siinä väkivallasta vastuutetaan myös väkivallan kohdetta. Sosiaalisen oppimisen teoriassa väkivallan käyttäminen nähdään puolestaan opittuna käytöksenä, jolloin väkivaltaan pyritään puuttumaan katkaisemalla ylisukupolvinen väkivallan ketju. Lähisuhdeväkivaltaa on myös tarkasteltu sukupuolittuneena vallankäyttönä. (Laine, 2005, s. 21–22.)

Lähisuhdeväkivallan kokeminen on aina traumaattinen tapahtuma, jolla on moninaisia seurauksia. Pahimmillaan väkivalta johtaa ihmisen kuolemaan tai pysyvään vammautumiseen. Eriasteisten fyysisten vammojen lisäksi väkivalta voi aiheuttaa psykosomaattisia vaivoja kuten päänsärkyä, unettomuutta sekä yli- ja

alivireyttä. Väkivallan yleinen seuraus on ahdistus ja masennus. Väkivallan kokeminen vaikuttaa kokonaisvaltaisesti ihmisen toimintakykyyn, itsearvostukseen sekä kykyyn luottaa muihin ihmisiin. (Nietola, 2011, s. 15.) Lähisuhteissa tapahtuva väkivalta on tyypillisesti syklistä. Väkivaltatilannetta seuraa usein rauhallinen ajanjakso, kunnes jännitys jälleen kasvaa ja sama kaava toistuu. Ominaista lähisuhdeväkivallalle on myös, että se raaistuu ja väkivallan seuraukset käyvät vakavammaksi ajan mittaan. (Ensi- ja turvakotien liitto, i.a.; Pääkaupungin turvakotiry, i.a.-b.) Väkivaltaisessa suhteessa pitkään eläminen voi myös johtaa väkivallan normalisointiin. Väkivallasta tulee ikään kuin tavallinen osa elämää, jonka olemassaoloa sekä tekijä että kokija eri tavoin pyrkivät normalisoimaan. Väkivallan tekijä voi hakea oikeutusta teoilleen syyllistämällä kokijaa ja kokija voi puolestaan syyllistää itseään väkivallan aiheuttamisesta. (Nyqvist, 2001, s. 74, 112.)

3.4 Lähisuhdeväkivallan yleisyys Suomessa

Lähisuhdeväkivalta on yleisimmillään parisuhdeväkivaltaa, jonka kohteena on nainen ja tekijänä mies (Ojuri, 2006, s. 16). Lähisuhdeväkivaltaa on myös lasten vanhempiinsa kohdistama väkivalta, vanhempien lapsiinsa kohdistama väkivalta, sisarusten keskinäinen väkivalta sekä isovanhempiin tai ex-puolison kohdistettu väkivalta (Nyqvist, 2001, s. 13). Suuri osa lähisuhteissa tapahtuvasta väkivallasta jää piilorikollisuudeksi, eli erilaisten viranomaisrekisterien ulkopuolelle (Piispa ym., 2006, s. 1). Ainoastaan rikostilastojen valossa tarkasteltuna lähisuhdeväkivallan yleisyydestä saadaan puutteellinen kuva.

Jotta lähisuhdeväkivallan määrästä, piirteistä ja kehityssuunnasta saadaan ajantasaista ja kattavaa tietoa, tarvitaan erilaisia tapoja kartoittaa väkivaltaa (Piispa ym. 2005, s. 1). Lähisuhdeväkivallan yleisyydestä saadaan Suomessa tietoa muun muassa uhritutkimuksista ja muista väestökyselyistä, rikostilastoista sekä väkivaltapalveluiden käyttötiedoista (Tasa-arvotiedon keskus, 2021). Uhritutkimuksia on toteutettu Suomessa 1970-luvulta alkaen. Vuonna 2019 toteutetun kansallisen rikosuhritutkimuksen mukaan seitsemän prosenttia 15–74-vuotiaista oli joutunut läimäisyyn tai sitä vakavamman väkivallan kohteeksi ja kahdeksan prosenttia väkivallalla uhkailun kohteeksi. Sukupuolten välillä ei havaittu mainittavia määrällisiä eroja fyysisen väkivallan tai sen uhkailun kokemisessa. Tutkimus

vahvasti kuitenkin aiempien tutkimusten havaintoja siitä, että miehet joutuvat väkivallan kohteeksi yleisimmin julkisilla paikoilla, kun taas naisten kokemat väkivaltatilanteet tapahtuvat yleisemmin yksityisasunnossa tai työtehtävissä. (Danielsson & Näsi, 2020.) Vuoden 2019 rikostilastojen mukaan aikuisista lähisuhteiden väkivallan uhreista 77 prosenttia oli naisia ja epäillyistä tekijöistä 78 prosenttia oli miehiä (Tasa-arvotiedon keskus, 2021).

Yksi tunnetuimmista parisuhdeväkivaltaa käsittelevistä kyselytutkimuksista on vuonna 1997 toteutettu ”Usko, toivo, hakkaus” tutkimus, jossa kartoitettiin naisten kokemaa väkivaltaa Suomessa. Kyselyn mukaan 40 prosenttia 18–74-vuotiaista naisista oli vähintään kerran 15 vuotta täytettyään kokenut miehen tekemää fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallalla uhkailua. Naisuhritutkimus toteutettiin uusintakyselynä vuonna 2005. Tulosten vertailussa kävi ilmi, että suurta muutosta naisten kokeman väkivallan määrässä ei ollut tapahtunut kyselyiden välisenä aikana. Joitakin muutoksia väkivallan rakenteessa kuitenkin havaittiin. Tulosten mukaan naisiin kohdistunut parisuhteen ulkopuolinen väkivalta oli hieman lisääntynyt, kun taas parisuhteessa tapahtuva väkivalta oli hieman vähentynyt. Eron jälkeen esiintyvän väkivallan yleisyydessä ei havaittu muutoksia. (Piispa ym. 2005, s. 135–138.) Vuonna 2010 toteutettiin miesten kokemaa väkivaltaa kartoittava tutkimus ”Tuhansien iskujen maa”, jossa vastaajina oli sekä miehiä että naisia. Tutkimuksen mukaan 16 prosenttia haastatteluhetkellä parisuhteessa olevista miehistä oli kokenut joskus nykyisen kumppaninsa taholta fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai sillä uhkailua. Tutkimuksen tulosten perusteella miehet olivat kokeneet parisuhdeväkivaltaa yhtä usein kuin naiset. Naisten kokema väkivalta erosi kuitenkin miesten kokemasta siinä, että naisiin kohdistuneita väkivallantekoja oli useampia ja väkivallan fyysiset ja psyykkiset seuraukset olivat vakavampia naisilla. (Heiskanen & Ruuskanen, 2010.)

Yleisten uhritutkimusten mukaan parisuhdeväkivaltaa kokeneiden määrä on näin ollen pienempi kuin mitä sukupuolittunutta väkivaltaa mittaavat kyselyt osoittavat (Tasa-arvotiedon keskus, 2021). Syytä tutkimusten toisistaan eroaviin tuloksiin ei voida varmuudella tietää, mutta selityksiä voidaan hakea muun muassa erilaisesta tavasta lähestyä väkivaltaa, yksittäisten kysymysten muotoilusta sekä tiedonkeruumenetelmistä (Piispa ym. 2005, s. 139). Ristiriitaiset tutkimustulokset

lähisuhdeväkivallan yleisyydestä aiheuttavat haasteita, kun pohditaan keinoja puuttua lähisuhdeväkivaltaan. Se mitä väkivallasta tiedämme tutkimusten kautta, määrittelee yleistä yhteiskunnallista keskustelua aiheesta, lainsäädännön muutoksia sekä auttamispalveluiden kehittämistä. (Heiskanen & Ruuskanen, 2010.)

4 VÄKIVALTA- JA TURVAKOTITYÖ SUOMESSA

4.1 Lainsäädäntö

Turvakotitoiminnan juuret ulottuvat Suomessa 1900- luvun alkuvuosikymmeniin Miina Sillanpään kehittäessä ensikoteja yksinäisille äideille ja näiden lapsille. Perheen sisällä tapahtuvasta väkivallasta ei tuolloin juurikaan puhuttu, sillä väkivallan nähtiin olevan yksityisasia, josta tuli vaieta. 1960- luvulla, feministisen aatteen levitessä Suomeen, alettiin naisten ja lasten alistaminen ja heihin kohdistuva väkivalta nähdä ihmisoikeusloukkauksena ja yhteiskunnallisena ongelmana. (Heiskanen, 2019, s. 5.) Yhteiskunnallinen herääminen lähisuhdeväkivaltaan liittyen on kuitenkin ollut hidasta moneen muuhun sosiaaliseen ongelmaan verrattuna. Selitystä voidaan ainakin osittain hakea suomalaisesta tasa-arvoideaalista, joka viivästytti sukupuolittuneiden ongelmien esiintuomisen ja niihin puuttumisen, pyrkimällä häivyttämään sukupuolten välisiä eroja (Laine, 2005, 17).

Naisiin kohdistuva väkivalta nähdään nykyisin monitahoisena ilmiönä, jonka ehkäisyyn ja korjaaviin toimenpiteisiin valtio on velvoitettu kansainvälisissä sopimuksissa (Ensi- ja turvakotien liitto, 2006). Yksi näistä on Istanbulin sopimus, jonka Suomi on vahvistanut vuonna 2015. Sopimus velvoittaa valtiota muun muassa uudistamaan kansallista lainsäädäntöä väkivallan uhrien palveluiden varmistamiseksi. Lakimuutoksia lähisuhdeväkivaltaan puuttumisen helpottamiseksi on 2010- luvulla Suomessa tehty muun muassa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja rikoslakiin (39/1889). Lisäksi turvakotipalveluita koskien voimaan on astunut kokonaan uusi laki, turvakotilaki (1354/2014). Henkilöllä, joka on kokenut

väkivaltaa tai sen uhkaa tai altistunut väkivallan vaikutuksille perheessään tai lähipiirissään on sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä määritelty olevan sosiaalipalveluja edellyttävä tuen tarve. Toinen merkittävä muutos lainsäädännössä koskee vuonna 2015 voimaan astunutta turvakotilakia, jossa turvakotipalvelut määritellään valtion varoista maksettaviksi. (Noppiari & Nietola, 2017, s. 175.) Tämän lakimuutoksen yhteydessä turvakotipalvelujen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle.

Keskeisiä muutoksia rikoslaissa ovat olleet raiskauksen kriminalisointi avioliitossa vuonna 1994 sekä yksityisellä paikalla tapahtuvan pahoinpitelyn asettaminen virallisen syytteen alaiseksi vuonna 1995 (Ensi- ja turvakotien liitto, 2006). Vuonna 2011 myös lievät pahoinpitelyt lähisuhteissa asetettiin virallisen syytteen alaisiksi. Teon asettaminen virallisen syytteen alaiseksi tarkoittaa sitä, että esitutinnan käynnistäminen asiasta ei ole riippuvainen uhrin tahdosta. Näin ollen tekijä voidaan asettaa vastuuseen, vaikka uhri itse ei nostaisi asiasta syytettä. (Oikeusministeriö, 2010). Myös vainoamiseen liittyvää säädöstä on uudistettu ja sen myötä vainoaminen on määritelty rikokseksi (L39/1889).

Lähisuhdeväkivallan eri muotojen tarkka määrittely ja tekojen kriminalisointi mahdollistavat väkivaltaan puuttumisen aiempaa herkemmin. Samalla lähisuhdeväkivallasta puhumisen tabua rikotaan tekemällä yksityisestä julkista. Lainsäädännön avulla voidaan paitsi määritellä tietty teko tuomittavaksi rikokseksi, myös suojata väkivallan kohteena tai sen uhan alla olevaa henkilöä. Yksi esimerkki rikoslakiin kirjatusta suojauskeinosta on lähestymiskiellon määrääminen. (Laine, 2005, s. 27–28.)

4.2 Väkivaltatyön toimijat

Suomessa väkivaltatyötä tekevät monet eri toimijat. Sosiaalihuoltolaissa määritellään kunnan vastuu sosiaalipalvelujen järjestämisessä lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvan tuen tarpeeseen (L1301/2014). Erityisen merkittävä toimija väkivaltatyön kentällä on kolmas sektori, alan järjestöt ja yhdistykset, jotka ovat pitkälti kantaneet vastuun lähisuhdeväkivallan ennalta ehkäisevästä työstä ja korjaavien palveluiden tuottamisesta

(Noppiari & Nietola, 2017, s. 178). Suomessa on tarjolla väkivaltatyöhön keskittyneitä palveluita niin väkivallan kokijoille kuin tekijöille.

Väkivaltatyö on spesifi työkenttä sosiaalialalla, joka kuitenkin vaikuttavuuden lisäämiseksi tarvitsee tulevaisuudessa aiempaa enemmän verkostotyötä. Lähisuhdeväkivaltaan puuttumiseen ja vahinkojen korjaamiseen tarvitaan usein terveydenhuollon palveluita, rikos- ja perheoikeudellisia sekä lastensuojelullisia toimia. Lähisuhdeväkivaltaa kohdannut tarvitsee erikoistuneita tukipalveluita ja usein monenlaista yhtäaikaista interventiota elämänhallinnan tukemiseksi. (Ensi- ja turvakotien liitto, 2006.) Myös väkivaltakokemusten monimuotoisuus ja intiimiys aiheuttavat haasteen auttamistyöhön. Häpeän kokemusten ja pelon vuoksi vaikkapa lääkärikäynnin todellista syytä ei välttämättä paljasteta. Jotta lähisuhdeväkivaltaan voidaan puuttua matalalla kynnyksellä, tulee kaikissa sosiaali- ja terveysalan palveluissa kouluttaa henkilöstöä tunnistamaan ja kysymään väkivallasta avoimesti. (Noppiari & Nietola, 2017, s. 177–180.)

Turvakotiin hakeudutaan harvemmin ensimmäisen väkivaltatapahtuman jälkeen. Apua haetaan usein vasta paljon myöhemmin. Väkivallan tunnistaminen ja asiakkaan ohjaaminen turvakotiin on näin ollen kriittistä varhaisen väkivaltaan puuttumisen kannalta. Lähisuhdeväkivalta tulisi ilmiönä tunnistaa perusterveydenhuollossa, poliisissa ja muissa sosiaalipalveluissa. Turvakotiin hakeutuminen ja siellä oleminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Lähisuhdeväkivaltaan puututaan kuitenkin myös lain nojalla esimerkiksi poliisin ja lastensuojelun väliintulolla, jolloin asiakas ei välttämättä itse voi valita väkivallan seurauksena tapahtuvia jatkotoimia. (Nyqvist, 2001, s. 153–154.)

4.3 Turvakotipalvelut

Ensimmäiset turvakodit perustettiin Suomeen vuonna 1979, Helsinkiin, Ouluun, Turkuun ja Kotkaan (Laine, 2005, s. 22). Jokaisessa Suomen maakunnassa on vähintään yksi turvakoti, vuonna 2021 turvakoteja on yhteensä 29. Turvakotien toimintaa ohjaa aiemmin mainitun turvakotilain (L1354/2014) lisäksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2013 julkaisema ja vuonna 2019 päivitetty Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksen julkaisu.

Suomen turvakodeissa oli vuonna 2019 yhteensä 5354 asiakasta. Asiakkaista aikuisia oli 54 prosenttia ja lapsia 46 prosenttia. Aikuisista asiakkaista naisia oli 91 prosenttia ja miehiä 9 prosenttia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020.) Kaikki Suomen turvakodit ovat vuoteen 2020 asti tarjonneet palvelua sekä miehettä naisasiakkaille. Vuoden 2021 alusta yksi Suomen turvakodeista on suunnattu ainoastaan naisasiakkaille ja heidän alaikäisille lapsilleen. Muutoksen perusteena on aiemmin mainittu Istanbulin sopimus, jonka mukaan valtion tulee järjestää myös pelkästään naisille tarkoitettuja turvakoteja (Monika-Naiset liitto ry, 2021).

Monen turvakodin asiakkaan kokema lähisuhdeväkivalta on kestänyt pitkään ennen turvakotiin hakeutumista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoinnin mukaan väkivaltaa oli kestänyt vuodesta viiteen vuoteen 32 prosentilla asiakkaista ja yli viisi vuotta 23 prosentilla asiakkaista. Turvakotijakso kestää yleensä muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen, riippuen asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Vuonna 2019 keskimääräinen turvakotijakson pituus oli 17 vuorokautta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020.) Turvakodissa voi asua kriisitilanteen vaatiman ajan, asiakas saa mahdollisuuden lepoon ja väkivaltatilanteen katkaisun. Asiakkaan tilannetta käsitellään keskustelun keinoin, antamalla asiakkaalle tietoa väkivallasta ja sen seurauksista. Asiakasta tuetaan väkivallasta irtaantumisessa ja oman elämän hallinnassa monien käytännön asioiden hoitamisen kautta. (Ojuri, 2006, s. 27.)

Turvakodin asiakas voi selviytymisensä tueksi tarvita laajasti erilaisia sosiaalipalveluja kuten päihdepalveluita, asumiseen liittyviä palveluita, lastensuojelun tukitoimia sekä lasten elatukseen, huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvän tilanteen selvittämistä (Nyqvist, 2001, s. 10).

5 TURVAKOTIPALVELUJEN LAADUN KEHITTÄMINEN

5.1 Laadun määrittely

Sosiaalialan palveluissa pyritään yleensä vastaamaan johonkin asiakkaan tarpeeseen tai ongelmaan. Useimmiten sosiaalialan palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että työn tavoitteena on palvelun kysynnän väheneminen tai lakkaaminen kokonaan. (Stenvall ym., 2012, s. 44–46.) Näin ollen palvelun rakenne eroaa sellaisesta, jonka pääasiallisena tavoitteena on mahdollisimman suuri asiakasmäärä ja voiton tuottaminen. Sosiaalialan palvelun keskiössä on sen vaikuttavuus, jota voidaan tarkastella mittaamalla työ- ja asiakasprosessien tehokkuutta ja laatua. (Hiltunen, 2017, s. 21.)

Asiakastyön kehittäminen liittyy tarjottavan palvelun sisältöön ja sen laatuun. Palvelun laatua voidaan tarkastella teknisen ja toiminnallisen laadun käsitteiden kautta. Teknisellä laadulla viitataan siihen, mikä palvelun lopputulos on. Toiminnallisella laadulla viitataan puolestaan siihen, miten asiakkaalle tarjottava palvelu toteutetaan, eli millä keinoin lopputulokseen pyritään. (Stenvall ym. 2012, s. 53.) Turvakodilta saadun palvelun lopputuloksena on parhaimmillaan turvallinen ja väkivallaton elämä. Palvelun teknisen laadun voidaan todeta olevan hyvä, kun turvakotijaksolle asetettu tavoite on saavutettu. Toiminnallista laatua tarkasteltaessa turvakotityön näkökulmasta, on asiakasprosessin sisältö ja toteutustapa tärkeä tarkastelun kohde. Miten asiakkaan turvakotijakso etenee ja millä keinoin asiakasta tuetaan väkivallasta irtautumisessa, kertoo turvakotipalvelujen toiminnallisesta laadusta.

Palvelun laatua voidaan myös tarkastella prosessiajattelun kautta. Prosessiajattelun avulla voidaan määritellä sellainen työn suorittamisen järjestys, joka etenee loogisesti. Ajatuksena on, että palvelu alkaa tietystä pisteestä ja etenee ennalta määriteltujen vaiheiden kautta kohti lopputulosta. Sosiaalialan palveluissa prosessin uudistamisen tulee aina olla asiakaslähtöistä. (Stenvall ym., 2012, s. 67.) Prosessilla viitataan tarkastelun kohteena olevan ilmiön vaiheittaiseen etenemiseen, johon yleensä kuuluvat selkeästi eroteltavat työvaiheet. Kaikissa

palveluissa, erityisesti sosiaalialan palveluissa, prosessi ei kuitenkaan välttämättä etene suoraviivaisesti eteenpäin tavoitetta kohti. Asiakas voi siirtyä prosessin aiempiin vaiheisiin, liikkua edestakaisin eri vaiheiden välillä tai jäädä paikoilleen tiettyyn kohtaan prosessia. (Nyqvist, 2001, s. 48–50.)

5.2 Turvakotipalvelujen laatu

Turvakodeissa pyritään vastaamaan asiakkaan akuuttiin kriisiin ja nimensä mukaisesti tarjoamaan asiakkaalle turvaa väkivallalta. Turvakotityön yhteiskunnallinen merkitys liittyy väkivallasta aiheutuvien vaurioiden korjaamiseen sekä väkivallan ja väkivallasta aiheutuvien kustannusten vähentämiseen. (Nyqvist, 2001, s. 19–26.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2019 päivittämät turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset pyrkivät vastaamaan aiemmin kuvailtujen lainsäädännön muutosten mukana tuomiin vaatimuksiin lähisuhdeväkivaltaa koskien. Laatusuosituksen avulla pyritään myös parantamaan turvakotipalvelujen laatua yhtenäistämällä turvakotien toimintaa. Turvakotipalvelujen laatua tarkastellaan laatusuosituksissa asiakkaan, työntekijöiden ja palvelun järjestäjän näkökulmasta. Prosessin laadulla kuvataan asiakasprosessin tarkoitusta ja sisältöä. Rakenteen laadulla viitataan puolestaan niihin puitteisiin, joissa turvakotipalvelu toteutetaan. Tuloksen laadulla kuvataan sitä, onko toiminnalla saavutettu asetetut tavoitteet. (Ewalds ym., 2019, s. 3–5.)

Kuva 1.

Ulottuvuus Näkökulma	Prosessi	Rakenne	Tulos
Asiakas	Ystävällinen ja arvostava kohtaaminen, riittävä tiedon ja avun saanti, osallisuus	Palvelun saavutettavuus, osaava henkilöstö, turvalliset ja toimivat tilat	Tyytyväisyys palveluun, elämäntilanteen koheneminen
Työntekijä	Määriteltä perustehtävä, selkeät toimintatavat, toimiva työyhteisö	Lain määrittämä ammatillinen pätevyys. Riittävät tilat, välineet ja henkilöstöresurssit työn tekemiseen	Asiakkaan tilanteen selkiytyminen, yksikölle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen
Palvelun järjestäjä	Palveluketjun toimivuus, säästöjen ja ohjeiden noudattaminen	Taloudellisten, toiminnallisten ja henkilöstöresurssien varmistaminen	Voimavarojen mielekäs käyttö, kustannus / hyötysuhde

Turvakotipalvelun laadun määrittely eri toimijoiden näkökulmasta (Ewalds ym., 2019, s. 5)

Turvakotityön asiantuntijuus syntyy työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa. Turvakotien arjessa asiantuntijuutta määritellään käytäntöjen kautta. Työntekijät kohtaavat väkivallan monimutkaisena asioiden, ongelmien ja suhteiden vyyhtinä. Turvakotien työntekijät myös uusintavat ja muokkaavat yhteiskunnallisesti hyväksyttyä tietoa lähisuhdeväkivallasta työssään. (Laine, 2005, s. 13, 19.) Asiakkaan hakeutumista turvakotiin kuvaa usein toive saada elämäntilanteeseensa muutosta. Turvakodit tarjoavat mahdollisuuden selkiyttää kaoottista elämäntilannetta sekä paikan lepoon ja rauhoittumiseen. (Nyqvist, 2001, s. 185–186.) Turvakotityön laatuun vaikuttavia keskeisiä tekijöitä ovat työntekijöiden läsnäolo, osaaminen väkivaltatyöstä ja palvelujärjestelmästä sekä turvallisuuden tunteen luominen asiakkaille (Ojuri & Laitinen, 2015, s. 40–44). Turvakotipalvelun laatuun vaikuttavat myös toimintaa ohjaavat periaatteet. Turvakotipalvelujen kansallisissa laatusuosituksissa on määriteltä viisi toimintaperiaatetta, jotka ohjaavat turvakotityötä valtakunnallisesti. Periaatteet ovat turvallisuus, asiakkaan osallisuus, luotettavuus, kunnioitus ja toivon luominen (Ewalds ym., 2019, s. 11).

Palvelun laatua voidaan myös mitata asiakaspalautteiden avulla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos kerää palautetta turvakotien asiakkailta. Yleisesti turvakotipalveluihin ollaan erittäin tyytyväisiä. Asiakkaiden antama kokonaisarvio vuonna 2020 turvakotipalveluista oli 4,8/5. Parhaimman arvion asiakkaat antoivat

turvallisuuden tunteesta turvakotijakson aikana sekä palvelun luottamuksellisuu-
desta. Asiakaspalautteita hyödynnetään myös turvakotipalvelujen kehittämi-
sessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021, i.a.-d.)

5.3 Turvakotien asiakasprosessi

Turvakodin perustehtävä on laadukkaan asiakasprosessin toteuttaminen, joten
laatusuosituksissa määritellään asiakasprosessin eri vaiheet. Asiakasprosessi
on laatusuosituksissa jaettu neljään vaiheeseen: vireilletulo, aloitus, työskentely
ja lopetus. Jokaisen vaiheen kohdalla on määritelty mitä kunkin vaiheen tulee
pitää sisällään. (Ewalds ym., 2019, s. 5, 10.)

Kuva 2.

Vireilletulo	Aloitus	Työskentely	Lopetus
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteydenotto • Arvio turvakodin tarpeesta • Asiakkuus alkaa turvakodissa tai asiakas ohjataan muualle • Kotiin jääneiden tilanteen kartoitus 	<ul style="list-style-type: none"> • Tulohaastattelu • Riskinarvio ja turvasuunnitelma • Kriisityö, vakauttaminen • Tarvittavat viranomaisilmoitukset • Tarvittavat yhteydenotot asiakkaan kannalta tärkeisiin tahoihin • Oma-ohjaajan nimeäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilötyöskentely aikuis- ja lapsiasiakkaan kanssa • Vanhemman ja lapsen kanssa työskentely yhdessä • Vertaistuki ja ryhmätyöskentely • Käytännön asioiden järjestämisen tukeminen yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa • Viranomaisneuvottelut ja verkostotapaamiset 	<ul style="list-style-type: none"> • Jatkosuunnitelma yhdessä asiakkaan kannalta tärkeiden tahojen kanssa • Asiakaspalautteen keräys • Turvasuunnitelma

Turvakotiasiakkaan asiakasprosessi (Ewalds ym., 2019, s. 10)

Koko asiakasprosessin aikana huolehditaan ensisijaisesti asiakkaan turvallisuudesta ja huomioidaan erityisesti lasten ja nuorten tarpeet. Työskentelyn mahdollistamiseksi turvakotijakson tulisi olla vähintään yhden viikon mittainen. Turvakotijakson pituus arvioidaan aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja tilanteen mukaan. (Ewalds ym., 2019, s. 5,10; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon asiakirja.)

Vireilletulo vaiheessa käsitellään asiakkaan yhteydenottoa turvakotiin, arvion tekemistä turvakotipaikan tarpeesta, asiakkuuden alkamista turvakodilla tai muuhun palveluun ohjaamista sekä kotiin jääneiden tilanteen kartoittamista. Asiakas voi olla yhteydessä turvakodille itse tai ohjautua turvakotiin viranomaisen tai

muun asiantuntijan toimesta. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa tulisi pyrkiä keskustelemaan puhelimitse ennen turvakotiin saapumista. Turvakodin henkilökunta tekee arvion henkilön turvakotipaikan tarpeesta. Arvion tekemisellä pyritään varmistamaan, että henkilö on kohdannut nimenomaan lähisuhdeväkivaltaa ja että asiakasta voidaan auttaa turvakodilla tehtävän kriisi- ja väkivaltatyön keinoin. Turvakodin henkilökunta tekee vireilletulo vaiheessa myös alustavan arvion asiakkaan elämäntilanteesta, voinnista ja mahdollisuudesta olla turvakodilla. Arvioinnilla pyritään välttämään tilannetta, jossa asiakas on turvakodilla vaaraksi itselleen, turvakodin muille asiakkaille tai turvakodin henkilökunnalle. Mikäli arviossa päädytään siihen, että henkilö ei ole autettavissa turvakodin työkentelyn keinoin tai jos turvakoti on täynnä tai sopivaa huonetta ei ole tarjota, ohjataan henkilö turvakodin työntekijöiden toimesta toiseen turvakotiin tai muiden palveluiden piiriin. Turvakodin työntekijöillä tulee olla saatavilla tietoa muista väkivaltatyön palveluista ja paikallisista toimijoista, joihin henkilön voi ohjata. Vireilletulo vaiheessa kartoitetaan myös kotiin jääneiden, esimerkiksi lasten ja isovanhempien, tilanne kysymällä onko asiakkaalla huolta läheisistään. (Ewalds ym., 2019, s. 8–10; Terveystieteiden tutkimuskeskus, julkaisematon asiakirja.)

Aloitusvaiheessa asiakkaalle tehdään tulohaastattelu, riskinarvio sekä aloitetaan turvasuunnitelman tekeminen. Tulohaastattelu tulee pyrkiä tekemään mahdollisimman pian, lähtökohtaisesti ensimmäisen vuorokauden aikana asiakkaan saapumisesta turvakodille. Tulohaastattelussa selvitetään asiakkaan turvakotiin johdaneet syyt, kerrotaan asiakkaalle turvakodin toiminnan pääperiaatteet ja esitellään turvakodin tilat. Riskinarviossa kartoitetaan asiakkaan kokemaa väkivaltaa, sen vakavuutta ja vaikutuksia hyödyntäen erilaisia riskinarviointiin soveltuvia työmenetelmiä. Turvakotijakson alussa keskiöön nousee asiakkaan perustarpeista huolehtiminen ja vakauttava toiminta. Asiakkaan turvallisuuden tunnetta pyritään vahvistamaan käymällä ennakkoiden läpi tulevien päivien tapahtumia ja henkilökunnan ympärivuorokautisella läsnäololla. Asiakkaan kanssa voidaan myös tarvittaessa käyttää erilaisia vakauttavia menetelmiä. Aloitusvaiheeseen voi myös liittyä käytännön asioiden hoitamista, jotta asiakas pystyy rauhoittumaan turvakodilla oloon ja arkirytmää voidaan mahdollisuuksien mukaan ylläpitää. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja ja tarkistetaan, että tarvittavat viranomaisilmoitukset ja yhteydenotot asiakkaan kannalta tärkeisiin tahoihin tulevat tehdyksi.

(Ewalds ym., 2019, s. 8–10; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon asiakirja.)

Työskentelyvaiheessa asiakkaalle mahdollistetaan säännölliset, sovitut tapaamiset turvakodin henkilökunnan kanssa vähintään kerran viikossa. Asiakkaan kanssa tehdään turvakotipalvelun palvelusuunnitelma, jossa määritellään turvakotijakson tavoitteita. Tapaamisissa keskitytään rauhoittamaan ja vakauttamaan asiakkaan tilannetta käsittelemällä väkivallan vaikutuksia asiakkaan elämään eri näkökulmista sekä vahvistamalla asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia. Tapaamisissa voidaan myös tukea asiakasta käytännön asioiden järjestämisessä, kuten asunnon hankinnassa, avioeron vireillepanossa tai erilaisten etuuksien selvittämisessä ja hakemisessa. (Ewalds ym., 2019, s. 8–10; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon asiakirja.)

Myös lapsille mahdollistetaan säännölliset ja sovitut tapaamiset vanhemman suostumuksella. Lasten kanssa työskenneltäessä väkivaltailmiötä sanoitetaan ikä- ja kehitystasoisesti. Turvataitoja voidaan harjoitella ja lapsen voimavaroja lisätä lapselle soveltuvien menetelmin, esimerkiksi keskustellen, leikkien tai pelien kautta. Lapselle on tärkeää kertoa, että perhe saa turvakodista apua ja työntekijät auttavat lasten ajatusten huoltajalle näkyväksi tekemisessä. (Ewalds ym., 2019, s. 8–10; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon asiakirja.)

Asiakkaan tilanteen selkiyttämiseksi tehdään tarvittaessa verkostotyötä. Yhteistyötä tehdään usein aikuissosiaalityön ja lastensuojelun kanssa. Turvakodilla voidaan myös järjestää ryhmätyöskentelyä ja asiakkaalle pyritään mahdollistamaan vertaistuen saaminen. (Ewalds ym., 2019, s. 8–10; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon asiakirja.) Turvakodin tarjoamat yksilö- ja ryhmätyön muodot eivät sulje toisiaan pois, vaan tukevat toisiaan. Monelle asiakkaalle on merkityksellistä saada vertaistukea muilta samoja asioita kokeneilta (Nygqvist, 2001, s. 189).

Lopetusvaiheessa asiakkaan kanssa tehdään jatkosuunnitelma ja varmistetaan asiakkaan jatkotuki. Asiakkuuden alussa aloitettu turvasuunnitelman teko saataan loppuun. Turvasuunnitelman tekemisen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan

turvallisuudentunnetta turvakodilta lähtiessä sekä vahvistaa asiakkaan toimintakykyä mahdollisessa uhkaavassa tilanteessa. Myös lasten kanssa tehdään ikä- ja kehitystasoon sopivasti turvasuunnitelma. Lopetus vaiheessa asiakkaalta myös pyydetään kirjallinen palaute turvakotijaksosta. Asiakaspalautteen keräämiseen käytetään Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sähköistä asiakaspalautelomaketta, jonka tuloksia tilastoidaan. (Ewalds ym., 2019, s. 8–10; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon asiakirja.) THL julkaisee asiakaspalautteen kahdesti vuodessa puolivuositaisina koosteina. Myös turvakodit saavat oman palautekoosteensa käyttöön.

Todellisuuden näkeminen voi usein edellyttää etäisyyden saamista suhteeseen, jossa väkivaltaa ilmenee. Muutos ei välttämättä kuitenkaan tapahdu yhdellä turvakotikäynnillä. Asiakkaan muutos voidaan nähdä prosessina, joka vaatii aikaa ja rohkeuden keräämistä väkivallasta irtautumiseen. Eroratkaisu voi myös aiheuttaa epävarmuutta ja syyllisyyttä, jolloin uuden elämän aloittaminen tuntuu pelottavammalta kuin palaaminen tuttuun, mutta turvattomaan tilanteeseen. Päätöksen synnyttyä väkivallasta irtaantumiseen asiakas voi alkaa kokea varmuutta omasta päätöksestään ja sitä kautta voimaantumista (Nyqvist, 2001, s. 190–193).

6 ASIAKASPROSESSIN TARKISTUSLISTAN KEHITTÄMINEN

6.1 Tarkistuslista

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja käytännönläheinen työ, joka on toteutettu tutkimuksellisella asenteella. Opinnäytetyö rakentuu kahdesta osasta. Toiminnallisen osuuden tavoitteena on luoda konkreettinen tuote, jonka tarkoituksena on työelämätahon käytännön toiminnan ohjeistaminen, kehittäminen tai jo olemassa olevan materiaalin päivittäminen. Opinnäytetyöhön kuuluu myös raporttiosuus, jossa kehittämisen prosessi kuvataan selventämällä tuotteen suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheet. (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 10–11.) Opinnäytetyön

raporttiosuudessa kerrotaan prosessista ja oppimisesta, kun taas itse tuotteen tulee puhutella kohde- ja käyttäjäryhmää (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 65).

Tuotteen kehittämissä tulee pohtia missä muodossa tuote kannattaa toteuttaa, jotta se palvelisi kohderyhmää mahdollisimman hyvin. (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 51). Opinnäytetyön tuote on toteutettu tarkistuslistan muodossa, sillä sen koettiin parhaiten täyttävän tuotteelle asetetut tavoitteet. Tarkistuslistojen käyttö on jo pitkään ollut käytössä ilmailualalla turvallisuuden parantamiseksi ja inhimillisten virheiden vähentämiseksi (Helovuori ym., 2011, 208). Myöhemmin tarkistuslistoja on otettu käyttöön myös muille aloille, kuten terveydenhuoltoon. World Health Organizationin julkaisema leikkaustoiminnan tarkistuslista on nykyään yleisesti käytössä myös Suomessa ja sen käyttöä suosittelee myös Valvira osana terveydenhuollossa tehtävää omavalvontaa (World Health Organization 2021; Valvira 2015). Sosiaalialan palveluissa tarkistuslistojen käyttö ei vaikuta olevan yhtä yleistä tai systemaattista. Tarkistuslistan käyttöönotolla voidaan kuitenkin nähdä olevan hyötyä myös sosiaalialan palveluiden kehittämisessä. Tarkistuslista toimii työntekijän muistin apuvälineenä, sillä siihen kootaan työprosessin ydinasiat ja varmistetaan toivotun toiminnan toteutuminen. Tarkistuslistan käyttö yhdenmukaistaa toimintaa ja parantaa toiminnan laatua. Tarkistuslista toimii myös luotettavana tiedonsiirron välineenä. (Helovuori ym., 2011, 208–209.)

6.2 Tarkistuslistan tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyöprosessin alku ajoittui syksyyn 2020, kun työelämäkumppaniksi varmistui Pääkaupungin turvakoti ry. Suoritin toisen opintoihini liittyvän harjoittelun yhdessä yhdistyksen turvakodeista asiakastyön parissa keväällä 2020. Opinnäytetyön idea kypsyi ja kehittyi saatuaani mahdollisuuden osallistua Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiakasprosessikuvauksen kehittämistyöhön osana viimeistä opintoihini liittyvää harjoittelua, jonka myös suoritin Pääkaupungin turvakodit ry:n turvakodissa. Harjoittelujaksojen aikana kerrytin opinnäytetyöhön tarvittavaa tietoperustaa lähisuuhdeväkivallasta ja turvakotipalveluista. Onnistuneen kehittämistyön perustana on ymmärrys aihealueen keskeisestä käsitteistöstä sekä perehtyneisyys tutkittavaan ilmiöön (Kananen, 2012, s. 47).

Opinnäytetyön tuote on turvakodin henkilökunnan käyttöön kehitetty asiakasprosessin tarkistuslista. Työelämäkumppanin kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta asetettiin kaksi keskeistä kriteeriä tarkistuslistan sisällölle. Ensimmäkin listan haluttiin sisältävän tietoa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiakasprosessikuvauksesta. Tarkistuslistan käyttöönoton toivottiin edesauttavan valtakunnallisen asiakasprosessikuvauksen jalkautumista osaksi turvakotityön arkea. Asiakasprosessin eri vaiheiden sisällön toivottiin olevan esitettynä selkeästi ja kokonaisuuden helposti hahmotettavissa. Listan toivottiin olevan hyödynnettävissä myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Toiseksi tarkistuslistan haluttiin toimivan käytännön asiakastyössä työvälineenä, jonka avulla työntekijät voivat seurata, mitä asioita asiakkaan kanssa on jo tehty ja mitä tulisi vielä tehdä.

Alun perin ajatuksena oli kehittää oma tarkistuslista aikuisasiakkaille ja lapsiasiakkaille, eli 0–17-vuotiaille asiakkaille. Tarkistuslista päädyttiin kuitenkin opinnäytetyössä tekemään ainoastaan aikuisasiakkaille. Rajaus tehtiin, koska Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella on aloitettu oma kehittämishanke turvakotien lapsityöstä. Koska opinnäytetyö keskittyy aikuisasiakkaan asiakasprosessiin, ei lapsiasiakkaisiin liittyvää tietoperustaa ole esitelty.

6.3 Suunnittelu

Tarkistuslistan suunnittelu alkoi tammikuussa 2021 rajaamalla kehittämistyössä tarvittavat materiaalit. Kehittämistyössä päädyin käyttämään kirjallisia lähdeaineistoja; Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiakasprosessikuvauksen kehittämiseksi perustetun työryhmän tapaamisten muistioita sekä turvakodilla jo olemassa olevia asiakastyön asiakirjoja. Sisällön suunnittelussa hyödynsin lisäksi omaa osaamistani turvakotityöstä. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus liittyy tuotteen toteutustapaan. Tuotteen sisällön ja visuaalisen ilmeen kehittämisessä tehdyt ratkaisut tulee esitellä ja perustella. (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 56.)

Turvakotien valtakunnallisen asiakasprosessikuvauksen kehittämistä varten perustettiin työryhmä, johon kuuluivat vastaavat sosiaalityöntekijät kahdeksasta turvakodista eri puolilta Suomea sekä kaksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen turvakotipalvelujen edustajaa. Työryhmä aloitti työskentelynsä syyskuussa 2020.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa osallistuin aktiivisesti työryhmän työskenteelyyn samanaikaisesti kooten opinnäytetyön tietoperustaa. Työryhmätapaamisilla valtakunnallista asiakasprosessikuvausta kehitettiin keskustellen ja kuvausta samanaikaisesti muokaten. Työryhmä kokoontui kehittämistyön äärelle yhteensä kuusi kertaa. Työryhmätapaamisten sisältö dokumentoitiin muistioihin.

Muistiot analysoitiin tarkistuslistan lähdemateriaalina sisältöanalyysin avulla. Sisältöanalyysi on yksi useista laadullisen aineiston analyysimenetelmistä ja se soveltuu tekstimuodossa olevan aineiston analysointiin (Kananen, 2012, s. 116). Sisältöanalyysi toteutettiin aineistolähtöisenä luokitteluna. Muistioihin kirjatut perustelut ja rajaukset toimivat myös tarkistuslistan suunnittelussa tehtyjen rajausten perustana. Sisältöanalyysin avulla pyritään tunnistamaan tekstimateriaalien ydin (Kananen, 2012, s.116). Jokainen asiakasprosessin vaihe käytiin työryhmässä yksitellen läpi ja kuvaukseen kirjattiin mahdollisimman yksityiskohtaisesti mitä kunkin vaiheen kohdalla tulee tapahtua. Asiakasprosessia käsiteltiin muistioissa niin voimassa olevan lainsäädännön, turvakotipalvelujen tavoitteiden, asiakastyön realiteettien kuin kuvauksen helppolukuisuuden ja tulkittavuuden näkökulmasta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, julkaisematon muistio.)

Turvakotipalvelussa käytettävien asiakasasiakirjojen sisältö perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Turvakotipalvelussa käytettäviä asiakirjarakenteita ovat turvakotipalvelun asiakkaan esitiedot, turvakotipalvelun ensiarvio sekä turvakotipalvelusuunnitelma. Nämä asiakirjat ohjaavat dokumentointia kaikissa turvakodeissa ja ne laaditaan jokaisesta turvakodin asiakkaasta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-e.) Asiakirjasisällöt ovat samat kaikissa turvakodeissa, mutta riippuen turvakodin käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä, ne voidaan toteuttaa eri tavoin. Työelämäkumppanina toimineessa turvakodissa asiakirjat on nimetty eri tavalla.

Toinen tarkistuslistan kehittämistyössä käytetty aineisto oli turvakodin asiakastyön asiakirjat. Turvakotipalvelut- lomakkeeseen kirjataan asiakkaan taustatietoja sekä lisätietoja asiakkaan kokemasta väkivallasta, sen muodoista ja kestosta. Turvakotipalvelun palvelutarpeen arvio- lomakkeeseen kirjataan asiakkaan oma näkemys ja mielipide palvelutarpeesta sekä ammattilaisen arvio tilanteesta.

Lisäksi turvakodilla on käytössä turvakotipalvelun toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia, turvakotijaksolle asetettuja tavoitteita sekä yhdessä asiakkaan kanssa tehty jatkosuunnitelma. [Sisäinen työohje.] Asiakirjat keskittyvät tiettyyn osa-alueeseen asiakasprosessista, syventäen työntekijöiden ymmärrystä esimerkiksi asiakkaan kokemasta väkivallasta ja tuen tarpeesta. Koko asiakasprosessin vaihe vaiheelta läpikäyvää asiakirjaa ei ole nykyisellään olemassa, joten tarkistuslistan kehittämällä haluttiin vastata juuri tähän tarpeeseen. (turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 3.2.2021.)

Tavoitteena oli, että asiakasprosessin tarkistuslistassa ei olisi päällekkäisiä tietoja jo olemassa olevien asiakirjojen kanssa. Päällekkäisyyksien välttämiseksi tarkistuslistalle ei näin ollen nähty tarpeelliseksi kirjata tietoja esimerkiksi asiakkaan siviilisäädystä, asiointikielestä tai koetun väkivallan muodoista. Asiakirjojen analysoinnissa hyödynnettiin myös aineistolähtöistä sisältöanalyysia. Tavoitteena oli tunnistaa ne kohdat asiakasprosessissa, joista ei tällä hetkellä kerry tietoa käytössä olevien asiakirjojen kautta.

Molemmat aineistot, muistiot ja asiakasasiakirjat, luokiteltiin asiakasprosessin vaiheisiin vireilletulo, aloitus, työskentely ja lopetus. Vertaamalla muistioista tunnistettuja ydinkohtia asiakasprosessista asiakasasiakirjoista tehtyyn luokitteluun, alkoi tarkistuslistan sisältö pikkuhiljaa muotoutua. Lisätietoa kerättiin konsultaation avulla turvakodin vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Konsultaation keinoin kerättyä tietoa käytetään opinnäytetyössä muun muassa päättelyn tukena ja faktatietojen tarkistamiseksi asiantuntijoilta (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 58).

6.4 Toteutus

Lähdeaineiston analysoinnin ja työelämän kanssa käytyjen tavoitekeskusteluiden jälkeen alkoi kehittämistyön toteutusvaihe. Tarkistuslistan johdannossa esitellään työntekijälle listan käyttötarkoitus. Johdannon yhteydessä on myös tarkistuslistan täyttöohje. Asiakkaiden nimeä tai muita tunnistetietoja ei tietoturvasyistä kirjata listalle. Tarkistuslistalle kirjataan ainoastaan asiakkaan huonenumero. Tarkistuslista pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä, jotta se olisi käyttäjäystävällinen.

Tarkistuslista etenee Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiakasprosessiohjeistuksen mukaisessa järjestyksessä: vireilletulo, aloitus, työskentely ja lopetus. Jokaisen vaiheen kohdalla työntekijälle annetaan ensin tietoa siitä, mitä kyseisen prosessin vaiheessa tulee tapahtua. Koottua tietoa seuraa varsinainen tarkistusosuus. Tarkistusosuuden toteutuksessa sisältöä pohdittiin nimenomaan käytännön työn kautta. Tein rajauksia jättämällä tarkistuslistalta pois asioita, joista turvakodilla saadaan tietoa jo muista lähteistä. Kaikkia päällekkäisyyksiä ei kuitenkaan ollut mahdollista välttää, sillä osa keskeisistä asioista asiakkaan prosessista olisi jäänyt puuttumaan listalta.

Tarkistuslista on luotu Word-dokumenttina kehitystyökalutoiminnon avulla. Word-dokumentin käyttäminen mahdollistaa lomakkeen muokkaamisen ja päivittämisen myös jatkossa. Lisäksi Word-ohjelma on yleisesti käytössä oleva tekstimuokkausohjelma, joten useimmille sen käyttö on jo entuudestaan tuttua. Värimaailmaksi valittiin vihreän eri sävyt ja musta, noudattaen Pääkaupungin turvakodit ry:n värimaailmaa. Tarkistuslistan tietosuudet toteutettiin tekstiruutuina, jotka merkittiin huomion kiinnittämiseksi i-kirjaimella. Tarkistusosuuden helppokäyttöisyys toteutui erilaisilla valintaruuduilla, päivämääräruuduilla sekä lyhyillä teksti- ja kommenttikentillä. Tarkistuslista on tarkoitettu sähköisesti täytettäväksi, mutta työntekijä voi myös halutessaan tulostaa tarkistuslistan ja täyttää sitä käsin.

Turvakodin asiakastietojen kirjaamisesta, rekisterinpidosta ja säilytyksestä on sovittu tarkemmin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja palveluntuottajan välisissä päätöksissä ja sopimuksissa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-f). Tietoturvaan liittyvät kysymykset toteutusvaiheessa koskivat asiakkaan henkilötietojen salausta sekä tarkistuslistan säilytystä asiakkuuden aikana ja tuhoamista asiakkuuden loputtua. Tarkistuslistalle ei kirjata asiakkaan tunnistetietoja, ainoastaan huoneen numero. Sähköisessä muodossa oleviin tarkistuslistoihin pääsevät käsiksi ainoastaan turvakodin asiakastyötä tekevä henkilökunta. Mahdolliset paperiset versiot säilytetään toimistolla jokaisen asiakkaan omassa huonelokerossa. Turvakotijakson päätyttyä tarkistuslista voidaan lisätä asiakastietojärjestelmään skannaamalla se asiakastietojärjestelmässä olevaan asiakaskohtaiseen dokumenttipankkiin. Skannauksen jälkeen dokumentti poistetaan tietokoneelta.

Paperiversio siirretään lukittuun arkaluonteisten asiakirjojen keräysastiaan, josta ne viedään tietoturvalisestit tuhottaviksi.

6.5 Arviointi

Tarkistuslistan valmistuttua keräsin sen sisällöstä palautetta turvakodin vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Palautekeskustelussa kiinnitettiin huomioita ennen kaikkea tarkistuslistan tieto-osuuksien selkeyteen ja tarkistusosuuksien toimivuuteen turvakotityön arjessa. Saadun palautteen perusteella tein listaan joitakin korjauksia ja muokkauksia, jonka jälkeen työelämäkumppani oli tyytyväinen tarkistuslistan toteutukseen. Turvakodin työntekijöitä informoitiin tarkistuslistasta ja sen käyttötarkoituksesta turvakodin henkilökunnan tiimipäivässä. Tarkistuslista otettiin työryhmässä vastaan positiivisesti ja se arvioitiin hyödylliseksi työkaluksi, erityisesti uusien työntekijöiden perehdytysvaiheessa. Tarkistuslistaa on tarkoitus muokata jatkossa työntekijöiden antaman palautteen perusteella sitä mukaan, kun kehitysnäkökulmia ilmenee.

Tarkistuslistan käyttöönoton haasteita pohdin jo suunnitteluvaiheessa. Koska tarkistuslistaa ei voida lisätä osaksi varsinaista asiakastietojärjestelmää, mietin, miten turvakodin työntekijät kokevat erillisen lomakkeen ottamisen osaksi työrutiinejaan. Odotetusti juuri tämä näkökulma nousi esiin työntekijöiden kommentoissa tarkistuslistasta. Asiakastyössä voidaan käyttää monenlaisia väkivaltatyötä tukevia lomakkeita, materiaaleja ja menetelmiä. Ei ollut tarkoituksenmukaista kehittää työvälinettä, jonka käyttö koettaisiin työryhmässä kuormittavana tai lisätöitä aiheuttavana. Muiden turvakodilla käytössä olevien työvälineiden tavoin, myöskään tarkistuslista ei sovellu käytettäväksi kaikkien asiakkaiden kanssa. Suurin hyöty tarkistuslistasta on asiakkaiden kohdalla, joiden asiakkuus kestää niin pitkään, että asiakasprosessin eri vaiheiden toteuttamiselle on aikaa ja seurattavia vaiheita ehtii kertyä. Tarkistuslista on kehitetty helpottamaan työntekijöiden työtä. Työntekijöitä motivoidaan tarkistuslistan käyttöön kertomalla sen hyödyistä, ratkaisemalla mahdollisia käyttöön liittyviä ongelmia sekä tekemällä sisältöön turvakotityön arkea palvelevia muutoksia.

7 POHDINTA

7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää turvakodin asiakastyöhön soveltuva tarkistuslista asiakasprosessin kokonaisuudesta, jonka sisältö on sekä informatiivinen että toiminnallinen. Tarkistuslistan avulla haluttiin edistää Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallisen asiakasprosessikuvauksen jalkautumista turvakoteihin ja sitä kautta edistää yhtenäisiä toimintatapoja ja laadun parantamista turvakotipalveluissa. Työelämäkumppanina toiminut turvakoti oli valmiiseen tuotteen tyytyväinen. Tarkistuslistan hyötyjä voi tarkastella monesta näkökulmasta. Tarkistuslistan käyttäminen arjen asiakastyössä on merkityksellistä niin asiakkaan, turvakodin henkilökunnan kuin myös laajemmin turvakotipalvelujen laadun edistämisen kannalta.

Turvakodille hakeutuvat asiakkaat tulevat hyvin erilaisista tilanteista. Osalle väkivaltakokemus voi olla ensimmäinen, kun taas osa on elänyt väkivaltaisessa suhteessa vuosikymmeniä. Asiakkailta voi myös olla muita elämänhallintaan liittyviä haasteita. Turvakodilta saatavan tuen on vastattava asiakkaan omia näkemyksiä ja toiveita tulevaisuudesta samalla kannustaen väkivallasta irtautumiseen ja turvallisen tulevaisuuden luomiseen. Tarkistuslistaa käyttämällä voidaan varmistua siitä, että palvelun tasavertaisuus toteutuu, vaikka asiakkaan elämäntilanteet ovat keskenään kovin erilaisia. Suurin osa turvakotien asiakkaista on parisuhdeväkivaltaa kokeneita naisia ja heidän alaikäisiä lapsiaan. On siksi luonnollista, että monet asiakasprosessin aikana käytettävät työmenetelmät keskittyvät juuri parisuhdeväkivaltaan. Väkivaltakokemus on yhdistävä tekijä kaikille turvakodin asiakkaille. Jatkossa on hyvä pohtia, millä työmenetelmillä harvemmin asiakkuuteen hakeutuvat lähisuhdeväkivaltaa kohdanneet tulevat parhaiten autetuksi ja miten tämä mahdollisesti vaikuttaa asiakasprosessin kulkuun.

Turvakotien henkilökunta on väkivaltatyön ammattilaisia. Laadukas ja vaikuttava auttamistyö edellyttää henkilökunnalta tietoa lähisuhdeväkivallan erityispiirteistä sekä kriisi- ja traumatyön osaamista. Väkivaltaa kohdanneen kanssa

työskenneltäessä on tärkeää oppia tunnistamaan väkivallan vaikutukset ihmiseen ja tämän toimintakykyyn. Vaikka turvakotijakso olisi lyhyt, voi sen merkitys asiakkaan voimavarojen vahvistajana ja toivon luomisen kannalta olla ratkaiseva. Asiakasprosessin edetessä työskentelyssä voi myös ilmetä haasteita. Asiakkaan voi olla vaikea rauhoittua turvakodilla oloon ja sitoutua työskentelyyn. Asiakasprosessin toteutuminen vaikeutuu tilanteissa, joissa asiakas tarvitsisi monialaista vahvaa tukea väkivallasta irtautumiseen ja näin ollen monen eri toimijan palveluita. Eri palveluiden järjestäminen voi viedä aikaa ja turhaan pitkittää asiakkaan pääsyä sopivien jatkopalveluiden piiriin. Turvakotien keskeinen tehtävä on luoda lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille asiakkailleen sisäinen ja ulkoinen turvallisuuden tunne. Turvallisuuden arviointi onkin läsnä jokaisessa asiakasprosessin vaiheessa.

Teoriaosuudessa todettiin, että asiakasprosessi sosiaalialan palveluissa ei välttämättä etene suunnitellussa järjestyksessä. Tämä pätee myös turvakotien asiakasprosessissa. Jokainen turvakodille tuleva asiakas kulkee omaa yksilöllistä polkuaan ja turvakodilta annettavassa tuessa tämä tulee huomioida. Osalla asiakkaista turvakotijakso voi olla lyhyt tai se voi päättyä äkillisesti, jolloin asiakasprosessin kaikkia suunniteltuja vaiheita on mahdotonta toteuttaa. On työntekijöiden ammattitaitoa tunnistaa kunkin asiakkaan kohdalla, minkälaisesta työskentelystä ja tuesta asiakas tilanteessa eniten hyötyy. Tämä kuitenkin vaatii aikaa ja asiakkaan tilanteeseen perehtymistä. Myös turvakotien sisällä työntekijät voivat toimia keskenään eri tavalla asiakastyön eri vaiheissa. Työ on luonnostaan sellaista, että sitä tehdään vahvasti omalla persoonalla. Yhtenäisyyttä edistävät työvälineet, kuten tarkistuslista, luovat rakenteen työn tekemisen tavoille ja tukevat työntekijöiden ammattitaitoa.

Toimintatapojen yhtenäistämisen lisäksi tarkistuslistan käyttö tarjoaa myös mahdollisuuden turvakodin työprosessien tarkasteluun. Jos jokin tietty kohta tarkistuslistalla jää usein täyttämättä, voidaan pohtia, miksi sen toteuttaminen asiakkaiden kanssa tuntuu haastavalta. Tarvitaanko asian muuttamiseksi henkilökunnan lisäkoulutusta tai muita toimia? Tarkistuslistaa voidaan näin ollen hyödyntää turvakodin työprosessien kehittämisessä. Työelämäkumppanina toiminut turvakoti on toiminut turvakotipalvelujen tuottajana pitkään, joten turvakodin työtavat

ovat vakiintuneita ja turvakodilla on osaamista asiakasprosessin eri vaiheiden toteuttamisesta. Työprosessien tarkistaminen on kuitenkin tärkeää aika ajoin, jotta voidaan varmistua siitä, että turvakodin arjessa työtä toteutetaan tavoitteiden mukaisesti.

Tarkistuslista tukee Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallisen asiakasprosessikuvauksen jalkauttamista osaksi turvakotien arkea. Usein ulkoapäin määritellyt työn tekemisen rakenteet ja uudistukset voivat tuntua työntekijöistä etäisiltä ja niiden sisäistäminen haastavalta. Turvakotipalvelujen laatua voidaan edistää yhtenäistämällä toimintatapoja turvakotien välillä. Yhtenäisyys turvakotipalveluissa tarkoittaa, että asiakas saa samanlaista palvelua riippumatta siitä mihin Suomen turvakodeista hän hakeutuu. Tämä lisää palvelun ennakoitavuutta ja luotettavuutta asiakkaan näkökulmasta. Yhteneväiset toimintatavat turvakotien välillä ovat merkityksellisiä myös siinä mielessä, että turvakotien henkilökunta on keskeisessä roolissa muihin sosiaalialan toimijoihin nähden lähisuhdeväkivaltaan liittyvän tiedon antajina. Kun asiakasprosessi toteutuu samansuuntaisesti eri turvakodeissa, syntyy palvelusta luotettava kuva myös ulospäin.

7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyö on toteutettu noudattaen hyviä tieteellisen käytännön tapoja. Tutkimuseettinen lautakunta on julkaisussaan todennut tieteellisen tutkimuksen olevan eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa kun tutkimus on suoritettu noudattaen hyviä tieteellisen käytännön tapoja. Opinnäytetyön luotettavuutta ja eettistä toteutustapaa tukee eri osapuolten oikeuksista, vastuista ja velvollisuuksista sopiminen sekä tarvittavista tutkimusluvista huolehtiminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 6.)

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisissä suosituksissa opiskelijaa neuvotaan mahdollisen eettisen ennakoarvioinnin ja/tai tutkimusluvan tarpeesta (Arene ry, 2019). Opinnäytetyössä oli kaksi työelämäkumppania, Pääkaupungin turvakoti ry sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Opinnäytetyön suunnitelma esiteltiin Pääkaupungin turvakoti ry:n toiminnanjohtajalle ja lupa opinnäytetyön toteuttamiselle yhteen yhdistyksen turvakotiin saatiin. Terveiden ja hyvinvoinnin

laitoksen tutkimuslupakäytäntöjen mukaisesti tutkimuslupaa tulee hakea, kun tutkimus koskee palvelua käyttäviä asiakkaita. Muussa tapauksessa tieto opinnäytetyön toteuttamisesta tutkimussuunnitelman kera tulee toimittaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kyseisestä palvelusta vastaavalle henkilölle (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-g). Opinnäytetyö ei sisällä turvakodin henkilökuntaan tai asiakkaisiin liittyvää tutkimusta, joten lupa opinnäytetyön toteuttamiselle saatiin turvakotipalvelujen edustajalta ilman erillisen tutkimusluvan hakemista. Ennen opinnäytetyön julkaisua työelämäkumppaneiden edustajat tarkistivat opinnäytetyön sovitusti. Näin voitiin varmistaa, että opinnäytetyö ei sisällä tietoja tai asiavirheitä, jotka rikkoisivat annettuja lupia tai osapuolten välillä sovittuja käytäntöjä materiaalien hyödyntämisestä.

Tarkistuslistan kehittämisessä käytettiin lähdeaineistona muistioita valtakunnallisen asiakasprosessikuvauksen kehittämiseksi perustetun työryhmän työskentelestä. Opinnäytetyö ja sen tuote sisältävät julkaisematonta tietoa tulevasta valtakunnallisesta asiakasprosessikuvauksesta. Virallisen asiakasprosessikuvauksen julkaisee Terveyden ja hyvinvoinnin laitos vuonna 2021 turvakotipalvelujen tuottajien käyttöön. Tutkimusluvan tarve selvitettiin muistioiden ja vielä julkaisematoman tiedon käytöstä jokaiselta työryhmään kuuluneelta taholta. Yksi työryhmään kuuluneista turvakodeista vaati tutkimusluvan, joka haettiin ja saatiin. Muiden työryhmään kuuluneiden turvakotien osaltaan virallista tutkimuslupaa opinnäytetyön toteuttamiseen ei vaadittu. Kirjallinen lupa opinnäytetyön toteuttamiseen saatiin kuitenkin jokaisesta työryhmään kuuluneesta kahdeksasta turvakodista.

Tarkistuslistan kehittämisessä käytettiin kirjallisia lähdeaineistoja, jotka analysoitiin sisältöanalyysin avulla aineistolähtöisesti luokitellen. Koska kehitystyössä hyödynnetyt materiaalit eivät pääosin ole julkisia, heräsi opinnäytetyön luotettavuuden kannalta kysymys tutkimuksen avoimuudesta. Aineistovalinta on kuitenkin perusteltavissa, sillä niiden hyödyntäminen oli välttämätöntä tarkistuslistan sisällön toteuttamiseksi. Vastaavia tietoja ei löydy julkaistujen materiaalien joukosta. Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta oli tärkeää pohtia myös omia käsityksiäni asiakasprosessin sisällöstä ja toteutuksesta. Pyrin käsittelemään lähdeaineistoja mahdollisimman objektiivisesti, jotta tarkistuslistan rakenne

noudattaisi valtakunnallista asiakasprosessikuvausta. Tarkistuslistan toteutukseen vaikutti myös turvakotityöstä tekemäni havainnot ja keskustelut turvakodin henkilökunnan kanssa. Koen opinnäytetyön vahvuutena oman työkokemukseni hyödyntämisen tarkistuslistan kehittämisessä.

Opinnäytetyöprosessissa on huomioitu työn luotettavuutta ja eettistä toimintatapaa edistävä muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 6). Lähdeviittaukset on tehty asianmukaisesti, oma teksti on pyritty selkeästi erottamaan lähdemateriaalista. Opinnäytetyön tekemisessä on myös noudatettu huolellisuutta ja tarkkuutta sekä pyritty avoimuuteen perustelemalla opinnäytetyössä tehtyjä valintoja.

7.3 Ammatillinen kasvu

Sosionomin osaamisvaatimukseen kuuluu sosiaalialan eettinen osaaminen, johon kuuluu muun muassa toimiminen arvostusriitoja sisältävissä tilanteissa perustellusti. Turvakotityössä olen kohdannut tilanteita, joissa omia ajatuksia asiakkaan parhaasta on täytynyt pohtia kaiken väkivaltatyöstä oppimani valossa. Asiakkaan palveluprosessin, ja myös väkivallasta irtautumisen prosessin, eri vaiheiden tunnistaminen on tärkeää. Työssä on myös olennaista tunnistaa turvakodin rooli asiakkaan prosessissa. Asiakkaan tie väkivallasta irtautumiseen voi jatkua vielä turvakotijakson jälkeen ja siksi asiakas tulee osata ohjata sopivien jatkopalveluiden piiriin. Sosiaalialan palvelujärjestelmän osaaminen ja moniammatillinen yhteistyö ovat sosionomin kompetensseja, jotka ovat vahvistuneet harjoittelujaksojen ja opinnäytetyöprosessin myötä.

Opinnäytetyöprosessi on lisännyt ymmärrystäni lähisuhteiden väkivallasta ilmiönä sekä vahvistanut taitojani turvakodeilla tehtävästä väkivaltatyöstä. Saatuani mahdollisuuden osallistua turvakotipalveluja kehittävän työryhmän työskentelyyn sain puolestani laajemman näkemyksen siitä, miten turvakotipalveluja järjestetään ja kehitetään valtakunnallisesti. Sain kokemusta työkäytäntöjen kehittämisestä ja sain myös antaa oman panokseni kehittämistyöhön toimimalla asiakasprosessikuvausta kehittävässä työryhmässä sosionomin roolissa. Tarkistuslistan kehittämisessä koin suurimpana työnä tietoperustan keräämisen ja aihealueeseen

perehtymisen. Jotta tarkistuslista vastaisi mahdollisimman hyvin työelämän tarpeita oli tärkeää ymmärtää, miksi tietyssä asiakasprosessin kohdassa tulee toimia tietyllä tavalla. Opinnäytetyössä yhdistyi prosessin aikana karttunut osaaminen niin turvakodin asiakastyöstä kuin kehittämisestä.

7.4 Jatkokehitys

Opinnäytetyön tuotteena syntynyt tarkistuslista on kehitetty helpottamaan ja kehittämään turvakotityön arkea. Tarkistuslistan toimivuuden testaamiseen vaaditaan aikaa ja käyttökokemuksia erilaisissa asiakastilanteissa. Tarkistuslistaa voidaan jatkossa muokata henkilökunnan toimesta.

Turvakodin työryhmässä nousi idea, että tarkistuslista käytäisiin läpi jokaisen asiakkaan kohdalla aina turvakodin viikkoraportin yhteydessä. Viikkoraportilla käsitellään asiakkaiden tilannetta syvällisemmin ja suunnitellaan tulevan viikon työskentelyä. Tarkistuslista helpottaisi asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista ja samalla voitaisiin varmistaa, että kaikki asiakasprosessin vaiheet tulevat huomioiduksi jokaisen asiakkaan kohdalla. Tarkistuslista mahdollistaa myös turvakodin työprosessien lähemmän tarkastelun. Seuraamalla asiakasprosessin toteutumista systemaattisesti, voidaan saada tärkeää tietoa mahdollisista kehittämis-kohteista sekä jo toimivista käytännöistä turvakodeissa.

Kun tarkistuslistasta on kertynyt riittävästi käyttökokemusta, voidaan se ottaa käyttöön myös muissa Pääkaupungin turvakoti ry:n turvakodeissa. Käyttöönottolla edistetään tasalaatuisen palvelun toteutumista ja yhtenevien toimintatapojen juurruttamista kaikkiin yhdistyksen turvakoteihin. Tarkistuslistan käyttöönotto myös muissa Suomen turvakodeissa vahvistaisi toimintatapojen yhtenäistämistä turvakotien välillä entisestään.

LÄHTEET

- Danielsson, P., & Näsi, M. (2020). *Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2019 – kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Ensi- ja turvakotien liitto. (2006). *Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytäntöjä*. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Ensi- ja turvakotien liitto. (i.a.). *Väkivallan monet muodot*. Saatavilla 10.1.2021 <https://nettiturvakoti.fi/tunnista-vakivalta/vakivallan-monet-kasvot/#vallankaytto-ja-kontrollointi>
- Ewalds, H., Karjalainen, R., & Peltonen, J. (2019). *Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituks*. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Saatavilla 7.1.2021 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138009/URN_ISBN_978-952-343-335-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heiskanen, M., & Ruuskanen, E. (2010). *Tuhansien iskujen maa – Miesten kokemus väkivallasta Suomessa*. Saatavilla https://heuni.fi/documents/47074104/0/HEUNI+report+66_1.pdf/e7607489-75be-31e6-9eb8-4b2bb88c9879/HEUNI+report+66_1.pdf?t=1610020624756
- Heiskanen, T. (2019). *Rohkeus auttaa. Pienen yhdistyksen matka väkivaltatyön asiantuntijaksi*. Espoo: Hannun Tasapaino Oy.
- Helovuori, A., Kinnunen, M., Peltomaa, K., Pennanen, P. & Peltomaa, K. (2011). *Potilasturvallisuus: potilasturvallisuuden keskeisiä kysymyksiä havainnollisesti ja käytännönläheisesti*. Helsinki: Fioca Oy.
- Hiltunen, P. (2017). *Palvelusta tuotteeksi – Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun*. Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy, Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra, 2017.
- Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Laine, T. (2005). *Turvakotityön käytännöt. Asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset*. Helsinki: Yliopistopaino.
- L 39/1889. Rikoslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

- L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L1354/2014. Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141354>
- L254/2015. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>
- Monika-Naiset liitto ry. (2021). *Tiedotteet*. Saatavilla 16.2.2021 <https://monikanaiset.fi/tiedotteet/monika-naiset-liitto-ryn-turvakoti-mona-muutuu-vain-naisille-tarkeitetuksi-turvakodiksi-1-1-2021-alkaen/>
- Nietola, V. (2011). *Väkivaltatyö asiantuntijayhteistyönä*. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Noppiari, E., & Nietola, V. (2017). Lähisuhdeväkivalta koettelee tunnistamista ja toimijuutta. Teoksessa J.Helminen (toim.), *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Nyqvist, Leo. (2001). *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Prosessin-arviointi parisuhdeväkivallasta ja turvakotien selviytymistä tukevista asiakastyöstä*. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 28. Turku: Painosalama Oy.
- Oikeusministeriö. (2010). *Tiedote – Lievät pahoinpitelyt virallisen syytteen alaisiksi vuoden 2011 alusta*. Saatavilla <https://oikeusministerio.fi/en-/lindrig-misshandel-ska-hora-under-allmant-atal-fran-och-med-ingangen-av-ar-2011>
- Ojuri, A. (2006). *Parisuhdeväkivalta ja turvakotien naistyö*. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytäntöjä. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Ojuri, A. & Laitinen, M. (2015). *Turvakoti työnä. Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityön sisällöistä ja vaikutuksista*. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Saatavilla https://issuu.com/ensi-jaturvakotienliitto/docs/ensi_ja_turvakotien_liitto_turvakot
- Piispa, M., Heiskanen, M., Kääriäinen, J., & Sirén, R. (2006). *Naisiin kohdistunut väkivalta 2005*. Helsinki: Hakapaino Oy.

- Pääkaupungin turvakoti ry. (i.a.-a.). *Yleistä*. Saatavilla 8.1.2021 <http://paakaupunginturvakoti.fi/yhdistys/yleista/>
- Pääkaupungin turvakoti ry. (i.a.-b.). *Lähisuhde- ja perheväkivalta*. Saatavilla 15.2.2021 <http://paakaupu.asiakkaat.sigmatic.fi/lahisuhde-ja-perhevakivalta/>
- Pääkaupungin turvakoti ry. *Asiakastietojärjestelmän asiakirjat* [Sisäinen työohje].
- Ruohonen, M. (2006). Perhe- ja lähisuhdeväkivallan vastaisen työn kehitys Suomessa. Teoksessa *Perhe- ja lähisuhdeväkivalta – Auttamisen käytäntöjä*. Ensi- ja turvakotien liitto. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Stenvall, J., & Virtanen, P. (2012). Sosiaali- ja terveystalvvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: AS Pakett.
- Tasa-arvotiedon keskus. *Sukupuolistuneen väkivallan yleisyys*. Saatavilla 21.2.2021 <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvontila/vakivalta-ja-hairinta/sukupuolistuneen-vakivallan-yleisyys#lahisuhdevakivalta>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020). *Turvakotipalvelut 2019*. Tilastoraportti. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139988/Tr_17_2020_Korjattu%201.6.2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-a). *Turvakodit*. Saatavilla 7.1.2021 <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtton-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut/turvakodit>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-b). *Mikä on THL?*. Saatavilla 9.1.2021 <https://thl.fi/fi/thl/mika-on-thl>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-c). *Väkivallan muodot*. Saatavilla 15.2.2021 https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/vakivallan-ehkaisy/vakivallan-muodot
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-d). *Lasten määrä laski turvakodeissa viime vuonna*. Saatavilla 23.2.2021 <https://thl.fi/fi/-/lasten-maara-laski-turvakodeissa-viime-vuonna>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-e). *Ohjeet palveluntuottajille*. Saatavilla 12.4.2021 <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut/ohjeet-palveluntuottajille>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (i.a.-f). *Tietosuojailmoitus*. Saatavilla 12.4.2021 <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut/tietosuojailmoitus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (i.a.-g). *Tutkimusluvut*. Saatavilla 12.4.2021 <https://thl.fi/fi/thl/organisaatio/osastot-ja-yksikot/valtion-palvelut/erityispalvelut/tutkimusluvut>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakasprosessi turvakodeissa. [Julkaisematon asiakirja].
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakasprosessi turvakodeissa, kehittämistyöryhmä. (2.10.2020, 4.11.2020, 24.11.2020, 9.12.2020, 13.1.2021, 25.3.2021). *Työryhmän kokoukset 2020–2021*. [Julkaisematon muistio].
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Saatavilla https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Valvira. (2015). *Toiminnanharjoittajien omavalvonnan huomioiminen valvontaviranomaisten jälkivalvonnassa*. Saatavilla 26.2.2021 https://www.valvira.fi/documents/14444/523105/Omavalvontaseminaari_Holi_jalkivalvonnassa+250815.pdf/4e858cfe-f8a5-428e-9d86-fc34d8c56767
- Vilkkä, H., & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- World Health Organization. (2021). *Patient safety*. Saatavilla 26.2.2021 <https://www.who.int/patientsafety/topics/safe-surgery/checklist/en/>

LIITE 1. Asiakasprosessin tarkistuslista

ASIAKASPROSESSIN TARKISTUSLISTA

Tämä tarkistuslista on kehitetty turvakodin henkilökunnan käyttöön. Tarkistuslistan tarkoituksena on helpottaa asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista ja asiakasprosessin etenemisen seurantaan laadukkaan turvakotipalvelun varmistamiseksi. Asiakasprosessin kulku noudattaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiakasprosessikuvausta turvakotien henkilökunnalle.

Täyttö- ja käyttöohje:

Asiakkuus on jaettu neljään vaiheeseen: vireilletulo, aloitus, työskentely ja lopetus. Tarkistuslistaa käytetään aikuisasiakkaan asiakasprosessin seurantaan. Tarkistuslistaa täydennetään asiakkuuden aikana.

Sähköistä tarkistuslistaa säilytetään Y-aseamalla huonekansiossa. Paperista versiota säilytetään toimistolla asiakkaan huoneklokerossa. Asiakkuuden päättyessä tarkistuslista skannataan asiakkaan dokumenttipankkiin asiakastietojärjestelmään. Paperinen versio laitetaan tietosuojaroskakoriin ja sähköinen versio siirretään roskakoriin, josta se poistetaan lopullisesti. Ethän kirjaa tarkistuslistalle asiakkaan tunnistetietoja.

Huoneen numero: Valitse kohde.	Omaohjaajat (nimikirjaimet):
Tulopäivä: PVM	Lähtöpäivä: PVM

Yksin asiakkaana Lapsi / lapsia mukana turvakodilla Valitse kohde.

VIREILLETULO



Vireilletulon vaiheessa varmistetaan, että asiakkaalla ei ole akuuttia väkivallan uhkaa. Asiakas hakeutuu turvakodille itse tai muun tahon ohjaamana. Asiakkaan kanssa pyritään keskustelemaan puhelimitse ennen turvakodille tuloa. Keskustelussa arvioidaan turvakotipaikan tarve selvittämällä, onko asiakas kohdannut lähisuhteiden väkivaltaa, sen uhkaa tai lähisuhteiden väkivaltaan verrattavissa olevaa väkivaltaa tai sen uhkaa (esim. joutunut kunniaan liittyvän väkivallan, vihan tai vainon kohteeksi).

Keskustelussa tehdään myös alustava arvio asiakkaan turvakotikuntoisuudesta, eli varmistetaan siitä, että asiakas ei ole vaaraksi itselleen, muille turvakodin asiakkaille tai turvakodin henkilökunnalle. Kartoitetaan, onko asiakkaalla huolta muista läheisistä henkilöistä. Asiakkaan kanssa sovitaan miten ja milloin turvallinen saapuminen turvakodille tapahtuu. Asiakasta muistutetaan ottamaan tärkeät henkilökohtaiset tavarat mukaan ja poistamaan paikannustiedot puhelimesta ja muista elektronisista laitteista.

Yhteydenotto Asiakas itse Muu taho, mikä?

Asiakkaan suhde tekijään Puoliso Ex-puoliso Muu, mikä?

Turvakotikuntoisuus kartoitettu Kyllä Ei
Huomioitavaa:

Läheisverkosto kartoitettu Kyllä Ei
Huomioitavaa:

Tarkistettu, että sijaintitiedot pois päältä Kyllä Ei

Asiakas käynyt lääkärissä vammojen takia Ei tarvetta lääkärikäynnille

ASIAKASPROESSIN TARKISTUSLISTA

ALOITUS



Tulohaastattelu toteutetaan lähtökohtaisesti ensimmäisen vuorokauden aikana asiakkaan saapumisesta turvakodille. Asiakkaan kokemaa väkivaltaa kartoitetaan ja riskinarvio tehdään hyödyntäen tarkoitukseen sopivia menetelmiä. Turvasuunnitelman tekeminen aloitetaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan tilannetta vakautetaan käymällä läpi tulevien päivien tapahtumat ennakoivasti, huolehtimalla asiakkaan perustarpeista ja vahvistamalla turvallisuuden tunnetta. Tarvittavat viranomaisilmoitukset tehdään. Asiakkaalle nimetään omaohjaajat.

Tulohaastattelu Tehty PVM

Asiakkaalle annettavat tiedot

- Henkilöstön vaihtoluovellisuudesta kerrottu PVM
- Asiakastietojen dokumentoinnista asiakastietojärjestelmään kerrottu PVM
- Velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus kerrottu (+mahdolliset muut ilmoitukset) PVM
- Tietojen luovuttamisesta kerrottu (asiakastietoja voi olla oikeutettu saamaan asiakas itse, viranomainen ja asiakkaana olevan lapsen huoltajat) PVM
- Tietosuojailmoituksesta kerrottu (nähtävillä turvakodilla) PVM
- Turvakodin tilat esitelty PVM
- Turvakodin työskentelytavoista kerrottu PVM

Riskinarvio Tehty PVM

Riskinarvioinnissa käytetyt menetelmät:

- Marak- riskinarviointilomake Lomake häirinnän ja vainon kartoittamiseen
- Digitaalisen väkivallan tunnistaminen ja siihen puuttuminen Aikuisten turvasuunnitelma
- Muu, mikä?

Turvakodilta tehty viranomaisilmoitus

- Lastensuojeluilmoitus PVM
- Poliisi (ilmoitusvelvollisuus suunnitteilla olevasta rikoksesta) PVM
- Sosiaalihuolto (sosiaalihuollon tarve) PVM
- Huoli-ilmoitus ikääntyneestä PVM
- Eläinsuojelu (poliisi tai kunnaneläinlääkäri, ei velvoitetta tehdä) PVM

Asiakkaan arjen jatkuvuuden kannalta tärkeät yhteydenotot

- Sairausloma haettu, jatkuu PVM asti Ei tarvetta

Huomioitavaa (ilmoitukset työpaikalle/kouluun/harrastuksiin):

Lähestymiskielto: Voimassa PVM asti Ei tarvetta Asia vireillä

Huomioitavaa (perusmuotoinen/laajennettu/perheen sisäinen):

Turvakielto (Digi- ja väestötietoviraston kautta): Kyllä Ei tarvetta Asia vireillä

Tietojen salaus (Digi- ja väestötietoviraston kautta): Kyllä Ei tarvetta Asia vireillä

Postin siirto turvakodille

- Kyllä, tehty PVM
- Ei tarvetta

Erikoisruokavalio, allergiat

- Ei ole On, mikä?

ASIAKASPROSESSIN TARKISTUSLISTA

TYÖSKENTELY



Turvakodissa työskennellään väkivallan uhrien kanssa. Turvakodilla ei työskennellä tai järjestetä tapaamisia väkivallan tekijän kanssa. Asiakkaalle mahdollistetaan säännöllinen tapaaminen turvakodin henkilökunnan kanssa, vähintään kerran viikossa.

Asiakastietojärjestelmän asiakastyön asiakirjat täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Yksilötapaamisilla käsitellään teemoja kuten väkivalta ilmiönä ja sen vaikutukset, asiakkaan voimavarojen kartoittaminen ja vahvistaminen, trauman vaikutusten sanoittaminen, toivon luominen, ratkaisuvaihtoehtojen läpikäyminen, riskin arvioiminen. Asiakas ohjataan tarvittaessa hakemaan tukea rikosoikeudellisiin ja perheoikeudellisiin kysymyksiin. Asiakasta tuetaan käytännön asioiden järjestämisessä yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Asiakkaiden välisiä vertaistuellisia kohtaamisia mahdollistetaan ja yhteisöllisyyttä turvakodilla tuetaan. Varmistetaan, että asiakkaalla on mahdollisuus valmistautua viranomaisneuvotteluihin ja verkostotapaamisiin turvakodin työntekijän kanssa.

Yksilökeskustelut

Palvelutarpeen arvio- lomake (Sofia) Turvakotipalvelut- lomake (Sofia)
 Toteuttamissuunnitelma- lomake (Sofia)

Ohjattu rikosoikeudelliseen tukeen Ohjattu perheoikeudelliseen tukeen

Lisätiedot:

Taloudellisen tilanteen kartoitus

Luottotiedot On Ei

Tarvitsee apua Kela-tukien hakemisessa
 Kyllä Ei tarvetta

Lisätiedot:

Kelasta haetut tuet (pvm. + mitä haettu):

PVM
PVM
PVM
PVM
PVM

Lisätiedot:

Asuminen turvakotijakson jälkeen

Järjestetään yhteistyössä sosiaalihuollon kanssa
 Tarvitsee tukea asuntohakemusten tekemiseen
 Ei tarvitse tukea turvakodilta

Ilmoitus turvakodilla olosta lähetetty (pvm. + minne):

PVM
PVM
PVM
PVM
PVM

Asiakas osallistunut ohjattuun ryhmätyöskentelyyn / vertaistukiryhmään

Turvakodilla Muualla, missä?

Lisätiedot:

LOPETUS



Asiakkaan kanssa käydään loppukeskustelu, jossa tehdään jatkosuunnitelma. Varmistetaan jatkotuki, missä asiakkaan tarvitsema lähisuhdeväkivaltatyö voi jatkua. Asiakkaan kanssa tehdään arvio väkivallan riskistä ja tehdään turvasuunnitelma. Varmistetaan, että kaikki tarvittavat tahot tietävät turvakotijakson päättymisestä.

Asiakasta pyydetään täyttämään THL:n asiakaspalautelomake.

ASIAKASPROSESSIN TARKISTUSLISTA

Asiakkaan jatkosuunnitelma

 Palaa kotiin Muuttaa uuteen asuntoon Muualle, minne?

Asiakkaan sovitut jatkopalvelut:

Turvakotijakson päättymisestä ilmoitettu:

Turvasuunnitelma tehty

 Kyllä PVM Suullisesti Kirjallisesti Ei, miksi?

THL asiakaspalautelomake täytetty

 Kyllä Ei, miksi?

Lisätiedot: