



Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin-periaatteen asumispalveluyksiköissä: ”Niinku elokuvis, mitä vaan voi tapahtua”

Johanna Pohjanmeri

2021 Laurea

A horizontal decorative bar at the bottom of the page, divided into three segments of different colors: pink, blue, and teal.

Laurea-ammattikorkeakoulu

**Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin-
periaatteen asumispalveluyksiköissä: ”Niiku elokuvis, mitä vaan
voi tapahtua”**

Johanna Pohjanmeri
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2021

Johanna Pohjanmeri

Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä: ”Niinku elokuviss, mitä vaan voi tapahtua”

Vuosi

2021

Sivumäärä

63

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää poikkeamatilanteiden ilmiötä pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa uutta tutkimustietoa, jonka avulla voitaisiin kehittää toimintaa asumispalveluyksiköissä, sekä ymmärtää paremmin ja monipuolisemmin poikkeamatilanteiden ilmiötä asumispalveluyksiköissä. Opinnäytetyö toteutettiin kolmessa pääkaupunkiseudulla toimivassa asumispalveluyksikössä ja tiedonantajina toimi näiden asumispalveluyksiköiden asumisohjaajat. Tarkoituksena oli ilmaista millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksiköiden henkilökunta kohtaa työssään sekä millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on. Opinnäytetyöraportin tietoperusta koostuu väkivallan muodoista, turvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista, sekä haastaviin asiakastilanteisiin valmistumisesta ja niiden jälkikäsittelystä. Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää ja aineisto kerättiin kahdella ryhmähaastattelulla. Opinnäytetyötä varten haastateltiin yhteensä neljää asumisohjaajaa. Analyysimenetelmänä oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Opinnäytetyön tuloksista ilmeni asumispalveluyksiköiden henkilökunnan kohtaavan monia erilaisia poikkeamatilanteita. Yleisimpiin poikkeamatilanteisiin lukeutui suusanallinen uhkailu, hätäkeskukseen soitot, sekä muut uhkatilanteet. Turvallisuuskulttuuri osoittautui opinnäytetyön tuloksissa hyväksi ja toimivaksi, sillä työntekijät osasivat ennakoida ja hallita poikkeamatilanteita. Lisäksi työyhteisössä oli luotu toimiva järjestelmä poikkeamatilanteiden ilmoittamiseen ja käsittelyyn, ja tehdyt ilmoitukset johtivat toimenpiteisiin. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää asumispalveluyksiköissä turvallisuuskulttuurin kehittämiseen. Tuloksista ilmeni, ettei vartijahälyttimiä koeta käytännöllisiksi, eikä niitä käytetä. Vartijahälyttimien käyttämättä jättäminen on turvallisuusriski, johon pitäisi kehittää toimiva ratkaisu johdon ja työntekijöiden yhteistyöllä.

Asiasanat: poikkeamatilanteet, asunto ensin, asumispalveluyksikkö, turvallisuuskulttuuri

Johanna Pohjanmeri

The phenomenon of deviation situations that occur in housing service-units operating by housing first -principle in the Helsinki metropolitan area: "As in the movies, anything can happen"

Year	2021	Pages	63
------	------	-------	----

The purpose of this bachelor's thesis was to investigate the phenomenon of deviation situations that occur in units operating by housing first-principle in the Helsinki metropolitan area. The objective of the thesis was to produce new research information with which could use to develop operations in the housing service units and to understand better and more comprehensively about the phenomenon of deviation situations of housing service units. The thesis was executed in three housing service units operating in the Helsinki metropolitan area, and the informants acted the housing supervisors of these housing service units. The purpose was to indicate the kind of deviation situations the staff encounter in their work and how was the safety culture in the housing service units like. Theoretical basis of the thesis report consists of violence and its forms, safety, and the safety culture, as well as preparation for challenging customer situations and their post-processing. A qualitative research method was used in the thesis and the data was collected by two group theme interviews. Altogether four housing supervisors were interviewed for the thesis. The method for analysing the data was data-oriented content analysis

The results of the thesis showed that the staff of housing service units encounter many different deviation situations. The most common deviation situations included verbal intimidation, calls to the emergency center and other types of threat situations. The safety culture proved to be good and functional in the results of the thesis, as the employees were able to anticipate and manage deviation situations. In addition, a functioning system had been set up in the work community for reporting and handling deviation situations and the made reports led to action. The results of this thesis can be utilised in housing service units for developing the safety culture. The results showed that guard alarms neither are considered practical nor used. The non-use of the guard alarms is a security risk for which a functional solution should be developed in cooperation with the management and the workers.

Keywords: deviating situations, housing first, housing service unit, safety culture

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö	7
2.1	Asunto ensin -periaate	9
2.2	Poikkeamatilanteet	10
3	Opinnäytetyön tietoperusta	11
3.1	Turvallisuus asumispalveluyksikössä.....	11
3.1.1	Työturvallisuus.....	13
3.1.2	Työsuojelu ja lainsäädäntö.....	14
3.1.3	Turvallisuuskulttuuri	14
3.2	Väkivalta asumispalveluyksiköissä	15
3.2.1	Työpaikka- ja asiakastyöväkivalta.....	16
3.2.2	Henkinen ja fyysinen väkivalta	17
3.3	Haastavat asiakastilanteet asumispalveluyksiköissä	18
3.3.1	Valmistautuminen haastavaan asiakastilanteeseen.....	19
3.3.2	Haastavan asiakastilanteen jälkeen	20
4	Aiemmat tutkielmat	21
5	Opinnäytetyön toteutus	22
5.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	23
5.2	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä	24
5.3	Opinnäytetyön aineistonkeruu	25
5.4	Aineiston analysointi.....	28
5.5	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	31
6	Opinnäytetyön tulokset.....	34
6.1	Poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä.....	35
6.2	Turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä	38
6.2.1	Turvallisuusriskit asumispalveluyksiköissä	40
6.2.2	Turvallisuus asumispalveluyksiköissä	41
7	Johtopäätökset	43
8	Pohdinta	46
8.1	Kehittämisen- ja jatkotutkimusideat.....	48
8.2	Arviointi	50
	Lähteet.....	53
	Kuviot	57
	Taulukot	57
	Liitteet	58

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan ammatit lukeutuvat väkivallan ja häirinnän uhan riskiammatteihin (Työturvallisuuskeskus 2016, 67). Asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä on useanlaisia poikkeamatilanteita, kuten ennakkopalohälytyksiä, erilaisia uhka-, väkivalta-, ja häirintätilanteita, liukastumisia, ensiaputilanteita, sairaskohtauksia, ahdistelua, uhkailua, seksuaalista häirintää ja muita vastaavia normaalista arjesta poikkeavia tilanteita (Sininauha Oy 2020). Arki yksiköissä voi olla hektistä asiakaskunnan sekä päihteidenkäytöstä aiheutuvien haasteiden myötä.

Aihe opinnäytetyöhön nousi erään asumispalveluyksikön työryhmästä, jossa poikkeamatilanteet ja niihin liittyvät tekijät puhututtivat paljon. Aiheen valintaan vaikutti myös oma kiinnostus asumissosiaalista- ja asunnottomuustyötä kohtaan, ja koska poikkeamatilanteiden osuutta työssä ei käsitelty opintojen aikana. Näiden syiden vuoksi poikkeamatilanteiden ilmiötä haluttiin selvittää tarkemmin, jotta aiheesta saataisiin tutkimustietoa. Tässä opinnäytetyössä selvitetään poikkeamatilanteiden ilmiötä pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteella toimivissa asumispalveluyksiköissä. Opinnäytetyön kohdistuminen on rajattu pääkaupunkiseutuun ja asunto ensin -yksiköihin, koska pääkaupunkiseudulla on huomattavasti muita Suomea enemmän asunnottomia ja asunto ensin -periaatteella toimivia asumispalveluyksiköitä (Y-säätiö 2021).

Opinnäytetyö toteutetaan kolmeen pääkaupunkiseudulla toimivaan asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksikköön. Opinnäytetyössä haastatellaan asumispalveluyksiköiden asumisohjaajia, jotta poikkeamatilanteista saataisiin mahdollisimman realistista ja kattavaa tietoa. Asumisohjaajat tekevät työtä asukkaiden kanssa päivittäin, ja työ on vuorotyötä, joten heillä on kokemusta kaikista työvuoroista, ja näin kattavampi käsitys poikkeamatilanteista, kuin muilla yksiköiden työntekijöillä. Opinnäytetyö on laadullinen ja sen aineisto kerätään ryhmäteema-haastattelulla. Analyysimenetelmänä opinnäytetyössä käytetään aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Opinnäytetyön tietoperusta koostuu väkivallan ja turvallisuuden käsitteiden lähemmästä tarkastelusta, sekä haastavien asiakastilanteiden prosessin tarkastelusta. Opinnäytetyössä ei käsitellä ennakkopalohälytyksiä yksiköiden erilaisista palohälytysjärjestelmistä johtuen.

Opinnäytetyön tavoitteena on ymmärtää paremmin ja monipuolisemmin poikkeamatilanteiden ilmiötä asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä. Tarkoituksena on tuottaa asunto ensin -periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden käyttöön uutta tutkimustietoa, jonka avulla voidaan kehittää työturvallisuutta, toiminta- ja menetelmätapoja ja -ohjeita, sekä toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria. Poikkeamatilanteiden ilmiön ja siihen vaikuttavien tekijöiden syvällisemmällä ymmärtämisellä ja tarkastelulla pyritään antamaan työryhmille välineitä ja kehitysideoita poikkeamatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja toimintatapojen kehittämiseen.

2 Toimintaympäristö

Opinnäytetyössä kohteena olevissa asunto-ensin-periaatteen asumispalveluyksiköissä asuu 40-100 asukasta, riippuen yksiköstä. Asukkaat ovat entisiä pitkäaikaisasunnottomia, joilla voi olla taustallaan mielenterveys- ja päihdeongelmia, tai kaksoisdiagnoosi. Aallon (2021) mukaan kaksoisdiagnoosin omaavalla henkilöllä on sekä psykiatrisia häiriöitä, että päihdeongelma, jolloin päihteet joko ylläpitävät tai pahentavat psyykkistä oireilua. Asukkaat asuvat asumispalveluyksiköissä omissa vuokra-asunnoissaan, jotka ovat yksiöitä tai kaksioita. Lisäksi asukkaiden käytössä on yhteisiä tiloja, kuten pesutupa ja kuntosali. Asuminen asumispalveluyksikössä perustuu huoneenvuokralakiin ja jokaisen asukkaan kanssa tehdään vuokrasopimukset. Asukkailla on samanlaiset oikeudet ja velvollisuudet asunnon ja asumisen suhteen, kuin kenellä tahansa vuokralaisella. Asumispalveluyksiköissä asuminen on tuettua asumista, mikä tarkoittaa asumisen turvaamista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla sekä henkilökunnan ympärivuorokautisella läsnäololla (Perälä 2018, 14). Asumispalveluyksiköissä ei ole kielletty päihteiden käyttöä, eli yksiköt eivät ole päihteettömiä. Asukkaita ei myöskään veloiteta asunnon saamiseksi hakeutumaan esimerkiksi päihdehoitoon, vaan tärkeämpää on vähentää päihteiden käytöstä aiheutuvia haittoja. Päihteiden käyttö on kielletty asumispalveluyksiköiden yleisissä tiloissa. (Sininauha Oy 2021; Pelastusarmeija 2018; Vva Ry 2021.)

Pleace (2012, 26) esittää asumispalveluyksiköiden hyväksi puoleksi sen, että pitkäaikaisasunnottomille voidaan tarjota turvallinen ja pysyvä asuinpaikka ja samalla pyritään poistamaan asunnottomuudesta aiheutuneita haittoja, sekä mahdollisuuksien mukaan tukea asukasta päihteiden käytön vähentämiseen. Isoihin yksiköihin voidaan asuttaa useita pitkäaikaisasunnottomia ja asukkaiden vointia voidaan jatkuvasti seurata henkilökunnan ollessa paikalla ympäri vuorokauden. Asukkaiden tarvitsemat tukipalvelut löytyvät läheltä, ja asukas saa itse päättää ottaako apua vastaan vai ei. Toiminnalla pyritään ennen kaikkea vähentämään haittoja. Pleace (2012, 28) esittää isojen asumispalveluyksiköiden haasteeksi yksiköissä ilmenevän häiriökäyttäytymisen. Useiden päihteidenkäyttäjien asuessa samassa asuintalossa asukkaat saattavat häiriköidä toisiaan asiattomalla tai häiritsevällä käytöksellä asunnoissaan ja käytävillä, mihin vuorokauden aikaan tahansa. Toisena haasteena Pleace (2012, 29) esittää päihteidenkäytön vähentämisen olevan haasteellista ympäristön tuomien houkutusten vuoksi. Tällä viitataan muiden asukkaiden jatkuvaan päihteiden käyttöön oman asunnon välittömässä läheisyydessä, päihdeympäristössä voi olla haastavaa kieltäytyä päihteistä. Osa pitkäaikaisasunnottomista saattaa pitää asumispalveluyksiköitä näiden syiden takia ahdistavina ympäristöinä elää. (Pleace 2012, 27-29.)

Opinnäytetyön kohteena olevien asumispalveluyksiköiden henkilökunta koostuu lähihoitajista, sosionomeista, työvalmentajista, sairaanhoitajaista, sekä yö-ohjaajista. Henkilökuntaa yksiköissä on paikalla ympäri vuorokauden, vähintään kaksi työntekijää per työvuoro. Asumispalveluyksiköt eivät ole yleensä hoidollisia, eli niissä ei tehdä terveydenhoitoon liittyviä

toimenpiteitä henkilökunnan toimesta, vaan terveyteen liittyvät asiat hoidetaan terveydenhuollon yksiköissä. (Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu 2019; Vva Ry 2021; Pelastusarmeija 2021.)

Asumispalveluyksikössä turvallisuutta on edistetty mm. henkilöstön koulutuksilla, ympärivuorokautisella kameravalvonnalla, kulunvalvonnalla, poliisi- ja vartijahälyttimillä, työparityökentelyllä, sekä suunnittelemalla työympäristöä niin, että työntekijällä on mahdollisuus päästä turvaan tarpeen vaatiessa. Työturvallisuuslaki (738/2002) määrää työn ja työympäristön turvallisesta suunnittelusta turvallisuusjärjestelyistä ja -laitteisista. Vartioiden näkyvyyden lisäämisellä pyritään myös joissain tilanteissa edistämään turvallisuutta. Asumispalveluyksikössä henkilökuntaa kohtaan olevia uhkia ja vaaroja ei voida koskaan poistaa kokonaan, mutta erilaisilla toimintatavoilla ja menetelmillä on mahdollista pienentää riskejä ja parantaa valmiuksia poikkeamatilanteissa toimimiseen. Työntekijöille pidetään turvallisuuskoulutuksia, joissa käydään läpi yleisimpiä vaara- ja uhkatilanteita ja niissä olevia toimintamalleja. Näillä koulutuksilla pyritään parantamaan henkilökunnan valmiutta ennakoida ja toimia uhka- tai poikkeamatilanteissa asumispalveluyksiköissä. (Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu 2019.)

Henkilökunnan lisäksi asumispalveluyksikössä on paikalla asukkaita, sekä heidän vieraitaan. Asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden turvaamiseksi yksiköissä on järjestyssäännöt, jotka asukas allekirjoittaa asumispalveluyksikköön muuttaessaan. Asumispalveluyksikön säännöissä esimerkiksi väkivalta on sen jokaisessa muodossa kielletty. Räikeästi sääntöjä rikkoen vuokrasopimus voidaan pahimmassa tapauksessa purkaa, jolloin asukkaasta tulee uudestaan asunnoton. Asumispalveluyksikkö on monelle asukkaalle viimeinen mahdollisuus asuntoon heikentyneen elämänhallinnan ja -taitojen takia. Tästä syystä henkilökunta pyrkii tekemään kaikkensa, ettei kenenkään vuokrasopimusta jouduttaisi purkamaan, ja tilanteeseen löydetäisiin jokin toinen toimiva ratkaisu. Uhkaavasta tai väkivaltaisesta käytöksestä voidaan antaa kirjallinen varoitus, tai purkuvaroitus, jolloin asukas saa tukea ja mahdollisuuden tapojensa parantamiseen. Asumispalveluyksikössä tavoitteena on asumisen turvaaminen ja pysyvyys, jonka vuoksi henkilökunta pyrkii tukemaan asukkaita niin, ettei väkivaltatilanteita syntyisi. Pleace, Culhane, Granfelt ja Knutagård (2015, 19) esittää asunto ensin -periaatteen yhdeksi suurimmaksi haasteeksi väkivaltaisten päihde- ja mielenterveysongelmaisten toistuvien asunnottomuuksien ehkäisyyn. Tähän ihmisryhmään kuuluvat henkilöt ovat niitä harvoja, joiden vuokrasopimus puretaan asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä, mikä tarkoittaa asunnottomuuden uudelleen alkamista. Asumispalveluyksiköiden vieraskäytännöissä on myös rajoituksia, sillä joskus vieraat aiheuttavat uhka- tai muita poikkeamatilanteita. Sääntöjä rikkovalle vieraille voidaan asettaa määräaikainen porttikielto henkilökunnan toimesta, sekä asukkaalle voidaan asettaa määräaikainen vierailijakielto. Näiden keinojen avulla voidaan ehkäistä asiakastyöväkivaltaa ja poikkeamatilanteita sekä turvata asukkaan asumista.

(Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu 2019; Pelastusarmeija 2016; Pleace ym. 2015, 18-19; Perälä 2018, 23.)

2.1 Asunto ensin -periaate

Asunto ensin -periaate on johtava asunnottomuustyön lähestymistapa Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa. Suomen asunto ensin -malli eroaa perinteisestä asunnottomuus työn malleista siten, ettei siinä pyritä kuntouttamaan autettavaa niin kutsutusti ”auttamiskelpoiseksi” ennen asunnon tarjoamista, vaan juuri asunnon tarjoaminen on ensisijainen tukitoimi. Jotkin perinteiset asunnottomuuspalvelut, kuten portaittainen asuttamisjärjestelmä, vaativat raittiutta tai hoitoon sitoutumista, sekä itsenäisen asumisen taitoja ennen asunnon saantia. Näissä tukitoimissa asunto nähdään viimeisenä tukitoimenpiteenä, eikä ensimmäisenä. Portaittaisen asuttamisjärjestelmän ongelmakohtana on tasolta toiselle siirtyminen, jolloin palveluiden käyttäjät jumituvat järjestelmään, sillä kaikkia tarvittavia askeleita ei kyetä ottamaan. Tämä johtaakin usein siihen, että palveluiden käyttäjät hädätään väliaikaisista ja pysyvistä asunnoista, sillä he ovat kykenemättömiä noudattamaan tiukkoja sääntöjä, kuten täyttä päiheteettömyyttä tai hoitoon sitoutumista. Portaittaisessa mallissa asunto pitää ansaita noudattamalla tukitoimia, kun taas asunto ensin -mallissa asunto on lähtökohta kuntoutumisen aloittamiselle. (Asunto ensin 2020a.) Yksinkertaisesti sanottuna asunto ensin -periaatteen lähtökohta on järjestää pitkäaikaisasunnottomalle asunto, jonka jälkeen alkaa muu kuntoutuminen. Asunto ensin -periaate toteutuu neljää keskeistä periaatetta ja laatusuositusta noudattaen. Nämä periaatteet ovat itsenäisen asumisen mahdollistaminen, valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet, kuntoutuminen ja voimaantuminen sekä yhteiskuntaan ja yhteisöön integroituminen. (Asunto ensin 2020b.)

Itsenäisen asumisen mahdollistaminen pohjautuu olettamukseen siitä, että jokainen pystyy asumaan, mikäli saa siihen oikeanlaista tukea. Itsenäistä asumista harjoitellaan omassa vuokra-asunnossa, eikä asumiskykyä arvioida. Asuminen perustuu huoneenvuokralakiin, eikä vuokrasuhde ole sidonnainen palveluihin tai hoitoon liittyviin ehtoihin. Asunto ensin -periaatteen asunnoissa asujalla on samanlaiset velvollisuudet ja oikeudet, kuin kenellä tahansa vuokralaisella. Asumisen jatkumista pyritään tukemaan ja turvaamaan riippumatta palveluista, ja vastaavasti palveluiden jatkuvuutta pyritään turvaamaan silloinkin, kun asunnon sijainti tai asumismuoto muuttuu. Tavoitteena on, että asukas palaisi aina hoitajaksojen jälkeen kotiin. (Asunto ensin 2020c.) Asunto ensin -palvelut pohjautuvat itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, sekä osallisuutta ja valinnanvapautta vahvistavien arvojen pohjalle. Kun asukas saa valita itse haluamansa toimenpiteet vahvistetaan samalla asukkaan sitoutumista ja motivaatiota palveluihin sekä oman tilansa kohentamiseen. Hoidollinen lähestymistapa asunto ensin -palveluissa on haittojen vähentäminen, siten että asuminen on turvattua. Palveluista kieltäytyminen ei vaikuta milloinkaan asumiseen. (Asunto ensin 2020e.)

Asunto ensin -palveluissa asukkaan kanssa keskustellaan aktiivisesti ja jokaisen asukkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma. Keskusteluissa aiheina ovat asukkaan kiinnostuksen kohteet ja tavoitteet, joista etsitään uusia näkökulmia kuntoutumisen tueksi. Voimaantumisen ja kuntoutumisen tukemiseen työntekijän ammattitaitoa on nähdä ja sanoittaa pienetkin onnistumiset. Asukkaan arjen osaaminen ja pystyvyys huomioidaan ja häntä kannustetaan arkisista onnistumisista ja tekemisistä. Kohtaamisten ollessa arvostavia ja yhdenvertaisia vahvistetaan luottamusta sekä yhteisöllistä ilmapiiriä, jolloin myös asukkaan voimaantuminen ja kuntoutuminen tapahtuu tämän omilla ehdoilla. (Asunto ensin 2020d.)

Asunto ensin -periaatteen työssä koti on perustana elämän järjestämiselle, ympäristöön kiinnittymiselle sekä osallisuuden kokemukselle. Osallisuus omaan elämään on lähtökohtana yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroitumiselle. Asumispalveluyksiköissä tehdään suunnitelmallista ympäristötyötä, joissa asukkaat ovat keskeisessä roolissa. Asukkaiden kanssa yhdessä ehkäistään leimaantumista niin lähiyhteisössä kuin valtakunnallisestikin, sekä edistetään suvaitsevuuksia. Asukkaiden osallisuutta tuetaan omaa elämää koskevissa asioissa, ympäröivään yhteisöön kiinnittymisessä sekä tuetaan yhteydenpitoa luonnollisiin verkostoihin, kuten perheeseen. (Asunto ensin 2020f.)

2.2 Poikkeamatilanteet

Poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä koostuvat häiriökäyttäytymisestä, häirinnästä, paloilmoituksista, uhkatilanteista, kiinteistön vahingoista, ensiapu ja hoitotyöstä, lääkityspoikkeamista sekä tietoturvaongelmista. Poikkeamatilanteet voivat olla myös muita tilanteita, kuten turvalaitteen tekninen toimintahäiriö, vainaja, tai muu lähellä piti tapahtuma. Häiriökäyttäytymiseksi voidaan lukea asukkaan tai vieraan henkilön asiaton käytös, uhka tai väkivalta henkilökuntaa tai muuta henkilöä kohtaan. Häirintää voi olla ahdistelu, häirintä tai seksuaalinen häirintä. Paloilmoituksiin lukeutuu ennakkopalohälytys, viivelaiteen käyttö, palohälytys ja tulipalo. Kiinteistön vahinkoja ovat esimerkiksi ilkivalta, vahingonteko, vesivahinko, murto, kulkutunnisteen tai avaimen katoaminen, tai jokin muu kiinteistövahinko. Ilkivaltaa voi olla esimerkiksi graffitien teko, vahingonteoksi lukeutuu esimerkiksi ikkunan rikkominen, ja murrot voivat kohdistua asuntoihin, tai henkilökunnan tiloihin. Ensiapu ja hoitotyötä ovat sairaskohtaukset, liukastumiset, kaatumiset, kompastumiset, ihmisen putoamiset, pistotapaturmat, hoitovirheet ja hoitotapaturmat sekä muut ensiapu tilanteet ja tapaturmat. Lääkityspoikkeamiin lukeutuu mm. kadonnut lääkeannos, tai asukkaalle annettu väärä tai toisen asukkaan lääkeannos. Tietoturvailmoituksiin lukeutuu asiakaspaperien, henkilökunnan työvälineiden katoaminen, väärälle henkilölle lähetetty luottamuksellinen viesti tai sähköposti, sekä muut tietoturvaan liittyvät tilanteet. (Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu 2019; Sininauha Oy 2020.)

Opinnäytetyössä ei käsitellä palo- tai ennakkopalohälytyksiä. Ennakkopalohälytys on kiinteistön sisäinen ilmoitus mahdollisesta alkavasta tulipalosta. Ennakkopalohälytysilmoituksen avulla asumispalveluyksiköiden henkilökunta voi mennä kohteeseen tarkastamaan tilanteen ja aloittaa tarvittavat toimenpiteet, kuten tuuletuksen ja kuitata hälytyksen pois, jos se on aiheuton. Ennakkopalohälytysjärjestelmällä vähennetään vääriä paloilmoituksia hätäkeskukseen. Mikäli ennakkopaloilmoitusta ei kuitata viivelaiteella, aktivoituu suora paloilmoitus hätäkeskukseen ja pelastushenkilöstö tulee yksikköön tarkastamaan tilannetta. Joissain tilanteissa järjestelmä ei anna ennakkopalohälytystä, jolloin aiheutuu suorapalohälytys ja ilmoitus menee automaattisesti myös hätäkeskukseen. Turhasta palohälytyksestä seuraa Helsingin kaupungin (2021, 3) mukaan 1150 euron kertalasku, joka jää asukkaan maksettavaksi. (Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu 2019; Seclion 2020.)

Poikkeama- ja uhkatilanteita esiintyy keskimääräistä enemmän sosiaalialan asiakastyössä. Poikkeamatilanteiden ja niiden uhkaan vaikuttaa etenkin yksintyöskentely, ilta- ja yöaikaan työskentely, päihtyneiden asiakkaiden kohtaaminen, lääkkeiden tai arvotavaroiden käsittely, sekä asiakkaan oikeuksien, tai etuuksien käsittely ja päätöksen teko. (Työsuojelu 2020; Työturvallisuuskeskus 2016, 67-68).

3 Opinnäytetyön tietoperusta

Tässä osiossa käsitellään opinnäytetyölle keskeistä tietoperustaa. Keskeinen tietoperusta koostuu väkivallan ja turvallisuuden lähemmällä tarkastelulla sekä haastavien asiakastilanteiden prosessin tarkasteluna. Turvallisuus avataan käsitteenä ja sen lisäksi syvemmin tarkastellaan työturvallisuutta, työsuojelua ja siihen liittyvää lainsäädäntöä, sekä turvallisuuskulttuurin määritelmää. Asumispalveluyksiköiden väkivallan käsitettä tarkastellaan yleisen väkivallan käsitteen kautta. Väkivallan käsitettä tarkastellaan lisäksi asiakas- ja työpaikkaväkivallan, sekä henkisen ja fyysisen väkivallan kautta. Lisäksi tarkastellaan päihteiden vaikutusta väkivaltaan ja muihin uhkatilanteisiin. Lopuksi käsitellään lähemmin haastavia asiakastilanteita, sekä niihin valmistautumista ja niiden jälkikäsitteilyä.

3.1 Turvallisuus asumispalveluyksikössä

Käsitteenä turvallisuus on moniselitteinen ja jokainen kokee sen hieman eri tavalla. Yksinkertaisesti turvallisuuden voidaan katsoa tarkoittavan uhkien ja vaarojen poissaoloa, tai kykyä puolustautua niitä vastaan. Turvallisuutta on helpoin tarkastella kysymysten kautta, ketä tai mitä turvataan, miten turvataan ja miltä turvataan. (Peltonen 2006, 8; Eskola 2008.) Mäkisen (2015, 1) mukaan turvallisuutta voi edistää vähentämällä vaaran tai uhan riskiä, ja joskus riski voidaan poistaa myös kokonaan. Riskien hallinta on tärkeä osa turvallisuuden edistämistä. Tapahtuneen vaara- tai uhkatilanteen jälkeen on myös tärkeää lieventää tapahtuneen

vaikutuksia, samalla vaikuttaen tulevaisuuden turvallisuuden tunteeseen. Työntekijöille on ensiarvoisen tärkeää, että heille on laadittu selkeät ohjeistukset ja valmiudet uhkatilanteissa toimimiseen. (Rikoksantorjuntaneuvosto 2020a).

Erilaisissa toimintaympäristöissä on erilaisia riskejä. Työterveyskeskuksen (2021) mukaan turvallisen työympäristön luomisessa tärkeintä on vaarojen ja haittojen tunnistaminen, sekä tarvittavat toimenpiteet tunnistettujen riskien hallintaan. Lähtökohtana asiakaskohtaamistilojen turvallisuuden suunnittelussa tulisi olla mahdollisuus poistua ja työskennellä turvallisesti. Työpisteiden suunnittelussa tulisi huomioida turvallisen poistumisen mahdollisuus. Lähtökohtana työtilojen suunnittelussa tulisikin pitää tilan soveltumista tarkoitukseensa, kahden poistumistien olemassaoloa, ovien aukaisuun ja kalusteiden turvallisuutta, sekä muita turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja. Kahdella poistumistiellä pienennetään riskiä siitä, että aggressiivinen asiakas estäisi työntekijän turvallisen poistumisen uhkatilanteessa. Mikäli kahta poistumistietä ei ole mahdollista järjestää, tulisi tila järjestää niin, että työntekijä olisi aina lähempänä poistumiseen tarkoitettua ovea. Kalusteiden tulisi olla kestäviä ja mitoitettu niin, että ne hidastavat hyökkääjän toimintaa ja edesauttavat työntekijän poistumista. Ovien tulisi aueta poistumissuuntaan suoraan kahvasta kääntäen, sillä poistuminen uhkatilanteesta voi olla vain sekunneista kiinni. Turvallisuuden edistämiseksi työpisteiltä tulisi poistaa vahingoittamistarkoitukseen käyvät esineet, kuten kynät, sakset, nitojat ja muut toimistotarvikkeet, joilla voi halutessaan aiheuttaa vahinkoa. (Sundell 2014, 42-46; Työturvallisuuskeskus 2021.)

Isotaluksen ja Saarelan (2007, 29) mukaan turvallisuutta ei voi taata pelkästään oikein toimimisella ja turvallisen ympäristön luomisella, vaan perusturvallisuutta tulisi lisäksi varmistaa erilaisilla turvalaitteilla ja apuvälineillä. Turvallisuustekniikka onkin oleellinen osa perusturvallisuutta myös asumispalveluyksiköissä. Turvallisuustekniikalla pyritään ehkäisemään rikollista toimintaa. Sähköisillä turvallisuusjärjestelmillä edistetään mm. kiinni jäämisen riskiä. Keskeisiä turvallisuusjärjestelmiä ovat kulunvalvonta, kameravalvonta sekä erilaiset hälytysjärjestelmät. Turvallisuustekniikan lisäksi tulee huolehtia muista turvallisuusjärjestelyistä ja rakenteellisista ratkaisuista, jotta mahdollistetaan hyväksyttävä turvallisuuden taso. Kamera-valvontaa tulisi käyttää rikosten ja ongelmien ehkäisyyn ja jälkikäteen tapahtumien selvittämiseen. Kameravalvonnan tulee olla näkyvää ja henkilökunnan tulee olla tietoisia sen tarkoituksesta ja valvonnasta, kameravalvonnan tulee lisäksi olla lakien ja asetusten mukaista. Kulunvalvonnalla estetään ulkopuolisten pääsyä toimitiloihin, sekä rajataan kulkemista kulkuoikeuksilla. Usein myös vieraskäytännöt ovat osa kulunvalvontaa. (Sundell 2014, 48-49.) Työturvallisuuskeskuksen (2016, 46) mukaan sosiaalityön fyysistä kuormittavuutta voi lisätä toimimattomat turvallisuuslaitteet ja -yhteydet.

3.1.1 Työturvallisuus

Työturvallisuudella tarkoitetaan sitä, että työpaikalla psyykkiset, sosiaaliset sekä fyysiset työolot ovat kunnossa. Toimiva työyhteisö, turvallinen työympäristö ja sopivasti kuormittava työ edesauttavat työn mielekkyyttä, palkitsevuutta ja näiden avulla tuotetaan myös tulosta. Työturvallisuus edellyttää sitä, että työntekijät tuntevat toimintatavat, työprosessit, sekä niihin liittyvät vaara- ja haittatekijät. Vaaratilanteita voi ennakoida ja ennaltaehkäistä, jolloin samalla parannetaan myös työturvallisuutta. (Työturvallisuuskeskus 2020a; Työturvallisuuskeskus 2020c.)

Työturvallisuustoiminnan tavoitteena on turvata asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Turvallisuustoiminnalla ennakoidaan uhkatekijöitä ja -tilanteita. Ennaltaehkäisyn keinoihin kuuluu ympäristö ja sen rakenteelliset seikat, kuten ovien lukitukset, joilla estetään pääsy henkilökunnan tiloihin. Ympäristöön ja rakenteellisiin seikkoihin lukeutuu myös esimerkiksi turvallisten reittien varmistaminen, ympäristön siisteys, ikkunoiden suojaaminen ja niiden näköesteettömänä pitäminen. Työturvallisuutta voi suunnitella ja edistää myös työympäristön suunnittelulla huomioimalla huonekalujen asettelua, valaistusta, pöydällä olevia esineitä ja niiden mahdollisuutta aseena käyttöön, sekä pakoreitin huomisella. Työturvallisuuden edistämistä on myös laitteiden ja apuvälineiden käyttö, joita ovat puhelimet, poliisi- ja vartijahälytyslaitteet, sekä valvontakamerat. Ennalta sovitut ohjeet ja toimintatavat, kuten parityöskentely, koodisanat, hälytysten teko ja toiminta tilanteiden jälkeen ovat suuria ennakoinnin osa-alueita, jotka jokaisen työntekijän tulisi hallita. Työturvallisuutta voidaan edistää välttelemällä yksintyöskentelyä ja hyödyntämällä vartioiden apua tilanteiden niin vaatiessa, tai jos tilannetta halutaan rauhoittaa jo ennalta. (Lusa 2002, 20-23; Työturvallisuuskeskus 2016, 68-71.)

Työnantajan vastuulla on luoda sellaiset työolosuhteet, joissa työnteko on työntekijöille mahdollisimman turvallista. Työntekijän vastuulla on tehdä työtään niin, ettei se vaaranna itseä tai ympärillä olevia, sekä noudattaa ohjeita, jotta suunniteltu turvallisuustaso saavutetaan. Mikäli työntekijät eivät noudata toimintamalleja, tai menettelytapaohjeita, menettää parhaatkin turvallisuusjärjestelyt merkityksensä. Yksi keskeisimpiä työn organisointiin liittyviä tekijöitä on yksintyöskentelyn välttäminen, ja siihen liittyviä seikkoja on säädetty myös työturvallisuuslaissa. Mikäli yksintyöskentelyä tapahtuu, tulisi turvallisuusjärjestelyihin ja avun hälyttämiseen kiinnittää erityisen suurta huomiota. Avunhälyttämisestä on oltava selkeät toiminta ohjeet, ja työntekijällä tulisi olla mukanaan nopean avun hälyttämisen tarvittavat välineet. Turvallisuuden parantamiseen ja ylläpitoon sisältyy myös toimintatapaohjeiden säännöllinen kertaaminen ja harjoittelu. (Sundell 2014, 32-36.)

Sundellin (2014, 53) mukaan ennakoivina toimenpiteinä voidaan pitää työntekijöiden perehdytystä, annettuja ohjeita ja sääntöjä, kouluttamista, sekä henkilökunnan toimintaa.

Turvallisuusohjeet tulee löytyä myös kirjallisena vaivattomasta paikasta, sisäisen tietoverkoston lisäksi. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä toimintaohjeisiin ja sisäistää ne. Kun työnantaja on luonut turvalliset työolosuhteet ohjeilla ja toimintamalleillaan, jää vastuu asiakastyön turvallisesta toteuttamisesta työntekijälle. Jokainen työntekijä vastaa oman toimintansa turvallisuudesta, ja tämän varmistamisena toimii oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen. (Sundell 2014, 53-54.)

3.1.2 Työsuojelu ja lainsäädäntö

Työturvallisuudessa ja työsuojelussa on Rantaeskolan, Hyytin, Kauppilan ja Koskelaisen (2015, 37) mukaan kyse on työnantajan velvollisuudesta, jota määritellään lainsäädännöllä. Työntekijöiden turvallisuutta määritteleviä lakeja ovat perustuslaki, työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja työsuojelun valvontalaki. Lakien tavoitteena on huolehtia työn turvallisesta ja terveellisestä tekemisestä sekä siitä, että turvallisuusasioita käsitellään työpaikoilla yhteisesti. Työsuojelun ensisijainen tehtävä on pitää huolta työntekijöiden hyvinvoinnista kokonaisvaltaisesti. Työsuojelun tehtäviin lukeutuu myös terveellisyyden ja turvallisuuden edistäminen, työkyvyn ylläpitäminen sekä tehokkaan työntöön varmistaminen. Käytännötasolla työsuojelulla veloitetaan riskien arviointia, perehdyttämistä ja opastamista työtehtäviin, työkyvyn ylläpitoa sekä työterveyshuollon mahdollistamista. Työsuojelun toimintaohjelma on työnantajakohtainen, eikä sille ole määritelty laissa yksityiskohtaista muotoa. (Työturvallisuuskeskus 2020b; Rantaeskola ym. 2015, 44-45.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää yleiset velvollisuudet työnantajalle ja -tekijälle, sekä säännökset työlle ja työolosuhteille. Lisäksi työturvallisuuslaki määrää työn turvallisuuden vaikuttavien muiden henkilöiden velvollisuuksista, ja erityisen työn teettämisen tilanteista. Työturvallisuuslain (738/2002) toisessa luvussa määritellään työnantajan yleisiä velvollisuuksia, joihin sisältyy esimerkiksi työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen, sekä työn ja työympäristön suunnittelu. Neljännessä luvussa säädetään työntekijän yleisistä velvollisuuksista, kuten turvallisuus- ja suojalaitteiden käytöstä, puutteiden ja vikojen ilmoittamisesta, sekä työstä pidättäytymisestä. Lisäksi työturvallisuuslaki (738/2002) säättää viidennessä luvussa työtä ja työolosuhteita koskevia tarkempia säädöksiä, kuten yksintyöskentelyä, väkivallan uhkaa sekä yötyötä. Viidennessä luvussa määritellään asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt sekä -laitteet ja mahdollisuudesta avun hälyttämiseen. Lain mukaan on työnantajan vastuulla laatia tarvittavat menettelytapaohjeet väkivaltilanteisiin työntekijän turvallisuuden parantamiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

3.1.3 Turvallisuuskulttuuri

Yksinkertaisten perusasioiden kuntoon laittaminen luo turvallisuudelle pohjan. Turvallisuuskulttuuri kehittyy selkeällä vastuunjaolla, ylimmän johdon tuella ja panostuksella turvallisuuden kehittämiseen työpaikalla. Ylimmän johdon sitoutuminen turvallisuuden kehittämiseen

näkyä alemmilla organisaatiotasolla, jotka vievät edelleen turvallisuusstrategiaa käytännön tason toimintaan työpaikalla. Parhaimmillaan väkivaltariskien hallinta voi näyttäytyä asiakastyötä tekevien työntekijöiden parempana kyynä hallita ja ennakoida väkivaltatilanteita, mikä ilmenee turvallisempaan työympäristönä. Tällöin turvallisuuskulttuuri näyttäytyy sellaisena, että turvallisuusasiat ovat olennainen osa koko työpaikan toimintaa, ja johon henkilöstö kokee voivansa vaikuttaa. Yhdessä työntekijöiden kanssa luodut ja suunnitellut toimintamallit jäävät suurimmalla todennäköisyydellä myös käytännön malleiksi. (Sundell 2014, 24-26.)

Sundell (2014, 26) muistuttaa, ettei turvallisuuskulttuuri ole pelkästään ylimmän johdon ja esimiesten toimia turvallisuuden kehittämiseksi, vaan myös työntekijöiden sitoutumista työ- ja turvallisuuden kehittämiseen ja toimimaan annettujen menettelytapojen mukaan. Turvallisuuskulttuuriin vaikuttaa tällöin jokaisen yksilön asennoituminen ja toiminta. (Sundell 2014, 26). Rantaeskola ym. (2015, 54-55) toteaa turvallisuuden riskitekijöitä olevan myös henkilökunnan haitalliset uskomukset, asenteet, tai esimerkiksi riskien vähättely. Hyvää turvallisuuskulttuuria edesauttaa avoin keskusteluyhteys työntekijöiden ja johdon välillä. Avoin keskusteluyhteys kannustaa työntekijöitä ilmoittamaan turvallisuusriskeistä, läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, sekä muista turvallisuuteen liittyvistä epäkohdista. Turvallisuusriskeistä ilmoittamalla voidaan riskejä myös arvioida ja luoda tarvittaessa uusia menettelytapoja. Työntekijöiden tekemiin ilmoituksiin tulee myös reagoida ja ilmoitusten tulee aiheuttaa toimenpiteitä, jotta turvallisuuskulttuurin katsotaan olevan hyvää ja toimivaa. Kehittämällä toimintaa, voidaan kehittää myös turvallisuuskulttuuria. (Sundell 2014, 26.)

Hyvässä turvallisuuskulttuurissa on Reimanin, Pitkäsen ja Oedewaldin (2008, 89) mukaan kyse siitä, että turvallisuutta pidetään organisaatiossa tärkeänä asiana, henkilöstöllä on tarvittavat edellytykset työstä hyvin suoriutumiseen, toimintaan liittyvistä vaaroista ollaan tietoisia ja turvallisuudesta on riittävän hyvä ymmärrys. Vaarojen ja turvallisuuden ymmärtämisen lisäksi tärkeää on turvallisuuden kehittämisestä koettava vastuu ja että siihen koetaan voivan vaikuttaa. Lisäksi hyvää turvallisuuskulttuuria on se, että jokainen voi vaikuttaa turvallisuuteen ja sen kehittämiseen omalla toiminnallaan, eikä kyse ole pelkästään johdon määräämistä toimintamalleista. (Reiman ym. 2008, 89.)

3.2 Väkiältä asumispalveluyksiköissä

Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan väkiältä on määritelty olevan fyysisen vallan tai voiman käyttöä tai sillä uhkailu itseään, toista ihmistä, yhteisöä tai ryhmää kohtaan. Määritelmässä väkiältä johtaa tai voi erittäin todennäköisesti johtaa kuolemaan, perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseen, häiriöihin kehityksessä, tai psyykkisen ja/tai fyysisen vamman syntymiseen. Väkiälläksi luetaan tahallinen vahingoitus, mutta ei tahattomat vaaratilanteet. Tahallisuus on yksi määritelmän monimutkaisin osuus. Erot tahallisuudesta ja tahattomuudesta voivat ilmetä suunnitelmallisuudella, tai halusta satuttaa käyttämällä väkiältä. Väkiällasta

aiheutuu terveyshaittoja, sosiaalisia haittoja sekä taloudellisia haittoja niin yhteiskunnalle kuin yksilöllekin. (Rikksentorjuntaneuvosto 2020b; Dahlberg & Krug 2002, 30-31.)

Sosiaali- ja terveysalan ammatit lukeutuvat väkivaltaa kokeviin riskiammatteihin. Henkilökuntaan kohdistuva väkivalta ja sillä uhkaaminen ovat lisääntyneet viime vuosina sosiaalialan asiakastyössä. Sosiaalialalla voi erinäisiä riskitilanteita aiheutua haastavasta asiakaskunnasta johtuen. Asumispalveluyksiköiden asiakkaat ovat moniongelmaisia, heillä on mielenterveys- ja päihdeongelmia, sekä mahdollisesti kaksoisdiagnooseja. Kaksoisdiagnoosin omaavilla henkilöillä psyykinen oireilu on vaikeampaa, kuin ei-päihderiippuvaisilla henkilöillä, mikä lisää asumispalveluyksiköissä väkivallan riskejä entisestään. (Rantaeskola ym. 2015, 10; Sundell 2014, 37; Työsuojelu 2020; Aalto 2021.) Työturvallisuuskeskus (2016, 67) esittää sosiaalialan olevan merkittävä riskiala työväkivallan esiintymiselle, koska väkivaltatilanteita ja niiden uhkaa esiintyy sosiaalialan useissa palvelutehtävissä. Erityisesti lähihoitajat ja muut ohjaajat, jotka ovat läheisessä fyysisessä kontaktissa asiakkaiden kanssa ovat yleisimmin väkivallan kohteena. Väkivaltariskien hallinta ja ennakointi on osa turvallisuusjohtamista ja sillä voidaan parantaa henkilökunnan hyvinvointia, koettua turvallisuutta ja viihtyvyyttä. (Työturvallisuuskeskus 2016, 67-68.)

Rikksentorjuntaneuvoston (2020b) mukaan alkoholilla ja väkivallalla on merkittävä osuus Suomen väkivaltarikollisuudessa. Riski syyllistyä väkivaltarikokseen tai joutua sen uhriksi kasvaa alkoholin käytön ja etenkin humalahakuisen juomisen myötä. Päihteiden vaikutuksen alaiseen henkilöön tulisikin aina suhtautua varauksellisesti, sillä huumausaineiden tai alkoholin vaikutuksen alainen henkilö voi olla hyvinkin arvaamaton ja aggressiivisuus saattaa leimahtaa äkillisesti. Lisäksi on hyvä muistaa, että henkilöllä voi olla mukanaan teräase, tai jonkin muu aseena toimiva väline ja että henkilö voi olla useamman aineen vaikutuksen alaisena. Päihtyneen henkilön kohtaamiseen ei ole yhtä selkeää toimintamallia, jolla voitaisiin välttää tilanteen kärjistyminen. Vuorovaikutuksen rauhallisuus, harkitsevuus ja kärsivällisyys auttaa minimoimaan virhearviointien mahdollisuutta. Negatiivista suhtautumista ja provosoivia eleitä tulisi välttää kohtaamisten yhteydessä, eikä päihtyneelle henkilölle tulisi koskaan kääntää selkäänsä. Vieroitusoireista kärsivä henkilö voi myös olla vaarallinen, koska fyysinen riippuvuus aiheuttaa muutoksia kehossa ja muutokset voivat aiheuttaa psyykkisiä ja fysiologisia reaktioita. (Sundell 2014, 124-127; Rantaeskola ym. 2014, 127-130.)

3.2.1 Työpaikka- ja asiakastyöväkivalta

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan Euroopan komission määritelmän mukaan sellaisia tapahtumia, joissa henkilöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa tai joiden myötä suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijän terveyden, turvallisuuden tai hyvinvoinnin. Työpaikkaväkivaltaa voi olla kiusaaminen, häirintä, ahdistelu, väkivallan uhka tai fyysinen väkivalta. Työpaikkaväkivalta voi olla sisäistä, jolloin tekijä on

esimerkiksi työtoveri, tai ulkoista, jolloin tekijä on asiakas tai muu ulkopuolinen henkilö. Työväkivalta sisältää myös työmatkalla kohdatun väkivallan. (Rikksentorjuntaneuvosto 2020a; Rantaeskola ym. 2014, 6.)

Asiakastyöväkivalta on asiakkaan, omaisen, vieraan tai muun työpaikan ulkopuolisen henkilön aiheuttamaa väkivaltaa, joka kohdistuu työntekijään tai muuhun työpaikan edustajaan. Asiakastyöväkivalta voi olla mitä tahansa uhkaavasta käytöksestä vakavampiin rikkomuksiin ja sitä voi tapahtua yhden tai useamman henkilön toteuttamana. Asiakastyöväkivalta voi siis olla fyysistä, seksuaalista tai psyykkistä. Väkivallan muodoille yhteistä on se, että se aiheuttaa epävarmuutta ja pelkoa myös niille, jotka vain kuulevat tapahtuneesta. Asiakastyöväkivalta eroaa työväkivallasta sillä, että työväkivalta voi olla myös kollegan aiheuttamaa. (Rantaeskola ym. 2014, 6.)

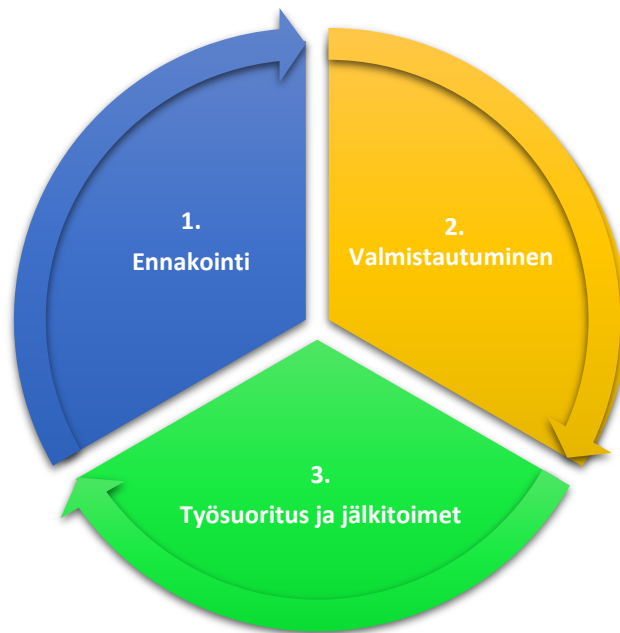
3.2.2 Henkinen ja fyysinen väkivalta

Fyysistä väkivaltaa edeltää usein henkinen väkivalta. Henkistä väkivaltaa on esimerkiksi solvaaminen, halventaminen ja toisen mitätöinti, myös tavaroiden rikkominen on henkistä väkivaltaa. Väkivallan pelko ahdistaa, masentaa ja lamauttaa. Fyysinen väkivalta voi olla tönnömistä, läpsimistä, lyömistä, liikkumisen estämistä tai esimerkiksi hiusten repimistä tai tavaramalla kohti heittämistä. Väkivaltaa kokenut saattaa oireilla ruumiillisilla vaivoilla, vaikka teosta tulleet vammat olisivat olleet lieviä. Näitä oireita ovat esimerkiksi vatsavaivat, sydämen tykytys, huimaus, toistuvat säröt tai runsas hikoilu. Fyysisestä pahoinpitelystä aiheutuu lähes aina lisäksi henkisiä seurauksia. Psyykkisiä oireita ovat esimerkiksi muistin ja keskittymiskyvyn heikkeneminen, hermostuneisuus, ärtyneisyys ja masentuneisuus. (Väestöliitto 2020a; Väestöliitto 2020b; Rantaeskola 2014, 6-8.)

Työpaikan asiakastilanteissa kohdataan turvattomuutta, epäasiallista käytöstä, kiusaamista, väkivallan uhkaa, häirintää ja väkivaltatilanteita. Häirintä ja epäasiallinen käytös voivat olla arkipäivää myös sosiaalialan työtehtävissä. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu voi ilmetä käytöksenä tai loukkaavana kohteluna joko sanallisesti, eleellisesti tai toiminnallisesti. Häirintä voi olla myös seksuaalista, joka ilmenee sanallisena, sanattomana tai fyysisenä ei toivottuna käytöksenä, jonka tarkoituksena on loukata henkistä tai fyysistä koskemattomuutta luomalla ahdistava, uhkaava, vihamielinen, nöyryyttävä tai halventava ilmapiiri. Seksuaalinen häirintä voi ilmetä vihjailevina eleinä, ilmeinä, kaksimielisinä vitseinä tai kommentteina koskien puukeutumista tai vartaloa. Se voi ilmetä myös muina kommentteina koskien yksityiselämää tai sukupuoliyhteyttä, ja sitä koskevinä ehdotuksina, jopa raiskauksena tai sen yrityksenä. (Työturvallisuuskeskus 2016, 64-65.)

3.3 Haastavat asiakastilanteet asumispalveluyksiköissä

Haastavien ja vaarallisten työtilanteiden prosessia voidaan nimittää kolmivaiheiseksi (Kuvio 1). Vaiheita ovat ennakointi ja valmistautuminen, työsuoritus ja jälkitoimet. Usein näiden vaiheiden hallitsemisella saadaan ennakoitua tai ennalta estettyä useita ei-toivottuja asiakastilanteita. Yleensä haastavat työtilanteet ja hallintaongelmat johtuvat kuitenkin yllätyksellisyydestä, eikä valmistautumisella ja ennakoinnilla voida estää kaikkia tilanteita. Haastavien tilanteiden hallitsemiseksi ja ongelmatilanteiden synnyn ehkäisyksi kannattaa kuitenkin valmistautua ja ennakoida, sillä tällöin tilanteiden syntyä voidaan ehkäistä ja haastavia tilanteita hallita. Palvelutilanne tulisi suunnitella ja järjestää niin, että työntekijän ja asiakkaan välissä on riittävästi etäisyyttä, tai suojana on välissä työpöytä tai suuri tuoli, lisäksi tilassa tulisi olla työntekijälle turvallinen hätäpoistumistie. (Rantaeskola ym. 2014, 51-52 & 62; Työturvallisuuskeskus 2016, 71.)



Kuvio 1: Haastavien asiakastilanteiden prosessi

Uhkatilanteisiin tulee suhtautua vakavasti, ja kaikki uhkatilanteet tulee ilmoittaa esimiehelle, sekä työsuojeluhenkilöstölle. Ilman toimivaa ilmoituskanavaa ei ylimmällä johdolla voi realistista käsitystä uhkatilanteista. Toimivan järjestelmän luomisella ja käyttämisellä johto saa tiedot tapahtumista ilman viivytyksiä. Nopea ilmoittaminen nopeuttaa reagointia. Toimivaa ilmoitusjärjestelmää varten henkilökunta tulee kouluttaa käyttämään järjestelmää, sekä kannustaa heitä käyttämään sitä. Toimivalla järjestelmällä voidaan löytää kehittämiskohteita työympäristöstä sekä toimintatavoista. Henkilökunnan tulee tiedostaa ilmoituskynnyksen olevan matala, ja ettei järjestelmää käytetä syyllisten etsimiseen, vaan ilmoituskanavana. (Sundell 2014, 138-140; Työturvallisuuskeskus 2016, 71.)

3.3.1 Valmistautuminen haastavaan asiakastilanteeseen

Nopeasti aiheutuviin tilanteisiin on hyvä varautua. Sundellin (2014, 22) mukaan riskejä voidaan ehkäistä ja hallita suunnitelmallisella ja järjestelmällisellä toiminnalla. Turvallisuusajattelu, hyvä ammattiosaaminen ja kouluttautuminen hankalan asiakkaan kohtaamiseen voivat vähentää tilanteiden yllätyksellisyyttä ja riskitekijöitä. Kaikessa toiminnassa tulisi lisäksi muistaa hyvä vuorovaikutus, ja varmistaa ettei työntekijä ole valmistautunut kohtaamaan ainoastaan negatiivisia ja aggressiivisia tilanteita, jolloin lukee mahdollisesti asiakkaan signaalit väärin. Tällaisen väärinymmärryksen seurauksena voi olla, että asiakas tulkitsee työntekijän toiminnan vastustushenkisenä tai töykeänä. Asiakkaan saama vaikutelma voi itsessään vahvistaa negatiivista vuorovaikutusketjua, jonka lopputulemana voi olla konflikti. Jotkut väkivalta- ja uhkatilanteet taas syntyvät niin nopeasti, ettei tilanteeseen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Tällöin ainoana mahdollisuutena on pyrkiä turvaamaan oma ja muiden turvallisuus. (Rantaeskola ym. 2014, 52.)

Sundellin (2014,56) mukaan vuorovaikutuksella ja viestinnällä voidaan ennakoita ja vaikuttaa haastaviin asiakastilanteisiin. Kehonkielellä ja äänensävyllä on yleensä suurempi merkitys, kuin itse sanotulla asialla. Sanattomaan viestintään sisältyy muun muassa eleet, ilmeet, etäisyydet, sijoittuminen ja asennot. Mitä kuumempina tunteet käyvät, sitä suurempi merkitys sanattomalla viestinnällä on. Tämän vuoksi kehonkielen tiedostaminen ja hallitseminen on tärkeää. Työntekijän moralisoiva asenne näkyy ja kuuluu vuorovaikutustilanteissa, vaikka työntekijä sitä koettaisi peitellä. Työntekijän vääränlainen asenne voi herättää asiakkaassa tai vieraassa kielteisiä tunteita, jotka voivat kärjistyessään aiheuttaa esimerkiksi väkivaltatilanteita. Joissain tilanteissa asiakas saattaa olettaa, että asia hoituu nopeammin väkivallalla uhkailemalla. Työntekijän tulisi osata ymmärtää tilanne kokonaisuutena, sekä reagoida haastavaan tilanteeseen provosoitumatta. Tällaisten tilanteiden tavoitteena tulisi aina olla se, ettei tilanne kehittyisi yhteenottoa kohti, vaan se saataisiin ratkaistua puhumalla. Mikäli työntekijä hallitsee ja havaitsee kriittisen vuorovaikutusprosessin vaiheita reagoiden niihin rakentavasti, on tilanteita helpompi ohjata. Käytännössä työntekijät usein toimivatkin vaistomaisesti oikealla tavalla vastaavissa tilanteissa, pyrkien selvittämään asiaa provosoitumatta. (Sundell 2014, 56-60; Rantaeskola ym. 2015, 55-56.)

Tilanteilta ei kuitenkaan aina voida välttyä, eivätkä tilanteet aina selviä puhumalla. Yhteisillä toimintamalleilla pyritään hallitsemaan ja ennaltaehkäisemään riskejä. Sosiaalitoimen toimintaympäristöissä riskit korostuvat, kun asiakas kohdataan toimistohuoneessa, tai asiakkaan kotona. Toimintamallit tulisikin suunnitella realistisesti niin, että ne soveltuvat siihen tarkoitukseen mihin ne on luotu, ja työntekijöiden tulisi pystyä hallitsemaan luotuja toimintamalleja. Jokaisen työntekijän tulisi hallita toimintamallit tilanteiden tultua, joten niitä on myös syytä harjoittaa yhdessä. Joissain tilanteissa työntekijän toiminta voi olla epärationaalista, jolloin tilanteenhallinta kyky voi heiketä. Tällöin työntekijän ääni saattaa korottua, tai puhetapa

muuttua kireäksi. Myös tunteet, kuten ahdistus, pelko tai ärtymys saattavat nousta pintaan, tai työntekijä saattaa jopa lamaantua paikalleen. (Sundell 2014, 79; Rantaeskola ym. 2015, 167; Työturvallisuuskeskus 2016, 68.)

3.3.2 Haastavan asiakastilanteen jälkeen

Työn vaarallisia puolia ei voida koskaan poistaa kokonaan, ja siksi työyhteisön tukeen ja kriittisistä tilanteista selviytymiseen tulee panostaa. Henkilöstö on tärkeää kouluttaa kohtaamaan haastavia tilanteita, koska samalla ehkäistään haastavien tilanteiden kuormittavia vaikutuksia työntekijää kohtaan. Jokaisella työyhteisöllä tulisi olla valmiiksi mietityt, helposti toteutettavat toimintamallit haastavien tilanteiden jälkikäsittelyyn. Työturvallisuuslain mukaiset haastavien tilanteiden jälkitoimet, ovat henkisen työsuojelun keino edistää henkilökunnan hyvinvointia työyhteisössä. Tilanteiden läpikäyminen yksilön ja yhteisön osalta edesauttaa työntekijöiden työkyvyn palautumista ja selviämistä uudessa tilanteessa. (Rantaeskola ym. 2014, 180; Saari ym. 2009, 73.)

Työyhteisö ja organisaatio linjaavat tukitoimenpiteet, joita tarjotaan sekä määrittelee milloin tilanteiden yhteydessä mitään tukitoimenpiteitä otetaan käyttöön. Organisaation johdolle kuuluu tukitoimenpiteiden linjaukset, mutta työntekijöiden kokemukset ja mielipiteet ovat tärkeitä niitä pohdittaessa ja päättäessä. Esimiesten ja johdon toimintatapa on työyhteisössä kohdatuissa kriisitilanteissa huomattavan tärkeää. Työyhteisön kriiseissä asioiden ei voi antaa edetä omalla painollaan, vaan jonkun on otettava johtoasema ja varmistaa, että perustehtävät hoituvat sekä kriisiprosessi ja tukitoimet etenevät suunnitellusti. Esimerkkitalanteita tukitoimien käynnistämiseksi voivat olla kuolemantapaukset työaikana, vakavat läheltä piti - tilanteet, tai väkivallan uhan alle tai kohteeksi joutuminen. Työntekijän palautumista edistää oikea asenne, sekä työyhteisön hyväksyvä asenne. (Rantaeskola ym. 2014, 182-183; Saari ym. 2009, 74-75.)

Traumaattisesta kokemuksesta selviää sitä paremmin, mitä nopeammin saa tukea. Työkaveri onkin usein ensimmäinen henkilö, joka kohdataan tilanteen jälkeen. Työkaveri voikin tarjota psyykkistä ensiapua olemalla läsnä ja kuuntelemalla. Järkyttynyt henkilö ei välttämättä osaa itse arvioida tarvitsemaansa tuen määrää ja hänet onkin siksi syytä ohjata työterveyteen tai esimiehen luo. Esimiehen rooli on tärkeä jatkoavun järjestämisessä ja sinne ohjaamisessa, etenkin kriisitilanteissa. Ammattituen lisäksi työyhteisön jäsenten keskinäinen tuki on tärkeää. Kriisitilanteet usein lähentävät, sillä yhteenkuuluvuus vahvistuu yhdessä koetun tapahtuman myötä. Työyhteisön tukea tulisikin käyttää apuna selviytymisessä. Työryhmän yhteiset tilaisuudet antavat ikään kuin luvan puhua ääneen, surra ja työstää asioita yhdessä. Yhteisissä keskustelutilaisuuksissa tulisi huomioida jokaisen yksilöllinen tapa käsitellä asioita, ja painostusta tulisi välttää. (Saari ym. 2009, 76-77; Isotalus & Saarela 2007, 52-53.)

4 Aiemmat tutkielmat

Sosiaalialan poikkeamatilanteita koskettavia tutkielmia oli haastavaa löytää, sillä suurin osa löydetyistä tutkielmista käsitteli vain koettua väkivaltaa tai sen uhkaa, eikä poikkeamatilanteita yleisesti. Poikkeamatilanteita käsitteleviä tutkielmia löytyi ammattikorkeakoulutasoisina opinnäytetöinä toisiin ammattialoihin kytkettyinä. Aiemmiksi tutkielmiksi valittiin pelkästään sosiaalialaan kytkettyjä ylemmän korkeakoulutason tutkielmia, joissa käsiteltiin asiakasväkivallan uhkaa, ennaltaehkäisyä ja ennakointia, asiakasväkivallan kokemista ja asiakasväkivaltilanteiden jälkikäsittelyä. Näin ollen opinnäytetyön tuloksia voitaisiin verrata sosiaalialaan yleisesti. Näkökulmana opinnäytetyön aihe, eli poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä, on uusi sosiaalialan poikkeamatilanteita tarkastellessa.

Talentian (2016) teettämässä selvityksessä selvitettiin asiakasväkivallan määrää ja muotoja, siihen varautumista, tilanteiden käsittelemistä, sekä työyhteisön sisäistä häiriökäyttäytymistä ja epäasiallista kohtelua. Kyselyyn vastasi yli 2000 ammattilaista. Selvityksestä ilmeni, että yleisin asiakasväkivallan muoto on sosiaalialalla sanallinen asiaton kohtelu. Kaiken muotoista asiakasväkivaltaa kohdattiin selvästi eniten yksityisellä sektorilla, jossa myös valmiudet käsitellä tilanteita olivat paremmat, kuin kunnalla työskentelevien keskuudessa. Yksityisellä sektorilla koettiin toimintaohjeet toimivimmiksi kuin kunnassa ja tämän myötä valmiudet toimia tilanteissa osoittautuivat myös paremmiksi. Iältään erityisesti alle 30-vuotiaat ovat kaikenlaisen asiakasväkivallan kohteena useammin kuin heitä vanhemmat työntekijät. Esimiesasemassa olevat kohtasivat vähemmän sanallista ja fyysistä väkivaltaa, kuin ei-esimiesasemassa olevat. Yleisintä asiakasväkivalta eri muodoissaan oli lastensuojelun ja kehitysvammahuollon yksiköissä, ja useimmiten väkivallan kohteeksi kohdistui tällaisten yksiköiden ohjaajat. (Talentia 2016; Varia-Väänänen & Pahkin 2016, 9-13.)

Salorannan (2020) maisteritutkielma käsittelee sosiaalityöntekijän kokemuksia työssä kohdatasta väkivallasta, sekä väkivaltaan liittyvästä rikosprosessista ja organisaation tuen tarjonnasta. Saloranta (2020, 2) nostaa maisteritutkielmassaan esiin seikan, jonka mukaan asiakasväkivaltaa vähätellään ja sivuutetaan sosiaalityössä. Yleisin väkivallan muoto sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on tutkielman mukaan henkinen väkivalta. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät vaaratilanneilmoitukset johtaneet mihinkään, tai niiden käyttötarkoitusta ei ymmärretty. Toimintaohjeistus väkivaltilanteita kohtaan koettiin riittämättömäksi, tai sen olemassaolosta ei tiedetty. (Saloranta 2020, 56.)

Mannisen (2017) tekemä pro gradu -tutkielma perehtyi asiakasväkivallan jälkikäsittelyn yleisyyteen sosiaalialalla ja sen yhteydestä työhyvinvointiin. Yli puolet kyselyyn vastanneista oli kokenut asiakasväkivaltaa nykyisessä työssään (Manninen 2020, 49). Väkivallan muodoista sanallista uhkailua ja loukkaamista tapahtui eniten, ja seksuaalista väkivaltaa tai ahdistelua vähiten. Fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa koettiin noin puolet vähemmän, kuin sanallista.

Kaikkia väkivallan muotoja purettiin eniten epävirallisissa keskusteluissa kollegoiden kesken ja työnohjaus koettiin kaikista hyödyllisimmäksi jälkikäsitteilytavaksi. Yksityisellä sektorilla koettiin enemmän asiakasväkivaltaa, kuin julkisella sektorilla. (Manninen 2020, 56-66). Myös Mannisen (2020, 52) tutkielmassa nuoremmat työntekijät kokivat enemmän asiakasväkivaltaa, kuin vanhemmat työntekijät.

Honkalan (2006, 2) pro gradu -tutkielma käsittelee väkivallan uhan ja kohtaamisen vaikutuksia sosiaaliseen käyttäytymiseen ja toimintaan työssä ja vapaa-ajalla. Tutkimuskohteena oli sosiaalitoimistoissa asiakaspalvelutyössä työskentelevät henkilöt, jotka kohtaavat työssään väkivallan uhkaa. Työntekijät kokivat vapaa- ja työajan yleensä turvalliseksi, vaikka töissä kohdattu väkivallan uhka vaikuttikin käytökseen ja järjestelyihin niin työ- kuin vapaa-ajalla. Tutkielman tuloksista ilmeni, että tappouhkauksiin suhtauduttiin vähättelevästi, koska niitä pidettiin voimattoman raivon purkauksina. Tyypillisiä ominaispiirteitä uhkailevalle asiakkaalle ovat tutkielman tulosten mukaan päihde- ja/tai mielenterveysongelma, vankilatausta, rikollinen elämäntapa, itsehillinnän puute, pitkään kasvanut katkeruus sosiaalivirastoa kohtaan sekä omaa elämää kohtaan oleva vastuuntunnettomuus. (Honkala 2006, 2-3.)

Nykänen (2020, 2) pro gradu -tutkielma käsittelee työntekijöiden kohtaamia asiakasväkivallan tilanteita lastensuojelun sijaishuoltoyksikössä. Tutkielmassa on analysoitu sijaishuollon yksiköiden vaaratilanneilmoituksia ja selvitetty millaisia väkivaltatilanteita kohdataan, mitä keinoja käytetään näissä tilanteissa ja kuinka ennakointi esiintyy tilanteissa (Nykänen 2020, 37). Pro gradussa on käsitelty vaaratilanneilmoituksia, joita työntekijät ovat tilanteista tehneet. Väkivalta on ilmoitusten perusteella useimmin fyysistä kuin henkistä. Kaikki fyysinen väkivalta on ollut sijaishuoltoyksiköissä asuvien nuorten aiheuttamaa. Resurssien lisäämisellä, koulutuksella, menetelmäosaamisella sekä ympäristön turvallisuudella, säännöillä ja työntekijöiden yhteistyöllä voitaisiin työntekijöiden mielestä ehkäistä väkivaltaa. (Nykänen 2020, 64-65.)

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöprosessi alkaa aiheen valinnalla. Opinnäytetyön aihe muotoutui hiljalleen ollessa osa asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksikön työryhmää. Aiheen valintaan vaikutti työryhmän aktiiviset keskustelut poikkeamatilanteista ja niihin liittyvistä huomioista, sekä oma työkokemuksen myötä noussut kiinnostus poikkeamatilanteita kohtaan. Mielenkiinto asumis-sosiaalista- ja asunnottomuustyötä kohtaan on ollut läsnä opintojen alusta saakka, ja poikkeamatilanteet ovat osa työtä. Nämä seikat vaikuttivat opinnäytetyön aiheen päättämiseksi poikkeamatilanteiden ilmiön selvittämisen. Poikkeamatilanteiden ilmiötä asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä ei myöskään ollut aiemmin tutkittu, mikä kasvatti mielenkiintoa entisestään.

Opinnäytetyö rajattiin koskettamaan vain pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköitä, koska siellä on muuhun Suomeen verrattuna eniten asunnottomuutta ja asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköitä (Y-Säätiö 2021). Tiedonantajien osallistumiskriteereitä päädyttiin myös rajaamaan aiheen perusteella, jotta poikkeamatilanteista saataisiin mahdollisimman realistinen kuva, osallistumiskriteerit koskivat haastateltavien työnimikettä ja taustakoulutusta. Tiedonantajiksi valittiin asumispalveluyksiköiden asumisohjaajat, jotka tekevät vuorotyötä ja ovat näin läsnä asumispalveluyksiköiden arjessa ympäri vuorokauden ja ympäri vuoden. Asumisohjaajat ovat koulutustaustaltaan lähihoitajia. Koulutustaustaa päätettiin rajata, jotta jokaisella tiedonantajalla olisi sama pohjakoulutus, eli samat valmiudet tehdä työtä ja kohdata poikkeamatilanteita. Tästä syystä opiskelijat rajautuivat haastateltavien ulkopuolelle.

Opinnäytetyön toteutusmahdollisuutta alettiin tiedustelemaan työelämäkumppanilta, ja sen tarkempaa kohdetta ja aihetta alettiin kartoittamaan yhdessä turvallisuusasiantuntijan kanssa. Opinnäytetyönsuunnitelma hyväksyttiin koulun sekä työelämäkumppanin taholta piakkoin tämän jälkeen. Opinnäytetyösuunnitelman hyväksymistä seurasi työelämäkumppanin vaatimien lisäselvitysten teko tutkimusluvan saamiseksi. Lisäselvityksiksi pyydettiin eettinen ennakkoarvio (Liite 4), sekä aineiston hallintasuunnitelma (Liite 3). Samaan aikaan laadittiin kirjallinen suostumus opinnäytetyön haastatteluun osallistumisesta. Lisäselvitykset hyväksyttiin ilman täydennyspyyntöä ja työelämäkumppanin kanssa tehtiin kirjallinen sopimus opinnäytetyön toteutuksesta ja julkaisusta.

5.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää poikkeamatilanteiden ilmiötä asunto ensin -periaatteella toimivissa asumispalveluyksiköissä pääkaupunkiseudulla. Ilmiön selvittämisen kautta saadulla tutkimustiedolla voidaan mahdollisesti kehittää asumispalveluyksiköiden työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria. Tutkimustiedolla poikkeamatilanteiden ennaltaehkäisyyn voidaan paneutua ja tilanteiden jälkikäsittelyyn saadaan mahdollisesti uusia näkökulmia. Luodun tutkimustiedon avulla poikkeamatilanteiden ilmiötä asumispalveluyksiköissä voidaan ymmärtää paremmin, ja paremmalla ymmärtämisellä ongelma- ja kehittämiskohtiin voidaan paneutua tarkemmin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat: ”Millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksikön henkilökunta kohtaa työssään?” ja ”Millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on?”.

Opinnäytetyö käsittelee poikkeamatilanteita, joita kutsutaan myös vaara- ja uhkatilanteiksi. Poikkeamatilanteet voivat sisältää väkivallan uhkaa ja tästä syytä opinnäytetyölle on olennaista selvittää väkivallan käsitteen määritelmä, jottei käsitteen käytöstä aiheudu väärintulkintaa. Väkivalta voi olla henkistä, tai fyysistä. Opinnäytetyössä työväkivaltaa on kaikki

työssä tapahtuva normaalista poikkeava käytös ja tilanteet, joissa työntekijää uhataan, häntä kohtaan hyökätään tai muuten tämän hyvinvointi on vaarannettu tai uhattu. Opinnäytetyössä fyysistä väkivaltaa on kaikki ihmistä tai ihmisryhmää kohtaan kohdistettua voiman käyttöä, jolla voi aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysinen väkivalta sisältää esimerkiksi ampumisen, lyömisen, potkimisen, sylkemisen kohti, tönimisen, puremisen, repimisen ja nipistelyn. Henkistä väkivaltaa on esimerkiksi fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, sanallinen loukkaaminen, häirintä ja uhkailu. Opinnäytetyössä väkivallan katsotaan olevan mitä tahansa hyökkäävää käytöstä, jonka tarkoituksena on vahingoittaa toista ihmistä.

Opinnäytetyössä ei käsitellä poikkeamatilanteisiin kuuluvia ennakkopalohälytyksiä. Ennakkopalohälytys on kiinteistön sisäinen ilmoitus mahdollisesta alkavasta tulipalosta. Ennakkopalohälytyksiä ei sisällytetty opinnäytetyöhön, koska yksiköissä on erilaisia palohälytysjärjestelmiä, eikä kaikissa yksiköissä tällöin tule ennakkopalohälytyksiä.

Opinnäytetyön kohderyhmäksi valikoitui kolme pääkaupunkiseudulla toimivaa asunto-ensinperiaatteen asumispalveluyksikköä. Opinnäytetyön tiedonantajat ovat lähihoitajataustaisia asumispalveluyksiköiden asumisohjaajia. Opinnäytetyön kohteena olevat asumispalveluyksiköt eivät ole päihitteettömiä, jolloin poikkeamatilanteiden uhka on entistä suurempi. Tästä syystä opinnäytetyölle on keskeistä, miten asumispalveluyksiköiden henkilökunta käsittää turvallisuuden ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Teemahaastattelurunkoon on tästä syystä sisällytetty turvallisuuden kokeminen työympäristössä-teema. Teemahaastattelun toinen teema on poikkeamatilanteet, jossa käsitellään millaisia poikkeamatilanteita henkilökunta kohtaa työssään, mieleenpainuvimpia poikkeamatilanteita, joita tiedonantajat ovat kohdanneet työssään sekä siinä käydään läpi poikkeamatilanteiden käsittelyn prosessia ja siihen liittyviä asioita. Kolmas teemahaastattelun teema on poikkeamailmoitusten teko, jolla on tarkoitus selvittää, millaisissa tilanteissa ilmoituksen tekemistä saatetaan pohtia ja milloin ilmoituksen teko on itseltään selvää.

5.2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimustapa. Laadullisen tutkimuksen perustaan kuuluu havaintojen teoriapitoisuus, joka tarkoittaa käsitystä yksilön ymmärryksestä tutkittavaa ilmiötä kohtaan, tutkimuksessa käytettäviä välineitä tai millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan, sillä nämä seikat vaikuttavat myös tutkimustuloksiin. Tämän myötä tutkimustulokset eivät ole irrallisia käyttäjästä tai käytävästä menetelmästä. Tutkija määrittää tutkimustavan oman ymmärryksensä mukaan, jolloin tieto on subjektiivista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 25.) Laadullisen tutkimusmenetelmän pohjana on yksilön ymmärrys tutkimuskohdetta kohtaan, joten se sopii asumispalveluyksiköiden poikkeamatilanteiden ilmiön syvempään tutkimiseen erinomaisesti.

Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa sopii opinnäytetyön lähestymistavaksi, koska sen tavoitteena on käsitteellistää tutkittava ilmiö. Tällöin tavoitteena on tehdä tunnettu asia tiedetyksi ja näkyväksi. Tutkimusongelman asettelu perustuu fenomenologisen ajattelutavan mukaisesti tiedonantajien kokemuksiin poikkeamatilanteista, työturvallisuudesta, sekä poikkeamatilanteiden käsittelystä, ja ilmoituksien teosta. Fenomenologisen tutkimuksen haasteellisuus on tutkijan roolissa, sillä hänen on kyettävä tuottamaan aineistoa siten, että tutkittavan kokemus tutkittavasta ilmiöstä olisi mahdollisimman aito. Tutkittavilla on omakohtaisia kokemuksia tutkittavana olevasta aiheesta, eikä kokemusten luotettavuutta ole tarpeellista kyseenalaistaa. Poikkeamatilanteiden ilmiöstä tehdään tunnettu ja näkyvä hermeneuttisen ymmärtämisen avulla. (Jyväskylän yliopisto 2015; Tuomi & Sarajärvi 2018, 39-41.)

5.3 Opinnäytetyön aineistonkeruu

Opinnäytetyön aineistonkeruun menetelmäksi valikoitui ryhmäteemahaastattelu. Haastattelun etuna on joustavuus, sillä haastattelija voi haastattelutilanteessa selventää väärinymmärryksiä, toistaa kysymyksen, selventää sanamuotoja ja käydä keskustelua tiedonantajien kanssa. Teemahaastattelussa kysymykset voi esittää haluamassaan järjestyksessä keskustelun etene- misen mukaan. Haastattelussa tärkeintä on saada kerättyä mahdollisimman paljon tietoa, joten haastattelun aihe tai kysymykset on hyvä toimittaa tiedonantajalle etukäteen, jotta tämä voi valmistautua haastatteluun ja haastattelusta tulee onnistuneempi. Haastattelun eduksi näyttäytyy myös haastattelijan mahdollisuus havainnoida tiedonantajaa haastattelun aikana ja näin ylös voidaan kirjata vastauksen lisäksi esimerkiksi se, miten asia sanottiin. Haastattelun heikkous on aika, sillä haastattelut itsessään vievät paljon aikaa, kuten myös haastattelu-aineistojen läpikäynti ja analysointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83-86.)

Teemahaastattelussa haastattelija valitsee tutkimukseen liittyviä keskeisiä teemoja, ja niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa haastattelun aikana voidaan myös esittää tarvittavia tarkentavia kysymyksiä tiedonantajan vastauksiin liittyen. Haastattelijalla on haastattelussa mukana tukilista aiheista, eikä valmiita kysymyksiä ei tarvita, vaikka niitä saakin olla. Haastattelun aikana tulee varmistaa, että kaikki ennalta päätetyt teema-alueet käydään tiedonantajien kanssa läpi, vaikka aiheiden järjestys ja laajuus vaihtelisikin haastattelusta toiseen. Teemahaastattelussa ei kysellä mitä sattuu, vaan ennalta päätetyt teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen, eli ilmiöstä jo tiedossa oleviin seikkoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-89; Valli 2018, 30.) Opinnäytetyön ryhmäteemahaastattelussa valmiita kysymyksiä ei luotu ennalta, vaan niitä muodostui haastattelun edetessä teemojen mukaan. Haastatteluita varten luotiin kuitenkin ohjaavia apukysymyksiä, joilla pyrittiin ohjaamaan haastattelua pysymään opinnäytetyön aihepiirissä ja samalla varmistamaan, että jokaisesta teemasta saatiin tarpeeksi tietoa. Kaikkia apukysymyksiä ei esitetty kaikissa haastatteluissa, eikä apukysymyksiä toimitettu tiedonantajille ennen haastattelua, jotta tiedonantajille jäisi mahdollisimman paljon tilaa kertoa aiheista oma-aloitteisesti johdattelematta.

Ryhmäteemahaastattelu valittiin haastatteluiden toteutustavaksi tiedonkeruun tehokkuuden vuoksi, sillä ryhmäteemahaastatteluissa saadaan samaan aikaan tietoja usealta henkilöltä. Tiedonantajat saattavat olla vapautuneempia ja luontevampia, kun paikalla on useampi henkilö. Ryhmä voi auttaa tuomaan esiin kaikki seikat muistinvaraisia asioita käsitellessä, sekä korjaamaan väärin ymmärryksiä. Ryhmähaastattelut rajoitetaan yleensä kahteen tai kolmeen osallistujaan, jotta litteroinnin aikana osallistujien äänet eivät sekoittuisi toisiinsa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2014, 210-211.) Ryhmäteemahaastatteluun osallistujien määrän rajaamisella voitiin vaikuttaa toisaalta myös haastatteluihin kuluvaan aikaan, pienemällä osallistujamäärällä kuluu vähemmän aikaa aiheiden läpikäymiseen, kuin useammalla osallistujalla. Ajan käytössä ja suunnittelussa tulee huomioida, että jokaisen tiedonantajan on tärkeää tuoda oma näkökulmansa esiin haastatteluiden edetessä. Ryhmäteemahaastatteluiden myötä yhtäkään vastaajaa, tai asumispalveluyksikköä ei voi tunnistaa opinnäytetyön tuloksista, sillä haastateltujen asumisohjaajien asumisyksiköitä ei eroteltu aineistonanalyysissä. Ryhmäteemahaastattelu myös kasvattaa tutkimustulosten luotettavuutta, kun kaikki asumispalveluyksiköt otetaan huomioon tasavertaisesti, ilman erittelyjä.

Opinnäytetyön ryhmäteemahaastattelut oli suunniteltu toteutettavaksi sovituissa asumispalveluyksikössä kaikkien läsnä ollessa. Koronarajoitusten kiristyessä päätettiin ideasta kuitenkin luopua ja haastattelut toteutettiin etänä, videohaastatteluina. Haastatteluiden toteutustavan muutosta tuki tieto siitä, ettei videohaastattelun aikana tarvitsisi käyttää kasvomaskeja, jolloin kaikki osallistujat näkevät toistensa kasvot ja ilmeet. Maskittomuuden katsottiin edistävän tämän myötä myös haastattelujen luotettavuutta. Päätökseen vaikutti lisäksi tieto siitä, että Microsoft Teams -alustan kautta tehdyn haastattelun tallentaminen olisi helpompaa ja tietoturvallisempaa, kuin tavallisen ääninauhurin käyttö, sillä videotiedoston sai tallennettua suoraan halutulle salatulle OneDrivelle. Tallennusmahdollisuus paransi näin ollen aineiston hallintasuunnitelman mukaista työskentelyä ja tiedostojen salassa pysyvyyttä.

Ennen haastattelukutsun ja tutkimustiedotteen toimittamista työryhmille, informoitiin asumispalveluyksiköiden tiimiesimiehiä ja yksikönpäälliköitä tulevasta opinnäytetyöstä ja siihen liittyvistä ryhmäteemahaastatteluista sähköpostitse. Esimiehille toimitettiin heille erikseen laadittu aiheanalyysi (Liite 5), josta ilmeni opinnäytetyön tavoitteet, tarkoitus, toteutustapa, sekä alustavasti suunnitellut haastatteluajankohdat ja julkaisutiedot. Esimiehiltä ei tullut lisätiedusteluja opinnäytetyötä, tai sen toteutusta koskien.

Haastattelukutsu lähetettiin asumispalveluyksiköiden työntekijöille sähköpostitse hyödyntäen työryhmien ryhmäsähköposteja, jolloin viesti meni jokaiselle työryhmän jäsenelle automaattisesti. Sähköpostin viestissä ja otsikossa tarkennettiin haastattelukutsun koskevan asumisohjaajia, jotka ovat koulutustaustaltaan lähihoitajia. Viestiosiossa kerrottiin myös lyhyesti opinnäytetyön tarkoitus ja kohde ja haastatteluiden toteutustapa. Viestin liitteenä lähetettiin tutkimustiedote ja haastattelukutsu (Liite 1), josta ilmenee opinnäytetyötä ja sen toteutusta

koskettavat seikat, sekä opinnäytetyöntekijän sidonnaisuus tutkimuskohteeseen. Tiedonantajia informoitiin myös aineiston käyttöoikeuksista. Sähköpostin viestiosiossa ohjeistettiin kiinnostuneita vastaamaan sähköpostiin vain opinnäytetyöntekijälle, eikä vastaa kaikille-painikkeella. Jokainen vastaaja toimi näin, eikä tieto haastateltavista levinnyt muiden työntekijöiden tietoon. Tällä toiminnalla saatiin vahvistettua tiedonantajien anonymiteettia.

Asumisohjaajan ilmoittaessaan kiinnostuksensa opinnäytetyöhön osallistumisesta lähetettiin heille sähköpostin liitteenä eettinen ennakoarviointi, haastattelurunko, sekä kirjallinen suostumus osallistumisesta. Jokainen ilmoittautunut asumisohjaaja allekirjoitti ja palautti kirjallisen suostumuksen joko skannattuna, tai tulosteena. Suostumuksia säilytettiin lukitussa kaapissa, ja ne tuhottiin suunnitelmallisesti opinnäytetyön valmistuttua. Kirjallisen suostumuksen toimittamisen jälkeen asumisohjaajilta tiedusteltiin, onko heillä toimipisteessään erillinen, rauhallinen tila ja välineet osallistua haastatteluun. Asumisohjaajille tehtiin tilavaraukset haastatteluja varten mahdollisuuksien mukaan, jotta haastatteluiden rauhallisuus ja luotettavuus voitiin taata. Lisäksi toista haastattelua varten asumisohjaajille järjestettiin myös laitteet.

Haastatteluiden päivämäärät olivat ennalta suunniteltuja, huomioiden yksiköiden tiimipäivät ja muut yhteisesti vaikuttavat tekijät. Asumisohjaajat tekevät vuorotyötä, joten kaikille sopivan haastatteluajankohdan sopiminen olisi voinut tuottaa ongelmia. Kun asumisohjaajat ilmoittivat olevansa kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun, ilmoitettiin aiemmin mainittujen liitteiden toimittamisen yhteydessä, että haastattelut toteutettaisiin joko maanantai-, tai tiistai-iltapäivänä klo 14:00-15:30 välillä. Kellonaika valikoitui työvuororesurssien vuoksi, sillä tuolla aikavälillä yksiköissä on paikalla aamu- ja iltavuoron työntekijät, mikä mahdollistaisi myös jokaisen halukkaan osallistumisen haastatteluun. Suunniteltujen haastattelupäivien ilmoittamisen yhteydessä tiedusteltiin kultakin ilmoittautuneelta mahdollisia päiviä, jolloin haastatteluiden toteuttaminen ei sopisi. Näin pystyttiin keräämään ylös päivät, jotka kävivät, ja jättämään pois laskuista päivät, mitkä eivät sopineet. Sopivan haastatteluajankohdan sopiminen helpottui ja haastatteluajat saatiin lyötyä lukkoon ensi yrittämällä. Videohaastattelukutsut toimitettiin tiedonantajille sähköpostitse kalenterikutsuna. Kalenterikutsussa oli linkki tulevaan Teams-kokoukseen, eli videohaastatteluun.

Ennen aineistonkeruun haastatteluja testattiin työelämäkumppanin ohjaajan kanssa Teams-kokousten tallennus ja muut toiminnot etukäteen, jotta haastattelutilanteessa välttyttäisiin kaikilta mahdollisilta haasteilta. Samalla varmistettiin, että tallennetut haastattelut tallentuivat ja löytyivät oikeasta paikasta. Jokaisen haastattelun alussa testattiin myös osallistujien laitteet, jotta mahdollisilta ongelmilta välttyttäisiin haastatteluiden aikana. Jokaisen haastattelun alussa kerrattiin myös se, ettei haastatteluissa käsitellä ennakkopalohälytyksiä, koska jokaisen yksikön järjestelmät ovat erilaisia.

Alustavasti sovitut haastattelupäivät jouduttiin siirtämään noin kuukaudella koronatilanteen pahennuttua yhdessä asumisyksiköistä. Koronatilanteen rauhoituttua noin kuukautta myöhemmin jokaiseen toimipaikkaan lähetettiin haastattelukutsu uudelleen, jotta tiedonantajien määrää saataisiin kasvatettua entisestään. Muistutusviestin myötä saatiin yksi tiedonantaja lisää. Uusien haastatteluajankohtien sopiminen onnistui nopeasti ja jouhevasti.

Haastattelut toteutettiin huhtikuun puolivälissä, peräkkäisinä viikkoina. Toisen haastattelun ajankohtaa jouduttiin siirtämään vielä uudestaan kahdella päivällä eteenpäin sairastapauksen vuoksi, mutta uuden ajan sopiminen ei tuottanut vaikeuksia. Haastatteluille varattiin reilusti aikaa, jotta kaikki esiin nousevat teemat ja aiheet ehdittiin käsitellä loppuun saakka ja jokainen asumisohjaaja sai kertoa näkemyksensä kustakin teemasta. Haastatteluiden kestoksi oli arvioitu 45-90 minuuttia. Haastattelut kestivät toteutuessaan noin tunnin. Videohaastattelut tallennettiin kokonaisuudessaan, pois lukien haastattelun valmistelut, mikä sisälsi opinnäytetyön aiheen ja tarkoituksen, sekä haastattelurungon läpikäynnin. Tiedonantajia informoitiin selkeästi haastatteluiden tallentamisesta, ennen tallennuksen aloittamista.

Toteutuneita haastatteluja oli kaksi, joissa haastateltiin yhteensä neljää asumisohjaajaa. Haastattelut toteutettiin huhtikuun puolivälissä peräkkäisinä viikkoina etäyhteydellä, hyödyntäen Microsoft Teams alustaa. Molemmat haastattelut kestivät noin tunnin. Alun perin tiedonantajia oli kuusi, mutta kohderyhmälle asetettujen kriteerien myötä yksi halukas asumisohjaaja rajautui kriteerien ulkopuolelle, eikä näin ollen osallistunut ryhmähaastatteluihin. Toinen asumisohjaaja oli allekirjoittanut kirjallisen suostumuksen osallistumisestaan, mutta ei lopulta osallistunut opinnäytetyöhaastatteluun. Näin ollen opinnäytetyöhön haastateltiin yhteensä neljää asumisohjaajaa.

Opinnäytetyön aineiston säilytyksessä oli alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoitus käyttää IDA-tutkimusdatan säilytyspalvelua. Palvelua varten piti tehdä hakemus, jonka käsittelyssä kesti melkein kolme kuukautta. Kävi ilmi, ettei IDA ole tarkoitettu itsenäisesti opinnäytetyötä tekevien käyttöön, eli sivuston tarkoitus oli ymmärretty väärin. IDAa ei käytetty laisinkaan opinnäytetyön aineiston säilytyksessä. Aineisto säilytettiin kirjallisen aineiston hallintasuunnitelman mukaan (Liite 3) OneDrivellä.

5.4 Aineiston analysointi

Tuomen ja Sarajärven (2018, 104-105) mukaan ensimmäinen vaihe (Kuvio 2) aineiston analysoinnissa on litteroida tallennettu laadullinen aineisto, eli kirjoittaa se puhtaaksi sanasanaisesti. Kirjoittamisella aineisto saadaan sellaiseen muotoon, jotta sitä voi analysoida. Aineiston käsittely aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Aineiston analysointi alkaa kiinnostuksen kohteen päättämällä ja rajaamisella, jolloin aineistosta nostetaan tutkimukselle keskeiset ja olennaiset asiat esiin. Aineistoa litteroidessa tulee olla jo päätetty, mikä on tutkimukselle olennaista tietoa ja mikä ei. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104-105).

Tallennetut videohaastattelut sanallistettiin, eli aineisto litteroitiin. Jokainen haastattelu kirjoitettiin litteroidessa omaan tekstitiedostoonsa puhtaaksi. Litteroinnissa hyödynnettiin värikoodeja eri tiedonantajien lausumissa, jotta tiedonantajien anonymiteetti säilyisi, eikä lausumat sekoittuisi keskenään. Litterointi toteutettiin sanasta sanaan, kuitenkin jättämällä pois joitain täytesanoja ja toistoja, joita ei koettu tärkeiksi analyysin kannalta. Litteroinnit aloitettiin pian haastatteluiden toteuttamisen jälkeen. Ensimmäinen haastattelu litterointiin kokonaisuudessaan ennen seuraavan haastattelun toteutumista ja toinen haastattelu litteroitiin lähipäivinä haastattelun jälkeen, jotta aineiston analyysi päästiin aloittamaan pikaisesti.



Kuvio 2: Analyysiprosessi (mukailen Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.)

Aineistolähtöisen analysoinnin prosessi sisältää aineiston litteroinnin jälkeen Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 4) mukaan kolme vaihetta (Kuvio 2). Litteroinnin jälkeen aineisto tulee pelkistää, jolloin samaa tarkoittavat asiat yhdistetään, etsien samalla erilaisuuksia. Pelkistämällä aineisto saadaan käsiteltävään muotoon. Erilaisuuksien erottelussa voi apunaan käyttää esimerkiksi eri värejä, tai fontteja. Toinen vaihe, eli aineiston luokittelu tai teemoitus, tarkoittaa alaluokkien ja yläluokkien muodostamista. Luokittelun avulla päästään viimeiseen vaiheeseen, eli abstrahointiin. Abstrahoinnilla aineistosta voidaan luoda teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2014, 222-223; Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-124.)

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTYS
Turvallisuuteen vaikuttaa se ketä on töissä - -- työkavereihin voi luottaa, nii ei pelota -- -- ei oo yksintyöskentelyä, vaan aina on yks tyyppi sun lisäksi paikalla--	Työkavereihin voi luottaa Ei yksintyöskentelyä
-- esimiehet tulee heti jututtaa, jos jotain sattuu -- asioille tehdään jotain, ku niistä ilmottaa.	Esimies ja johto reagoi nopeasti
-- vierailijoita ei oo talossa, niin ei oo ylimääräisiä muuttujia arjessa.	Tuntemattomat vieraat lisäävät riskejä
-- asukkaat on tuttuja ja niistä näkee jos ne on vaikka huonolla tuulella --	Asukkaiden tunteminen, ennakointi

Taulukko 1: Esimerkki aineiston pelkistämisestä eli redusoinnista

Litteroinnin jälkeen aineisto käytiin läpi useaan otteeseen, läpikäynnin yhteydessä aineistoa teemoitettiin teemahaastattelurungon mukaisesti. Aineiston tarkkaa läpikäyntiä seurasi aineiston pelkistäminen. Pelkistäminen tapahtui erilliselle tekstitiedostolle, johon koottiin kaikkien haastatteluiden aineisto (Taulukko 1). Opinnäytetyön tulokset ovat pelkistettyjä, eivätkä ne sisällä suoria lainauksia haastatteluista. Tähän liittyen on tehty tietoinen päätös, jolla on tarkoitus suojata tiedonantajien anonymiteettia. Aineiston analyysi ei myöskään sisällä suoria otteita aineistosta.

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyrkimyksenä on luoda teoreettinen kokonaisuus tutkimuksen aineistosta, joka on yleistävä ja tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Analyysiyksiköt valikoidaan aineistosta tutkimuksen tehtävänasettelun ja tarkoituksen mukaan. Aikaisemmillä tutkimuksilla, havainnoilla, teorioilla tai tiedoilla ei ole tällöin merkitystä lopputulokseen tai analyysin toteuttamiseen, sillä analyysi on aineistolähtöistä. Tutkimuksen teoria koskettaa tällöin analyysin osalta vain analyysin toteuttamista, eikä näin ollen vaikuta itse analyysiin tai sen tuloksiin. Tutkijan tulisi siis kyetä pelkistämään aineisto ja muodostaa käsitteitä luotettavasti ilmiötä kuvaavien asiasisältöjen pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107-109.)

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Työkavereihin voi luottaa	Työparityöskentely	Työkavereiden vaikutukset
Ei yksintyöskentelyä	Luotettavat työkaverit	Työkavereiden vaikutukset
Esimies ja johto reagoi nopeasti	Esimiehen aktiivisuus	Johtamisen vaikutukset
Tuntemattomat vieraat lisäävät riskejä	Vieraita ei tunneta	Vieraiden vaikutukset
Asukkaiden tunteminen, ennakointi	Asukkaiden tunteminen	Asukkaiden vaikutukset

Taulukko 2: Esimerkki aineiston klusteroinnista, eli luokittelusta

Haastatteluaineistojen pelkistämisen jälkeen aineistoa alettiin luokittelemaan (Taulukko 2). Aineiston luokittelu alkoi ala- ja yläluokkien luomisella ja aineiston useaan otteeseen läpikäynnillä. Ala- ja yläluokille pyrittiin luomaan mahdollisimman kuvaavia nimityksiä. Tämä tuotti haasteita ja tarkkaa pohdintaa, ettei luokan väärin nimeäminen johtaisi virheellisiin analyysituloksiin. Aineistoa käsiteltiin tarkasti ja luokkia käytiin läpi yhä uudelleen ja uudelleen, jotta aineistosta saatiin kerättyä kaikki tarvittava tieto.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Työparityöskentely	Työkavereiden vaikutukset	Vaikuttaa turvallisuuteen
Luotettavat työkaverit	Työkavereiden vaikutukset	Vaikuttaa turvallisuuteen
Esimiehen aktiivisuus	Johtamisen vaikutukset	Vaikuttaa turvallisuuteen
Vieraita ei tunneta	Vieraiden vaikutukset	Turvallisuusriskit
Asukkaiden tunteminen	Asukkaiden vaikutukset	Vaikuttaa turvallisuuteen

Taulukko 3: Esimerkki luokittelun jatkamisesta, eli abstrahoinnista

Luokittelun jatkamisella kehittyi lopulta pääluokkia, joihin ylä- ja alaluokat yhdisteltiin (Taulukko 3). Pelkkä tulosten analysointi ei kuitenkaan riitä Hirsijärven ym. (2014, 230) mukaan kertomaan tutkimuksen tuloksia, sillä tuloksista tulisi muodostaa synteesejä. Synteeseillä kootaan yhteen pääseikat ja annetaan vastaukset esitettyihin ongelmiin, tällä tarkoitetaan abstrahointia. Abstrahoinnin vaihe jää usein vajavaiseksi opinnäytetyöissä. (Hirsijärvi ym. 2014, 0230). Tässä opinnäytetyössä abstrahointi toteutettiin yhdistelemällä ala-, ylä- ja pääluokkia, jotta tutkimuskysymyksiin saatiin riittävät vastaukset. Aineistolähtöisessä sisälönanalyysissä alaluokkia syntyi lopulta 75 kappaletta, yläluokkia 15 kappaletta ja pääluokkia 5 kappaletta.

5.5 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön aiheen valinta kumpusi erään asumispalveluyksikön työryhmän sisäisistä keskusteluista koskien poikkeamatilanteita ja niihin vaikuttavia seikkoja, sekä omasta mielenkiinnosta poikkeamatilanteita kohtaan. Opinnäytetyön teosta laadittiin kirjallinen sopimus työelämäkumppanin kanssa, mikä osoittaa opinnäytetyön tarpeellisuutta työelämän taholta. Opinnäytetyötä tehdessä ilmeni, ettei poikkeamatilanteiden ilmiötä ole aiemmin tutkittu asumispalveluyksiköiden osalta, joten mielenkiinto aihetta kohtaan kasvoi vielä entisestään.

Opinnäytetyön aineistonkeruun haastattelut toteutettiin videohaastatteluina Microsoft Teams -alustaa hyödyntäen, alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen. Toteutustavan muutoksen syynä oli koronarajoitukset, jotka ovat myös työturvallisuusmääräyksiä. Työturvallisuusmääräysten noudattaminen on opinnäytetyön aiheen osalta tärkeää. Osallistumiskynnys saattoi toteutustavan muutoksen myötä kaveta, sillä kenenkään ei tarvinnut matkustaa osallistuakseen haastatteluun niiden toteutuessa verkossa.

Tutkimuksen keskeinen osa on kantaa mukana tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvää pohdiskelua koko tutkimuksen ajan. Eettisyyttä voidaan pohtia tutkimustoiminnan kautta, kuten osallistuvien henkilöiden informointina, anonymiteettiongelmiin, tutkimustulosten esittämistapaan, analyysimenetelmien luotettavuuteen, eli millaisia keinoja tutkija saa käyttää. Aiheen valinta on myös osa eettisyyttä, aihetta valittaessa tulisi päättää miksi tutkimus aloitetaan ja kenen ehdoilla se tehdään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 5.)

Opinnäytetyössä haastateltiin asumisohjaajina toimivia lähihoitaja-koulutettuja asumispalvelu-työntekijöitä. Kaikille työryhmien kriteerit täyttävälle jäsenille annettiin yhtäläinen mahdollisuus osallistua opinnäytetyöhön ja kaikkia kiinnostuneita informoitiin opinnäytetyöstä saman verran. Opinnäytetyöstä informointi tapahtui sähköpostitse. Tiedonantajien osallistumisen rajaaminen perustuu opinnäytetyön aiheen rajaukseen. Asumisohjaajat kohtavat poikkeamatilanteita arjessaan enemmän, kuin muissa työtehtävissä toimivat työntekijät. Tämä perustuu siihen, että osaan työtehtävistä kuuluu laajalti toimistotyötä, jolloin asukkaita ei kohdata ja poikkeamatilanteita kohdataan vähemmän. Asumisohjaajat tekevät vuorotyötä, joten heillä on kokemusta kaikista työvuoroista, toisinkuin muilla työntekijöillä työaika on pääsääntöisesti joko päivällä, tai yöllä. Ilta- ja yövuoroissa on myös vähemmän henkilökuntaa paikalla, mikä lisää poikkeamatilanteiden kohtaamista. Koulutustaan rajaamisella tiedonantajista rajattiin pois oppisopimusopiskelijat, jotka työskentelevät asumisohjaajina, sillä opiskelijoiden ammattitaito ei ole samalla tasolla, kuin koulutuksen jo suorittaneilla työntekijöillä.

Yleisten eettisten periaatteiden mukaan tutkijan tulee kunnioittaa tiedonantajien itsemääräämisoikeutta sekä ihmisarvoa. Tutkimus ei saa aiheuttaa haittaa tutkimuskohteena oleville ihmisille tai yhteisöille, eikä muille tutkimuskohteille vahinkoja, haittoja tai merkittäviä riskejä. Lisäksi tutkimustiedon tulisi pyrkiä olemaan hyödyllistä ja rakentavaa opinnäytetyöhön osallistuville ihmisille. Tutkijan tulee noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä koko prosessin ajan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7; Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 237-239.) Opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä uutta tutkimustietoa, jonka avulla voidaan kehittää mm. työturvallisuutta sekä toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria. Opinnäytetyön tutkimuslupaa varten on laadittu eettinen ennakoarvio (Liite 4). Eettinen ennakoarvio laadittiin hyvissä ajoin ennen aineistonkeruuta, jo tutkimusluvan hakuvaiheessa.

Eettinen ennakoarvio, ja haastattelurunko toimitettiin tiedonantajille ennen kirjallisen suostumuksen allekirjoittamista, jotta heillä oli kaikki tarvittavat tiedot suostua opinnäytetyöhön. Kirjallinen suostumus (Liite 2) toimitettiin tiedonantajille joko sähköpostitse tai tulosteena ennen haastattelun toteuttamista. Kirjallisella suostumuksella varmistettiin opinnäytetyöhön osallistumisen olevan täysin vapaaehtoista ja tietoon perustuvaa. Jokainen tiedonantaja toimitti allekirjoitetun kirjallisen suostumuksen opinnäytetyöntekijälle ennen haastattelua.

Allekirjoitettuja kirjallisia suostumuksia säilytettiin lukollisessa kaapissa, ja ne hävitettiin suunnitellusti asianmukaisesti opinnäytetyön toteutuksen jälkeen.

Luotettavuuden osalta on tärkeää, että on tutkittu sitä mitä on suunniteltukin, ja että tutkimus voidaan tarvittaessa toistaa. Opinnäytetyöntekijän asemaa, sekä tutkija-tiedonantajasuhdetta myös tärkeää mieltä luotettavuuden näkökulmasta. Luotettavuutta arvioidessa tarkasteluun otetaan myös aineiston keruuseen liittyvät seikat sekä kuinka tiedonantajien valinta on tehty. Aineiston analyysi ja tutkimusraportointi ovat myös suuri osa tutkimuksen luotettavuutta, sillä ne kertovat kuinka tutkimus on toteutettu ja miten tuloksiin päädytty. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.)

Yksityisyydensuojaa opinnäytetyön julkaisun myötä on turvattu opinnäytetyössä sillä, ettei opinnäytetyössä eritellä kohteena olevia asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköitä, eikä opinnäytetyössä julkaista tiedonantajien nimiä, tai muita henkilötietoja. Aineiston analyysissä ei myöskään eroteltu tiedonantajien toimipaikkaa, eli asumispalveluyksikköä. Yksittäistä haastateltua henkilöä ei voi tunnistaa opinnäytetyön tuloksista tai opinnäytetyön raportista. Kuula (2015, 245) huomauttaa, ettei pelkkä nimettömyys takaa tutkimusjulkaisussa tunnistamattomuutta tutkimuskohteen tuntevien piirissä. Opinnäytetyöjulkaisu on kaikkien saatavilla, vaikka sen aineisto onkin salattu. Pelkkä nimettömyys ei takaa täyttä tunnistettavuutta sillä tutkimuskohde on rajattu asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköihin pääkaupunkiseudulla ja tiedonantajat on rajattu olemaan lähihoitaja-taustaisia asumisohjaajia kyseisistä yksiköistä. Kyseisten toimipaikkojen muut toimihenkilöt saattaisivat tunnistaa tiedonantajat opinnäytetyössä käsiteltävien poikkeamatilanteiden tai muiden kerrottujen asioiden perusteella. Tästä syystä on päätetty, ettei opinnäytetyöjulkaisu sisällä suoria lainauksia aineistosta, jotta tiedonantajien anonymiteetti voidaan taata, eikä opinnäytetyön tuloksista voida tunnistaa yksittäistä tiedonantajaa, tai asumispalveluyksikköä.

Kuulan (2015, 244) mukaan tutkittavien yksityisyyden suojasta voi huolehtia asettamalla tarkat ehdot aineiston jatkokäytön osalta. Tämän opinnäytetyön aineistoa ei säilytetä jatkotutkimuksia varten, koska aineisto on arkaluontoista eikä se ole täysin anonymisoitavissa, eikä sen säilyttämiselle ole pyydetty lupaa tiedonantajilta. Opinnäytetyön aineisto tuhoataan suunnitellusti ja asianmukaisesti työn valmistuttua, kuten aineiston hallintasuunnitelmassa (Liite 3) on ilmoitettu. Tutkimuksen aineiston säilytys tapahtui aineiston hallintasuunnitelman mukaan OneDrivellä, tiedostot salasanoilla suojattuna. Varmuskopiot säilytettiin ulkoisella kovalevyllä. Aineistoa tai sen tietoja ei luovutettu ulkopuolisille, ainoastaan opinnäytetyöntekijällä oli pääsy ja käyttöoikeus opinnäytetyön aineistoon. Opinnäytetyö ja sen tulokset ovat julkisia, ja ne julkaistaan Theseus järjestelmässä, sekä yhteistyössä toimivan yrityksen henkilöstön sisäisessä viestinnässä opinnäytetyön valmistuttua.

Kuulan (2015, 165) mukaan on moraalisesti oikeutettua, ettei tutkija soluttaudu tutkittavien ryhmään, vaan nimenomaan kuuluu siihen itsekin. Opinnäytetyöntekijän tausta asunto ensin -yksikön työntekijänä voi luoda lisää luotettavuutta tutkimustuloksille, sillä hän tuntee toimintaympäristöä ja on osalle tiedonantajista entuudestaan tuttu työtoveruudesta johtuen. Toisaalta haastattelijan tuttuus voi vääristää tuloksia, sillä ajatusmaailmat ja kokemukset tiedonantajien ja haastattelijan välillä saattavat erota toisistaan. Tästä syystä haastattelijan on erityisen tärkeää osata erottaa omat kokemuksensa tiedonantajan kokemuksista. Haasteeksi voi nousta myös se, että tiedonantaja saattaa olettaa muiden paikallaolijoiden ymmärtävän asian samalla tavalla ja jättää tästä syystä mainitsematta tutkimustuloksille tärkeitä seikkoja. Näitä haasteita on pyritty ehkäisemään haastattelutilanteissa esitettävillä lisäkysymyksillä, joilla varmistetaan asioiden olevan sitä, mitä tiedonantaja tarkoitti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisäksi parantaa selostamalla tarkasti tutkimuksen toteutus kokonaisuudessaan. Tarkkuuden tulee käsittää kaikki tutkimuksen vaiheet, ja lisäksi aineiston tuottamisen olosuhteet tulisi selventää totuudenmukaisesti ja selvästi. Haastattelututkimuksissa on tärkeää kertoa millaisissa olosuhteissa ja paikoissa aineisto on kerätty, ja kuinka paljon aikaa aineiston keruuseen on kulunut. Laadulliselle analyysille on lisäksi keskeistä, kuinka luokittelu on toteutettu. Tuloksia tulkittaessa keskeistä on kertoa millä perusteella tulkintoihin on päädytty ja mihin päätelmä perustuu. Suorat haastattelusiitaatit tai muut dokumentit auttavat tässä lukijaa. (Hirsijärvi ym. 2014, 232-233.) Opinnäytetyön toteutusta, tutkimusmenetelmiä sekä analyysia ja niihin vaikuttavia tekijöitä on käsitelty laajasti ja tarkasti tässä Opinnäytetyön toteutus -luvussa.

6 Opinnäytetyön tulokset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tuloksia. Tulosten otsikointi perustuu tutkimuskysymyksiin ja analyysin mukaiseen luokitteluun. Otsikot on luotu luokittelun pääluokkia hyödyntämällä. Tässä luvussa käsitellään ensiksi poikkeamatilanteita ja sen jälkeen turvallisuuskulttuuria, tutkimuskysymysten mukaan. Opinnäytetyön analyysiaineisto on pelkistetty. Pelkistämisen myötä tuloksetkaan eivät sisällä suoria lainauksia haastatteluista, joten tätä puutosta päädyttiin korvaamaan tulosten kuvittamisella. Suorien lainausten poisjättö on tietoinen valinta, joka on tehty tiedonantajien ja toimipaikkojen anonymiteetin säilyttämiseksi.

Haastatteluihin osallistuneista asumisohjaajista kaksi oli naisia ja kaksi miehiä, haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2021. Jokainen tiedonantajista työskentelee tällä hetkellä vakituisesti pääkaupunkiseudulla asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksikössä asumisohjaajana. Tiedonantajista osa oli työskennellyt useammassa asumispalveluyksikössä, ja osa kokemuksista oli tapahtunut aiemmilla työpaikoilla, mutta kuitenkin pääkaupunkiseudun asumispalveluyksiköissä.

6.1 Poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä

Yleisimpiä poikkeamatilanteita asumispalveluyksiköissä voi tarkastella alla olevasta kuviosta (Kuvio 3), josta ilmenee haastatteluissa eniten esiin nousseet tilanteet. Eniten poikkeamatilanteita aiheutti suusanallinen uhkailu, somaattisen voimien heikkeneminen, sekä hätäkeskukseen soittaminen. Poikkeamatilanteita ovat kaikki mahdolliset arjesta poikkeavat tilanteet ja uhkatilanteet. Näihin lukeutuu liukastuminen, kompastuminen, kaatuminen, pistostapaturma, fyysinen ja henkinen uhkailu tai väkivalta. Lisäksi vahva päihtymystila, jolloin ei saada puheyhteyttä asukkaaseen, tai psyykkisen voimien romahtaminen, vartioiden tai poliisin paikalle soittaminen sekä seksuaalinen häirintä nousivat asumisohjaajien kertoman mukaan useammin tapahtuviksi poikkeamatilanteiksi. Fyysistä väkivaltaa työntekijää kohtaan oli kohdattu huomattavasti vähemmän, kuin suusanallista uhkailua ja henkistä väkivaltaa. Poikkeamatilanteiden kirjo asumisyksiköissä on todella laaja.



Kuvio 3: Yleisimmät poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä

Koronarajoitusten tullessa asumispalveluyksiköihin ja tuli voimaan myös vierailijakiellot, jonka vuoksi asukkaiden vieraita ei saanut tulla yksiköihin. Tämän myötä poikkeamatilanteita on tapahtunut asumisohjaajien mukaan huomattavasti vähemmän. Koronatartuntojen ja altistusten aikana poikkeamailmoituksia tehtiin myös koronakaranteenin rikkomisesta tai muista vastaavista koronaviruksen aiheuttamista tilanteista. Koronan tuomat rajoitukset olivat myös aiheuttaneet yksiköiden asukkaissa jonkinlaista ahdistusta, mikä oli ilmennyt osaltaan kireytenä ja mielenilmauksina sääntöjä vastaan. Asukkaiden kireys ja levottomuus oli ilmennyt

asumispalveluyksiköissä asiattomana käytöksenä. Ajan kanssa tilanne koronarajoitusten suhteen oli kuitenkin hellittänyt, eivätkä asukkaat yleisesti ottaen olleet enää niin kireitä.

Haastatteluissa käytiin läpi mitä erilaisimpia tarinoita poikkeamatilanteista. Haastateltavien asumisohjaajien mieleenpainuvimmat poikkeamatilanteet koostuivat asuinkäytävällä tapahtuneesta puukotuksesta, ensihoidon asiattomasta käytöksestä, elvytystilanteesta, asukkaan ja työntekijän välisestä riidasta, työntekijän päälle sylkemisestä, kuolemantuottamuksesta ja raa'asta väkivallasta, joka ilmeni vasta jälkikäteen sekä asukkaan kohdistamasta väkivallasta työntekijää kohtaan. Ensihoidon asiattomasta käytöksestä on tehty ilmoituksia ylemmälle tasolle ja asumisohjaajat olivat iloisia siitä, että asioita on käsitelty, edistetty ja ilmoituksen teolla on voitu vaikuttaa tuleviin tilanteisiin. Ensihoitajien asiattoman käytöksen vuoksi olikin sovittu, että henkilökunta menee ensihoidon mukaan aina kun se on mahdollista, jotta asukkaiden avunsaanti saatiin turvattua. Muita mieleenpainuvimpia poikkeamatilannetarinoita ei käsitellä tarkemmin tiedonantajien anonymiteetin varmistamiseksi.

Videovalvontaan liittyviä poikkeamailmoituksia on asumisohjaajien mukaan myös tehty. Ilmoituksia on tehty kameroiden vääristä nimistä, tai toimimattomista kameroista tai videovalvonnan tietokoneohjelman ongelmista. Valvontakameroita on myös lisätty henkilökunnan pyynnöstä ja kameroiden paikkoja on vaihdeltu. Turvallisuuslaitteistoon tehtyihin poikkeamailmoituksiin reagoitiin haastatteluiden perusteella pääasiassa nopeasti.

Asumisohjaajat toivat haastatteluissa esiin eri tilanteiden ja asukkaiden vaikutukset poikkeamatilanteiden kirjaamiseen ja tilanteiden uhkana kokemiseen liittyen. Asukkaiden tunteminen on yksi vaikuttava osatekijä poikkeamatilanteeseen reagointiin ja kirjaamiseen liittyen. Joillain asukkailla saattaa olla tapana korottaa ääntään herkästi, eikä huutaminen tällöin ole poikkeavaa käytöstä. Vastaavasti rauhallisen asukkaan korottaessaan ääntään tilanteeseen reagoitiin eri tavalla, koska tällöin käytös on poikkeavaa, eikä voida tietää mihin tilanne johtaa. Keskusteluissa nousi esiin vahvasti myös tiedostaminen, ettei kenenkään käytöksestä voi olla varma, etenkin jos on päihteiden vaikutuksen alainen, ja huutotilanteissa oltiin hieman varautuneimpia, kuin normaaleissa asukaskohtaamisissa.

Henkilökunnan nimittely ja asiaton kielenkäyttö harvemmin johti ilmoituksen kirjaamiseen, sillä ilmoituksen teolla ei ole vaikutuksia itse tilanteeseen tai asukkaiden käytökseen. Ilmoituksen sijaan asukkaan kielenkäyttöön puututtiin kertomalla sen olevan asiatonta ja kehoitettiin lopettamaan, tai sitten asian annettiin vain olla ja siihen saatettiin palata asukkaan kanssa keskustellen jälkikäteen. Uhkaava käytös tai väkivalta taas johtaa automaattisesti poikkeamailmoituksen tekoon.

Haastatteluissa poikkeamailmoitusten teko ilmeni tärkeänä ja automaattisena osana työruutiineja poikkeamatilanteiden tapahtuessa. Poikkeamailmoituslomakkeen selkeys, yksinkertaisuus ja helppokäyttöisyys vaikutti positiivisesti kirjaamiseen. Poikkeamatilanteiden

etenemisprosessi ilmeni yksiselitteisenä, toimivana ja rutiininomaisena. Ilmoitukset tilanteista kirjattiin automaattisesti tilanteen jälkeen ja ilmoituksen tekoa seurasi käsittely työryhmässä ja jatkotoimenpiteistä sopiminen. Joskus poikkeamatilanteista aiheutui jatkotoimenpiteitä asukkaille, kuten keskustelut työntekijän kanssa, toimenpiteistä ja niiden toimenpanijoista sovittiin työryhmässä yhteisesti. Haastatteluiden perusteella yleisin syy, miksi jostain tilanteesta jää poikkeamailmoitus tekemättä, oli kiire. Asumisohjaajat kertoivat haastatteluissa yleisimmäksi kirjaamattomuuden syyksi kiireen. Mikäli tilanne sattui aamulla eikä sitä ehditty saman tien kirjata, ehdittiin tapahtunutta pohtia pitkän päivää eikä se tunnu enää niin vakavalta, kuin mitä se oli tapahtuessa tuntunut. Haastatteluissa nousi esiin ymmärrys siitä, että poikkeamailmoitukset tulisi tehdä heti tilanteen tapahduttua, jotta tapahtumat ovat tuoreena mielessä, eikä tilanne pääse laimenemaan päivän aikana.

Tehtyihin ilmoituksiin reagoitiin nopeasti johdon tasolla ja ongelmakohtiin puututtiin herkästi. Luottamus ja avoin keskusteluyhteys esimiehiin ilmeni tuloksia tarkastellessa tärkeänä osana tilanteiden käsittelyssä ja ilmoitusten teossa. Esimiehille soitettiin vakavien tilanteiden sattuessa herkästi, ja esimiehen aktiivinen läsnäolo välittyi työntekijöille esimerkiksi sillä, että vakavan tilanteen sattuessa esimies on itse tullut heti purkamaan tapahtunutta paikalla olleiden työntekijöiden kanssa. Esimiesten kerrottiin myös järjestävän tarpeen vaatiessa aikaa keskustelulle, jos työntekijällä oli tarve purkaa tilannetta kahden kesken. Esimiehen ja johdon nopea reagointi tilanteisiin tai osoitettuun ongelmakohtiin vahvistaa ilmoitusten teon tärkeyttä.

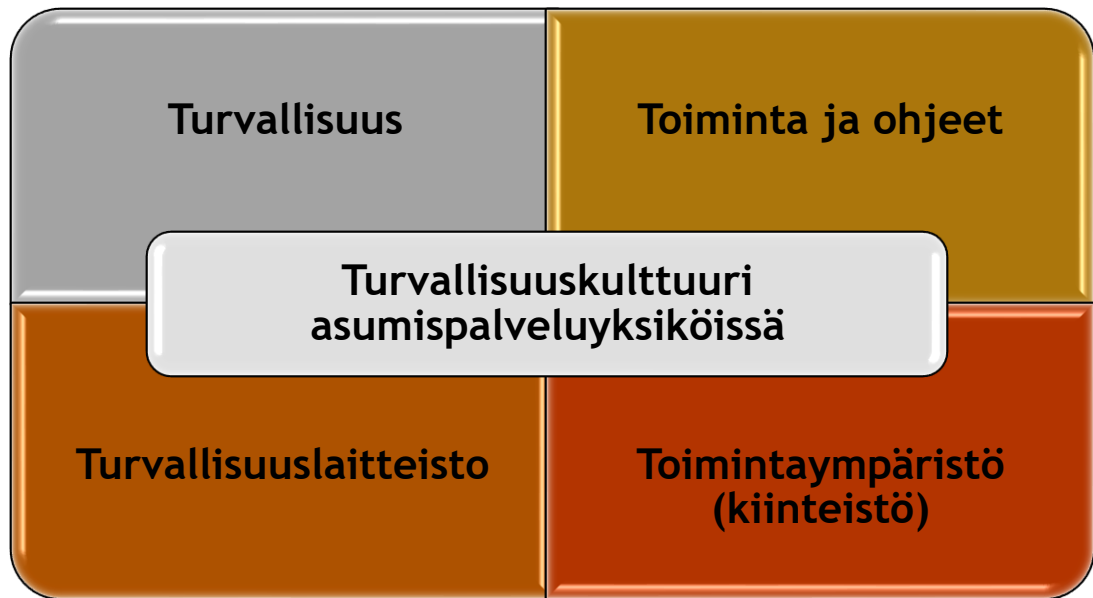
Asumispalveluyksiköiden poikkeamatilanteita käsitellään tiimipalavereissa, raporteilla, työkaverin kanssa keskustellen, esimiehen kanssa keskustellen, työnohjauksessa, sekä tarpeen vaatiessa työterveyshuollon kautta. Useimmiten akuutein apu tilanteisiin löytyi työkaverista, jonka kanssa tilanne oli kohdattu yhdessä, tai joka kohdattiin ensimmäisenä tilanteen jälkeen. Tilanteita käytiin läpi keskustellen ja tuntemuksia vaihdellen. Tuloksissa painottui asumispalveluyksiköiden työntekijöiden hyvä yhteishenki ja luottamus työkavereita kohtaan. Poikkeamatilanteiden käsittely osoittautui toimivana. Poikkeamatilanteista aiheutuvista jatkotoimenpiteistä päätettiin yhdessä työryhmän kanssa vuoronvaihdon raportilla tai tiimipalaverissa. Tiimipalavereissa tilanteet käytiin läpi yhdessä ja jokainen sai kertoa mielipiteensä sen suhteen, päätetyt asiat lisäksi kirjattiin ylös. Asukkaille tulevista seurauksista sovittiin tilanteiden käsittelyn yhteydessä yhteisesti. Jatkotoimenpiteistä tai seurauksista voitiin päättää myös akuuteissa tilanteissa jo vuoron vaihteessa pidettävillä raporteilla. Mikäli jatkotoimenpiteistä päätettiin raportilla, käytiin tilanne ja toimenpiteet vielä uudelleen läpi tiimipalavereissa, jotta asian kaikki puolet huomioitiin ja päätökset tuli kirjattua ylös. Tiimipalavereista pidetään pöytäkirjaa, jonne kaikki päätökset kirjataan ylös, jotta myös työryhmän jäsenet, jotka eivät olleet paikalla, ovat tietoisia sovitusta ja käsitellyistä asioista.

Haastatteluissa ilmeni myös työyhteisön ulkopuolisena käsittelyapuna käytettävän työterveys-huoltoa sekä työnohjauksia. Työnohjauksen huonoksi puoleksi asioiden käsittelyssä nousi työnohjauksien järjestäminen vain kerran kuukaudessa, jolloin käsittely saattaa viivästyä usealla viikolla tilanteen sattuessa pian työnohjauksen jälkeen. Esimiehet ohjaavat työntekijöitä vakavien poikkeamatilanteiden jälkeen työterveyshuoltoon keskustelemaan ammattilaisen kanssa, mikäli tämä koetaan tarpeelliseksi. Avun määrä suhteutettiin tilanteen vakavuuteen.

6.2 Turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä

Haastatteluista nousi esiin tieto siitä, että poikkeamailmoituksen tekemällä erilaiset vastaan tulevat turvallisuusriskit ja tilanteet voidaan ilmoittaa ylemmälle johdolle ja sitä kautta asioihin voitiin vaikuttaa. Poikkeamailmoituksia tehtiinkin herkästi, jotta tilanteisiin reagoitaisiin. Tehtyjen ilmoitusten avulla tilanteisiin puututtiin yleensä nopealla aikataululla ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin saatiin uusia toimintaohjeita, työkaluja tai ohjeistuksia miten tilanteita voisi jatkossa ennaltaehkäistä. Haastatteluiden pohjalta turvallisuuskulttuuri vaikuttaisi olevan hyvällä tolalla pääkaupunkiseudun asumispalveluyksiköissä.

Haastatteluista välittyi yksimielinen kokemus siitä, että henkilökunta noudattaa turvallisuuden liittyviä toimintamalleja. Toimintamallit ja ohjeet vaikuttivat olevan maalaisjärjellä luotuja ja niiden noudattaminen ilmaistiin olevan automaattista toimintaa. Haastatteluiden mukaan henkilökunta koki, ettei turvallisuuskoulutuksia tai niiden kertausta voi olla liikaa. Koulutuksiin osallistumisessa ilmeni hajontaa, mutta yksimielisesti niitä toivottiin lisää. Etenkin koulutusten tarve ja tärkeys nousi esiin, jotta koulutuksissa opitut asiat jäisivät käytäntöön ja valmiuksia tilanteissa toimimiseen saataisiin parannettua entisestään. Kertauskoulutusten toimivaksi kertausväliksi esitettiin kertaa tai kahta vuodessa.



Kuvio 4: Turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä

Turvallisuuskulttuuria lähdettiin opinnäytetyön haastatteluissa käsittelemään turvallisuuden ymmärtämisen ja siihen vaikuttavien asioiden kautta. Haastatteluissa turvallisuusriskejä ilmeni vähemmän, kuin turvallisuutta edistäviä tekijöitä. Turvallisuuskulttuuri muodostuu asumispalveluyksiköistä neljästä osa-alueesta (Kuvio 4) ja jokaista osa-aluetta käsitellään tarkemmin tulosten käsittelyn edetessä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että asumispalveluyksiköissä vältetään yksintyöskentelyä ja parityömalli koetaan olevaan tärkein sääntö, jota noudatetaan. Arvaamattomia tai aikaisemmin aggressiivisia asukkaita ei kohdattu yksin, ja heitä pyrittiin tapaamaan toimistolla, eikä asunnoissa. Kolmiomallin noudattaminen koettiin olevan automaattista asukkaiden asuntoihin mentäessä sekä muissa työtehtävissä, kolmiomallissa puhuttaja, asiakas ja varmistaja asettuvat seisomaan kuvitteellisen tasasivuisen kolmion kärkikohtiin, jolloin varmistajan tehtävänä on tarkkailla sekä asiakasta että sivullisia. Kolmiomallia noudatettiin kertoman mukaan alitajuntaisesti, ilman erillistä sopimusta sen käytöstä. Kolmiomallin lisäksi esiin nousi koodikielen käyttö uhkaavissa tilanteissa. Henkilökunnilla on tiedossa ja käytössä turvasanoja, jonka sanomalla ilmaistaan avun tarve työkaverille. Toinen esiin noussut keino oli esittää työkaverille soittaessa kysymyksiä, joihin voi vastata yksinkertaisesti kyllä tai ei, erimerkiksi kysymällä ”onko kaikki ok”. Jos vastaus tähän kysymykseen olisi ei, tarkastettaisiin tilannetta mahdollisesti kameroilta, lähdettäisiin myös itse kohteeseen tai hälytettäisiin lisääpua. Toimintaohjeiden noudattamisen lisäksi luotto työkavereihin nousi myös vahvasti esiin turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä keskustellessa.

Vartijahälyttimien käyttö vaikutti olevan ainoa ohjeistus, jota ei noudatettu. Vartijahälyttimien käyttö ilmeni vaikeana ja monimutkaisena kosketusnäytön vuoksi, sillä hälyttimeen

täytyi kirjoittaa itse paikka, jossa on, koska laitteessa ole automaattista paikanninta. Kosketusnäytön haittapuoloina esiintyi myös väärät hälytykset, jos hälytintä pidettiin esimerkiksi taskussa. Vartijahälyttimen koko ja paino vaikutti myös käyttämättömyyteen, eikä sen käyttöön ollut rutiinia. Syynä ilmeni myös se, ettei vartijahälyttimissä ollut välttämättä virtaa ja laite jäi sen vuoksi ottamatta mukaan työpäivän ajaksi. Vartijahälyttimen toimintaperiaatetta ei myöskään pidetty toimivana, sillä vartioiden paikalle tulo on hidasta ja hälytyksen teko saattaisi provosoida uhkaavaa henkilöä entisestään. Tästä johtuen apu hälytettiin tulosten mukaan paikalle tarpeen vaatiessa soittamalla, eikä hälyttimellä, kunhan ensin oli hakeuduttu turvaan. Vartijahälyttimien käytössä ei huomioitu keskusteluiden mukaan työkaverin paikalle hälyttämisen mahdollisuutta, vaan mietittiin ainoastaan vartijan hälyttämistä toimipaikkaan ja avuksi.

6.2.1 Turvallisuusriskit asumispalveluyksiköissä

Turvallisuusriskeiksi haastatteluissa nousi keskusteluun turvallisuuslaitteiston ongelmat, kiinteistön rakenteelliset ja kunnossapidon haasteet, ilkivalta, sekä suojarusteiden puutos ja pistostaturmariskit. Turvallisuuslaitteiston ongelmia ilmeni etenkin puhelimien ja videovalvonnan osalta. Yksi turvallisuusriski on myös edellä mainittu vartijahälyttimien käyttämättä jättäminen. Puhelimeissa kerrottiin olevan kuuluvuus- ja toimintaongelmia. Asumisohjaajien käytössä olevien päivystyspuhelimien laitevikoja oli esimerkiksi äänten katoaminen, jolloin työtoveri ei välttämättä saa kiinni, kun puhelua ei kuulu. Lisäksi ongelmiksi nostettiin puhelien huonot akut ja ettei puhelimet kestäneet käytössä. Kuuluvuusongelmat voivat pahimmassa tilanteessa estää avun hälytyksen. Laitteita ja liittymiä oli vaihdettu ja kuuluvuusongelmaan oli jo löytynyt jonkinlainen ratkaisu. Turvallisuuslaitteiden toimintahäiriöt ilmaisiin olevan vakavia turvallisuushaittoja ja niiden toimimattomuudesta ilmoitettiin herkästi eteenpäin asian korjaamiseksi.

Videovalvontaan liittyen haastatteluissa nousi esiin valvontakameroiden ja -tallenteiden erilaisia ongelmia. Näitä ongelmia olivat mm. toimimattomat valvontakamerat, muistikapasiteetti, järjestelmään väärin nimetyt valvontakamerat sekä monimutkainen valvontakamerajärjestelmä. Valvontakamerat on nimetty asuinkerrosten mukaan ja väärän nimen myötä järjestelmästä saatettiin tarkastella väärää kerrosta. Haastatteluista ilmeni, että myös videovalvonnasta on tehty poikkeamailmoituksia, joiden myötä ongelmia on pyritty korjaamaan. Videovalvonnan toimimattomuus ja ongelmat vaikutti olevan suuri turvallisuustekijä asumispalveluyksiköissä.

Kiinteistöt ja niiden rakenteelliset haasteet vaikuttavat asumispalveluyksiköiden turvallisuuteen ja toimintaan, vaikka pääasiassa työskentelytilat ja kiinteistöt todettiin tulosten perusteella turvallisiksi, sillä rakenteelliset haasteet tiedostettiin ja ne osattiin huomioida toiminnassa. Kiinteistöjen rakenteellisiksi haasteiksi nousi ahtaat tilat, puuttuvat poistumisväylät,

sekä liian vähäinen valaistus, jonka myötä kameravalvonnan hyödytkin pienenevät. Lisäksi kiinteistön haasteina ilmeni erilaiset hissien, ovien ja lukkojen viat ja toimintahäiriöt. Kiinteistöön liittyvistä ongelmista ja huomioista tehtiin poikkeamailmoitusten rinnalla myös erillisiä huoltopyyntöjä. Kiinteistöön kohdistuva ilkivalta ja asukkaiden asunnot olivat suurin ja yleisin riski kiinteistön osalta. Asukkaiden asuntojen tavaramäärät aiheuttivat asuntoon mentäessä itsensä vahingoittamisen riskiä, sekä pistostapaturmariksin kasvamista. Asumisohjaajat kertoivat kuinka ovat käyneet asukkaiden asunnoissa, joissa lattiapintaa ei ole näkyvillä ja kulkeminen on tapahtunut tavaroiden päällä. Asuntoihin mentäessä noudatettiin suurta varovaisuutta ja valppautta. Kiinteistöön kohdistuvaa ilkivaltaa tapahtui asunnoissa sekä yleisissä tiloissa. Eniten ilkivaltaa tulosten perusteella kokivat palo-ovet ja asuntojen ikkunat.

Pistostapaturma riskeihin liittyen haastatteluissa nousi esiin suojarustuksen puutteellisuus ja käyttämättömyys. Asumisyksiköissä henkilökunnalla on käytössään yhteisiä turvakenkiä ja viiltosuojahanskoja. Näitä ei kuitenkaan riitä kaikille ja esimerkiksi hanskojen kerrottiin olevan jatkuvasti hukassa. Turvakengistä oli saatavilla hajanaisia kokoja. Haastatteluiden perusteella suojarusteita kaivattaisiin lisää, jotta riskit pistos- ja muille vastaaville tapaturmille pienenisivät.

6.2.2 Turvallisuus asumispalveluyksiköissä

Haastatteluissa nousi esiin erilaisten turvallisuusriskien olemassaolon tiedostamisen edesauttavan toimintaa poikkeamatilanteissa. Riskit tiedostamalla esimerkiksi pistostapaturmiin varaudutaan jatkuvasti. Asumisohjaajat tiedostivat myös sen, ettei kaikkeen voi aina varautunut, vaan jotkut tapahtumat tapahtuvat yllättäen, ja on tilanteesta kiinni, kuinka silloin osataan tai kyetään toimimaan.

Asumispalveluyksiköiden turvallisuuteen vaikuttaa haastatteluiden mukaan työkaverit, esimiehet ja johto, riskien tiedostaminen, asukkaat ja vieraat, kiinteistö ja kunnossapito, sekä turvallisuus laitteisto (Taulukko 4). Jokainen haastateltava koki olonsa turvalliseksi työympäristössä ja suurin vaikuttava tekijä turvallisuuden kokemiseen oli työkaverit ja työparityöskentely. Turvallisuuteen vaikuttavia yläluokkia löytyi kaiken kaikkiaan kuusi (Taulukko 4). Alla olevan taulukon koontiin hyödynnettiin sisällönanalyysin taulukoinnilla muodostuneita ylä- ja pääluokkia. Turvallisuus on moninainen ilmiö, ja jokainen haastateltu asumisohjaaja kuvasi turvallisuuden kokemista hieman eri tavalla, mutta siihen vaikuttavat tekijät ilmenivät kuitenkin samoina.



Taulukko 4: Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät asumispalveluyksiköissä

Työkavereiden vaikutus turvallisuuteen osoittautui opinnäytetyön haastatteluissa suurimpana ja yleisimpänä tekijänä. Parityöskentelyn myötä yksiköissä on vähän yksintyöskentelyä, ja tuolloinkin asumisohjaajat kertoivat informoivansa työpariaan siitä, minne ovat menossa. Lisäksi tuloksissa nousi esiin luotto työkavereihin, ja siihen, ettei joudu missään tilanteessa jäämään yksin työpaikalle, vaan paikalla on aina joku, joka varmistaa turvallisuutta ja tietää missä työpari on. Asumisohjaajat kertoivat, että mikäli työkaveri on ollut hetken poissa, hänen peräänsä soitetaan ja varmistetaan kaiken olevan hyvin, tai vastaavasti varmistellaan kameroilta mitä paikassa, jonne työkaveri on mennyt, tapahtuu. Puheluissa käytetään asumisohjaajien mukaan tarpeen vaatiessa koodikieltä ja yksinkertaisia kysymyksiä, joihin voi vastata yksinkertaisesti ja nopeasti paljastamatta asukkaalle esimerkiksi ilmaisua avuntarvetta. Työparityöskentelyn haasteiksi nousi keikkalaiset, joille ei parityöskentelyn malli tai muut toimintatavat olleet tuttuja tai työkaveri, ketä ei kiinnostanut mikään ympärillä tapahtuva. Turvallisuutta edistävinä tekijöinä nousi esiin myös esimiesten ja johdon aktiivisen läsnäolon vaikutukset. Johdon ja esimiesten aktiivinen läsnäolo välittyi työntekijöille siten, että tehtyihin poikkeamailmoituksiin puututtiin, ja ongelmiin reagoitiin nopealla aikataululla.

Haastattelut osoittivat myös tuttujen asukkaiden vaikutuksen turvallisuuteen. Tätä perusteltiin esimerkiksi sillä, että tuttujen asukkaiden käytöstä osattiin ennakoida, mikäli asukas oli vaikka kireällä tuulella. Lisäksi asukkaat arvostavat asuntojaan eivätkä halua niitä menettää, jolloin he pyrkivät noudattamaan yhteisiä sääntöjä. Asukkaiden vieraat laskivat turvallisuudentuntua asumispalveluyksiköissä, sillä he ovat usein tuntemattomia, eikä heidän mielentilojaan, tai käytöstään osata ennakoida tai huomioida. Vieraiden ja asukkaiden päihteiden käytön myötä yksiköissä saattaa olla hyvinkin levotonta.

Turvallisuuslaiteisto ilmeni myös tärkeänä ja isona turvallisuustekijänä kuten jo aiemmin todettiin. Tallentava videovalvonta edesauttoi turvallisen toimintaympäristön luomisessa, ja

kulunvalvonnalla voitiin rajoittaa yksiköihin pääseviä henkilöitä. Laitteiston toimintahäiriöt ja viat vaikuttivat työympäristön turvallisuuteen negatiivisesti, kuten jo turvallisuusriskit osiassa selvennettiin. Puhelimet olivat yksi tärkeistä työkaluista turvallisuuden edistämiseksi ja ne on siksi luokiteltu kuulumaan turvallisuuslaitteistoon. Haastatteluissa kerrottiin työntekijöiden hyödyntävät puhelinyhteyttä, mikäli työparit olivat eri puolilla kiinteistöä. Puhelimien ja liittymien haasteet vaikuttivat keskusteluiden mukaan suurelta osalta työntekijöiden ja asukkaiden turvallisuuteen.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköiden poikkeamatilanteiden ilmiötä. Tuloksien käsittelyn yhteydessä on pyritty vastaamaan tutkimuskysymyksiin: ”Millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksiköiden henkilökunta kohtaa työssään?” ja ”Millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on?”.

Opinnäytetyön tietoperustan mukaan turvallisuuskulttuuria voidaan mitata turvallisuuden tärkeydellä, hyvillä edellytyksillä tehdä työ turvallisesti ja hyvin, sekä toimivalla järjestelmällä, jolla voidaan ilmoittaa riskit ja ilmoitukset johtavat toimenpiteisiin. Lisäksi hyvään turvallisuuskulttuuriin sisältyy mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi toimintamallien luomiseen, eikä kyse ole vain johdon tekemistä linjauksista. Parhaimmillaan hyvä turvallisuus kulttuuri esiintyy työntekijöiden parempana kykynä hallita ja ennalta ehkäistä väkivaltatilanteita. (Sundell 2014, 24-26 & 138-140; Reiman ym. 2008, 89.) Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että poikkeamailmoituksia varten luotu järjestelmä on toimiva ja ilmoitukset johtavat yleensä nopeasti toimenpiteisiin. Toimintamalleja pidettiin tulosten mukaan toimivina ja niitä myös käytettiin työyhteisöissä automaattisesti. Asumispalveluyksiköiden työntekijät kokivat osaavansa ennakoida ja hallita erilaisia poikkeamatilanteita, joten voidaan todeta turvallisuuskulttuurin ilmenevän hyvänä asumispalveluyksiköissä.

Turvallisuutta voidaan edistää noudattamalla yhdessä laadittuja toimintaohjeita. Ennakoiviin toimenpiteisiin kuuluu perehdyttäminen, kouluttaminen, toimintatapojen ja -ohjeiden noudattaminen, sekä itse toiminta (Sundell 2014, 53). Rantaeskola ym. (2014, 55) toteaa lisäksi, että työyhteisössä voidaan riskienarvioinnilla ja riskeihin varautumalla vaikuttaa hyvin paljon poikkeamatilanteisiin. Työnantajan luotua turvalliset työolosuhteet toimintamalleilla, turvallisuuslaitteistolla ja ympäristöä muokkaamalla jää työntekijän vastuulle noudattaa toimintamalleja ja muita turvallisuuskäytäntöjä. Sundell (2014, 48) toteaa turvallisuustekniikan olevan oleellinen osa kokonaisturvallisuutta. Turvallisuustekniikkaa on esimerkiksi kameravalvonta, kulunvalvonta sekä erilaiset hälytysjärjestelmät. Turvallisuustekniikan lisäksi kokonaisturvallisuuden vaikuttaa ympäristö, johon voidaan vaikuttaa huomioimalla pakoreitit ja huonekalujen sijoittelua, sekä käyttämällä koodisanoja, hyödyntämällä parityöskentelyä ja

kuljettamalla mukana hälytyslaitetta, jolla saa hälytettyä tarvittaessa nopeasti apua. (Sundell 2014, 36; Lusa 2002, 20-23.) Toimintamalleja, ja -ohjeita noudatettiin asumispalveluyksiköissä automaattisesti, ainoa noudattamaton ohjeistus oli vartijahälyttimen käyttämättömyys. Riskien tiedostaminen koettiin tärkeänä, jotta tilanteita osattiin ennakoida ja ennaltaehkäistä. Turvallisuuslaitteiston ongelmat vaikuttivat turvallisuuteen nopeasti ja negatiivisesti, vaikka samalla yksintyöskentelyn välttäminen ja luotettavat työtoverit paransivat turvallisuutta. Turvallisuuslaitteiston vioista ja haasteista ilmoitettiin johdolle ja esimiehille herkästi, jotta ongelmat voitaisiin korjata pikaisesti. Mikäli turvallisuuslaitteiston ongelmiin ei löydetty ratkaisua koettiin tämän vaikuttavan turvallisuuteen negatiivisesti. Työkavereiden turvaamisella töitä pystyttiin kuitenkin tekemään laitteisto-ongelmista huolimatta, erityistä varovaisuutta noudattaen.

Haastavien asiakastilanteiden jälkeen parempaa selviämistä edistää nopeasti saatu tuki ja apu. Tuloksista esiin nousseet yhteiset tilaisuudet, joissa poikkeamatilanteita puretaan ovat tärkeitä, koska niissä on lupa tuoda esiin oma mielipide. Mikäli tilanne on ollut traumaattinen tai vakava, esimiehet ohjaavat työntekijöitä jatkoavun piiriin, koska työntekijä saattaa itse olla liian shokissa eikä jatkoapu nouse mieleenkään. (Saari ym. 2009, 76-77; Isotaus & Saarela 2007, 52-53.) Opinnäytetyön tuloksista ilmeni hyvät työyhteisöt, joissa työkavereihin luotettiin. Yleensä ensimmäiset keskustelut haastavista tilanteista käytiinkin juuri kollegan kanssa, jonka kanssa tilanne oli mahdollisesti koettukin. Lisäksi poikkeamatilanteet käsiteltiin yhteisesti vuoronvaihdon raporteilla ja viikoittaisissa tiimipalavereissa. Avoin työilmapiiri ja esimiesten aktiivinen läsnäolo auttoivat akuuttien tilanteiden käsittelyssä ja jälkitoimissa. Esimiehille soitettiin herkästi ja esimies tuli myös itse jututtamaan työryhmää akuuttien tilanteiden jälkeen, jotta kukaan ei jäänyt yksin ja työntekijöitä voitiin ohjata tarvittaessa jatkoavunpiiriin työyhteisön ulkopuolelle.

Poikkeamatilanteita purettiin tulosten mukaan erilaisissa työryhmän yhteisissä tilaisuuksissa, sekä usein ensimmäisenä työparin kanssa, joka oli mahdollisesti tilanteessa mukana, ja kokemuksia voitiin vaihdella. Poikkeamatilanteiden jälkikäsittely ja purku oli nopeaa, ja jokainen sai kertoa sanottavansa. Työyhteisöiden yhteishenki näyttäytyi hyvänä ja työkaverit, sekä työparityöskentely koettiin yhtenä suurimpana turvallisuutta edistävänä tekijänä. Poikkeamatilanteiden käsittelyn prosessi oli lisäksi yksinkertainen ja toimiva, ja poikkeamailmoitusten teko rutiininomaista toimintaa. Poikkeamatilanteiden jälkikäsittelyyn saatiin apua sen verran, kun sitä tarvittiin, eikä kukaan jäänyt yksin työpaikalla, tai poikkeamatilanteiden käsittelyssä.

Turvallisuuskulttuuri osoittautui opinnäytetyön tuloksissa hyväksi ja toimivaksi, sillä työntekijät osasivat ennakoida ja hallita poikkeamatilanteita. Työyhteisössä oli luotu toimiva järjestelmä poikkeamatilanteiden ilmoittamiseen ja käsittelyyn, ja tehdyt ilmoitukset johtivat toimenpiteisiin. Työntekijät noudattivat pääasiassa laadittuja toimintamalleja ja -ohjeita. Riskien tiedostaminen edesauttoi tilanteiden ennalta ehkäisyyn ja näin välttyttiin esimerkiksi

pistostapaturmilta asukkaiden asunnoissa. Työnantaja oli järjestänyt työympäristöstä turvallisen ja toimivan huomioimalla mahdolliset hätäpoistumistiet, turvallisuustekniikan, ja resurssit työskennellä niin, että yksintyöskentelyltä vältytään. Vartijahälyttimen käyttämättömyys ilmeni ainoana ongelmana ja toimintaohjeiden laiminlyömisinä, sillä hälyttimiä ei koettu käytännöllisiksi ja soittamalla koettiin saavan nopeammin apua. Käyttämättä jättäminen johtui pääasiassa laitteen vaikeudesta ja monimutkaisuudesta, epäkäytännöllisyydestä sekä rutiinin puutteesta ja yleensä hälyttimien tyhjästä akuista. Turvallisuutta edistäviä tekijöitä oli asumispalveluyksiköissä huomattavasti enemmän, kuin turvallisuusriskejä. Osa turvallisuusriskeistä ilmeni myös turvallisuutta edistävinä seikkoina, eri olosuhteet huomioon ottaen. Lisäksi koulutuksia ja kertauskoulutuksia kaivattiin lisää. Myös suojavaarusteita toivottiin lisättäväksi, jotta esimerkiksi pistostapaturmien riski saataisiin minimoitua entisestään.

Poikkeamatilanteita asumispalveluyksiköissä kohdataan laidasta laitaan, niiden kirjo osoittautui todella mittavaksi. Yleisimpiä poikkeamatilanteita oli tulosten mukaan suusanallinen uhkailu, somaattisen voimien heikentyminen, soitto hätäkeskukseen, uhkaava tai väkivaltainen käytös henkilökuntaa kohtaa, uhkaava tai väkivaltainen käytös muuta, kuin henkilökuntaa kohtaan, psyykkisen voimien romahtaminen tai vahva päihtymystila, jolloin henkilöön ei saatu puheyhteyttä. Tuloksissa ilmeni, että suusanallinen uhkailu on huomattavasti yleisempää, kuin fyysinen väkivalta. Varia-Väänäsen ja Pahkinin (2016, 9) selvityksessä ilmeni sanallisen asiattoman kohtelun olevan yleisin asiakasväkivallan muoto. Mannisen (2017, 56-66) tutkielmasta ilmeni sanallisen uhkailun ja loukkaamisen olevan yleisin väkivallan muoto sosiaalialalla ja että sitä oli kohdattu puolet enemmän, kuin fyysistä väkivaltaa. Lisäksi Saloranta (2020, 2) tutkielmasta ilmeni yleisimmän väkivallan sosiaalityöntekijöitä kohtaan olevan henkinen väkivalta. Opinnäytetyön yleisin väkivallan muoto ilmeni myös sanallisena asiattomana kohteluna ja näin henkisenä väkivaltana. Ainoastaan Nykäsen (2020,2) tutkielmassa oli yleisempää, että asiakkaat kohdistivat työntekijöihin fyysistä väkivaltaa. Nykäsen tutkielma käsitteli lastensuojelun sijaishuollonyksikön vaaratilanneilmoituksia, eli tutkielman toimipaikka koski eriasiakasryhmää kokonaisuudessaan.

Saloranta (2020, 56) tutkielman tulokset osoittivat, ettei vaaratilanneilmoitukset johtaneet toimenpiteisiin, ja että väkivaltatilanteiden toimintaohjeistus koettiin riittämättömänä, tai ohjeistus ei ollut sosiaalityöntekijöiden tiedossa. Tulokset ovat päinvastaisia opinnäytetyön tuloksiin verrattuna, joiden mukaan asumispalveluyksiköiden henkilökunta koki toimintaohjeet toimiviksi ja kuvasivat niitä helpoiksi noudattaa, koska toiminta oli järkeenkäypää. Asumispalveluyksiköissä oli lisäksi luotu toimiva järjestelmä poikkeamailmoitusten tekemiseen ja käsittelyyn liittyen. Tuloksista ilmeni, että johto ja esimiehet reagoivat ilmoituksiin ja ongelmiin nopeasti ja ilmoitusten teko oli automaattista toimintaa.

Mannisen (2017, 56-66) tutkielman tuloksista ilmeni myös yleisimmäksi väkivaltatilanteiden purkutavaksi epäviralliset keskustelut kollegoiden kanssa, ja työnohjaus hyödylliseksi

keinoksi. Mannisen tulokset vahvistavat opinnäytetyön tuloksia, vaikka tuloksissa käsiteltiinkin työnohjauksen huonoja puolia. Työnohjauksia järjestettiin vain kerran kuukaudessa, minkä vuoksi mieltä painavia poikkeamatilanteita ei päästy käsittelemään työnohjauksen kautta. Työnohjaukseen osallistumiseen vaikuttaa myös vuorotyö, jolloin kaikki asumisohjaajat eivät ole samaan aikaan työvuoroissa ja työnohjaus saattaa jäädä useammalta kerralta väliin. Salorannan (2020, 2) tutkielmasta poiketen asiakasväkivaltaa vähätelty tai sivuutettu asumispalveluyksiköissä, kuten sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Väkivallan todettiin olevan yksi tapahtuma, joka säväytti aina tapahtuessaan. Asumispalveluyksiköissä ei hyväksytty lainkaan väkivaltaa ja väkivaltaa käyttäneelle henkilölle sovittiin jatkoseurauksista työryhmän kesken pian tapahtuman jälkeen.

Honkalan (2006, 2) tutkielman tuloksista ilmeni uhkailevan asiakkaan ominaispiirteitä, kuten mielenterveys- tai päihdeongelma ja vankilatausta, jotka täyttyvät oleellisesti myös asumispalveluysiköiden asukaskunnan osalta. Honkalan Nykäsen (2020, 64-65) tutkielman tulokset osoittivat, että väkivaltatilanteita voitaisiin ehkäistä koulutuksella, resurssien lisäämisellä, paremmalla menetelmäosaamisella, ympäristön turvallisuudella, säännöillä sekä työntekijöiden yhteistyöllä. Nämä turvallisuuteen liittyvät seikat ilmenivät myös opinnäytetyön tuloksista turvallisuuteen vaikuttavina asioina, mutta Nykäsen tutkielmasta poiketen nämä osa-alueet olivat jo asumispalveluysiköiden toiminnassa mukana. Koulutusten lisääminen ilmeni opinnäytetyön tuloksissa, joissa niitä pidettiin mahdollisuutena lisätä valmiuksia poikkeamatilanteissa toimimiseen. Työntekijöiden yhteistyö, säännöt ja menetelmäosaaminen nousi tuloksissa esiin juuri turvallisuutta luovina tekijöinä.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön aihe nousi esiin työyhteisöstä, jossa poikkeamatilanteet ja niihin liittyvät tekijät herättivät paljon keskustelua. Aiheen valintaan vaikutti myös oma mielenkiinto poikkeamatilanteita kohtaan, eikä asumispalveluysiköiden poikkeamatilanteita ollut tutkittu aiemmin, mikä kasvatti mielenkiintoa entisestään. Aiempien tutkielmien perusteella ilmeni, että poikkeamatilanteet, toiselta nimeltään vaara- ja uhkatilanteet, ovat sosiaalialalla osaltaan vaiettuja aiheita, ja esimerkiksi väkivaltaa vähätellään (Saloranta 2020, 56). Tämä huomio itsessään herätti erityistä kiinnostusta, sillä opinnäytetyössä tulokset ilmenivät lopulta päinvastaisina.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli ymmärtää monipuolisemmin ja paremmin poikkeamatilanteiden ilmiötä asunto ensin -periaatteen asumispalveluysiköissä. Tarkoituksena oli tuottaa uutta tutkimustietoa asumispalveluysiköiden käyttöön, jonka avulla voitaisiin kehittää asumispalveluysiköiden työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria. Luodulla tutkimustiedolla voitaisiin lisäksi kehittää uusia näkökulmia

poikkeamatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksillä selvitettiin millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksiköiden henkilökunta kohtaa työssään, sekä millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin etänä videohaastatteluiden avulla, hyödyntäen ryhmäteema-haastattelun menetelmää. Ryhmäteemahaastatteluiden myötä yhtäkään tiedonantajaa, tai asumispalveluyksikköä ei voi tunnistaa opinnäytetyön tuloksista, sillä tiedonantajia tai asumisyksiköitä ei eroteltu analysoinnissa tai tuloksissa. Ryhmäteemahaastattelu näin ollen kasvatti tutkimustulosten luotettavuutta, kun kaikki asumispalveluyksiköt huomioitiin tuloksissa tasa-vertaisesti erottelematta. Ryhmäteemahaastattelu koettiin toimivina menetelminä aineiston keruun suhteen, sillä yksilöhaastatteluissa joitain tärkeitä asioita olisi saattanut jäädä nostamatta esiin ilmiötä koskien, kun kukaan ei olisi ollut paikalla vertailemassa ajatuksiaan käsiteltävään asiaan liittyen. Ryhmäteemahaastattelussa ei toteutuksen puolesta noussut esiin hankaloittavia tekijöitä, ja haastattelut onnistuivat hyvin ja niillä onnistuttiin keräämään oikeanlaista tietoa liittyen poikkeamatilanteiden ilmiöön. Ryhmähaastatteluiden aikataulujen sopiminen yllätti, sillä sopivien aikojen löytymisessä ei ollut ongelmia.

Haastateltavien pieni määrä huolestutti, sillä tiedonantajien vähyys saattaisi vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen ja validiteettiin. Hirsijärven ym. (2014, 231) mukaan mittauksien toistettavuus, eli reliabiliteetti, on sitä, että eri tutkimuskerroilla vähintään kaksi eri arvioijaa päätyy samankaltaiseen tulokseen. Johtopäätöksiä perusteella pienestä osallistujamäärästä huolimatta tutkimustulosten vertailu aiempiin tutkimuksiin vahvisti tulosten paikkaansa pitävyyttä, ainakin osittain. Asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköiden poikkeamatilanteiden ilmiötä ei ole aiemmin tutkittu, joten suoranaista vertailua tulosten kesken ei voitu suorittaa, sillä on eri asia työskennellä sosiaalivirastossa, jossa asiakkaat vierailevat silloin tällöin, kun asumispalveluyksiköissä, joissa ollaan mukana asukkaana arjessa, ja työskennellään osittain tämän kotona.

Tutkimuksen arviointiin tulisi käyttää myös validiutta, eli pätevyyttä. Hirsijärven ym. (2014, 231) mukaan validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kyvykkyyttä mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata, sillä mittarit tai menetelmät eivät aina välttämättä vastaa sitä, mitä on kuviteltu tutkittavan. Opinnäytetyön ryhmäteemahaastattelun aiheilla saatiin kerättyä aineistoa, jolla muodostettiin vastaukset tutkimuskysymyksiin ja saatiin luotua uutta tutkimustietoa poikkeamatilanteiden ilmiöstä. Teemahaastattelun aiheet oli sidottu tutkimuskysymyksiin ja tietoperustaan. Tutkimusmenetelmät osoittautuvat toimiviksi, sillä niillä saatiin kerättyä juuri sellaista tietoa, kuin mitä opinnäytetyötä aloittaessa lähdettiin tavoittelemaan. Koko opinnäytetyöprosessia pohdittaessa voidaan todeta, että hyviä tieteellisiä käytännön periaatteita on noudatettu opinnäytetyöprosessin kaikissa vaiheissa, eikä luotettavuuteen tai eettisyyteen vaikuttavia tekijöitä ole jätetty huomioimatta. Eettisyyttä on pohdittu syvästi jo ennen

opinnäytetyön tutkimusluvan myöntämistä, jolloin eettisyys on kulkenut mukana opinnäytetyön ensi metreiltä saakka.

8.1 Kehittämis- ja jatkotutkimusideat

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksiköiden henkilökunta kohtaa. Suunnitelmissa oli verrata opinnäytetyöstä saatuja tuloksia työntekijöiden kirjaamiin oikeisiin poikkeamailmoituksiin, jotta poikkeamatilanteiden ilmiöstä saataisiin mahdollisimman laaja kuva. Kirjattujen ilmoitusten vertailu jätettiin kuitenkin tekemättä haastattelujen toteutuksen viivästyessä koronaepidemian myötä. Tehtyjen ilmoitusten analysointi ja tarkempi tutkiminen olisikin loistava jatkotutkimusidea, jotta aiheesta saataisiin lisää arvokasta dataa. Olisi mielenkiintoista nähdä vastaako kirjatut ilmoitukset esimerkiksi tuloksissa esiin nousseita yleisimpiä poikkeamatilanteita, tai kuinka paljon ilmoituksia löytyy kirjallisena esimerkiksi väkivallasta työntekijää kohtaan. Kirjattujen poikkeamatilanteiden vertailu, analysointi ja tutkiminen vahvistaisi asumispalveluyksiköiden poikkeamatilanteiden ilmiötä vielä entisestään, koska aihetta on tutkittu niin vähän. Vieläkin syvemmillä ja laajemmalla tutkimisella esiin nousi nousta uusia riskitekijöitä tai turvallisuutta parantavia tekijöitä.

Toisena jatkotutkimusideana esitetään asumispalveluyksiköiden turvallisuusasiantuntijoiden, työsuojeluryhmien sekä ylimmän johdon kokemusten tutkiminen poikkeamatilanteisiin valmistautumisen, ympäristön ja menettelytapaohjeiden luomiseen liittyen. Olisi mielenkiintoista perehtyä siihen, kuinka turvallisuuskäytäntöihin on luotu ja esimerkiksi, miten poikkeamailmoituslomakkeet on laadittu. Opinnäytetyöstä ilmeni, millainen poikkeamatilanteiden ilmiö asumispalveluyksiköissä on mutta ei sitä, mitkä asiat ilmiöön vaikuttavat kokonaisvaltaisesti. Jatkotutkimus voisi siis koskea asumispalveluyksiköiden turvallisuusjohtamista ja siihen liittyviä seikkoja, sillä tätäkään aihetta ei löydöksieni mukaan ollut tutkittu juuri asumispalveluyksiköihin liitettynä. Jatkotutkimuksella poikkeamatilanteiden ilmiötä ymmärrettäisiin vielä paremmin ja voitaisiin mahdollisesti varmistaa, kulkeutuuko kaikki tieto asumisohjaajilta johdolle saakka, ja toisin päin. Jatkotutkimuksen avulla voitaisiin mahdollisesti luoda toimivia toimintamalleja arkeen. Opinnäytetyön ja jatkotutkimuksen myötä ymmärrys asumispalveluyksiköiden poikkeamatilanteiden ilmiöstä vahvistuisi, ja ymmärryksen myötä valmiudet ennakoida paranisivat entisestään.

Opinnäytetyön tuloksiin ja johtopäätöksiin perehdyttyä esiin nousi kehitysehdotuksia asumispalveluyksiköiden turvallisuuteen ja poikkeamatilanteisiin liittyen. Työntekijöiden suojarustus ja niiden lisääminen oli ensimmäinen kehitysajatus, mikä aineiston läpikäynnin yhteydessä nousi erityisesti esiin. Asumisohjaajat kokivat suojarustuksen olevan riittämätöntä. Haastatteluissa käytiin läpi haastateltavien mielteitä siitä, mitä suojarustuksen tulisi minimissään sisältää. Suojarustukseen tulisi kuulua viiltosuojahanskat ja turvakengät, jotta pistostapaturmariski saataisiin minimoitua. Jokaiselle asumisohjaajalle voisi hankkia omat turvakengät

ja viiltosuojahanskat, jolloin nyt yhteiskäytössä olevat ylimääräiset hajakoot voisi olla sijaiten tai uusien työntekijöiden käytössä, kunnes heille järjestyy omat henkilökohtaiset suojava-rusteet. Kehitysehdotukseen sisältyy varusteiden lisäämisen niin, että työnantaja hankkisi asumisohjaajille viiltosuojahanskat esimerkiksi kerran vuodessa tai kahdessa, riippuen siitä kuinka ne kestävät käyttöä. Mikäli työntekijä kadottaisi viiltosuojahanskat, olisi hän itse velvollinen hankkimaan tai korvaamaan uudet. Samaa toimintamallia voisi käyttää turvakengien osalta, vaikkakin turvakengät kestävät todennäköisesti käytössä pidempään, eikä niitä tarvitse uusia kovin usein.

Toiseksi kehitysehdotukseksi nousi säännölliset kertaukset turvallisuuskäytänteistä ja toimintaohjeista työryhmissä. Tulosten mukaan koulutuksia kaivattiin lisää, mutta pohdittamaan jäi se, onko kannattavaa kouluttaa uutta, jos jo koulutetut asiat eivät ole täysin muistissa ja niiden kertaaminen auttaisi toimintavalmiuksien parantamisessa. Kertauskoulutuksissa voisi käydä työryhmän kanssa läpi yhteisiä toimintaohjeita tai -tapoja ja muita turvallisuuteen liittyviä asioita. Kertauskoulutuksia olisi hyvä järjestää vähintään kerran tai kaksi vuodessa niin, että uudenkin työntekijän aloittaessa koulutus ei venyisi yli puolen vuoden päähän työsuhteen alusta. Tärkeämpiä pieniä turvallisuuteen vaikuttavia toimintoja voisi kerrata mahdollisesti useamminkin. Koko työryhmää ei tarvitsisi kouluttaa tietenkään kerralla, vaan koulutukset voisi järjestää esimerkiksi asukasjaon mukaan niin, että tiettyjen asukkaiden/asuntojen omaohjaajat yhdellä kertaa, toiset myöhemmin ja niin edelleen. Ehkä kertausta voisi tehdä yksi toimintaohje per kuukausi esimerkiksi tiimipalaverin päätteeksi. Työryhmässä tästäkin asiasta keskustelemalla löytyisi varmasti toimivien mallien kaikille työryhmille. Koulutuksilla ja kertauksilla voidaan parantaa työryhmän ennakkointia ja toimintaa poikkeamatilanteissa, jolloin riskien hallinta korostuu ja ikävät tapahtumat vähenevät.

Opinnäytetyön tuloksista pohdintaan nousi kiinteistöjen rakenteelliset haasteet, kuten ahtaat tilat, tai puuttuvat poistumisreitit. Ongelman ollessa rakenteellinen ei kiinteistöön todennäköisesti voi tehdä muutoksia, kuten luoda lisää poistumisreittejä. Ahdasta tilaa voi olla mahdotonta laajentaa, jos vieressä on kantavat seinät. Tällöin työntekijöiden tulisi omassa toiminnassa huomioida oma asettautuminen, eli jäädä vastaavissa tiloissa oven suuhun, lähelle poistumisreittiä. Luonnollisesti tällainen asettautumismalli saattaa kiireessä unohtua ja poikkeamatilanteita voi syntyä. Miten tuollaisen tilanteen tullessa toimittaisiin, jos asukas estäisi ulospääsyn sulkemalla oven ja olemalla edessä, eikä työntekijällä olisi vartijahälytintä mukana. Selvittäisiinkö tilanteesta puhumalla? Entä jos tilasta poistumisen estämisen lisäksi tilanne kärjistyisi pahemmaksi ja sisältäisi esimerkiksi väkivaltaa. Heräisikö vastaavan tilanteen myötä tarve kuljettaa epäkäytännölliseksi koettua vartijahälytintä kuitenkin varmuuden vuoksi mukana? Paranisiko vastaavanlaisten tilanteiden toimintavalmius kertaamalla ja harjoittelemalla toimintaohjeita. Kertauksissa voisi käyttää apuna esimerkiksi mielikuvaharjoituksia ja erilaisia skenaarioita.

Kolmantena kehitysehdotuksena pohdittiin vartijahälyttimien vaihtoa joihinkin käytännöllisempiin laitteisiin, joissa ei ole kosketusnäyttöä. Toimimattomat ja käyttämättömät turvallisuuslaitteet voivat lisätä työn fyysistä kuormittavuutta työturvallisuuskeskuksen (2016, 46) mukaan. Kosketusnäytön vaikeakäyttöisyys esiintyi yhtenä suurena tekijänä, jonka vuoksi laitteita ei haastatteluiden käytetä aktiivisesti. Mikäli kosketusnäytötöntä hälytintä ei voida järjestää, vaihtoehto voisi olla, ettei hälyttimiin tarvitsisi itse kirjoittaa paikkaa, missä on, vaan laite joko kohdentaisi paikan itse, tai paikanvalinta-toiminto olisi muuten erilainen. Kosketusnäytön hankalakäyttöisyys, laitteen kömpelö kuljettaminen ja aina tyhjät akut nousivat syiksi, miksi laitteita ei käytetä. Yksi syy oli myös rutiinin puutos mukaan ottamisessa. Opinnäytetyön tulosten perusteella suurin osa työntekijöistä ei kuljettanut hälytintä mukanaan työtehtävissä säännöllisesti. Mikäli laitteita ei itsessään saada helppokäyttöisimmiksi, voisiko niiden käyttöönotosta tehdä mahdollisimman yksinkertaista, helppoa ja nopeaa, jotta rutiini hälyttäminen mukaan ottamiselle syntyisi vaivatta. Nopea hälytyslaite on tärkeä turvallisuusjärjestelmä työympäristöissä, joissa tilanteet muuttuvat nopeasti.

Hälytinlaitteiden käyttöönoton kynnystä voisi mahdollisesti madaltaa parempi ja helpompi latausjärjestelmä, jolla voitaisiin taata, että laitteissa on aina virtaa. Latausjärjestelmän uusiminen voisi olla myös taloudellisempaa, helpompaa ja nopeampaa kuin itse hälytinlaitteiden vaihtaminen. Olisiko hälyttimille mahdollista saada sellainen latausjärjestelmä, missä latautuminen tapahtuisi automaattisesti, kun laite on asetettu takaisin paikalleen ilman erillistä johdon kytkentää itse laitteeseen. Esimerkkinä annettakoon latausteline, johon laite vain asetetaan ja se alkaisi lataamaan, tai kokonaan langaton latausalusta, johon laitetta ei tarvitsisi erityisesti edes asetella latauksen aloittamiseksi. Latausjärjestelmän tulisi olla simppelempi, eli vähintään johdoton, jotta laite päätyisi varmasti käytön jälkeen lataukseen, sillä mikäli laitteissa olisi aina virtaa, olisi ne helpompi ottaa myös mukaan töihin tullessaan. Langattomalla latausjärjestelmällä ongelmaksi ei nousisi myöskään kadonneet laturijohdot. Hälyttimien käyttämättömyyteen tulisi löytää toimiva ratkaisu ja yksinkertainen latausjärjestelmä voisi olla ehkä myös nopea järjestää. Toisaalta opinnäytetyöllä kerätyllä tutkimusdatalla aihetta voitaisiin ehkä käsitellä työryhmissä ja sieltä saattaisi nousta jokin vielä toimivampi ratkaisu ongelmaan, kuin latausjärjestelmän tai hälyttimen vaihto.

8.2 Arviointi

Opinnäytetyön tutkimus ja aihe ovat olleet opinnäytetyön tekijälle mielenkiintoisia prosessin alusta alkaen. Aito mielenkiinto on ollut hyödyksi myös työn etenemisen osalta. Opinnäytetyön prosessin aikana kohdatut vastoinkäymiset ja suunniteltua hieman hitaampi etenemistahti on antanut aikaa ajatustyöhön ja päätösten puntarointiin, minkä avulla on päädytty lopulta toimivampiin vaihtoehtoihin. Hitaamman etenemistahdin myötä on ehditty olla paremmin yhteyksissä opinnäytetyöohjaajaan koulun päässä, ja opinnäytetyöraportin saatiin laadittua ohjauksen myötä selkeämpi. Opinnäytetyöprosessi kesti lopulta noin kahdeksan kuukautta.

Opinnäytetyö on ollut kaiken kaikkiaan todella opettavainen kokonaisuus, monen eri osuuden suhteen. Prosessi on koettu onnistuneeksi, koska opinnäytetyössä tutkittiin sitä, mitä aiottiinkin ja tuloksia voidaan hyödyntää asumispalveluyksiköiden turvallisuuskulttuurin ja toimintatapojen kehittämisessä.

Haastavinta opinnäytetyön tekemisessä on ollut aineiston analyysi, johon kului paljon odotettua enemmän aikaa. Suurempi ajankäyttö johtanee juurensa siihen, ettei laadullisen tutkimuksen sisältölähtöisestä aineiston analyysistä ollut aiempaa kokemusta ja kaikki piti opetella alusta saakka. Uuden oppiminen on ollut tämän myötä myös antoisaa. Luokittelu analyysissä osoittautui oikeaksi tekniikaksi, sillä aineiston läpi käyminen yhä useampaan otteeseen nostatti esiin asioita, jotka olisivat varmasti vähemmällä tarkastelulla ja luokittelulla jäänyt huomaamatta. Analysoinnissa käytettiin apuna taulukointia, jonka myötä aineiston luokittelu helpottui ja lopulta kokonaisuuden hahmottaminen onnistui. Litteroinnin yhteydessä tehty alustava teemoittelu osoittautui lopulta suuntaa antavaksi, mutta ei riittäväksi. Aineiston analyysi onnistui lopulta hyvin, ja tulokset saatiin selkeästi esiin. Aineiston sisällönanalyysiin luoduilla esimerkkitaulukkoilla analyysiprosessi saatiin havainnollistettua ja selkiytettyä myös lukijoille ymmärrettävään muotoon, kun itse aineistoa ei liitetty opinnäytetyön raporttiin.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää turvallisuuskulttuurin ja työturvallisuuden parantamiseen jo sillä, että vartijahälyttimien käyttämättömyys voidaan ottaa työryhmissä puheeksi. Käyttöön liittyviin ongelmiin voidaan etsiä yhdessä ratkaisuja, tai käyttöönotolle voidaan keskusteluiden ja suunnitelmien avulla kehittää toimiva toimintamalli. Hälyttimien käyttämättömyys itsessään on suuri turvallisuusriski ja sen konkreettisesti esiin nousemisen avulla asiaan voidaan puuttua ja sitä voidaan alkaa selvittää. Toimivimmat ratkaisut luodaan ja suunnitellaan Sundellin (2014, 26) mukaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Rantaeskola ym. (2015, 54-55) toteaa turvallisuuden riskitekijöitä olevan henkilökunnan haitalliset uskomukset, sekä riskien vähättely. Haastatteluiden mukaan vartijahälytintä ei koeta hyödylliseksi sen monimutkaisuuden vuoksi, eikä sen käytöstä koettu suurta hyötyä, koska vaaratilanteissa ei yleensä oltu yksin. Herää kysymys, onko hälyttimen käytölle annettu todellista mahdollisuutta tositalanteen tullen, jos hälytin ei ole yleensä mukana tilanteissa? Hälytin lähettää ilmoituksen paitsi työkavereiden hälyttimiin, myös vartijalle ja Työturvallisuuslaki (2002/738) määrää viidennen luvun 27 pykälässä mahdollisuudesta avun hälyttämiseen väkivallan uhkatilanteissa. Hälytintä käyttäessä juuri työkaverit ovat ensimmäiset paikalle rientävät auttajat, ja vartija saapuu paikalle varmistamaan ja turvaamaan tilannetta niin pian, kuin suinkin paikalle pääsee. Avun hälyttämistä on tietysti myös puhelimen käyttö ja soittaminen, johon vaaditaan toimivat laitteet ja yhteydet, joten olisi ensisijaisen tärkeää, että ne toimisivat moitteettomasti asumispalveluyksiköiden työympäristössä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää asumispalveluyksiköiden henkilökunnan koulutuksessa, ja menetelmä- ja toimintatapoja laadittaessa, sillä opinnäytetyön tuloksista ilmenee

Lähteet

Painetut

Dahlberg, L. & Krug, E. 2002. Violence - a global health problem. Teoksessa Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zwi, A. & Lozano R. World report on violence and health. Geneve: World Health Organization, 26-47.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Porvoo: Tammi.

Isotaus, N., Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Pehkonen, A., Väänänen-Fomin, M. 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet: väkivalta työssä. Tampere: Talentum.

Reiman, T., Pitkänen, E. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri: teoria ja arviointi. Helsinki: Edita Prima.

Saari, S., Kantanen, L., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S., & Yli-Pirilä, P. 2009. Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Doudecim: Suomen Punainen risti.

Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko: väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuskeskus. 2016. Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi. Helsinki: Otavan kirjapaino.

Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Aalto, M. 2021. Kaksoisdiagnoosi. Viitattu 31.5.2021. <https://paihdelinkki.fi/sgn/tietopankki/tietoiskut/kaksoisdiagnoosi>

Asunto ensin. 2020a. Asunto ensin. Viitattu 11.10.2020. <https://asuntoensin.fi/tieto/asunto-ensin/>

Asunto ensin. 2020b. Asunto ensin -periaatteet. Viitattu 11.10.2020. <https://asuntoensin.fi/tieto/asunto-ensin/asunto-ensin-periaatteet/>

Asunto ensin. 2020c. Itsenäisen asumisen mahdollistaminen - asumisen ja palveluiden eriyttäminen. Viitattu 11.10.2020. <https://asuntoensin.fi/tieto/asunto-ensin/asunto-ensin-periaatteet/itsenaisen-asumisen-mahdollistaminen-asumisen-ja-palveluiden-eriyttaminen/>

Asunto ensin. 2020d. Kuntoutuminen ja voimaantuminen. Viitattu 11.10.2020. <https://asuntoensin.fi/tieto/asunto-ensin/asunto-ensin-periaatteet/kuntoutuminen-ja-voimaantumisen/>

Asunto ensin. 2020e. Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet. Viitattu 11.10.2020. <https://asuntoensin.fi/tieto/asunto-ensin/asunto-ensin-periaatteet/valinnanvapaus-ja-vaikutusmahdollisuudet/>

- Asunto ensin. 2020f. Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen. Viitattu 11.10.2020. <https://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/asunto-ensin-periaatteet/yhteiskuntaan-ja-yhteisoihin-integroituminen/>
- Eskola, S. 2008. Turvallisuus käsitteenä. Viitattu 4.10.2020. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Helsingin kaupunki. 2021. Pelastuslaitoksen laskutustaksat 12.1.2021 alkaen. Viitattu 31.5.2021. <https://dev.hel.fi/maatokset/media/att/4c/4cb188906827f5cc15bd670e4284a1e25b708bce.pdf>
- Jyväskylän yliopisto. 2015. Fenomenologia. Viitattu 27.9.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tieteenfilosofiset-suuntaukset/fenomenologia>
- Mäkinen, J. 2015. Mitä on turvallisuus. Viitattu 4.10.2020. <https://www.mantsala.fi/tiedot/OPS2016/Oppilaitosturvallisuuden-edistminen.pdf>
- Pelastusarmeija. 2021. Asumispalvelu. <https://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/helsinki/asumispalvelu#>
- Pelastusarmeija. 2016. Asunnottomuuden monet kasvot: neljä tarinaa asunnottomuudesta. Viitattu 17.5.2021. <https://www.pelastusarmeija.fi/uutisia/uutiset/asunnottomuuden-monet-kasvot-nelja-tarinaa-asunnottomuudesta>
- Pelastusarmeija. 2018. Asunto ensin. Viitattu 17.5.2021. <https://www.pelastusarmeija.fi/uutisia/uutiset/asunto-ensin>
- Peltonen, J. 2006. Turvallisuus - mitä ja miksi. Viitattu 4.10.2020. <https://www.sli-deshare.net/jerepeltonen/turvallisuus>
- Perälä, R. 2018. Asunto ensin? Asunto vain? Päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien asukkaiden palvelutarpeet tuetun asumisen asumisyksiköissä. Viitattu 26.5.2021. <https://ehyt.fi/wp-content/uploads/2020/06/Asunto-ensin-asunto-vain.pdf>
- Pleace, N. 2012. Housing first: European observatory on homelessness. Viitattu 27.5.2021. https://www.feantsaresearch.org/download/housing_first_pleace3790695452176551843.pdf
- Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R. & Knutagård, M. 2015. The Finnish Homelessness Strategy: An International Review. Viitattu 26.5.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153258/YMra_3en_2015.pdf
- Rikksentorjuntaneuvosto. 2020a. Työpaikkaväkivalta. Viitattu 30.9.2020. <https://rikksentorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>
- Rikksentorjuntaneuvosto. 2020b. Väkivalta. Viitattu 30.9.2020. <https://rikksentorjunta.fi/vakivalta>
- Section. 2020. Automaattisten paloilmoitinjärjestelmien väärät hälytykset. <https://blog.section.fi/turvallisuus/automaattisten-paloilmoitinjarjestelmien-vaarat-halytykset>
- Sininauha Oy. 2021. Asuminen meillä. Viitattu 17.5.2021. <https://www.sininauhakoti.fi/asuminen-meilla/>
- Talentia. 2016. Väkivalta sosiaalialalla liian yleistä - tavoitteena nollatoleranssi. Viitattu 1.5.2021. <https://www.talentia.fi/uutiset/vakivalta-sosiaalialalla-liian-yleista-tavoitteena-nollatoleranssi/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmistieteiden eettisen arvioinnin ohje. Viitattu 30.9.2020. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Työsuojelu. 2020. Väkivallan uhka. Viitattu 30.9.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

Työturvallisuuskeskus. 2020a. Työturvallisuuden perusteet. Viitattu 14.10.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet

Työturvallisuuskeskus. 2020b. Työsuojelu työpaikalla. Viitattu 14.10.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla

Työturvallisuuskeskus. 2020c. Työturvallisuus ja työsuojelu. Viitattu 14.10.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu

Työturvallisuuskeskus. 2021. Työympäristö. Viitattu 28.5.2021. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto#db1ff026

Työturvallisuuslaki. 738/2002. Viitattu 14.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P27>

Vva Ry. 2021. Asumispalvelut. Viitattu 17.5.2021. <https://vvary.fi/asumispalvelut/>

Väestöliitto. 2020a. Fyysinen väkivalta. Viitattu 30.9.2020. https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/fyysinen-vakivalta/

Väestöliitto. 2020b. Henkinen väkivalta. Viitattu 30.9.2020. https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/henkinen-vakivalta/

Y-säätiö. 2021. Asunnottomuus Suomessa. Viitattu 17.5.2021. <https://ysaatio.fi/asunnottomuus-suomessa>

Julkaisemattomat lähteet

Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu. 2019. Asumispalveluyksikön ohjaajien haastattelu 27.3.2019. Laurea-ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Honkala, P. 2006. Väkivallan uhka - sosiaalialan mörköpeikko. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere.

Manninen, S. 2017. Asiakasväkivallan jälkikasittely sosiaalialalla. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä.

Nykänen, J. 2020. Asiakasväkivallan muodot, ennakointi ja ennaltaehkäisy - tapaustutkimus lastensuojelun sijaishuoltoyksiköstä. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto, sosiaalityö- ja sosiaalisen työn tutkimuksen laitos. Turku.

Saloranta, T. 2020. Sosiaalityöntekijän työssä kokemus väkivalta - kokemuksia rikosprosessista ja organisaation tarjoamasta tuesta. Maisteritutkielma. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä.

Sininauha Oy. 2020. Poikkeamailmoituslomake. Sininauha Oy. Helsinki.

Vartia-Väänänen, M. & Pahkin, K. 2016. Talentia: Työväkivalta ja sen uhka -selvitys 2016. Julkaisematon PowerPoint -esitys. Työterveyslaitos. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Haastavien asiakastilanteiden prosessi	18
Kuvio 2: Analyysiprosessi (mukailen Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.).....	29
Kuvio 3: Yleisimmät poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä	35
Kuvio 4: Turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä	39

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki aineiston pelkistämisestä eli redusoinnista	29
Taulukko 2: Esimerkki aineiston klusteroinnista, eli luokittelusta	30
Taulukko 3: Esimerkki luokittelun jatkamisesta, eli abstrahoinnista	31
Taulukko 4: Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät asumispalveluyksiköissä.....	42

Liitteet

Liite 1: Tutkimustiedote ja haastattelukutsu.....	59
Liite 2: Kirjallinen suostumus osallistumisesta	60
Liite 3: Aineiston hallintasuunnitelma	61
Liite 4: Eettinen ennakoarvio.....	62
Liite 5: Aiheanalyysi esimiehille	63

Liite 1: Tutkimustiedote ja haastattelukutsu



Johanna Pohjanmeri
 Sosionomiopiskelija (AMK)
 Laurea-ammattikorkeakoulu

Hei,

Opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa Sosionomi (AMK) -koulutusohjelmassa, tavoitteenani on valmistua keväällä 2021. Teen tällä hetkellä opinnäytetyötä poikkeamatilanteiden ilmiöstä pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä. Työskentelen myös itse asumispalveluyksikössä palveluohjaajana.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa asunto ensin -periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden käyttöön uutta tutkimustietoa, jonka avulla voidaan kehittää työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria.

Etsin haastateltavaksi henkilöitä, jotka ovat koulutustaustaltaan lähihoitajia, työskentelevät asumisohjaajana asumispalveluyksiköissä ja kohtaavat työssään poikkeamatilanteita. Tutkimuskysymykset, joihin opinnäytetyöllä etsitään vastauksia ovat: "Millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksikön henkilökunta kohtaa työssään?" sekä "Millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on?"

Haastatteluissa käsitellään työssä kohdattuja poikkeamatilanteita, jolloin riskinä on aiheuttaa henkistä haittaa traumaattisen kokemuksen käsittelyn myötä tutkittavalle.

Osallistuminen tähän tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Voitte peruuttaa suostumuksenne, kieltäytyä osallistumasta, sekä keskeyttää osallistumisenne milloin tahansa, syytä ilmoittamatta.

Haastattelun kesto on noin 45 minuuttia - 1,5 tuntia. Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina teemoittelun avulla. Tavoitteena on, että ryhmähaastatteluihin osallistuu jokaisesta asumispalveluyksiköstä yksi työntekijä. Ryhmähaastatteluita on tarkoitus järjestää vähintään kaksi. Haastattelut toteutetaan Teamssin kautta videohaastatteluina, haastateltavat ja haastattelija ovat haastattelun ajan erillisissä rauhallisissa tiloissa haastattelun rauhallisuuden ja luotettavuuden takaamiseksi.

Haastattelut on tarkoitus toteuttaa mahdollisimman pian, otan teihin yhteyttä suostumuksenne jälkeen sopiakseni haastatteluajasta. Haastattelut tullaan nauhoittamaan ja tallenteet litteroimaan kirjalliseen muotoon. Haastattelijana toimii opinnäytetyön tekijä, Johanna Pohjanmeri. Aineisto on ainoastaan opinnäytetyön tekijän käytössä. Aineisto ja varmuuskopiot säilytetään salasanalla suojattuna ja fyysinen aineisto lukitussa tilassa. Aineisto tullaan hävittämään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Henkilötietoja, nimiä, tai muita tunnistetietoja ei julkaista.

Teiltä pyydetään kirjallinen suostumus osallistumisesta opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön raportista ei voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Opinnäytetyö julkaistaan Theseus tietokannassa sekä Sininauhasäätiön Intrassa, opinnäytetyö ja sen tulokset ovat julkisia.

Mikäli teillä on kysyttävää, tai haluatte lisätietoja opinnäytetyöstäni, vastaan kysymyksiini mielelläni.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin,

Johanna Pohjanmeri

Sosionomiopiskelija (AMK)

Laurea-ammattikorkeakoulu

johanna.pohjanmeri@student.laurea.fi

Liite 2: Kirjallinen suostumus osallistumisesta



Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Päivämäärä

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyö: Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä

Tutkimuksen toteuttaja: Johanna Pohjanmeri, sosionomiopiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tuottaa tutkimustietoa poikkeamatilanteiden-ilmioistä asunto ensin -periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden käyttöön. Tutkimustiedon avulla voidaan kehittää työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria.

Olen lukenut ja ymmärtänyt kirjallisen tutkimustiedotteen. Olen saanut tiedotteesta riittävän selvityksen tutkimuksesta, haastattelun tarkoituksesta, osallistumisen vapaaehtoisuudesta, sekä tutkimusaineiston luottamuksellisesta käsittelystä, säilytyksestä, luovuttamisesta sekä tutkimuksen päätyttyä aineiston ja tietojen asianmukaisesta hävittämisestä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini riittävän vastauksen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita tutkimukseen osallistumistani. Minua ei ole painostettu, tai houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Olen lisäksi saanut riittävät tiedot tutkimuksen tarkoituksesta, oikeuksistani, tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä sekä tutkimuksen toteuttamisesta.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä, tai keskeyttää osallistumiseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Lisäksi olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimukseen osallistumiseni, tai peruutan suostumukseni, voi tähän mennessä kerättyjä tietoja käyttää osana tutkimusaineistoa.

Ymmärrän, että antamiani tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta sivullisille.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän opinnäytetyöhön ja suostun vapaaehtoisesti tutkimukseen.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Alkuperäinen allekirjoitettu suostumus, sekä kopio tutkimustiedotteesta jäävät opinnäytetyöntekijän arkistoon. Tutkimustiedote ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 3: Aineiston hallintasuunnitelma



Opinnäytetyön aineiston hallintasuunnitelma

Opinnäytetyö: Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä

Opinnäytetyön toteuttaja: Johanna Pohjanmeri, sosionomiopiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyöni perustuu kvalitatiiviseen, eli laadulliseen tutkimukseen. Tutkimuksessa etsitään vastauksia kysymyksiin: Millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksikön henkilökunta kohtaa työssään? ja Millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on?

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa asunto ensin -periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden käyttöön tutkimustietoa, jonka avulla voidaan kehittää työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria.

Tutkimusaineisto kerätään Teamssin välityksellä videohaastatteluina, hyödyntäen aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina. Jokaisessa ryhmähaastattelussa osallisena on yksi työntekijä per asumispalveluyksikkö. Aineiston analysointi tapahtuu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Ryhmähaastattelut tallennetaan ja aineiston analysointia varten ne myös litteroidaan. Ryhmähaastatteluiden myötä yhtäkään vastaajaa, tai asumispalveluyksikköä ei voi tunnistaa tutkimuksen tuloksista. Ryhmähaastattelu myös kasvattaa näin ollen tutkimustulosten luotettavuutta, kun kaikki asumispalveluyksiköt otetaan huomioon tasavertaisesti.

Aineistoa varten kerätään vain osallistujien nimet ja yhteystiedot haastatteluajan sopimista varten, näitä tietoja ei liitetä itse tutkimukseen. Tutkittavia informoidaan aineiston käyttöoikeuksista.

Aineistoja säilytetään fyysisesti salasanalla suojattuina tiedostoina Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöntekijän henkilökohtaiselle OneDrivelle. Lisäksi aineisto varmuuskopioidaan ulkoiselle kiintolevylle salasanoin suojattuna. Aineisto tuhoetaan hallitusti ja asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Aineistoa tai tietoja ei luovuteta muille. Ainoastaan opinnäytetyöntekijällä on pääsy ja käyttöoikeus tutkimuksen aineistoon. Tutkimus ja sen tulokset ovat julkisia, ja ne julkaistaan Theseus järjestelmässä opinnäytetyön valmistuttua.

Johanna Pohjanmeri

Sosionomiopiskelija (AMK)

Laurea-ammattikorkeakoulu

johanna.pohjanmeri@student.laurea.fi

Liite 4: Eettinen ennakoarvio



Johanna Pohjanmeri
 Sosionomiopiskelija (AMK)
 Laurea-ammattikorkeakoulu
 johanna.pohjanmeri@student.laurea.fi

Eettinen ennakoarviointi

Opinnäytetyö: Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä

Opinnäytetyön toteuttaja: Johanna Pohjanmeri, sosionomiopiskelija (AMK), Laurea-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tekijä kunnioittaa tutkielmaa tehdessään jokaisen ihmisen itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa, sekä luonnon monimuotoisuutta, aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä. Opinnäytetyön tekijä on sitoutunut noudattamaan ihmiseen perustuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita, sekä hyviä tieteellisiä käytäntöjä.

Tutkielmaan suostuminen on tietoon perustuvaa ja täysin vapaaehtoista, ja tutkielmaan osallistumisen vapaaehtoisuus on tehty selväksi myös tutkittaville henkilöille. Tutkittavalle henkilölle on annettu riittävästi tietoa kaikista osallistuspäätökseen vaikuttavista seikoista, ja hänelle on annettu tarpeeksi aikaa tehdä päätös osallistumisestaan vapaaehtoisesti. Tutkittavia henkilöitä ei ole painostettu, tai houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Henkilöille on annettu myös selvitys hänen oikeuksistaan, sekä tutkielmassa käytettävistä menetelmistä. Lisäksi tutkittavalle henkilölle on myös tehty selväksi, että suostumisen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja tullaan käyttämään osana tutkimusta. Tutkittava henkilö on antanut kirjallisen suostumuksen tutkielmaan osallistumisesta ja näiden seikkojen ymmärtämisestä.

Ryhmähaastattelussa käsitellään työssä kohdattuja poikkeamatilanteita, jolloin riskinä on aiheuttaa henkistä haittaa traumaattisen kokemuksen käsittelyn myötä tutkittavalle. Henkinen haitta voi ylittää myös normaalin arkielämän rajat, mikäli tapahtuma on ollut todella traumaattinen. Tutkittava voi koska tahansa kieltäytyä syytä ilmoittamatta keskustelemasta aiheesta haastattelutilanteessa, eikä häntä painosteta jatkamaan, tai keskeyttää koko osallistumisensa tutkimukseen. Tutkittavat ovat saaneet käydä läpi haastattelurungon, ennen tutkimukseen suostumusta, ja ovat tietoisia mahdollisesta henkisestä haitasta, jota voi mahdollisesti aiheesta keskusteltaessa ilmetä.

Poikkeamatilanteet asumispalveluyksiköissä koostuvat häiriökäyttäytymisestä, häirinnästä, paloilmoituksista, kiinteistön vahingoista, ensiapu ja hoitotyöstä, lääkityspoikkeamista, tietoturvaongelmista, tai muista poikkeavista tilanteista kuten turvalaitteen teknisestä toimintahäiriöstä, vainajasta, tai muusta lähellä piti tapahtumasta. Häiriökäyttäytymiseksi voidaan lukea asukkaan tai vieraan henkilön asiaton käytös, uhka tai väkivalta henkilökuntaa tai muuta henkilöä kohtaan. Häirintää voi olla ahdistelu, häirintä tai seksuaalinen häirintä.

Tutkittavalle henkilölle on annettu tiedoksi, että opinnäytetyön tekijä ja haastattelija työskentelee asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksikössä palveluohjaajana. Tutkielmassa ei kerätä henkilötietoja, yksittäinen ei ole tunnistettavissa opinnäytetyön raportista, tai sen tuloksista. Tätä tukee tutkielman aineistonkeruumenetelmänä toimiva ryhmähaastattelu, joita järjestetään vähintään kaksi.

Tutkielman tarkoituksena on tuottaa asunto ensin -periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden käyttöön uutta tutkimustietoa, jonka avulla voidaan kehittää työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria. Tutkimustiedon myötä ennaltaehkäisy esimerkiksi uhkatilanteita kohtaan helpottuu, ja mm. traumaattisten tilanteiden jälkikäsitteilyyn liittyvät seikat selkenevät.

Liite 5: Aiheanalyysi esimiehille

Johanna Pohjanmeri 1800008

AIHEANALYYSI

Opinnäytetyön alustava nimi

- Poikkeamatilanteiden ilmiö pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteen asumispalveluyksiköissä

Työelämäedustaja ja toimiala, tai hanke

- [REDACTED], sosiaali- ja terveysala

Työelämäedustajan nimi ja sähköpostiosoite

- [REDACTED].fi

Opinnäytetyön tavoitteet

- Tarkoituksena on tutkia poikkeamatilanteiden ilmiötä pääkaupunkiseudun asunto ensin -periaatteella toimivissa asumispalveluyksiköissä.
- Tutkielman tavoitteena on tuottaa asunto ensin -periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden käyttöön tutkimustietoa, jonka avulla voidaan kehittää työturvallisuutta, toimintakulttuuria ja toimipaikkojen turvallisuuskulttuuria.
 - Tutkimuksella voidaan kartoittaa mahdollisesti henkilökunnan lisäkoulutuksen tarvetta, selkeyttää ohjeistuksia, sekä kehittää poikkeamailmoituslomaketta.

Suunnitellut kehittämis- tai tutkimusmenetelmät/toteutustapa

- Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimustapa, jossa pohjana on yksilön ymmärrys tutkimuskohdetta kohtaan. Filosofisesti tutkimusta lähestytään hermeneuttis-fenomenologisesta näkökulmasta, ja aineisto analysoidaan teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.
 - Alustavat tutkimuskysymykset: Millaisia poikkeamatilanteita asumispalveluyksikön henkilökunta kohtaa työssään? ja "Millainen turvallisuuskulttuuri asumispalveluyksiköissä on?"
 - Ryhmähaastattelu, jokaisessa haastattelussa tavoitteena olla yksi työntekijä per asumispalveluyksikkö
 - Teemahaastattelun aiheet: poikkeamatilanteet (kohtaaminen, käsittely), turvallisuuden kokeminen työympäristössä, ja poikkeamailmoituksen teko

Muuta:

- Tutkimus toteutetaan pääkaupunkiseudulla asunto ensin -periaatteella toimivissa asumispalveluyksiköissä
- Ryhmähaastattelut toteutetaan Teamssin välityksellä helmi-maaliskuun aikana
- Alustavasti suunnitellut haastatteluajankohdat:
 - ma 1.3. klo 14-15:30 tai ti 2.3. klo 14-15:30
 - ma 8.3. klo 14-15:30
 - ma 15.3. klo 14-15:30

Alustava aikataulu

- Kevään 2021 aikana valmis, tavoitteena, että työn julkaisu olisi huhtikuun lopulla.
- Tulokset ovat julkisia, opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa sekä [REDACTED] intrassa