



Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksukset

Helena Ewalds
Riina Karjalainen
Joonas Peltonen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

www.thl.fi

Ohjaus nro 5/2019

Helena Ewalds, Riina Karjalainen ja Joonas Peltonen

Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Asiantuntijaryhmään kuuluneet:

Ilkka Kokkonieniemi, ylitarkastaja, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)

Laura Laine, sosiaalityöntekijä, Sophie Mannerheimin turvakoti, MLL Helsingin yhdistys ry

Paula Mäkiharju-Brander, ylitarkastaja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto (AVI)

Ulla Nuutinen, vastaava sosiaalityöntekijä, Kuopion turvakoti, Kuopion kaupunki

Minna Remes-Sievänen, vastaava sosiaalityöntekijä, Pääkaupungin turvakoti

Laura Terho, lakimies, sosiaali- ja terveysministeriö (STM)

Julkaistu perustuu vuonna 2013 julkaistuun versioon.

ISBN 978-952-343-335-9 (verkkojulkaisu)

ISSN 2323-4172 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-335-9>

Helsinki 2019

Johdanto

Turvakotipalvelujen ensimmäiset kansalliset laatusuositukset julkaistiin vuonna 2013, ja niissä määriteltiin laatusuositukset ympärivuorokautisille turvakotipalveluille. Laatusuositusten tarkoituksena oli ohjata kuntia järjestämään palvelut. Turvakodin ylläpitäjän rahoitus pohjautui suurilta osin kuntien tekemiin yksittäisiin maksusitoumuksiin, ja rahoitus oli jatkuvasti epävarmalla pohjalla. Turvakotipalvelut eivät vastanneet riittävästi alueelliseen tarpeeseen. Palvelujen määrä jopa vähentyi epävarman rahoituksen takia. Tilanne oli asiakkaiden kannalta hankala ja epätasa-arvoa luova. Tilanne ei myöskään vastannut niitä kansainvälisiä velvoitteita, joihin Suomi oli sitoutunut.

Vuoden 2013 jälkeen turvakotipalveluissa on koettu merkittäviä uudistuksia. Vuonna 2015 voimaan tullut laki turvakotipalveluista oli historiallisesti merkittävä päätös lähisuhdeväkivallan uhrien akuutin avun ja suojan varmistamiseksi. Lain tarkoitus on turvata valtakunnallisesti laadukkaat ja kokonaisvaltaiset turvakotipalvelut henkilöille, joihin kohdistuu lähisuhteessa väkivaltaa tai jotka elävät tällaisen väkivallan uhan alla.

Lain myötä turvakotipalvelujen rahoitus ja järjestäminen muuttuivat merkittävästi aiempaan verrattuna. Nykymuotoiset turvakotipalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia matalan kynnyksen erityispalveluita.

Samaan aikaan kun turvakotilaki astui voimaan, saatiin myös uusi Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Ensimmäistä kertaa historiassa sosiaalihuoltolaissa lausutaan julki lähisuhdeväkivalta ja kuntien velvoite tarjota asukkailleen apua lähisuhdeväkivaltaan (11 §). Lähisuhdeväkivallan vastainen työ sisältää kokonaisuudessaan ennaltaehkäisevää työtä, akuuttia kriisiapua sekä pitkäkestoista apua ja tukea. Turvakotipalvelut ovat yksi lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden tarvitsemista palveluista. Avopalvelut ovat tärkeitä lähisuhdeväkivaltaa ennaltaehkäisevänä palveluna sekä tukena esimerkiksi turvakotijakson jälkeen. Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyössä on tärkeää tiivis ja toimiva yhteistyö turvakotipalvelujen ja avopalveluiden välillä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tehtävänä on huolehtia turvakotitoiminnan ohjauksesta, arvioinnista, kehittämisestä ja palveluiden valtakunnallisesta yhteensovittamisesta. Uusilla laatusuosituksilla THL vastaa muuttuneen lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin ja nykymuotoisten turvakotipalveluiden kehittämiseen. Lisäksi laatusuosituksilla halutaan vaikuttaa turvakotipalveluiden yhteneväisyyteen palveluverkon kasvaessa.

Sisällys

Johdanto	3
Laatusuositusten tarkoitus	5
Lakisääteiset turvakotipalvelut	5
Turvakotipalveluntuottajien valinta	6
Turvakotipalvelujen rahoitus	6
Asiakkaana turvakodissa	6
Asiakkaan kokema lähisuhdeväkivalta	6
Turvakotipalvelutarpeen arviointi	8
Asiakkuuden alkaminen ja työskentely	8
Turvakotijakson päätyminen	9
Turvakotijakson asiakasprosessi ja periaatteet	10
Lapsi turvakodin asiakkaana	11
Turvakodin asiakkaiden moninaisuus	12
Asiakastyön dokumentointi	13
Asiakastietojen kirjaaminen	14
Asiakastietojen käsittely	14
Asiakastietojen säilytys ja luovuttaminen	14
Turvakodin henkilöstö	15
Turvakodin toimitilat	16
Toiminnan arviointi, tutkimus, kehittäminen ja viestintä	16
Turvakotipalvelujen ohjaus ja valvonta	17
Lähteet	18
Liitteet	19

Laatusuositusten tarkoitus

Turvakotilain (1354/2014) tarkoituksena on turvata valtakunnallisesti laadukkaat ja kokonaisvaltaiset turvakotipalvelut henkilöille, joihin kohdistuu lähisuhteessa väkivaltaa tai jotka elävät tällaisen väkivallan uhan alla. Nämä päivitetty laatusuositukset ovat osa turvakotilain toimeenpanoa. Laatusuositukset ohjaavat palveluiden tuottamista, kehittämistä ja uuden toiminnan suunnittelua.

Turvakotipalvelujen laatusuositukset kuvaavat toiminnan laatua eri osapuolten näkökulmista ja eri ulottuvuuksista. Prosessin laatu kuvaa asiakasprosessin eli perustehtävän tarkoituksen sekä sen toteuttamisen eri vaiheet ja niiden sisällön. Rakenteen laatu viittaa niihin puitteisiin, joissa asiakasprosessia tehdään. Siihen kuuluvat sekä konkreettinen toimintaympäristö (kuten sijainti ja tilat) että toiminnan resurssit (mm. henkilöstön määrä ja koulutus). Tuloksen laatu kuvaa sitä, onko toiminnassa saavutettu asetetut tavoitteet. Laadun määrittely on tärkeää asiakkaille, työntekijöille ja palvelujen järjestäjille, jokaiselle omasta näkökulmastaan. (Holma 2009).

Taulukko 1. Laadun käsite eri ulottuvuuksien ja toimijoiden mukaan
(Holma, T. 2009 mukailten)

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

Lakisääteiset turvakotipalvelut

Turvakotilaissa on säädetty, mikä on turvakoti, kenelle se on tarkoitettu ja mitä apua turvakodissa voi saada.

Turvakotilaki määrittelee turvakodin ympärivuorokautiseksi kriisityön yksiköksi, joka tarjoaa turvattua asumista ja psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta. Turvakoti on tarkoitettu lähisuuhdeväkivaltaa kokeneelle tai sen uhan alla elävälle henkilölle iästä ja sukupuolesta riippumatta. Turvakotipalvelut ovat avoimia sekä yksin että lasten kanssa tuleville aikuisille. Turvakotiin voi tulla oma-aloitteisesti tai viranomaisen tai muun tahon ohjaamana, tarvittaessa myös nimettömänä, ja palvelu on asiakkaalle maksuton.

Turvakodissa on ympärivuorokautisesti läsnä sosiaali- tai terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö, joka on erikoistunut väkivaltatyöhön.

Turvakotipalveluntuottajien valinta

Turvakotipalvelun järjestämisvastuu kuuluu THL:lle. THL valitsee avoimen haun kautta palveluntuottajat siten, että eri puolilla maata on saatavilla riittävästi turvakotipalveluja.

Turvakotipalvelujen tuottajaksi voi hakea yksityinen tai julkinen palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi valittavalla yksityisellä toimijalla on oltava yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettu lupa. Palveluntuottajien valinnassa huomioidaan erityisesti kokemus ympärivuorokautisen sosiaali- tai terveyspalvelun tuottamisesta sekä kriisityöstä ja lähisuhdeväkivallan vastaisesta työstä. Lisäksi valinnassa kiinnitetään huomiota toimintaan tarkoitettujen tilojen sijaintiin ja tarkoituksenmukaisuuteen.

Turvakotipalvelujen rahoitus

Turvakotilain uudistuttua turvakotipalvelut ovat sataprosenttisesti valtion rahoittamia vaativia erityispalveluja, joille osoitetaan valtion talousarviossa määräraha. THL myöntää valituille palveluntuottajille valtion varoista avustuksen turvakotipalvelun tuottamisesta aiheutuvia kustannuksia varten ennakkona. Avustukseen sovelletaan turvakotilakia ja valtionavustuslakia (688/2001). Palveluntuottajat toimittavat valtionapuviranomaisena toimivalle THL:lle vuosittain kutakin avustusvuotta koskevan selvityksen valtionavustus päätöksen mukaisen avustuksen käytöstä.

Asiakkaana turvakodissa

Asiakkaan kokema lähisuhdeväkivalta

Lähisuhdeväkivalta eroaa muusta ihmisten välisestä väkivallasta siinä, että tekijä on henkilö, johon pitäisi pystyä luottamaan. WHO:n mukaan väkivalta on fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista. Väkivalta monissa eri muodoissaan johtaa tai voi hyvin todennäköisesti johtaa fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriintymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen tai kuolemaan. (Krug ym. 2005) Tyypillisesti turvakodin asiakas on kokenut useita väkivallan muotoja. Turvakodin henkilöstöllä tulee olla erityisosaamista lähisuhdeväkivallan ilmiöstä ja sen eri ilmenemismuodoista.

Lähisuhdeväkivaltaa käytetään kaikissa sosiaaliluokissa ja kulttuureissa. Lähisuhdeväkivaltaa voi olla parisuhteessa, aikuinen voi kohdistaa sitä lapseen, sitä voi olla sisarusten kesken tai lapsi voi olla väkivaltainen vanhempansa kohtaan. Vastuu väkivallasta on aina väkivallan tekijällä. Turvakotien asiakkaista noin puolet on aikuisia ja puolet lapsia.

Väkivaltainen suhde muodostuu usein kolmivaiheisesta kehästä, jossa vuorottelevat eri vaiheet väkivaltatapahtumaan johtaneesta jännityksestä anteeksi pyytämiseen ja hyvittelyyn. (Walker 2017) Pitkään jatkunut väkivalta kaventaa sitä kokeneen toimintamahdollisuuksia ja vaikuttaa myös ihmisen kokemukseen itsestään.

Lähisuhdeväkivalta täyttää usein myös rikoslaissa määritellyn rikoksen tunnusmerkit, ja väkivallan kohtaus voi tehdä väkivallasta rikosilmoituksen. Pahoinpitely yksityisellä paikalla on virallisen syytteen alainen rikos, eli poliisin pitää tutkia ja syyttää niistä, vaikka asianomistaja ei vaatisikaan asiasta rangaistusta. (Rikoslaki 39/1889)

Taulukossa 2 on määritelty eri väkivallan muotoja. Väkivallan muotoja on määritelty useilla eri tavoilla riippuen siitä, missä yhteydessä ja mihin tarkoitukseen määrittelyä on käytetty. Taulukon määrittelyjä tulaaan käyttämään turvakodin asiakasasiakirjoissa vuoden 2020 alusta.

Taulukko 2. Väkivallan eri muotojen määritelmät

Väkivallan muoto	Määritelmä
Fyysinen väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön ruumiillisen koskemattomuuden tahallinen loukkaus Huom. Fyysistä väkivaltaa on esimerkiksi töniminen, lyöminen, potkiminen, tukistaminen, pään hakkaaminen, raapiminen, repiminen, ravistelu tai ampuma- tai teräaseen käyttö.
Henkinen väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön psyykkisen hyvinvoinnin tahallinen vahingoittaminen Huom. Henkistä väkivaltaa on esimerkiksi alistaminen, arvostelu, nimittely, vähättely, mitätöinti, huomiotta jättäminen, halveksunta, kontrollointi, sosiaalisen kanssakäymisen rajoittaminen, voimakas mustasukkaisuus, eristäminen tai itsemurhalla uhkaaminen.
Seksuaalinen väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön seksuaalisen koskemattomuuden tai itsemääräämisen tahallinen loukkaaminen tai seksuaalinen hyväksikäyttö tai riisto. Seksuaalista väkivaltaa on esimerkiksi raiskaus, raiskauksen yritys tai seksuaalisen kanssakäymisen eri muotoihin painostaminen tai seksiin pakottaminen, seksuaalinen halventaminen, pornografiaan pakottaminen, ehkäisyyn käytön kieltäminen, aborttiin pakottaminen, seksuaalisen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai altistaminen ikätasoon kuulumattomaan seksuaalisuuteen tai seksualisoituneeseen ilmapiiriin.
Väkivallan uhka	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön uhkailu, pelottelu tai kiristäminen väkivallalla Huom. Väkivallan uhkaa on esimerkiksi fyysisellä tai seksuaalisella väkivallalla uhkailu, pelottelu tai kiristäminen.
Taloudellinen väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön taloudellisiin asioihin liittyvän itsemääräämisen tahallinen loukkaaminen tai rajoittaminen Huom. Taloudellista väkivaltaa on esimerkiksi itsenäisen rahankäytön estäminen, taloudelliseen päätöksentekoon osallistumisen estäminen tai pakottaminen omien rahojen antamiseen toisen käyttöön.
Laiminlyönti	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön jättäminen vaille hoitoa, apua tai huolenpitoa tilanteissa, joissa hän on niistä riippuvainen. Huom. laiminlyöntiä on esimerkiksi lapsen, vammaisen henkilön tai vanhuksen ravinnon, lääkityksen tai valvonnan laiminlyönti.
Kulttuurinen tai uskonnollinen väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön kulttuuriin, vakaumukseen tai uskonnon harjoittamiseen liittyvän itsemääräämisen tahallinen loukkaaminen tai rajoittaminen Huom. Kulttuurista tai uskonnollista väkivaltaa on esimerkiksi uskonnolliseen vakaumukseen pakottaminen, uskonnon harjoittamisen kieltäminen tai väkivallan käyttö uskontoon tai kulttuuriin viittaamalla.
Vaino	<ul style="list-style-type: none"> • henkilössä pelkoa tai ahdistusta aiheuttava toistuva ja tahallinen uhkailu, seuraaminen, tarkkailu tai muu näihin rinnastettava toiminta Huom. Vainoa on esimerkiksi toistuvat, ei toivotut yhteydenotot, seuraaminen, tarkkailu tai perättömien tietojen levittäminen.
Väkivallalle altistuminen	<ul style="list-style-type: none"> • väkivallan näkeminen tai kuuleminen, väkivallan pelossa eläminen tai väkivallan seurauksien kokeminen
Kunniaväkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilöön kohdistuva väkivalta tilanteessa, jossa kyseistä henkilöä epäillään yhteisöllisten siveysperiaatteiden loukkaamisesta. Huom. kunniaan liittyvä väkivalta liittyy ajattelutapaan, jonka mukaan kunnia on koko perheen tai suvun yhteinen asia. Kunniaväkivalta voi ilmetä väkivallan erilaisina muotoina, esimerkiksi rajoittamisena, eristämisenä, uhkailuna, pakottamisena tai fyysisenä väkivaltana.
Kemiallinen väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • henkilön fyysisen tai psyykkisen hyvinvoinnin tahallinen vahingoittaminen lääkkeillä, päihteillä, kemikaaleilla tai liuottimilla

Turvakotipalvelutarpeen arviointi

Turvakodin asiakastyöskentelyn tavoitteena on katkaista väkivalta tai sen uhan alla eläminen, auttaa turvallisen elämän rakentamisessa sekä vahvistaa asiakkaan voimavaroja ja selviytymiskeinoja.

Turvakodin asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Turvakotipalvelussa on myös otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuristausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Turvakoti on velvollinen huolehtimaan tulkkauksesta, mikäli työskentely asiakkaan kanssa sitä edellyttää.

Turvakotipalvelutarpeen arvioi turvakodin sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan ja muun henkilöstön kanssa. Toisinaan arvion tekeminen turvakotijakson alkamisesta on haastavaa ja monitulkintaista. Kaikki väkivalta ei synnytä perustetta turvakotijakson alkamiselle. Esimerkiksi ihmiskauppa tai muu järjestäytynyt rikollisuus ei itsessään ole lähisuhdeväkivaltaa. Kuitenkaan se, että asiakas on ihmiskaupan tai järjestäytyneen rikollisuuden uhri ei sulje pois sitä, ettei hän voisi olla myös lähisuhdeväkivallan kokija.

Jos turvakodin henkilöstö arvioi, että lähisuhdeväkivaltaa kokenut asiakas vaarantaisi turvakodissa oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden tai että hän ei pystyisi huolehtimaan omista tai mukanaan olevien alaikäisten lasten perustarpeista, ei henkilö voi tulla kyseiseen turvakotiin asiakkaaksi. Hänet tulee mahdollisuuksien mukaan ohjata muihin palveluihin. Vaikka turvakotipaikkaa tiedustellut henkilö ei tulisi turvakotiin, tulee aina kuitenkin tehdä lastensuojeluilmoitus, jos sille on lastensuojelulain mukainen peruste ja turvakodilla on asiakkaasta ilmoituksen tekemiseen tarvittavat tiedot. Lisäksi asiakas tulee mahdollisuuksien mukaan ohjata saamaan hänen tarvitsemiaan palveluita esimerkiksi paikallisen sosiaalitoimen tai sosiaalipäivystyksen kautta.

Mikään yksittäinen asia, kuten esimerkiksi asiakkaan päihtymys, terveydentila tai vamma, ei ole sellaiseen syy evätä asiakkaalta turvakotipalvelua. Turvakodissa tehtävä arvio on aina kokonaisarvio henkilön tilanteesta.

Jos henkilöllä on henkilökohtainen avustaja, hän voi tulla mukaan turvakotiin sen mukaan, mitä vammaisen henkilön ja avustajan välillä on sovittu. Vammaisen henkilön apuna voi myös olla avustajakoira ja näkövammaisilla opaskoira.

Turvakoti johon asiakas ottaa yhteyttä puhelimitse tai hakeutuu fyysisesti, varmistaa oikean avun, tuen, turvan tai ohjauksen asiakkaalle. Asiakas saa valita, mihin turvakotiin hän hakeutuu, ja hän voi myös perustelluista syistä vaihtaa turvakotia. Jos asiakas vaihtaa turvakotia, siirtyminen tulee tehdä suunnitellusti yhteistyössä asiakkaan ja vastaanottavan turvakodin kanssa.

Pääsääntöisesti asiakas maksaa itse omat matkakulunsa turvakotiin. Turvakoti voi kuitenkin kustantaa asiakkaan matkakulut, mikäli turvakodin vastuhenkilö arvioi sen tarpeelliseksi. Niissä tilanteissa, joissa asiakas ohjataan yhdestä turvakodista toiseen, korvaa vastaanottava turvakoti tarvittaessa asiakkaan matkakulut.

Asiakkuuden alkaminen ja työskentely

Kun asiakas tulee turvakotiin, on hän usein kriisissä ja kokenut traumaattisen tapahtuman, kuten fyysistä väkivaltaa, vakavaa henkistä väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Asiakas voi olla tapahtumien takia esimerkiksi shokissa, joka näyttäytyy eri tavoin ali- tai ylivireystilana. Traumaattinen tapahtuma voi myös aktivoida aiempia traumakokemuksia ja voi näin vaikuttaa asiakkaan vointiin turvakodissa. Tämän takia turvakotijaksolle asettuminen ja työskentelyn rauhoittaminen ovat tärkeitä koetun väkivallan käsittelemiseksi ja siitä irtautumiseksi. Suunnitelmallisen työskentelyn varmistamiseksi turvakotijaksojen tulisi olla kestoltaan vähintään yhden viikon mittaisia. Jokaiselle asiakkaalle on nimettävä oma työntekijä.

Asiakkaan tullessa turvakotiin on tulohaastattelun yhteydessä kartoitettava mahdolliset muut kotiin jääneet henkilöt esimerkiksi lapset tai isovanhemmat tai kotieläimet ja heidän riskinsä joutua väkivallan kohteeksi. Kun asiakkaana on alaikäisiä lapsia, on heistä tehtävä lastensuojeluilmoitus. Kun asiakkaana on raskaana oleva nainen, tehdään ennakkollinen lastensuojeluilmoitus.

Asiakkuuden alkaessa kartoitetaan asiakkaan kokemia väkivaltaa, sen vakavuutta ja vaikutuksia omaan ja lasten elämään. Tavoitteena on arvioida väkivallan riski ja siten huolehtia väkivallan kokijan turvallisuudesta. Apuna käytetään Marak-riskinarviointilomaketta (liite 1) sekä tarvittaessa lomaketta häirinnän ja vainon kartoittamiseen (liite 2). Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen turvasuunnitelma (liite 3). Turvasuunnitelmaan kirjataan muun muassa väkivaltaa ennakoivat tilanteet, pakenemistavat ja -paikat sekä avun hälyttäminen. Väkivallan riskiä tulee arvioida koko turvakotiasiakkuuden ajan.

Väkivaltatyöskentelyssä voidaan käydä läpi asiakkaan tilanne turvallisessa ja luottamuksellisessa asiakassuhteessa. Turvakotityössä tulee kuunnella ja tiedostaa, mitä ihminen itse kokee tarvitsevansa ja mitä hän toivoo. Jokaiselle ihmiselle on tärkeää, että hän tulee ymmärretyksi. Siksi esimerkiksi viittomakieli tai erilaiset kommunikointitavat, kuten vaikeus puheen ymmärtämisessä tai tuottamisessa, eivät saa estää ymmärretyksi tulemistä.

Väkivaltaa kokeneelle annetaan myös hänen oikeuksiaan koskevaa opastusta ja neuvontaa hänen tilanteeseensa liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä. Asiakkaalle kerrotaan, että väkivalta on rikos ja että vastuu väkivallasta on aina tekijällä. Asiakasta voidaan auttaa hakemaan lähestymiskieltoa väkivallan tekijää kohtaan sekä turvakieltoa omien tietojen salaamiseksi. Lisäksi tarjotaan tietoa ja opastusta rikosilmoituksen tekemisessä ja mahdollisessa oikeusprosessissa yhteistyössä Rikosuhripäivystyksen ja esimerkiksi asuinkunnan oikeusaputoimiston kanssa. Turvakotien asiakkailla on lähisuhdeväkivaltaan liittyvän palvelutarpeen lisäksi monia muita palvelutarpeita. Näissä tilanteissa asiakasta tuetaan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja terveystoimeen sekä muihin tarvittaviin palveluihin ja viranomaisiin. Turvakodilta voidaan myös olla yhteydessä sosiaaliviranomaiseen asiakkaan puolesta hänen luvallaan.

Asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen läheisverkostoaan ja aktivoidaan se mahdollisuuksien mukaan tueksi ja voimavaraksi. Läheisverkoston aktivoimisen arvioinnissa ensisijaista on aina asiakkaan turvallisuus. Turvakodin tilojen, tapojen ja päiväohjelman avulla luodaan mahdollisuuksia asiakkaiden keskinäiseen vertaistukeen. Asiakkaan kanssa selvitetään millaista työskentelyä tarvitaan kriisivaiheen jälkeisessä selviytymisvaiheessa, ja yhteistyötahojen kanssa selvitetään väkivallan kokijan mahdollisuudet saada tukea.

Tarvittaessa tulee myös tehdä sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Yhteydenotto voidaan tehdä jos työntekijä arvioi, että asiakkaalla on sosiaalihuollon palveluiden tarve ja se tehdään asiakkaan luvalla. Jos lupaa ei voida saada ja asiakas on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, on työntekijällä velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli väkivallan tekijä ottaa yhteyttä turvakotiin, voidaan hänet ohjata palveluihin, jotka tarjoavat apua henkilöille jotka ovat käyttäneet tai pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa perheessään tai muussa läheisessä suhteessa. Turvakodin asiakkaan kanssa työskenneltäessä voidaan joskus yhdessä asiakkaan kanssa päätyä siihen, että turvakodin työntekijän yhteydenotto tekijään voi edesauttaa asiakkaan turvallisuutta ja väkivallasta irtautumista. Tässä tapauksessa turvakoti on yhteydessä tekijään ja opastaa häntä palveluiden hakemisessa. Ennen yhteydenottoa tehdään riskinarviointi ja huolehditaan siitä, ettei yhteydenotto tai sen tekemättä jättäminen vaaranna kenenkään osapuolen turvallisuutta. Turvakodilla ei tule järjestää tapaamisia väkivallan tekijän kanssa.

Turvakotijakson päätyminen

Turvakodin sosiaalityöntekijä tekee päätöksen turvakotijakson päättymisestä yhdessä muun henkilöstön ja asiakkaan kanssa. Asiakkuuden päättymiselle ei ole määritelty yksittäisiä määräaikoja tai asiakkaan tilanteeseen liittyviä yksittäisiä ehtoja. Suositeltavaa on, että turvakotijakso kestäisi 1 vähintään viikon, koska kyse on usein akuutista kriisityöskentelystä. Tavoitetila jakson päättyessä on, että asiakas ja turvakodin henkilöstö ovat asiakkuuden päättymisen ajankohdasta yhtä mieltä, asiakkaan arki on palautunut riittävän turvalliseksi ja asiakkaalla itsellään on tunne, että hän kykenee selviytymään arjesta itsenäisesti tai muiden tukitoimien turvin. Lisäksi asiakkaan tilanteen tulee olla turvallinen niin, ettei ole tiedossa asiakkaaseen kohdistuvaa lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa, ja että asiakkaalle on järjestynyt tarvittavat tukitoimet. Asiakkuuden päättyessä tulee myös arvioida esimerkiksi lapsen tarvitsemat avohuollon tukitoimet turvakotijakson jälkeen.

Asiakas voi kuitenkin halutessaan lähteä turvakodista, vaikka se ei olisi henkilöstön mielestä vielä ajankohtaista. Tässä tilanteessa työntekijän tulee keskustella asiakkaan kanssa ja tuoda esiin muun muassa mahdolliset kotiinpaluuseen liittyvät turvallisuusriskit. Jos asiakkaalla on lapsia ja hän lähtee turvakodista tilanteessa, jonka turvakodin henkilöstö arvioi turvattomaksi, tulee henkilökunnan olla välittömästi yhteydessä lastensuojeluun ja tehdä lastensuojeluilmoitus.

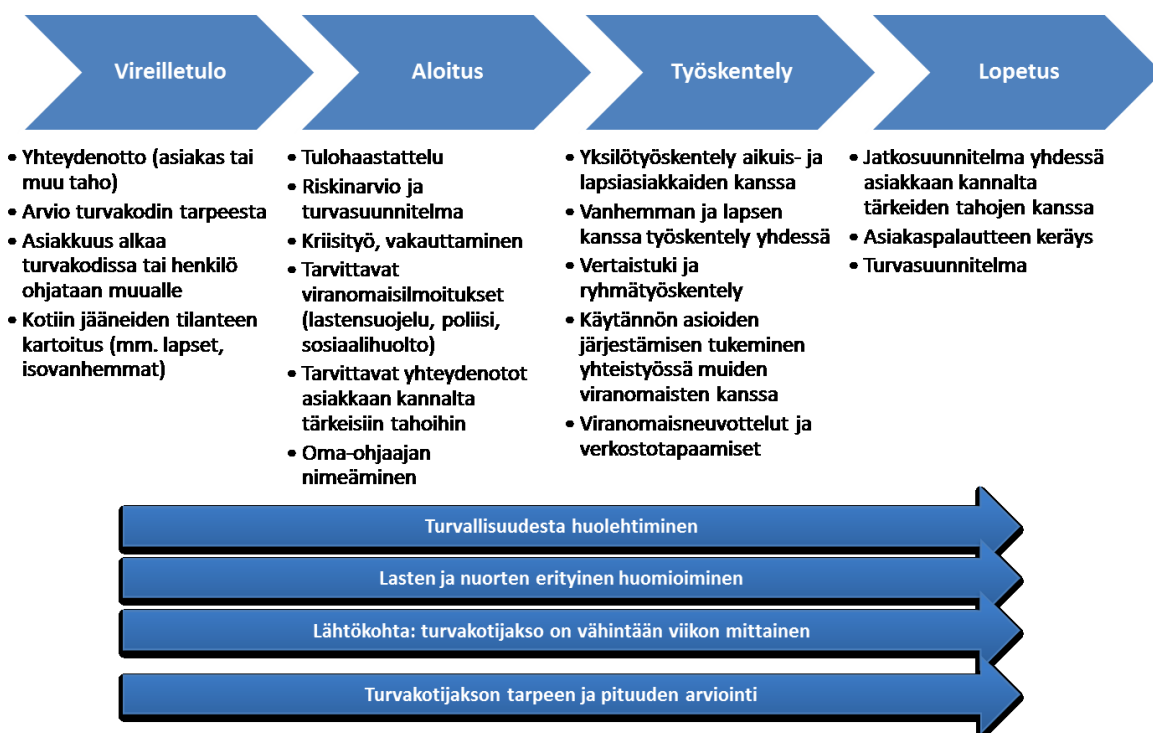
Se, että asiakas on asunnon tai muun vastaavan palvelun tarpeessa, ei ole peruste turvakotijakson alkamiselle tai pitkittämiseksi. Poikkeustilanteessa kunta voi maksaa turvakotijakson jälkeisen asumisen turvakodin tiloissa. Kunnan maksaessa asumisesta kyse ei ole turvakotipalvelusta vaan muusta palvelusta, josta turvakoti ja kunta sopivat keskenään. Kyse on poikkeusjärjestelystä, joka ei saa missään tilanteessa estää turvakotipalvelua tarvitsevien henkilöiden pääsyä kyseiseen turvakotiin. Turvakodit määrittelevät eiturvakotipalveluna toteutetun asumisen hinnan. Saatu korvaus merkitään tilityksessä muuksi tuloksi.

Mikäli henkilöstö arvioi, ettei asiakas ole enää turvakotipalvelun tarpeessa, päätetään turvakotijakso suunnitelmallisesti vaikka asiakas olisi päätöksestä eri mieltä. Turvakotijakso päätetään myös jos asiakas ei voi enää olla turvakodissa esimerkiksi päihteiden käytön tai muille asiakkaille aiheuttamansa turvallisuusriskin takia. Näissäkin tapauksissa asiakkuuden päättäminen on hyvä tehdä tarvittavien yhteistyötahojen, kuten lastensuojelun tai aikuissosiaalityön kanssa, mikäli se on asiakkaan edun mukaista.

Jos asiakas on tyytymätön turvakodissa saamaansa palveluun, hänen tulee ensisijaisesti selvittää asiaa turvakodin kanssa. Halutessaan asiakas voi tehdä kantelun siihen Aluehallintovirastoon (AVI), jonka alueella turvakoti sijaitsee.

Turvakotijakson asiakasprosessi ja periaatteet

Turvakodin asiakasprosessi voidaan kuvata nelivaiheisena työskentelynä. Kuvassa 1 on nimetty ne asiat, joita turvakotijakson aikana tulee tapahtua vireille tulon, aloituksen, työskentelyn ja lopetuksen yhteydessä. Turvallisuudesta huolehtiminen, lasten ja nuorten erityinen huomioiminen sekä turvakotijakson tarpeen ja pituuden arviointi ovat mukana koko työskentelyprosessin ajan. Suunnitelmallinen työskentely asiakkaan kanssa turvakodissa edellyttää lähtökohtaisesti vähintään viikon pituisen jakson.



Kuva 1. Turvakodin asiakasprosessi

Seuraavissa viidessä periaatteessa kiteytyvät turvakotityössä oleelliset ja tärkeät toimintatavat.

Turvallisuus

Väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä keneenkään kohdistuneena. Turvallisuus on väkivalta-työssä sekä työskentelyn edellytys että sen tavoite. Työskentelyn edellyttää ympäristöä, jossa on turvallista olla ja työskennellä. Tavoitteena on rakentaa elämä ilman väkivaltaa.

Asiakkaan osallisuus

Väkivaltatyötä tehdään asiakaslähtöisesti, ja asiakkaalla tarkoitetaan sekä lasta että aikuista. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemistä ja huomioimista työskentelyssä sekä työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja kyvyn mukaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Osallisuuteen kuuluu myös turvakodista saatava vertaistuki, joka voi olla oleellinen osa toipumisprosessia.

Luotettavuus

Luotettavuus väkivaltatyössä tarkoittaa työn läpinäkyvyyttä: asiakkaille, omassa työyhteisössä toimiville ja yhteistyökumppaneille kerrotaan avoimesti väkivaltatyön työkäytännöistä, käytettävistä työmenetelmistä ja niiden perusteluista. Luotettavuus todentuu työntekijöiden ammattitaitoisena työnä ja tietoisuutena työn laadusta ja sen ylläpitämisestä. Asiakastyössä luotettavuus näyttäytyy luottamuksellisena asiakassuhteena. Työntekijä noudattaa salassapitovelvollisuutta koskevia lakeja ja asetuksia.

Kunnioitus

Asiakkaan kanssa työskenneltäessä otetaan huomioon hänen erityisyytensä, yksilöllinen tilanne, henkilöhistoria ja tarpeet. Työskentelyssä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja edellytyksistä käsin. Kunnioitus näkyy myös toiminnassa toisten työntekijöiden ja eri yhteistyötahojen kanssa. Kaikkien osapuolten näkemykset, tietotaito ja työpanos otetaan huomioon asiakkaan tilanteen kannalta merkittävänä tietona.

Toivon luominen

Asiakkaalle pyritään luomaan uskoa ja toivoa väkivallattomaan elämään ja elämänhallintaan. Voimavaroja vahvistetaan etsimällä asioita jotka ilahduttavat ja tuovat energiaa. Näin nostetaan asiakkaan itseluottamusta ja kykyä pitää itsestä huolta, mikä auttaa selviytymään

Lapsi turvakodin asiakkaana

Lapsi on aikuisen tavoin turvakodin asiakas, ja hänellä on oikeus käydä läpi väkivaltakokemuksiaan työntekijän kanssa. Turvakotiin voi tulla myös alaikäinen nuori ilman vanhempiaan, esimerkiksi tilanteessa, jossa nuori kokee väkivaltaa tai uhkaa kodissaan. Alaikäisen asiakkaan kohdalla tulee aina tehdä lastensuojeluilmoitus ja arvioida tilanne yhteistyössä lastensuojelun kanssa. Työskentelyssä on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat lapsen turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden.

Lapsen kanssa työskentelyllä tarkoitetaan lapsen huomioimista kaikessa turvakodissa tehtävässä työssä. Työskentelyn tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden lisääminen ja lasten omien raketavien selviytymiskeinojen tunnistaminen ja vahvistaminen. Työskentelyssä tulee huomioida lapsen osallisuus ja voimavarat. Lapselle tulee nimetä turvakotijakson ajaksi oma työntekijä.

Lapsiasiakkaan kohdalla turvallisuus turvakotijakson aikana huomioidaan niin lapsen olosuhteissa, ihmissuhteissa kuin vuorovaikutuksessa. Tärkeää on huomioida jokaisessa tilanteessa lapsen kokema turvallisuudentunne ja edistää sitä. Uhkia lapsen turvakodissa olon aikana voivat olla esimerkiksi kriisissä olevan

ja usein väsyneen vanhemman kyky huolehtia lapsen perustarpeista ja kohdata lapsen erilaisia reaktioita aiemmin koettuun väkivaltaan sekä turvakodissa olemiseen. Pahimmillaan tämä voi johtaa lapsen huolenpidon laiminlyöntiin tai turvakodissa olevan vanhemman tekemään väkivaltaan. Turvakodissa voi olla tilanteita, joissa toinen asiakas aiheuttaa uhkaa lapselle. Turvakodissa on tärkeää havainnoida lapsen turvallista arkea kokonaisvaltaisesti oman perheen parissa sekä muiden asiakkaiden kanssa toimiessa.

Seuraavassa muistilistassa esitetetään tärkeitä periaatteita työskentelyyn lapsen kanssa turvakodissa.

1. Turvakodissa tuetaan vanhempaa vakauttamaan lapsen tilanne ja huolehtimaan turvallisuutta tuovasta normaalista päivärytmistä ruokailuineen ja ulkoiluineen. Turvakodin työntekijä tekee arvioidun työskentelyn turvallisuudesta ja varmistaa, ettei työskentely lisää väkivallan riskiä lapsen elämässä.
2. Lapsille tulee järjestää mahdollisuus käydä työntekijän kanssa läpi omaa tilannettaan ikätasonsa mukaisesti turvallisessa ja luottamuksellisessa suhteessa. Lapsen kanssa tehdään turvasuunnitelma.
3. Lapsen kanssa kartoitetaan hänen läheisverkostoaan ja aktivoidaan se mahdollisuuksien mukaan tueksi ja voimavaraksi. Lapsen kanssa työskennellessä käytetään tarvittaessa virallisia tulkkeja.
4. Kaikista turvakotiin tulevista lapsista tehdään lastensuojeluilmoitus. Lastensuojeluilmoitus tehdään myös esimerkiksi kotiin jääneistä alaikäisistä lapsista. Poliisille tehdään ilmoitus jos lapsen epäillään joutuneen väkivallan tai seksuaalirikoksen kohteeksi.
5. Lapsen kanssa työskentelyn rinnalla tehdään vanhemmuustyötä turvakodilla olevan vanhemman kanssa. Vanhemmalle annetaan tietoa ja apua lapsen turvallisuuden tunteen uudelleen rakentamiseen ja häntä tuetaan, että hän kykenee huomioimaan lapsen näkökulman pohtiessaan ratkaisuvaihtoehtoja elämäntilanteeseensa. Vanhemman kanssa pyritään työskentelemään myös silloin, kun suora työskentely lapsen kanssa ei ole mahdollista.
6. Lapsen näkemykset tulee ottaa hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti myös huomioon, kun hänen asioitaan käsitellään.
7. Lapsella on oikeus koulunkäyntiin myös turvakotijakson aikana. Turvakodintulee tarvittavia järjestää esimerkiksi kuljetusta tai mahdollisuus etäopiskeluun yhteistyössä lapsen esikoulun tai koulun kanssa.
8. Lapsen tuen tarve arvioidaan turvakotityöskentelyn jälkeen.

Turvakodin asiakkaiden moninaisuus

Turvakotipalvelujen asiakkaat tulevat erilaisista perhetilanteista ja monenlaisista kulttuuritaustoista myös Suomen perinteisistä kulttuurisista vähemmistöistä. Turvakodit ovat avoimia kaiken ikäisille, myös ikään-tyneille. Turvakotipalveluja käyttävät yhtäläillä vammattomat ja vammaiset ihmiset.

Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisestä työstä on hyötyä kaikkien asiakkaiden kohtaamisessa. Kulttuurisensitiivisessä työskentelyssä korostuu erityisesti kunnioittamisen periaate, eli asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja henkilöhistorian huomioiminen.

Turvakotien asiakkailla on erilaisia sukupuoli- ja seksuaali-identiteettejä. Myös sukupuoli-identiteettiin tai seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvät muutokset ihmisessä voivat aiheuttaa ristiriitoja parisuhteissa ja muissa lähisuhteissa ja siten altistaa väkivallalle. Turvakotien tiloissa ja toiminnassa tulee varmistaa, että kaikki asiakkaat saavat kunnioittavaa ja arvostavaa palvelua.

Asiakkaalta on tärkeä kysyä avoimesti kulttuurisista ja uskonnollisista kysymyksistä, jotka liittyvät arkeen turvakodissa. Samalla ammattilaisen tulee välttää ylitulkitemasta asiakkaan kulttuuritaustaa. Asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat myös monet muut tekijät kuten ikä, sukupuoli, koulutustausta sekä asema yhteiskunnassa ja perheessä.

Romanikulttuuri on voimakkaasti yhteisöllinen kulttuuri, jossa perheellä ja suvulla on erityinen merkitys. Parisuhteessa tapahtuva väkivalta on romanikulttuurissa yhteisön asia. Ulkopuolinen apu on romaniasiakkaille tärkeää, sillä mahdollisuudet tukeutua läheisiin ovat väkivaltatilanteissa rajalliset. Kulttuuriset erityispiirteet on hyvä tiedostaa ja osata ottaa puheeksi tarvittaessa. Samalla on tärkeää muistaa, etteivät ne ole syitä väkivaltaan.

Eri kulttuuritaustasta tai maasta kotoisin olevalle asiakkaalle on tarjottava erityisen selkeää tietoa kielellä, jota asiakas ymmärtää. Asiakkaalla voi olla hyvin vähäiset tiedot oikeuksistaan ja suomalaisen yhteiskunnan lainsäädännöllisistä perusteista. Tietoa tulee tarjota, vaikka samalla on huomioitava, että kriisitilanne ei ole paras mahdollinen ajankohta tiedon vastaanottamiselle ja käsittelylle.

Mikäli asiakas ei ymmärrä kunnolla työntekijän puhumaa kieltä, turvakotipalvelussa tulee käyttää tulkia. Näin varmistetaan, että asiakas saa oikean tiedon turvakotipalvelusta. Auttamistyössä käytetään aina virallisia tulkkeja. Tärkeää on myös antaa käytännön neuvot riittävän yksityiskohtaisesti. Useissa turvakodeissa on kehitetty erilaisia kuvakortteja auttamaan turvakotijakson alkuvaiheessa sekä turvakodissa asumiin liittyvissä asioissa silloin, kun yhteistä kieltä ei ole.

Aiemmat väkivaltakokemukset ovat yleisesti riski lähisuhdeväkivallalle. Moni pakolainen ja turvapainkanhakija on entisessä kotimaassaan joutunut kokemaan järkyttäviä, mahdollisesti traumatisoivia tapahtumia, joihin usein liittyy vakava väkivalta. Useat lapset ovat joutuneet myös saman väkivallan kohteiksi. Kotimaasta pakeneminen on jo sinällään riski psyykkiselle hyvinvoinnille. Aiemmat traumaattiset väkivallan kokemukset voivat pahentaa uusien väkivallan kokemusten vaikutuksia sekä lamaannuttaa entistä voimakkaammin kokijansa. Aiempi altistuminen väkivallalle voi myös madaltaa kynnystä käyttää itse väkivaltaa. Pakolaistaustaisten asiakkaiden mahdollisesti kokema julma kohtelu voi aiheuttaa epävarmuutta, pelkoa ja jopa vihaa uuden kotimaan järjestelmää sekä ammattilaisia kohtaan. Väkivallasta kertominen voi pelottaa myös siitä syystä, että sen pelätään vaikeuttavan omaa, lapsen tai puolison maahan jäämistä. Myös mahdolliset syrjintä- tai rasismikokemukset voivat heikentää asiakkaan luottamusta viranomaisjärjestelmään. Pakolaisten mielenterveystyöhön kehitettyä kulttuurista haastattelua (engl. cultural formulation interview) voidaan käyttää soveltaen myös turvakotityössä (Castaneda ym. 2018.)

Väkivaltaa kokeneen voi olla vaikea puhua asiasta erityisesti silloin kun tekijänä on oma aikuinen lapsi, tai esimerkiksi muistisairas puoliso. Väkivallan kokemukseen sekoittuvat tällöin entistä enemmän myös hoi-vaamisen elementit. Vanhemmat ottavat usein myös vastuuta aikuista lapsistaan, vaikka tilanne olisi kohtuuton tai sietämätön. Turvallisuuden uhka rakkaan ihmisen taholta on erityisen haavoittavaa, ja ikääntyneen kohdalla aikuisen lapsen väkivaltainen käyttäytyminen rikkoo monella tapaa läheistä suhdetta.

Läkkäämmällä henkilöllä lähisuhdeväkivallalta on voinut kestää jopa vuosikymmeniä jatkuneen parisuhteen ajan, jolloin avun hakemisen kynnys on erityisen suuri. Rikosilmoituksen tekeminen tai turvakotiin hakeutuminen voidaan kokea vaikeaksi, koska huoli kotiin jäävän puolison selviytymisestä on suuri. Vain pieni osa turvakodin asiakkaista on yli 65-vuotiaita.

Vammaisuus ei suojele väkivallalta, vaan vammaisilla lapsilla ja aikuisilla on päinvastoin vammattomia suurempi riski kokea väkivaltaa. Vammaisten ihmisten haavoittuvuutta lisäävät muun muassa riippuvuus, näkymättömyys ja kyvyttömyys suojautua väkivallalta. Vammaisiin ihmisiin kohdistuvassa väkivallassa on joitakin erityispiirteitä, jotka ammattilaisen on hyvä tiedostaa. Tällaisia väkivallan muotoja ovat esimerkiksi apuvälineiden vahingoittaminen sekä lääkityksen ja vammaiselle välttämättömän avustamisen laiminlyönti. Lisäksi vammaisuus sinänsä voi vaikeuttaa avun hakemista konkreettisesti. (Piispa ym. 2013)

Asiakastyön dokumentointi

Asiakastyön dokumentointi on tärkeä osa turvakotipalveluissa tehtävää työtä. Dokumentointia tarvitaan toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan. Dokumentointi on myös pohjana turvakotipalvelujen tilastoinnille, jonka perusteella toimintaa arvioidaan ja kehitetään. Tilastotiedon avulla voidaan ohjata

turvakotipalvelujen tuottamista sekä järjestämistä, seurata ja arvioida väkivallan ehkäisytyön kehitystä sekä kehittää turvakotitoimintaa.

Asiakasasiakirjat toimivat työntekijän apuvälineinä, joiden avulla tehtyihin ratkaisuihin voidaan helposti palata ja niiden merkitystä tai tehtyjen suunnitelmien toimivuutta jälkikäteen arvioida. Ajan tasalla olevat asiakirjat havainnollistavat asiakastyötä prosessina asiakkaille, kollegoille, yhteistyökumppaneille ja työntekijälle itselleen. Ajantasaiset asiakastiedot turvaavat asiakkaalle sujuvuuden työskentelyssä myös työntekijävaihdosten yhteydessä ja parantavat asiakkaan oikeusturvaa.

Turvakodin asiakirjojen käsittelyä ja säilytystä ohjaavat EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) sekä Tietosuojalaki (1050/2018).

Asiakastietojen kirjaaminen

Asiakasasiakirjat laaditaan jokaisesta turvakotipalvelua saavasta asiakkaasta, sekä aikuisista että lapsista. Asiakasasiakirjat sisältävät turvakotipalvelun antamiseksi tarvittavat sosiaalihuollon asiakastiedot, joita ovat muun muassa asiakkaan perustiedot, hänen elämän tilannettaan ja elinolosuhteitaan kuvaavat tiedot sekä hänen kokemaansa väkivaltaa tai sen uhkaa koskevat tiedot, jotka ovat välttämättömiä palvelun toteuttamiseksi. Lapsiasiakkaista dokumentoidaan myös toisen huoltajan, joka ei ole turvakodissa, ilmoittamat ja antamat tiedot lapsesta siinä määrin kun se on tarpeellista.

Turvakotilain mukaan lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeva henkilö voi mennä turvakotiin tarvittaessa myös nimettömänä. Myös anonyymeista asiakkaista kerätään kuitenkin pakolliseksi merkityt tilastotiedot.

Turvakotipalvelun tuottajaa sitoo voimassa oleva lainsäädäntö asiakastietojen kirjaamisesta sekä THL:n ja palveluntuottajan välinen turvallisuussopimus, jossa määrätään salassa pidettävän tiedon käsittelemisestä.

Asiakastietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelylle tulee olla oikeudellinen perusta. EU:n tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaan turvakodit voivat kerätä, säilyttää ja käsitellä asiakkaiden tietoja ilman asiakkaalta pyydettyä erillistä suostumusta, koska turvakotipalvelut perustuvat lakiin. Turvakodeissa pyydetään asiakkaan henkilötietoja, koska ne ovat turvakotipalvelun antamisen kannalta välttämättömiä ja vaikuttavat asiakkaan saamaan palveluun ja asiakkaan turvallisuuteen. Henkilötietojen käsittelystä sovitaan tarkemmin turvakotipalvelun tuottajan ja THL:n välisellä erillisellä sopimuksella (sopimus henkilötietojen käsittelystä). Henkilötietojen keräämiseen, säilyttämiseen ja käsittelyyn tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Asiakastietojen säilytys ja luovuttaminen

THL on asiakastietojen rekisterinpitäjä, ja sitä sitoo rekisterinpitäjä koskeva voimassa oleva lainsäädäntö. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että henkilötietojen käsittely on lainmukaista.

Turvakotipalvelun tuottaja toimii asiakastietoja käsitellessään THL:n lukuun. Turvakodit vastaavat myös tietojen luovuttamisesta sekä virheellisesti kirjattujen tietojen korjaamisesta. Turvakodit luovuttavat THL:lle tietoa valtakunnallista tilastointia varten vain numeerisessa muodossa ilman henkilötietoja.

Turvakotiin tulevat tietopyynnöt voivat olla tietosuoja-asetuksen mukaisia henkilötietojen tarkastamista koskevia pyyntöjä tai julkisuuslain mukaisia asiakirjapyyntöjä. Turvakotipalvelujen asiakastietojen säilytyksestä ja asiakastietojen luovutuksesta säädetään laissa ja asetuksissa seuraavasti: Lausuntoja turvakotityöskentelystä annetaan vain sosiaaliviranomaisten kirjallisen pyynnön perusteella (asiakaslaki 12 §). Muut viranomaistahoilta tulevat pyynnöt arvioidaan erikseen.

Turvakodin asiakkaalla on oikeus pyynnöstä nähdä ja tarkastaa kaikki häntä koskevat tiedot EU:n tietosuoja-asetuksen artiklojen 13 ja 15 mukaisesti. Tiedon miten ja mitä varten asiakastietoja käsitellään, on oltava helposti saatavilla, ymmärrettävää ja selkeästi muotoiltua. Asianosaisen oikeudesta tiedonsaantiin säädetään puolestaan julkisuuslain 11 §:ssä ja oikeudesta saada tieto itseä koskevasta asiakirjasta julkisuuslain 12 §:ssä. Vaikka turvakoti olisi yksityisen toimijan ylläpitämä, sovelletaan näitä julkisuuslain pykäliä asiakaslain 11 §:n mukaisesti.

Poikkeuksellisesti tietojen antamisesta asiakkaalle voidaan kieltäytyä, jos siitä voi seurata vakavaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai hoidolle tai jonkun muun oikeuksille (tietosuojalaki 33 § ja 34 §). Tietojen antamisesta voidaan kieltäytyä myös julkisuuslain 11 §:n 2 momentissa säädetyillä perusteilla (turvakoti-asioissa kyseeseen voi tulla erityisesti erittäin tärkeä yksityinen tai yleinen etu taikka lapsen etu). Jos tietoja kieltäydytään antamasta, on tästä annettava kirjallinen valituskelpoinen päätös ja perusteltava miksi tietoja ei voida luovuttaa. Tietosuoja-asetuksen mukaisissa pyynnöissä ensisijainen valitustaho on Tietosuoja-valtuutettu, jonka antamaan päätökseen voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Julkisuuslain mukaisesta päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen, joka on mainittava päätöksessä.

Lasta koskevat asiakirjat luovutetaan pyynnöstä huoltajille, paitsi silloin kun se on lapsen edun vastaista (julkisuuslaki 11 § 2 mom., tietosuojalaki 34 §). Lapsi itse voi myös kieltää hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu huomiodien asiakirjojen luovuttamisen painavasta syystä, jollei se ole selvästi alaikäisen edun vastaista (asiakaslaki 11 § 3 mom.). Asiakirjojen luovuttaminen kirjataan.

Turvakoti voi vastata pyyntöihin itsenäisesti, mutta henkilötietojen rekisterinpitäjänä THL voi tarvittaessa avustaa niiden arvioinnissa. Epäselvissä tilanteissa turvakotien tulee olla yhteydessä THL:een.

Turvakodit, kuten kaikki muut Suomen sosiaalipalveluiden tuottajat, siirtyvät vaiheittain vuoteen 2023 mennessä tallentamaan ja säilyttämään kaikki turvakodissa tuotettavat asiakirjat valtakunnalliseen tietojärjestelmään Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (Kanta-arkisto). Asiakastietojen dokumentoinnin ja käsittelyn yhteiset toimintamallit edistävät hyvää hallintoa, asiakkaan ja ammattilaisen oikeusturvaa sekä parantavat palvelujen laatua ja niiden tuloksellisuutta. Yhteiset asiakasasiakirjojen tietosisällöt ja -rakenteet ovat osa valtakunnallisen asiakastiedon arkiston käyttöönottoon valmistautumista ja varsinaista käyttöönottoa.

Arkistolaitos on määrännyt päätöksellään 1.12.2014 sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja -tietojen pysyvistä säilytyksestä, että kaikki asiakaslaissa tarkoitettuun sosiaalihuollon valtakunnalliseen asiakastietovarantoon sähköisesti tallennetut sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ja -tiedot (tositteita lukuun ottamatta) säilytetään pysyvästi sähköisessä muodossa. Päätös koskee myös kaikkia aiempia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ja -tietoja, jotka siirretään sosiaalihuollon valtakunnalliseen asiakastietovarantoon.

EU:n tietosuoja-asetuksen 37 artiklan mukaan rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän on nimitettävä tietosuojavaastaava, julkistettava tämän yhteystiedot ja ilmoitettava ne valvontaviranomaiselle. Tietosuojavaastaavan tehtäviin kuuluu mm. varmistaa, että organisaatiossa noudatetaan asetusta ja toimia konaktina valvontaviranomaiseen mahdollistaen toimiva yhteistyö.

Turvakodin henkilöstö

Lain mukaan turvakodissa on oltava vastuuhenkilö sekä tarpeellinen määrä tuki- ja ohjaustyötä tekevää henkilöstöä. Turvakodin henkilöstöllä on oltava koulutusta, työkokemusta ja perehtyneisyyttä lähisuhdeväkivallan kriisityöhön. Henkilöstömäärän arvioinnissa on aina otettava huomioon yksikön toiminnallinen kokonaisuus. Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Henkilöstön määrän tulee riittää sujuvaan kolmivuorotyöhön, niin että turvakodissa on aina paikalla vähintään yksi työntekijä.

Turvakodin henkilökunnan pätevyydestä säädetään asetuksella (1103/2018). Asetuksen mukaan turvakodin vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalityöntekijän pätevyys. Turvakodin vastuuhenkilö vastaa turvakodin asiakastyön johtamisesta. Turvakodin tuki- ja ohjaustyötä tekevillä tulee olla sosiaali- tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto.

Turvakodeissa tehtävä työ on vaativaa asiakastyötä. Työntekijöille tulee tarjota työn vaatavuuteen nähden riittävää perus- ja täydennyskoulutusta väkivaltailmiöstä sekä väkivallan eri osa-alueista. Henkilöstöllä tulee olla mahdollisuus osallistua omaa työtä tukeviin koulutuksiin ja säännölliseen työnohjaukseen. Kaikilla turvakodeilla tulee olla kattava perehdytysuunnitelma turvakodin toimintaan. Perehdytykseen nime-

tään vastuuhenkilö, jolle varataan tehtävään tarpeeksi aikaa, ja perehdytyksessä käytetään kokeneiden työntekijöiden osaamista.

THL järjestää lisäksi kehittämisohjelman mukaisesti säännöllistä koulutusta turvakotien työntekijöille turvakotityön erityiskysymyksistä. Lisäksi palveluntuottajan on järjestettävä henkilöstölleen tarpeellinen täydennyskoulutus. Riittävän koulutuksen kautta varmistetaan, että turvakotipalveluissa työskentelevä henkilöstö tuntee väkivallan ilmiönä ja sen vaikutukset ihmiseen.

Turvakodin toimitilat

Toimintaan tarkoitettujen tilojen tulee sijaita hyvien yhteyksien päässä ja lähellä palveluja.

Rakennuksen tulee olla kapasiteetiltaan riittävä sekä suunniteltu siten, että se antaa turvallisen ja terveellisen ympäristön sekä hyvän suojan asiakkaille. Turvakodin teknisen turvallisuuden varmistamiseksi kiinteistössä on oltava kameravalvonta. Matalalla olevat ikkunat ja ovet pitää suojata. Turvakodin henkilökunnalla tulee olla turvapainikkeet tai vastaava hälytysjärjestelmä sekä toimiva yhteistyö vartiointiliikkeen tai poliisin kanssa.

Turvakodin tilojen tulee mahdollistaa esteetön asuminen. Tilojen suunnittelussa tulee huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet. Asukashuoneiden tulee olla tilavuudeltaan sellaisia, että ne soveltuvat myös perheiden ympärivuorokautiseen asumiseen. Ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus- ja työtiloista (1008/2017) mukaan huonetilan on oltava vähintään 7 m². Toimitiloilla tulee olla terveydensuojeluviranomaisen, pelastusviranomaisen sekä valvonta- ja lupaviranomaisen hyväksyntä.

Turvakodilla pitää olla oma sisäänkäynti. Turvakodissa tulee olla asukkaiden omat tilat, yhteiset tilat, kriisiyöhön varatut tilat sekä lapsille että aikuisille sekä hallintotilat. Huoneiden yhteydessä tulee olla omat saniteettitilat. Mikäli rakennukseen ei ole mahdollista järjestää omia saniteettitiloja kaikkiin huoneisiin, tulee siinä olla riittävä määrä saniteettitiloja. Asuinhuoneet sijoitetaan siten, että eri sukupuolten ja eri kulttuureista tulevien erityistarpeet huomioidaan. Kahden toisilleen vieraan henkilön sijoittamien samaan huoneeseen ei ole pääsääntöisesti perusteltua.

Toiminnan arviointi, tutkimus, kehittäminen ja viestintä

Toiminnan arviointi on kiinteä osa turvakotipalveluissa tehtävää työtä ja työntekijöiden ammatillista kehitystä. Asiakkaan osallisuus palvelujen kehittämisessä on keskeistä. THL vastaa turvakotipalvelujen kansallisesta kehittämisohjelmasta.

THL kerää vuosittain valtakunnallisesti tilastotietoja turvakotien asumispäivistä, asiakkaiden taustatiedoista sekä asiakkaiden kokemasta väkivallasta. Vuosittainen turvakotipalvelujen tilastoraportti julkaistaan THL:n verkkosivuilla.

Kaikilla turvakodeilla on yhtenäiset asiakaspalautelomakkeet turvakotien asiakkaille. Aikuisille ja lapsille on oma lomakkeensa. Kaikille asiakkaille tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta ja sitä kerätään jatkuvasti. Palautekyselyllä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä turvakodin antamiin palveluihin. Palveluntuottajat saavat puolivuositain palveluntuottajakohtaisesti asiakaspalautekyselystä laaditun yhteenvedon.

THL:n järjestämistä vastuulla olevissa turvakotipalveluissa toteutettaviin tutkimuksiin tarvitaan tutkimuslupa THL:stä tietyissä tilanteissa. Tämän lisäksi tutkimuslupa haetaan aina niistä turvakodeista, joissa tutkimus on tarkoitus toteuttaa. Tutkimuslupa haetaan THL:stä, mikäli tutkimus koskee turvakotien asiakkaita tai asiakasasiakirjoja. Asiakkaita koskevia tutkimuksia ovat esimerkiksi asiakkaiden haastattelut, kyselytut-

kimukset ja havainnointi. Asiakasasiakirjat koskevat turvakodeissa olevia asiakasasiakirjoja. Tutkimuslupa ei tarvitse hakea THL:stä, mikäli tutkimus koskee työntekijöitä ilman, että tutkimus sisältää asiakkaita koskevia tunnisteellisia tietoja. Tällöin riittää turvakodin antama tutkimuslupa ja THL:lle tehtävä ilmoitus tutkimuksesta.

Asiakkaita ja asiakasasiakirjoja koskeva tutkimuslupa myönnetään vain väitöskirjatasoiseen tutkimukseen. THL on sitoutunut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ihmistieteiden eettisiin periaatteisiin ja näitä periaatteita tulee noudattaa tutkimuksessa

Asiakkaan oikea-aikainen pääsy turvakotiin riippuu osittain siitä, miten hyvin turvakotipalvelu ammattilaiset ja kansalaiset tuntevat niiden tarjoaman maksuttoman ja matalan kynnyksen palvelun. Turvakotien on itse aktiivisesti tiedotettava palvelusta oman toimialueellaan. THL vastaa turvakotipalveluiden valtakunnallisesta tiedottamisesta ja uutisoinnista.

Turvakodeilla tulee olla kriisiviestintäsuunnitelma vaara- ja uhkatilanteiden sekä muiden kriisitilanteiden varalle. Turvakotien tulee raportoida tapahtuneista uhka- ja vaaratilanteista THL:lle erillisellä lomakkeella (liite 4). Raporttiin merkitään mitä toimia uhka- tai vaaratilanne on turvakodilla aiheuttanut ja kuinka se on vaikuttanut muun muassa turvallisuuden kehittämiseen, riskien ennakointiin ja uhkien minimoointiin.

Turvakotipalvelujen ohjaus ja valvonta

Turvakotilain mukaan THL:n tehtävä on ohjata, arvioida, kehittää ja valtakunnallisesti yhteen sovittaa turvakotipalveluita. Tämä tarkoittaa, että THL antaa erillisiä määräyksiä, ohjeita ja suosituksia turvakotipalvelun tuottamisesta. Vuosittain THL järjestää säännöllisiä työkokouksia turvakotien sosiaalityöntekijöille sekä tarvittaessa muulle henkilöstölle.

Uutena lakisäätöisenä toimintana turvakotipalvelua tulee arvioida, miten hyvin palvelu vastaa sille asetettuja tavoitteita. Arviointia toteutetaan tutkimuksen sekä muiden menetelmien avulla.

THL vastaa turvakotien henkilöstön yhtenäisestä koulutuksesta liittyen lähisuhdeväkivallan ilmiöön, lasten kanssa tehtävään työhön sekä kriisi- ja traumatyöstä turvakodeissa. THL järjestää tarvittaessa muuta turvakotityöhön liittyvää koulutusta. Valtakunnallinen turvakotipäivä järjestetään joka toinen vuosi. Turvakotipäivä kokoaa koko turvakotiverkoston yhteen ja sen aikana jaetaan kokemuksia, toimintatapoja ja uusia toimintamalleja.

Turvakotitoimintaa valvovat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) sekä aluehallintovirastot (AVI) toimialueellaan. Turvakodilla on oltava omavalvontasuunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät mahdolliset epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjoittaa, kuinka riskitilanteet ehkäistään ja miten reagoidaan kriittisiin ja kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontasuunnitelman tulee olla turvakodissa yleisesti saatavilla.

Lähteet

- Castaneda, Anu E., Mäki-Opas, Johanna, Jokela, Satu, Kivi, Nina, Lähteenmäki, Minna, Miettinen, Tanja, Nieminen Satu, Santa-lahti Päivi ja PALOMA-asiantuntijaryhmä (2018) Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Ohjaus, 5/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja
- Holma, Tupu (2009) LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Suomen Kuntaliitto 2009. Helsinki.
- Krug, Etienne G., Dahlberg, Linda L., Mercy, James A., Zwi, Anthony B., Lozano, Rafael (et al) (2005) Väkipalva ja terveys maailmassa - WHO:n raportti. Lääkärin sosiaalinen vastuu ry ja Terveiden edistämisen keskus ry.
- Piispa, Minna (toim.) (2013) Uskalla olla, uskalla puhua. Vammaisen nainen ja väkipalva. THL opas (osa 28). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja.
- Walker, Lenore E. A. (2017) The Battered Woman Syndrome. Neljäs painos. Springer. New York.

Liitteet

- Liite 1. Marak- riskinarviointilomake
- Liite 2. Häirinnän ja vainon kartoittamisen lomake
- Liite 3. Turvasuunnitelma
- Liite 4. Väkivalta- ja vaaratilanteiden raportointilomake



Liite 1

Uhrin nimi:

Päivä:

Tunnistenumero:

Selitä asiakkaalle, että nämä kysymykset esitetään asiakkaan oman turvallisuuden vuoksi ja hänen suojelemisekseen. Merkitse x:lla, kun kysytty asia täyttyy. Käytä lomakkeella olevaa kommenttitilaa tarvittaessa, esim. jos tieto on peräisin jostain muualta kuin uhrilta.	Kyllä	Ei	Ei tietoa	Kommentteja
1. Onko käsiteltävästä väkivaltatapauksesta aiheutunut vammoja? (Mitä vammoja? Onko ensimmäinen kerta, kun tuli vammoja?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Oletko erittäin peloissasi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Mitä pelkää? Pelkäätkö uusia vammoja tai väkivaltaa? Kerro, mitä luulet (väkivallan tekijän/tekijöiden nimi...) tekvän ja kenelle (mukaan lukien lapset)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Tunnetko olevasi eristyksissä perheestä/ystävistä, esim. yrittääkö (väkivallan tekijän/tekijöiden nimi ...) estää sinua tapaamasta ystäviäsi/perhettäsi/lääkäriä tai muita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Oletko masentunut tai onko sinulla itsetuhoisia ajatuksia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Oletko eronnut tai yrittänyt muuttaa erilleen (väkivallan tekijästä/tekijöistä) viimeisen vuoden aikana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Onko teillä kiistaa yhteydenpidosta lapsiin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Lähettääkö (...) jatkuvasti tekstiviestejä tai soittaa sinulle, ottaa yhteyttä sinuun tai seuraa, vainoaa tai ahdistelee sinua? (Kerro tarkemmin mitä ja uskotko, että hän tekee näin pelotellakseen tahallaan? Mieti, missä yhteyksissä ja millaista käyttäytyminen on)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Oletko raskaana tai oletko saanut lapsen lähiaikoina (viimeisten 18 kuukauden aikana)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Tapahtuuko pahoinpitelyä useammin kuin aikaisemmin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Onko väkivalta pahentumassa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Yrittääkö (...) kontrolloida kaikkea mitä teet ja/tai onko hän erittäin mustasukkainen? (Ihmissuhteista, ketä tapaavat; "kytätäänkö" sinua kotona ja määrääkö hän esimerkiksi mitä vaatteita sinun tulee pukea. Ota huomioon kunniaan liittyvä väkivalta ja täsmennä käyttäytyminen.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



13. Onko (...) koskaan käyttänyt asetta tai muita esineitä vahingoittaakseen sinua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Onko (...) koskaan uhannut tappaa sinut tai jonkun muun (niin että uskot sen olevan totta)? Sinut <input type="checkbox"/> Lapsen <input type="checkbox"/> Jonkun muun <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Onko (...)koskaan yrittänyt kuristaa/tukahduttaa tai hukuttaa sinut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Sanooko tai tekeekö (...) sellaisia seksuaalisväritteisiä asioita, jotka tuntuvat sinusta pahoilta tai jotka satuttavat sinua tai jotain toista fyysisesti? (Jos jotain muuta henkilöä, ketä?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Onko kukaan toinen henkilö uhkaillut sinua tai pelkäätkö jotain toista henkilöä? (Jos kyllä, tarkenna kuka ja miksi? Ota huomioon laajennettu perhepiiri, jos kyse kunniaan liittyvästä väkivallasta.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Tiedätkö, onko (...) satuttanut ketään toista? (Tarkenna ketä, mukaan lukien lapset, sisarukset tai vanhemmat sukulaiset. Pidä mielessäsi kunniaan liittyvä väkivalta.) Lapsia <input type="checkbox"/> Muita perheen jäseniä <input type="checkbox"/> Ex-puolisoa <input type="checkbox"/> Muita, ketä <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Onko (...) koskaan kohdistanut väkivaltaa eläimiin tai perheen lemmikkieläimeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Onko taloudellisia seikkoja, joita pitäisi ottaa huomioon? Esimerkiksi, oletko taloudellisesti riippuvainen (...), oletko sinä tai onko hän menettänyt äskettäin työpaikan tai onko muita taloudellisia ongelmia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Onko (...) ollut viimeisen vuoden aikana lääkkeiden, huumeiden, alkoholin tai mielenterveyden kanssa ongelmia, jotka haittaavat normaalia elämää? (Jos kyllä, tarkenna mitä?) Huumeet/lääkkeet <input type="checkbox"/> Alkoholi <input type="checkbox"/> Mielenterveys <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22. Onko (...) koskaan uhannut tehdä tai yrittänyt itsemurhaa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23. Onko (...) koskaan rikkonut lähestymiskieltoa, matkustuskieltoa, valvotun koevapauden ehtoja tai lasten tapaamisesta määrättyä sopimusta? (Voi olla tarpeen arvioida myös, miten nämä ovat toteutuneet pahoinpitelijän ex-kumppanin suhteen.) Lähestymiskielto <input type="checkbox"/> Matkustuskielto <input type="checkbox"/> Valvottu koevapaus <input type="checkbox"/> Lasten tapaamissopimus <input type="checkbox"/> Muita <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Tiedätkö, onko (...) ollut koskaan ongelmia poliisin kanssa tai onko hänellä rikoshistoriaa? (Jos kyllä, kerro tarkemmin). Parisuhdeväkivalta <input type="checkbox"/> Seksuaalinen väkivalta <input type="checkbox"/> Muu väkivalta <input type="checkbox"/> Muu <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kyllä vastaukset yhteensä				



Ammattilaisen harkittavaksi: Onko muuta asiaan liittyvää tietoa (uhrilta saatua tai ammatillista), joka voi lisätä väkivallan riskiä? Mieti uhrin tilannetta, esimerkiksi fyysisen toimintakyvyn, päihteiden väärinkäytön, mielenterveyden, kulttuuristen tai kielellisten kieli esteiden ja "kunniaan" perustuvien käytäntöjen ja vähättelyn kannalta. Onko uhri valmis sitoutumaan työskentelyyn?

Mitkä ovat uhrin ensisijaisimmat tarpeet hänen turvallisuuden parantamiseksi ja mitä apua uhri itse toivoo?

Pohdi pahoinpitelijän ammattia / harrastuksia – mahdollistavatko ne esim. aseisiin käsiksi pääsyn?

1. Onko perusteltua viedä tämä tapaus MARAK:iin? Kyllä Ei

(kts.alla MARAK:n ohjaamisen kriteerit)

- Ammattilaisen arvio tilanteesta, oletko vakavasti huolissasi?
- 14 tai enemmän kyllä-vastauksia
- Poliisin tietoon tulleet perheväkivalta- kotihälytystehtävät viimeisen 12 kk aikana (3 kpl tai enemmän)

2. Arvioi kohdistuuko perheen lapsiin riskiä?

- **Kyllä** , onko lastensuojeluilmoitus tehty (LsL 25§)? **Kyllä Ei**
- **Ei / Ei lapsia**

3. Täytä tarvittavat suostumuslomakkeet ja toimita ne MARAK- yhteyshenkilölle

Nimi ja ammattinimike:

Virasto/ osasto:

Paikkakunta:

Puhelinnumero/ sähköpostiosoite:

Allekirjoitus ja päivämäärä:



Liite 2

Lomake häirinnän ja vainon kartoittamiseen

Tätä riskinarviointia voi käyttää kaikissa vainoamiseen ja häirintään liittyvissä tapauksissa. Lomake täytetään aina, kun vainoamista tai häirintää on tapahtunut useammin kuin kaksi kertaa ja/tai asiakas on erittäin peloissaan. Kysymykset ohjaavat työntekijää havainnoimaan tarkemmin tapauksessa esiintyvää vainoa ja häirintää sekä kartoittavat asiakkaan riskiä kokea uudelleenvainoa tai häirintää. Useinmiten tekijän käyttäytyminen on myös pakonomaista uhrin valvontaa. Tapaus voi olla vakava, vaikkei asiakas olisikaan kokenut vielä fyysistä väkivaltaa. Mitä enemmän lomakkeessa on kyllä-vastauksia, sitä korkeampi riski on sille, että tekijä kohdistaa uhuriin fyysistä väkivaltaa.

Uhrin nimi:

Päivämäärä:

Työntekijän nimi ja yhteystiedot:

Rastita kyllä/ei asiakkaan vastauksen mukaan, tarkenna halutessasi	Kyllä	Ei
1. Oletko erittäin peloissasi?		
2. Onko/Ovatko tekijä/tekijät syyllystyneet häirintään aikaisemmin (sinun tai jonkun toisen uhrin kohdalla)?		
3. Onko x hajoittanut tai vahingoittanut omaisuuttasi?		
4. Vierailleeko x kutsumatta kotonasi, työpaikallasi tms. useammin kuin kolme kertaa viikossa?		
5. Onko x oleskellut kotisi, työpaikkasi tms. lähistöllä?		
6. Onko x tehnyt fyysisen tai seksuaalisen väkivallan uhkauksia viimeisen häirintätapauksen yhteydessä?		
7. Onko x häirinnyt jotain kolmatta osapuolta sen jälkeen, kun häirintä on alkanut (perhe, ystävät, työtoverit, naapurit, uudet seurustelu/avo/aviopuolisot tms.)?		
8. Käyttikö x väkivaltaa viimeisimmän häirintätapauksen yhteydessä?		
9. Onko x käyttänyt muita ihmisiä apunaan häirinnässä (vapaaehtoisesti/pakottamalla)?		
10. Onko x:lla päihteiden (alkoholin, huumeet jne.) väärinkäyttöä?		
11. Onko x syyllystynyt aiemmin väkivaltarikoksiin?		

Kirjaa tähän muuta tapaukseen liittyvää tärkeää tietoa (esim. yksityiskohtaisia kuvauksia uhkauksista, häirinnän kesto, uhrin näkökulma tekijän motiiveista, tekijän omistamat aseet jne.).

© Lorraine Sheridan, Karl Roberts and Laura Richards (2009) Please do not reproduce without permission.

Suomenkielinen käännös: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

www.thl.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare
Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000



Kysymys 1. Oletko erittäin peloissasi?

Uhri on paras henkilö arvioimaan tekojen aiheuttamaa pelon tunnetta. Vainoamisessa tekijä saattaa kävellä esim. uhrin talon ohi tai pyytää treffeille. Usein toistuvana tällainen käyttäytyminen voi muuttua uhkaavaksi ja uhri voi tuntea itsensä turvattomaksi ja uhatuksi. Kaikissa tapauksissa (jopa niissä, missä suoraa uhkausta ei ole vielä tehty tai uhrilla ei ole todistusaineistoa) on tärkeää huomioida uhrin kokeman uhan laajuus tai vakavuus. Tutkimuksissa on havaittu, että uhrin ovat usein haluttomia leimautumaan ”vainonnan uhreiksi” huolimatta siitä, että he ovat erittäin peloissaan tuntien ettei kukaan ota heidän pelkoaan vakavasti (Sheridan et al., 2002).

Kysymys 2. Onko tekijä/tekijät syyllistyneet häirintään aiemmin (tämän tai jonkun muun uhrin kohdalla)?

Yksi parhaiten tulevaa käyttäytymistä ennustavista asioista on tekijän aiempi käyttäytyminen. Uhri ei välttämättä tunne tekijää entuudestaan, mutta hänellä saattaa olla jotain tietoa siitä, miten tekijä on aiemmin käyttäytynyt. Vainoajat saattavat joskus lopettaa vainoamisen (syystä, jota kukaan muu kun tekijä ei tiedä) vain jatkaakseen sitä taas uudelleen aivan yllättäen.

Kysymys 3. Onko x hajoittanut tai vahingoittanut omaisuuttasi?

Useat tutkimukset osoittavat, että vainoajat hajottavat uhrin omaisuutta kolmanneksessa tapauksista (Blaauw et al., 2002). Hajottaminen voi olla raivon tai turhautumiseen liittyvää sijaistoimintaa, jos tekijä ei suoraan pääse käsiksi uhuriin; kosta; halua vahingoittaa jotain mikä on uhrille tärkeää (esim. hääkuvien tuhoaminen); uhrin turvallisuuden tunteen heikentämistä; yrittystä tai konkreettista tunkeutumista uhrin asuntoon tai uhrin vakoilemista. Omaisuuden rikkominen ennustaa uhuriin kohdistuvia fyysisiä hyökkäyksiä (Harmone et al., 1995, 1998).

Kysymys 4. Vierailleeko x kutsumatta kotonasi, työpaikallasi tms. useammin kuin kolme kertaa viikossa?

Vainoaminen tapahtuu harvoin täysin ilman lähempää kontaktia uhuriin. Tutkimukset osoittavat, että melkein kaikki vainontatapaukset johtavat lopulta uhrin ja tekijän kohtaamiseen (Mullen et al., 2000). Jotkut vainoajista saattavat lähestyä uhriaan tasaisin väliajoin esim. heidän työmatkallaan. Muut, pääasiassa vainoajat, joilla on mielenterveysongelmia, voivat ilmestyä eri paikkoihin ennalta arvaamattomana hetkenä (Sheridan & Boon, 2002). Tutkimukset ovat osoittaneet, että ne tekijät, jotka vierailivat uhrin kotona, työpaikalla tms. kolme kertaa viikossa, ovat niitä jotka todennäköisimmin hyökkäävät uhrin kimppuun. On kuitenkin hyvä muistaa, että jollain tekijöistä ei ole mitään kaavaa, jonka mukaan he toimivat, joten tapahtumien ennakoiminen voi olla hankalaa.

Kysymys 5. Onko x oleskellut kotisi, työpaikkasi tms. lähistöllä?

Monet tekijöistä näyttävät uhreille. Myönteistä tässä on se, että tekijää vastaan saadaan kerättyä todisteita etenkin, jos uhri pitää päiväkirjaa tapahtumista ja tekijän käyttäytymisestä. Tekijät, jotka oleskelevat uhrin kodin, työpaikan tms. lähistöllä ovat niitä, jotka todennäköisimmin hyökkäävät uhrin kimppuun. Nämä tekijät voivat kerätä uhuriin liittyvää tietoa tai seurata uhrin tapoja. Toisaalta hyökkäys uhria kohtaan voi syntyä tekijän kokemasta turhautumisesta, jos hän ei ole saanut luotua suhdetta uhuriin, vaikka hän on uhrannut paljon aikaa uhrin seuraamiseen. Tekijät ovat hyvin erilaisia. Jotkut heistä voivat yrittää oleilla uhrin lähetyvillä salaa, kun taas toiset eivät pyri salaamaan mitään toimintaansa.

© Lorraine Sheridan, Karl Roberts and Laura Richards (2009) Please do not reproduce without permission.

Suomenkielinen käännös: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

www.thl.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare
Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000



Kysymys 6. Onko x tehnyt fyysisen tai seksuaalisen väkivallan uhkauksia viimeisen häirintätapauksen yhteydessä?

Usein tekijät uhkailevat suoraan tai epäsuorasti uhrejaan. Esimerkki epäsuorasta uhkailusta voi olla väkivaltaisen kuvan lähettäminen uhrille (usein nimeettömänä). Lisäksi tekijät uhkailevat uhrejaan suullisesti tai kirjallisesti. Nämä uhkailut tulisi aina ottaa vakavasti. Vainoajat uhkailevat uhreja ja myös toteuttavat uhkaukset pitkänkin ajan kuluttua. Vahvin ennuste tekijän väkivallalle ovat uhkaukset kahdeksan eri tutkimuksen mukaan. Vakavan väkivallan tapauksissa uhkauksien on todettu ennustaneen väkivaltaa vielä vahvemmin (James & Farnham, 2003).

Kysymys 7. Onko x häirinyt kolmatta osapuolta sen jälkeen, kun häirintä on alkanut (perhe, ystävät, työtoverit, naapurit, uudet seurustelu/avo/aviopuoliset tms.)?

Suurimmassa osassa tapauksista uhrin läheisiä joutuu vainonnan kohteeksi. Vaikka tekijät pystyvät vainoamaan useampia kuin vain yhtä uhria kerrallaan, kertoo tämä siitä, onko vainoa kohdistunut myös uhrin läheisiin. Tekijät vainoavat uhrin läheisiä esimerkiksi järkyttääkseen uhria (esim. uhrin lapsiin kohdistuva vaino); saadakseen tietoa uhrista (uhrin ystävien seuraaminen); raivatakseen tieltään henkilöitä tekijän ja uhrin välillä (uhrin kumppanin häirintä) ja rangaistakseen niitä, jotka suojelevat uhria (esim. työtoverit, jotka sanovat, ettei uhri ole tavoitettavissa). Vainoajien on tiedetty häirinneen satoja henkilöitä, jotka ovat olleet tekemisissä uhrin kanssa (Mohandie et al., 2006; Mulle et al., 1999).

Kysymys 8. Käyttikö x väkivaltaa ihmisiä kohtaan viimeisimmän häirintätapauksen yhteydessä?

Vainontatapauksiin liittyy usein kolmansia osapuolia, ja heiltä saadaan usein näyttöä asiaa tutkittaessa. Tutkimukset osoittavat, että kolmansien osapuolien kimppuun on hyökätty 6–17 prosenttia tapauksista (Mohandie et al. 2006; Mullen, Pathe; Purcell, and Stuart 1999; Sheridan & Davies, 2001). Ne tekijät, jotka hyökkäävät kolmansien osapuolien kimppuun ovat niitä, jotka todennäköisimmin myös kohdistavat väkivaltaa pääuhriin. Ne henkilöt, jotka pyrkivät estämään tekijän pääsyn uhrin lähelle, ovat niitä, jotka ovat korkeassa riskissä joutua itse väkivallan uhriksi.

Kysymys 9. Onko x käyttänyt muita ihmisiä apunaan häirinnässä vapaaehtoisesti/pakottamalla?

Tekijä pyytää usein muita ihmisiä avustamaan vainoamisessa. Monet vainoajat käyttävät useita tunteja päivässä vainomiseen ja ovat valmiita jatkamaan toimintaa useita vuosia (Meloy, 1996). Tekijä saattaa esiintyä jonain toisena henkilönä netissä, lähettää uhkaavaa materiaalia tai valheellisia viestejä uhrille tai houkutella muita netin käyttäjiä häiritsemään ja uhkailemaan uhria (esim. postaamalla uhrin henkilökohtaisia tietoja julkisille keskustelupalstoille) (Sheridan and Grant, 2007).

Kysymys 10. Onko x:lla päihteiden (alkoholi/ huumeet jne.) väärinkäyttöä?

Tutkimuksien mukaan tekijän päihteiden väärinkäytöllä ja uhrin kokemalla fyysisellä väkivallalla on selkeä yhteys (Rosenfeld, 2004). Päihteiden väärinkäyttö voi johtaa vainoon ja myös yksittäisiin väkivallan tekoihin. Alkoholien tai huumeiden käyttö voi edeltää hyökkäystä, pakottaa tekijää toimimaan sekä lisätä kaipaavien tai vihaisten ajatusten pakonomaisuutta. Päihteiden käytön avulla tekijä saa itsevarmuutta lähestyä uhria. Tiedetään, että päihteiden väärinkäyttö lisää riskiä väkivallanteoille niillä vainoajilla, joilla on mielenterveyden ongelmia (Steadman et al., 1998), vaikka nekin vainoajat, joilla ei ole mielenterveysongelmia, voivat väärinkäyttää päihteitä.

© Lorraine Sheridan, Karl Roberts and Laura Richards (2009) Please do not reproduce without permission.

Suomenkielinen käännös: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

www.thl.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare
Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000



Kysymys 11. Onko x syylistynyt aiemmin väkivaltarikokseen?

Yksi parhaiten jatkoa ennustavista tapahtumista on tekijän aiempi käyttäytyminen. Väkiältä ei aina ole fyysistä, mutta sillä voi olla psykologisia vaikutuksia. Tämä saattaa olla suhteessa pakkomielleiseen kontrollointiin ja/tai mustasukkaiseen uhrin valvontaan (Regan, Kelly, Morris ja Dibb 2007) jos tekijä(t) tuntee/tuntevat todellista oikeutta tai omistajuutta uhriin. Yleisesti vainoajat, jotka ovat olleet aiemmin väkivaltaisia, joko vainoamisen yhteydessä tai muissa tapauksissa, ovat suuremmalla todennäköisyydellä väkivaltaisia uudelleenkin. Joillakin tunnetuista, kaikista väkivaltaisimmista vainoajista, ei ole aikaisempaa rikoshistoriaa (James ja Farham, 2003).

© Lorraine Sheridan, Karl Roberts and Laura Richards (2009) Please do not reproduce without permission.

Suomenkielinen käännös: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

www.thl.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare
Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000



Liite 3

Turvasuunnitelma auttaa Sinua ja lapsiasi ennakoimaan väkivaltatilanteita, vahvistamaan hallinnan tunnetta väkivaltatilanteissa sekä vähentämään ja lieventämään väkivallan seurauksia. Käy turvasuunnitelma läpi työntekijän tai luotetun ystävän kanssa, ja säilytä suunnitelma sellaisessa paikassa, josta väkivallantekijä ei sitä löydä.

- 1 Jos minun ja lapsieni ei ole turvallista olla kotona/mennä kotiin, voin mennä:

- 2 Merkkejä, joista voin ennakoida tekijän ryhtyvän väkivaltaiseksi (esim. alkoholinkäyttö, kiihtynyt hengitys, ihon väri, sormien puristaminen nyrkkiin):

- 3 Kuinka pääsen lähtemään kotoa (esim. voinko lähteä viemään roskapussin, ulkoiluttamaan koiran, käymään kaupassa)? Kehitä joku rutiini, jonka takia käyt pikaisesti ulkona ja käytä sitä väkivaltatilanteessa poistuaksesi kotoa.

- 4 Poistumisreittejä ulos kodistani:

- 5 Voin kertoa väkivallasta seuraaville henkilöille ja sopia heidän kanssaan poliisin kutumisesta, jos he kuulevat asunnostani epäilyttävää melua:

Voin käyttää (esim. sana, merkkisoiitto) _____
koodina lapsilleni tai ystäväilleni, jotta he voivat kutsua apua.

- 6 Jos väkivallan tekijä ei asu kanssani, voin varmistaa turvallisuuteni (esim. vaihtamalla lukot, hankkimalla hälytysjärjestelmän, asentamalla ulkovalot, murtosuojaamalla ovet):

- 7 Kerron lapsiani hoitaville ihmisille niiden henkilöiden nimet, joilla on lupa hakea lapset. Näitä henkilöitä ovat:



8 Tarvitsen mm. seuraavia tavaroita varautuessani nopeaan poistumiseen kotoa (kokoja itsellesi ns. turvalaukku valmiiksi)

- rahaa
- varavaatteet itselleni ja lapsilleni
- hygieniavälineet
- vara-avaimet kotiin ja autoon
- tärkeät asiakirjat
- lääkkeet

Numeroita, joista saa apua: HÄTÄKESKUS 112

Lähin turvakoti _____ puhelin _____

osoite: _____

Sosiaali- ja kriisipäivystys _____ puhelin _____

Ystävä _____ puhelin _____

osoite: _____

Paikkakunnan taksi, puhelin _____

Suunnittele yhdessä lastesi kanssa milloin ja miten kotoa poistutaan nopeasti ja turvallisesti. Ota lapset mukaasi aina, jos se on mahdollista. Opeta lapset soittamaan hätänumeroon.

TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA

NOLLALINJA (lähisuhdeväkivalta ja naisiin kohdistuva väkivalta, tiedot turvakodeista)
p. 080 005 005 | www.nollalinja.fi

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS
p. 116 006 (auttava puhelin) | p. 0800 161 177 (juristin neuvonta)
RIKUchat arkisin klo 9–15 ja ma-iltaisin klo 17–19 | riku.fi

RAISKAUSKRIISIKESKUS TUKINAINEN
p. 0800 97899 (kriisipäivystys) | p. 0800 97895 (juristin neuvonta) | www.tukinainen.fi

NAISTEN LINJA
p. 0800 02400 | www.naistenlinja.fi

MONIKA-NAISET LIITTO, Kriisikeskus Monika
p. 0800 05058 (auttava puhelin, ma-pe 9-16, soittajalle maksuton) | www.monikanaiset.fi

SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA
p. 01019 5202 (keskusteluapua kriisissä oleville ja heidän läheisilleen)



Liite 4

Turvakotien raportointi väkivalta- ja vaaratilanteista sekä uhkauksista

Tällä lomakkeella turvakotipalveluntuottaja raportoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle, kun turvakotiin, sen asiakkaisiin tai henkilöstöön kohdistuu väkivaltaa tai uhkauksia tai ilmenee vaaratilanne. Asiakkaiden osalta ei raportoida ennen turvakotijakson alkua olleita vaara- tai väkivaltatilanteita eikä uhkauksia. Lomake toimii raportointiin THL:lle. Jokainen palveluntuottaja käsittelee vaara- ja uhkatilanteet yksityiskohtaisemmin omassa organisaatiossaan.

Kirjaajan nimi:	Turvakodin nimi ja osoite:
Tilanteen päivämäärä ja kellonaika:	

Kehen/keihin uhkaus, väkivalta tms. kohdistui (käytä termejä työntekijä, asiakas, tai muuta henkilön asemaa ilmaisevaa kuvausta, ei henkilöiden nimiä. Mainitse erikseen jos uhkaus, väkivalta tms. kohdistui alaikäiseen):
Kuka aiheutti uhkauksen, väkivallan tai vaaratilanteen (asiakas, ulkopuolinen henkilö, ei tietoa):
Tilanteen kuvaus (kerro tiiviisti, mitä tapahtui):
Tarvittiinko tilanteessa ulkopuolista apua (esim. poliisi, vartija, muu turvakodin ulkopuolinen taho):

Onko vaara tai uhkatilanne päättynyt:		
Kyllä	Ei	Ei tietoa

Onko tilanteesta tehty rikosilmoitus:	
Kyllä	Ei

Onko asia käsitelty henkilöiden kanssa, joihin uhkaus, väkivalta tai muu vaaratilanne kohdistui:

Kyllä, pvm

Ei

Onko asia käsitelty turvakodin johdon kanssa:

Kyllä, pvm

Ei

Toimittiinko tilanteessa turvakodin ohjeiden mukaisesti (tilaa myös kommentille):

Kyllä

Ei

Mihin toimenpiteisiin uhkatilanteen johdosta on ryhdytty?

Muut kommentit: