

# Pieksämäen nuorisotoimen kriisivalmius ja tehostetun nuorisotyön suunnitelma

Nuorisotoimen kriisivalmiussuunnitelma ja tehostetun nuorisotyön suunnitelma on tarkennettu osa ja ohjeistus nuorisotyöntekijöille ja se kiinnittyy Pieksämäen kaupungin ja Etelä-Savon alueen pelastus –ja kriisivalmius suunnitelmaan. Nuorisotoimen kriisivalmiussuunnitelma sekä tehostetun nuorisotyön suunnitelma ohjaa nuorisotyön toimintaa erilaisissa kriisitilanteissa.

## TIIVISTELMÄ:

Tehostetulla nuorisotyöllä tarkoitetaan aikuisen läsnäolon ja saavutettavuuden vahvistamista nuoria koskevissa kriisitilanteissa ja sen jälkeisessä nuorisotyössä. Tehostetulla nuorisotyöllä pyritään myös kehittämään paikallista verkostoyhteistyötä. Tehostetun nuorisotyön verkosto kokoontuu 2-4 kertaa vuodessa Pieksämäellä ja tarvittaessa.

Kunnan yleisestä kriisivalmiudesta ja psyykkisestä kriisityöstä on säädetty laissa. Käytännössä tämän toiminnan ulkopuolelle jää kuitenkin suuri joukko nuoria, joita kriisi saattaa koskettaa. Nuorisotyön toimintaa tarvitaan, koska järkyttävä tapahtuma voi aiheuttaa traumaattisia reaktioita myös muille kuin kriisissä suoraan osallisina olleille. Nuorisotyön valmiussuunnitelman tärkeä tehtävä on määritellä ja tehdä tunnetuksi nuorisotyön toiminta kriisitilanteissa sekä huolehtia siitä, että nuorisotyöntekijöillä on ammatillista kompetenssia toimia yhdenmukaisesti erilaisissa tilanteissa.

## 1 NORMAALIAJAN TOIMINNAN KUVAUS

### A1 Kasvatus- ja opetuspalvelut

Toiminta-ajatuksena on tuottaa monipuolisia lasten ja nuorten palveluja. Tuetaan lasten ja nuorten oppimista, tervettä kasvua ja kehitystä sekä elämänhallintaa. Edistetään tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta kaikessa toiminnassa. Esiopetus toteutuu opetussuunnitelman mukaisesti päiväkodeissa ja kyläkouluilla integroituna muiden ikäluokkien kanssa tai omina ryhminään. Oppilashuolto, kolmiportaisen tuen järjestäminen ja kodin ja koulun yhteistyö, aamu- ja iltapäivätoiminta sekä koulun jälkeinen kerhotoiminta ja kesänuokkaritoiminta ovat keskeinen osa perusopetuksen palvelukokonaisuutta. Nuorisotoimen kokonaisuus pitää sisällään mm. nuorisotila-, erityisnuoriso-, etsivän nuoriso-, nuorten työpaja-, koulunuorisotyön sekä kulttuurisen ja kansainvälisen nuorisotyön toimintoja. Nuorisotyössä toteutetaan nuorisolain mukaista osallisuustoimintaa ja vastataan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman sekä ohjaamo Pieksämäen ja nuorten työpajatoiminnan koordinoinnista. Nuorisotyö on kunnan tehtävä.

Nuorisotyön tavoitteena pyrkimys parantaa nuorten elinoloja, keskittymällä sellaisiin toimenpiteisiin, joilla pyritään nuorten sosiaaliseen vahvistamiseen luomalla edellytykset vapaalle kansalaistoiminnalle sekä mahdollistamaan nuorisotalojen ja -tilojen käytön monipuolisesti erilaiset nuorisoryhmät ja yhteiskunnallinen tilanne huomioiden. Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa monipuolisia vapaa-ajan palveluja ja edistää viihtyvyyttä Pieksämäen seutukunnalla sekä tukea oman elämänhallinnan keinojen lisäämistä, edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta.

Nuorisotyön tehtävänä on nuoria koskettavassa kriisitilanteessa toteuttaa tehostettua nuorisotyötä muun kriisityön tukena. Tavoitteena on tukea kriisissä olevan nuoren omaa selviytymistä. Toiminta tapahtuu yhdessä eri yhteistyötahojen sekä vanhempien kanssa. Nuorten hyvinvoinnin näkökulmasta oleelliseksi nousee eri toimijoiden saumaton yhteistyö - erilaisen osaamisen yhdistäminen ja toimenpiteiden toisiaan täydentävyys. Onnistuakseen yhteistyö vaatii toisen toimijan tekemisen ja osaamisen tuntemista ja

arvostamista. Nuorisotyön toimintaa kriisitilanteissa tarvitaan, koska järkyttävä tapahtuma voi aiheuttaa traumaattisia reaktioita myös muille kuin kriisissä suoraan osallisina olleille nuorille.

## A 1.2. Nuorisotoimi

Koulutettu nuorisotyöntekijä on merkittävä kasvun tuki osana nuoren luontaista kasvuyhteisöä. Nuorisotyöntekijä edistää nuorten elinoloja ja hyvinvointia läsnäolevalla ja toiminnallisella työllään.

Nuorisotyöntekijä on alalle koulutautunut, helposti lähestyttävä, luotettava ja turvallinen aikuinen nuoren elämässä. Nuorisotyöntekijä vahvistaa nuorisotyön roolia monialaisessa yhteistyössä tiedostamalla asiantuntijuutensa ja tunnistamalla oman ammatti-identiteettinsä.

Vastuhenkilö: Nuoriso- ja hyvinvointikoordinaattori  
Varalla: etsivän nuorisotyön tiimivastaava

Henkilöstö: 1 Nuoriso- ja hyvinvointikoordinaattori  
1 erityisnuorisotyöntekijää  
2 nuorisotyöntekijää  
3 etsivää nuorisotyöntekijää  
3 nuorten työpaja ohjaajaa  
1 koulunuorisotyöntekijä

### A 1.2.1 Nuorisotoimen toimintayksiköt

Nuorisotila Weturi (2 hlöä), nuorisotila Virnu (1hlö), Jäppilän nuorisotila (kumppanuussopimus 2 nuorta) Ohjaamo Pieksämäki (0-2hlöä) & Nuorten työpaja (3hlöä), Po1nt.fi, erilaiset verkko-/sosiaalisen median alustat.

Nuorisotoimen toiminta:

- Nuorisotoimen kokonaisuus pitää sisällään mm. Avoin nuorisotyö nuorisotilalla
- Koulussa tehtävä nuorisotyö
- Digitaalinen nuorisotyö, verkkonuorisotyö [www.po1nt.fi](http://www.po1nt.fi)
- Osallisuus- ja vaikuttamistyö: nuorisovaltuusto, kumppanuuspöydät jne.
- Jalkautuva nuorisotyö
- Kulttuurinen nuorisotyö
- Kansainvälinen nuorisotyö & monikulttuurinen työ
- Kohdennettu työ: erityisnuorisotyö, tukinuoritoiminta, oppilaitosyhteistyö
- Monialainen verkostotyö, maakunnallinen yhteistyö
- Etsivä nuorisotyö, Etelä-Savon etsivän nuorisotyön aluekoordinointi
- Nuorten työpajatoiminta
- Ohjaamotoiminnan koordinointi
- Nuorten kesätyöt
- Leirit ja retket
- Hyvinvoinnin koordinointi (Seija)

Nuorisotyössä toteutetaan nuorisolain mukaista osallisuustoimintaa ja Ohjaamo Pientareen ja nuorten työpajatoiminnan koordinointia.

## B Perusajatus varautumisesta ja erityistilanteen hallinnasta

Varautumisella tarkoitetaan toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa tilanteissa. Varautumisen tavoitteena on pyrkiä ehkäisemään ennalta häiriö- ja kriisitilanteen syntyminen sekä toisaalta luoda edellytyksiä häiriötilanteiden ja niiden seurausten hallintaa.

Valmiussuunnitelma on operatiivinen suunnitelma siitä toimintamallista, miten häiriötilanteen sattuessa ja häiriötilanteesta toipuessa toimitaan poikkihallinnollisesti.

### B.1 Tiedonsaanti

Nuorisotoimen kriisitilanteen vastuuyöntekijä hakee aktiivisesti tietoa tilannekuvan muodostamiseksi ja luo todenmukaista tietoon perustuvaa ilmapiiriä. Kriisitilanteessa nuorisotoimen osalta tiedotuksesta ulospäin vastaa vain nuoriso- ja hyvinvointikoordinaattori yhdessä tilanteessa toimivan nuorisotoimen kriisitilanteen vastuuhenkilön kanssa. Tiedotus perustuu Etelä-Savon valmiussuunnitelman ja kaupungin viestinnän valmiussuunnitelmaan sekä nuorisotoimen yksikkökohtaiseen pelastus- ja kriisisuunnitelmaan. Tarkista aina tiedon luotettavuus. Huolehditään tiedonsiirrosta asian parissa työskentelevien kanssa. Opetusjohtajan vastuulla on kriisitilanteen pääasiallinen tiedottaminen. Etelä-Savon pelastustoimi vastaa kokonaistiedotuksesta isomman kriisin kohdatessa.

### B2 Tilannekuvan muodostaminen ja jakelu

Nuorisotyöllä on tärkeä rooli turvallisuuden lisääjänä ja tätä kautta nuorten hyvinvoinnin ylläpitäjänä. Nuorisotyön keinoin voidaan tukea paluuta kriisitilanteista normaaliin arkeen sekä tukea paluuta kriisitilanteesta normaaliin arkeen. Jotta kriisityötä voidaan tehdä, on tärkeää muodostaa selkeä todenmukainen tilannekuva. Nuorisotyön tavoitteena on mahdollisimman häiriötön toiminta poikkeusoloissa. On tärkeää, että nuorisotoimen matalankynnyksen ja helposti lähestyttävää toimintaa ylläpidetään kaikissa olosuhteissa. Nuorisotoimen rooli täsmällisen ja rauhoittavan tiedon jakajana ja viranomaisinformaation välittäjänä on keskeistä. Tilanteissa, joissa sähköiset viestimet eivät ole käytössä, nuorisotilat voivat toimia viranomaisinformaation ja muun olennaisen tiedon jakopaikkoina. Nuorisotoimen toimintojen toteutus riippuu aina poikkeustilanteen vakavuudesta. Toiminnan laajuudesta ja käytännön toteutuksesta vastaavat opetusjohtaja ja nuoriso- ja hyvinvointikoordinaattori sekä tilanteessa toimiva nuorisotoimen kriisitilanteen vastuuhenkilö. Isomman kriisitilanteen sattuessa viestintää ja tiedottamista ohjaa ja vastaa Etelä-Savon pelastustoimi.

### B 3 Riskien ennaltaehkäisy

Valmiussuunnitelman tavoitteena on ennaltaehkäistä häiriötilanteita ja se on luonteeltaan toimintaohjeen kaltainen, jatkuvasti päivitettävä ja kehitettävä suunnitelma. Se vastaa kysymykseen, miten toimitaan, kun jotain normaalista poikkeavaa tapahtuu? Nuorisotoimen valmiussuunnitelmaan sisältyy tilannekortteja, joilla tarkoitetaan häiriötilannekohtaisia kutakin keskeisintä uhkaa varten etukäteen valmisteluja yksityiskohtaisia toimenpideluetteloita. Asiakasturvallisuussuunnitelma liitteenä.

### B 4 Varautuminen tilanteen hallintaan

Nuorisotoimen valmius- ja kriisisuunnitelmassa on pyritty huomioimaan kaikki yleisimmät uhkat. On hyvä muistaa, että mahdolliset häiriötilanteet ovat hyvin vaihtelevia tietoverkkohäiriöistä aina sotilaallisiin uhkiin, joten myös häiriötilanteiden käytännön toimenpiteet vaihtelevat. Esimerkiksi toimijoiden vastuut niin akuutin tilanteen edellyttämässä tehtävissä kuin tilanteen yleisjohtovastuun osalta riippuvat kulloisenkin häiriötilanteen luonteesta. Nuorisotoimessa pyritään huomioimaan se, että olosuhteiden muuttumisen vuoksi nuorisotyöntekijöille voidaan määrätä uusia työtehtäviä. Häiriötilanteessa koko kaupungin verkoston tavoitteena on turvata yhteiskunnan toimintakyky ja edistää kuntalaisten turvallisuutta ja hyvinvointia.

## B 5 Kriisijohtaminen

Johtamisen tavoitteena nuorisotoimessa on varmistaa laaditun kriisi- ja valmiussuunnitelman mukainen toiminta kriisitilanteessa ja sen jälkeen. Kriisijohtamisessa kriisinjohtajan tulee huolehtia, että kriisin hoidon kannalta tärkeimmät ydintehtävät ovat osaamisen mukaan kohdennettu oikeille työntekijöille. Kokonaisvaltaisessa turvallisuuden hallinnassa ja valmiussuunnittelussa on olennaista muistaa koko kaupungin yhteistoiminnallinen lähestymistapa. Kriisijohtamisen yksi tärkeimpiä tehtäviä on selkeä viestintä. Kriisijohtamisen tärkeimpiä kulmakiviä on, että kriisitilanteessa eri toimialojen vastuuhenkilöt toimivat yhdessä yhteisellä päämäärällä, vaihtavat tietoja ja jalkauttavat työtehtäviä työntekijöille. Valmiussuunnittelun yhtenä keskeisenä tavoitteena on varmistaa mahdollisimman hyvät edellytykset häiriötilanteen hallinnalle ja siihen liittyvään johtamiseen.



## ASIAKASTURVALLISUUSSUUNNITELMA

20.8.2024 A.L



1 TYÖTURVALLISUUS.....	7
2 ASIAKASTYÖN TURVALLISUUS.....	7
2.1 Aggressiivinen/väkivaltainen/uhkaava asiakas.....	8
2.2 Päihtynyt asiakas.....	10
2.3 Sairaskohtaukset.....	12
2.4 Yleisiä ohjeita asiakastilanteiden turvallisuuteen.....	13
3 TILOJEN TURVALLISUUS ASIAKASTILANTEISSA.....	15
3.1 Ohjaamo Pieksämäki.....	16
3.2 Nuorten työpaja.....	16
3.3 Nuorisotila Weturi ja nuorisotoimen toimistot.....	17
3.4 Nuorisotila Virnu.....	18
<u>3.5 Nuorisotila Virkkis.....</u>	18
LIITTEET.....	20
LIITE 1 Elvytys.....	20
LIITE 2 Häätäänumeron soittaminen.....	21
LIITE 3 Esimiehen ohje väkivaltatilanteen käsittelyyn.....	22

# 1 TYÖTURVALLISUUS

Työturvallisuus koostuu eri osa-alueista, joita ovat, mm. ergonomia, paloturvallisuus, työyhteisö ja työympäristö. Hyvin hoidettu työturvallisuus ylläpitää työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia. Turvallinen työympäristö on keino, jonka avulla työnantaja osoittaa välittävänsä työntekijöistä ja asiakkaista.

Työturvallisuuslain perusteella työnantajalla on yleinen laaja huolehtimisvelvollisuus. Työnantajan oletetaan alansa asiantuntijana olevan selvillä toimialalle ja työpaikalle ominaisista vaara- ja haittatekijöistä sekä niiden torjunnasta. Työnantajan velvollisuus on huolehtia tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan huolehtimisvelvollisuuden ulkopuolelle jäävät epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa.

Työ sosiaalialalla on psyykkisesti ja joissakin tehtävissä myös fyysisesti raskasta. Henkistä kuormitusta aiheuttavat työympäristön ja tehtävien jatkuvat muutokset, kiristynyt työtahti ja asiakkaiden ongelmien vaikeutuminen. Myös monimutkainen ongelmanratkaisu ja päätöksenteko, eettinen kuormittuminen työssä, väkivallan pelko, johtamisen ongelmat sekä vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys rasittavat alan työntekijöitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Työsuojelu Suomessa esite 2016 & Finlex, Työturvallisuuslaki.)

# 2 ASIAKASTYÖN TURVALLISUUS

Asiakastyössä ei voi olla kohtaamatta asiakkaita, joiden tunteiden hallinta on puutteellinen ja jotka voivat olla turhautuneita, vihamielisiä, aggressiivisia johtuen sairaudesta, elämäntilanteesta tai esimerkiksi päihteiden käytöstä.

Entistä enemmän asiakkaissa on heitä, jotka ovat moniongelmaisia. Päihteiden sekakäyttö lisää aggressiivisuuden riskiä ja asiakkaan käytös voi muuttua äkkiä. Asiakkaan kohtaamisessa on kysymys

vuorovaikutuksesta, mutta työntekijän vuorovaikutustaidoista ei välttämättä ole hänelle tukea tilanteessa, kun asiakas on psyykkisesti huonokuntoinen, päihteiden vaikutuksen alainen tai muulla tavoin vailla realiteettien tajua. Uhkaava tilanne on vain kohdattava ja toimittava siten, ettei kukaan vahingoitu.

Työntekijä ei voi olla kokematta ja tuntematta itseensä kohdistuvan uhan vaikutuksia. Fyysinen, sanallinen tai esimerkiksi sähköpostitse tapahtuva uhkailu koskettaa aina myös tunnetasolla ja saattaa aiheuttaa ristiriitaisia tunteita.

## 2.1 Aggressiivinen/väkivaltainen/uhkaava asiakas

Väkivaltaisen käyttäytymisen laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta.

### **Väkivaltaista käyttäytymistä aukaisevia tekijöitä voivat olla:**

- Erimielisyys palveluista tai hoidosta (oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös)
- Väärinymmärrys (esim. kielitaidon puute, kiire)
- Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti
- Somaattiset ja psyykkiset sairaudet
- Päihtymys ja huumausaineiden käyttö
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai tiettyjä ammattihenkilöitä kohtaan
- Ankeat tilat (kuumuus, meluisuus)
- Traumaattiset tilanteet



Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen etenee erimielisyydestä sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja mahdollisesti fyysisen kontaktin vaiheeseen. Väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä ei voida ennakoida henkilön iän, sukupuolen, pukeutumisen, ulkonäön tai päihtymyksen perusteella. Uhkaajan käyttäytymisestä voidaan kuitenkin tehdä havaintoja, jotka saattavat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat:

- Kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkaaminen
- Tuijotus, puheen lakkaaminen
- Kiihtynyt hengitys
- Kasvojen kalpeneminen
- Lähietäisyydelle pyrkiminen

Uhkatilanteissa työntekijän ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on hyvä olla hillittyjä ja neutraaleja. Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Joskus tilanteet voivat kehittyä niin nopeasti ja arvaamatta, että puheella rauhoittelusta ei ole apua. Silloin on oikeus turvautua itseään tai toista puolustukseen voimakeinoin pienintä mahdollista voimaa käyttäen. Tapauskohtaisesti on kuitenkin syytä harkita tarkkaan, kannattaako voimankäyttöoikeutta käyttää vai onko turvallisempi vaihtoehto kutsua paikalle esimerkiksi vartija tai poliisi.

#### **Väkivaltaisessa tai uhkaavassa tilanteessa, joka voi olla sanallista/fyysistä:**

- Säilytä malttisi, älä provosoidu
- Peräänny ja pidä turvaväli, jos voit
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötäillen, älä keskeytä
- Pyri katkaisemaan tilanne, ohjaamaan asiakas pois tai poistumaan itse paikalta rauhallisesti.

Jos tilanne etenee....

- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nousee seisomaan, jos uhkaaja nousee

- Pyri voittamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
- Hälytä lisääpua heti kun voit
- Pyri hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa
- Pyri irrottautumaan otteesta
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi tai fyysisesti väkivaltaiseksi

**Väkivaltainen/aggressiivinen asiakastilanne jättää aina työntekijään jälkensä. Mahdollisen väkivaltatilanteen/uhkaavan tilanteen jälkeen on hyvä noudattaa toimintaohjeita:**

- Väkivalta- tai uhkatilanteessa kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin.
- Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon tai soittamalla ambulanssi.
- Silminnäkijöiden nimet otetaan ylös.
- Rikosilmoituksen voi tehdä poliisille aina, kun on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen.
- Esimiehelle ilmoitetaan tilanteesta heti, kun mahdollista.
- Esimiehellä vastuu tehdä tarvittavat jatkotoimenpiteet yhdessä työntekijän kanssa.
- Työturvallisuusilmoitus työsuojeluun (Intra)
- Työntekijälle järjestetään aina tilanteen jälkeen mahdollisuus yksilölliseen työnohjaukseen tai kriisi-istuntoon.
- Muulle työyhteisölle tiedotetaan asiasta heti, kun mahdollista.
- Ulkopuolisille tilanteesta ei tiedota muut kuin esimies. Esimies käyttää omaa harkintakykyään, mitä on tarpeellista tiedottaa.

(Punainen risti. Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle.)

## 2.2 Päihtynyt asiakas

Päihtynyt asiakas voi olla arvaamaton ja etenkin, jos päihtymystilan uskotaan johtuvan huumaus- tai lääkeaineista, tilanne on jo alkujaan vaarallinen. Nuorisotila-toiminta on aina päihteetöntä ja työntekijällä on oikeus puhalluttaa asiakas. Päihtymysepäilyksessä on aina oltava toinen työntekijän mukana tilanteessa. Puhelimen käyttömahdollisuus ja läheinen sijainti on oleellista mahdollisen avun hälyttämisen kannalta. Jos alkometrin tulos ei ole puhdas, täysi-ikäinen asiakas poistetaan

tilalta yhdessä toisen työntekijän kanssa. Alaikäinen päihtynyt asiakas otetaan rauhallisesti sivuun, jututetaan asiakasta ja kysellään yhteystietoja (nimi, ikä, vanhempien yhteystiedot), soitetaan vanhemmille ja kerrotaan tilanne sekä pyydetään vanhempia noutamaan asiakas kotiin tai sovitaan muista jatkotoimista. Mikäli asiakas ei anna tietoja, yritetään muilla keinoin saada tietoa asiakkaasta. Esimerkiksi sosiaalinen media, muiden nuorten tiedot jne. Tilanteesta tulee aina tehdä lastensuojeluilmoitus. Lastensuojeluilmoituksen tekee aina tilanteessa ollut työntekijä.

Ohjaamo ei ole päihteetön tila. Jos Ohjaamolle saapuu päihtynyt nuori, otetaan hänet vastaan KAHDEN työntekijän voimin ja jututetaan lyhyesti muualla kuin yleisissä tiloissa. Nuoren kanssa sovitaan mahdollisimman pian uusi tapaamis- tai yhteydenottoaika, jolloin nuori on selvänä. Nuori ohjataan ulos. Päihtynyt nuori ei saa oleskella yleisissä tiloissa eikä osallistua ryhmätoimintoihin. Jos et tiedä miten toimia Ohjaamolla eikä paikalla ole ketään keneltä kysyä neuvoa, **soita Ronja Viinikainen 044 088 2473 tai Seija Laitinen 044 088 2470.**

Päihtyneen asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää, että työntekijä suhtautuu asiakkaaseen kunnioittavasti, hyväksyvästi, myönteisesti ja myötä-elävästi. Päihteiden vaikutuksen alaisena olevaan asiakkaaseen täytyy suhtautua rauhallisesti ja asiallisesti, sekä työntekijöiden on omattava riittävät tiedot päihteistä ja niiden vaikutuksista. Myös rehellisyys, johdonmukaisuus ja luotettavuus ovat tärkeitä asioita päihtyneen asiakkaan kohtaamisessa. Päihtynyttä asiakasta kohdatessa rauhallinen ja asiallinen käyttäytyminen on asiakassuhteen luomisen perusta sekä se ehkäisee tilanteiden kehittymisen negatiiviseen suuntaan. (Havio, Inkinen & Partanen 2009, Päihdehoitotyö & Koponen & Sillanpää 2009, Potilaan hoito päivystyksessä.)

## 2.3 Sairaskohtaukset

Äkillinen sairauskohtaus tulee usein yllättäen ja varoittamatta. Silloin auttajan on tärkeää pysyä rauhallisena, sillä hätäilyllä hermostuttaa potilasta ja potilaan tilanne voi entisestään huonontua.

### **Ensiapuohjeita sairauskohtauksen saaneelle potilaalle:**

#### ***Rintakiputilanteessa***

1. Aseta potilas lepoon puoli-istuvaan asentoon.
2. Soita hätänumeroon 112 ja kerro, että kyseessä on rintakipu. Toimi hätänumerosta saatavien ohjeiden mukaan.
3. Rauhoita potilasta ja tarkkaile hänen vointiaan.

#### ***Pyörtyminen***

1. Aseta potilas pitkälleen.
2. Nosta potilaan jalat ylös.
3. Anna potilaan levätä tarvitsemansa ajan.
4. Tarjoa juomista/syömistä.
5. Tarvittaessa soita hätänumeroon 112.

#### ***Epilepsia***

1. Älä yritä estää kouristuksia.
2. Suojaa potilasta, jotta hän ei loukkaisi itseään.
3. Älä laita potilaan suuhun mitään.
4. Jos potilas ei toivu, soita hätänumeroon 112.
5. Anna potilaan levätä kohtauksen jälkeen.
6. Turvaa tajuttoman hengitys kylkiasennolla.

#### ***Vatsakipu***

1. Anna potilaan olla haluamassaan asennossa, mutta polvet koukussa on yleensä paras asento.
2. Älä anna juotavaa tai syötävää.
3. Jos tulee sokin oireita, anna sokin ensiapu.
4. Kuljeta potilas lääkärin hoitoon tai tarvittaessa soita hätänumeroon 112.

## **Diabetes**

1. Anna tajuissaan olevalle sokeripitoista syötävää tai juotavaa.
2. Jos potilas ei pian toivu, toimita potilas hoitoon tai soita hätänumeroon 112.
3. Jos potilas on tajuton, käännä hänet kylkiasentoon ja soita hätänumeroon 112.

### 2.4 Yleisiä ohjeita asiakastilanteiden turvallisuuteen

Turvallisuusasiat tulee sisällyttää osaksi työntekijöiden perehdyttämiseen. Perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisin väliajoin koko toimintayksikön kanssa.

#### Oman käytöksen kontrollointi

Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa tärkeää on olla provosoitumatta itse. Mikäli ei kykene hillitsemään itseään on turvallisempaa poistua paikalta, jos mahdollista, ja antaa asia jonkun toisen hoidettavaksi.

#### Häiriköistä ilmoitus poliisille tai vartijoille

Mikäli asiakas alkaa käyttäytyä häiritsevästi, tulee asiasta ilmoittaa heti vartijalle tai poliisille. Mikäli asiakas aiheuttaa materiaalivahinkoja tai anastaa jotain, turvallisinta on odottaa lisäapua. Samalla voi tarkkailla tilannetta, painaa mieleen asiakkaan tuntomerkit, poistumissuunta ja kulkuväline.

#### Hätänumerot aina saatavilla sekä avun hälyttämiseen välineet lähettyvillä

Pidetään puhelin lähellä ja käyttövalmiudessa, jotta hätäkeskukseen soittaminen on tarvittaessa mahdollista nopeasti. Pidetään toimitilan osoite helposti nähtävillä koko ajan.

#### Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen välimatka asiakkaan ja työntekijän välillä on noin 1,5-2 metriä. Tällöin vapaaehtoisella on muutama lisäsekunti aikaa reagoida uhkaavaan tilanteeseen ja mahdollisuus välttää ensimmäiset fyysiset kontaktirytykset asiakkaan

puolelta. Myös kalusteilla ja tilan järjestelyillä voidaan muodostaa turvallisuutta luovia luonnollisia esteitä asiakkaan ja työntekijän välille. Poistumisteiden käyttömahdollisuus ja esteettömyys huomioidaan huoneiden järjestelyillä ja ominaisuuksilla. Asiakkaalle ei tule koskaan kääntää selkää ja ohjaaminen oikeaan tilaan tehdään kulkemalla asiakkaan vierellä tai hieman takana. Kiihtynyttä asiakasta ei tule kätellä tai koskettaa.

#### Työvälineet/tavarat asiakkaan ulottumattomissa

Asiakkaan tapaamistiloissa ei tulisi säilyttää aineita, esineitä tai työvälineitä, jotka erityisesti houkuttelevat asiakasta tai joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää. Vältetään asiakkaan tapaamista/kohtaamista myös sosiaalityötiloissa, joissa luonnollisesti on paljon vaarallisia tavaroita. Tapaamispaikoissa ei saisi olla teräviä ja vaarallisia esineitä, aseita tai vaarallisia aineita. Jos tällaisia tavaroita on välttämätöntä pitää tilassa, tulee niiden olla asiakkaan ulottumattomissa.

#### Uhkaavaa asiakasta ei tavata yksin

Mikäli asiakkaan uhkaavuudesta on olemassa epäily ennalta, asiakkaan tapaamiseen otetaan turvaksi aina toinen työntekijä.

#### Uhkaaville kotikäynneille ei yksin

Ensimmäiselle kotikäynnille ei koskaan mennä yksin. Jos asiakkaalla on joskus ollut taipumusta aggressiiviseen tai uhkaavaan käytökseen, kotikäynneille ei mennä yksin. Jos asiakas on kotikäynnillä päihtyneenä, tai hänen luonaan on muita päihtyneitä henkilöitä, ei kotikäyntiä voi toteuttaa. Pyritään saamaan kotikäynneille aina työpari. Yksin tehtävillä kotikäynneillä tulee olla käytössä matkapuhelin avunhättyttämistä varten. Käyntipaikan osoite on hyvä painaa mieleen.

### 3 TILOJEN TURVALLISUUS ASIAKASTILANTEISSA

Työturvallisuuslaki 12§ :

”Työympäristön rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä taikka työssä käytettävien koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunniteltaessa työnantajan on huolehdittava siitä, että suunnittelussa otetaan huomioon niiden vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen ja että ne ovat aiottuun tarkoitukseen soveltuvia.”

Uhkatilanteiden torjunnassa on merkitystä muun muassa

- työtilan muodolla
- kulkuteiden järjestelyillä
- kaluston sijoituksella
- asiakkaiden opastuksen ja vastaanoton järjestelyillä.

Fyysisen työympäristön olosuhteiden tulee olla sellaiset, että ne ehkäisevät väkivaltatilanteiden syntymistä. Työympäristön suunnittelussa otetaan huomioon esimerkiksi kaluste- ja laitesijoittelujen, näkyvyyden ja poistumisteiden vaikutus turvallisuuteen. Työpisteen tulee olla suunniteltu niin, että yllättävä fyysinen kontakti työntekijään on mahdollisuuksien mukaan estetty. Turvallisella työpaikalla henkilökohtaisen suojautumisen tarpeet on arvioitu. Tavat, joilla työpisteestä voidaan poistua turvallisesti, on mietitty. Kiinteissä työpisteissä ja toimistohuoneissa tapahtuvassa asiakastyössä on hyvä olla varapoistumistie. Kalusteet tulee sijoittaa niin, että huoneesta pääsee yllätyshyökkäyksenkin jälkeen poistumaan turvallisesti. Myös työvaatteiden valinnassa tulisi kiinnittää huomiota turvallisuuteen, esimerkiksi siihen, että niissä pystyy liikkumaan nopeasti. Työpaikalla tulee olla riittävä ja tarkoituksenmukainen valaistus. Kulkuteiden pitää olla turvalliset ja selkeät. Töihin tulo- ja poistumisreittien pitää olla kunnossa ja valaistut. Ulkopuolisten henkilöiden liikkuminen työpaikalla tulee olla työnantajan hallinnassa, etenkin ilta- ja yöaikaan. Tämä voidaan hoitaa esimerkiksi rajoittamalla tiloja, joihin ulkopuoliset pääsevät, tai järjestämällä kulunvalvonta.

### 3.1 Ohjaamo Pieksämäki

Ohjaamo sijaitsee Nuorisotila Weturin kanssa samoissa tiloissa Veturitorilla. Samoja tiloja käyttävät kaikki nuorisotoimen työntekijät sekä monialainen verkosto Ohjaamon päivystysaikoina.

Päivystysaikoina ti-to klo 12—16 ovet ovat avoinna. Päivystäjät huolehtivat siitä, että tiloissa on aina vähintään kaksi työntekijää. Jokainen sisään tuleva asiakas huomioidaan tervehtimällä, näin asiakkaat tulevat kohdatuiksi ja päivystäjät tietävät ketä tiloissa on. Päivystysaikojen ulkopuolella tilojen ovet pidetään lukittuina. Tiloissa voi kuitenkin olla sovittuja asiakastapaamisia, joten yksinään tiloissa työskentelyä tulee välttää. Asiakkaat tavataan tiloissa, jossa he eivät jää työntekijän ja poistumistien väliin. Tilat on suunniteltu ja sisustettu niin, että poistuminen työhuoneista sekä yhteisistä tiloista on esteetöntä. Ulos tiloista pääsee poistumaan pääovesta Veturitorille tai Viljasiilon puoleisesta takaovesta .

Jos Ohjaamolle saapuu päihtynyt asiakas, otetaan hänet vastaan KAHDEN työntekijän voimin ja jututetaan lyhyesti muualla kuin yleisissä tiloissa. Päihtynyt asiakas ei saa oleskella yleisissä tiloissa eikä osallistua ryhmätoimintoihin. Keittiön takana lukkokaapissa on tarvittaessa alkometri. Asiakkaan kanssa sovitaan mahdollisimman pian uusi yhteydenottoaika ja hänet ohjataan ulos.

Työturvallisuutta uhkaavassa tilanteessa avainasemaan nousee työntekijän oma toiminta ja neuvokkuus. On oleellista toimia itse rauhallisesti ja pyrkiä ohjaamaan mahdollinen uhkaava asiakas pois poistumisteiden läheisyydestä. Työntekijän tulee olla rauhallinen, pyrkiä rauhoittelemaan uhkaavasti käyttäytyvää, pitämään puhelin lähellä sekä samalla tarkkailla muiden asiakkaiden sijaintia/läsnäoloa. Työntekijän on oleellista huolehtia itsensä lisäksi myös muiden asiakkaiden turvallisuudesta ja pyrkiä saamaan heidät itsensä lisäksi turvaan. Fyysisiä keinoja uhkatilanteissa pyritään välttämään, mutta työntekijällä on aina tarvittaessa oikeus puolustaa itseään ja käyttää fyysisiä keinoja, jos tilanne niin vaatii.

### 3.2 Nuorten työpaja

Nuorten työpaja toimii seinättömänä pajana yhteistyökumppaneiden toiminta ympäristöissä, kuten HAKA:n vuokra-asuntojen pihapiirissä, ikääntyneiden asiakkaiden palveluyksiköissä, ikäihmisten



kodeissa sekä leikkipuistoissa. Pajat kuitenkin kokoontuvat aina ennen toimintaan lähtemistä Veturitorin yhteydessä olevassa tilassa. Työpajan toimintaan osallistuminen on päihteetöntä ja ammatillisille pajoille osallistuvilta vaaditaan huumeseuat.

Vaarallisissa tilanteissa pyritään suojelemaan asiakkaita vahingolta ja varmistamaan oma ja muiden turvallisuus. Lähtökohtaisesti noudatetaan yhteistyökumppanin toimintaympäristölle määrittämää turvallisuusohjeistusta. Esimerkiksi iäkkäiden palveluyksikössä voi kohdata väkivaltaisesti käyttäytyviä ikäihmisiä, jolloin pyritään poistumaan tilanteesta mahdollisimman nopeasti ja turvallisesti. Muissa Nuorten työpajan toimintaympäristöissä, on vähintään kaksi ulos käyntireittiä tai toiminta järjestetään ulkona, jossa on riittävästi tilaa ottaa etäisyyttä uhkaaviin tilanteisiin.

Useimmilla pajoilla ohjaaja toimii yksin valmennettavien pajalaisten kanssa ja tähän sisältyy jonkin verran riskejä. Toiminta järjestyy aina ohjaajan valvonnassa ja ryhmässä, jolloin asiakkaiden mahdollisia vaara tilanteita voidaan valvoa, ennakoida ja ehkäistä. Työturvallisuus asioissa ohjaajan täytyy ottaa huomioon oman turvallisuuden lisäksi asiakkaiden turvallisuus. Toimintaan osallistuvilla ja ohjaajalla täytyy olla toimintaan nähden riittävä turvavaatetus, kuten suojakärjellä varustetut kengät, erilliset työvaatteet, mahdolliset hengityssuojaimet, kuulo- ja silmäsuojaimet sekä mahdollinen kypärä. Ohjaaja huolehtii varustuksen riittävydestä ennen toiminnan aloittamista. Ohjaaja ohjaa pajatoimintaa huolehtien asiakkaiden työergonomiasta ja ettei työturvallisesti uhkaavia tilanteita pääse syntymään. Kiinteistöalan toiminnassa noudatetaan alakohtaista työturvallisuusohjeistusta.

### 3.3 Nuorisotila Weturi ja nuorisotoimen toimistot

Nuorisotila Weturi sijaitsee Veturitorin/Prisman yhteydessä. Nuorisotilan poistumistiet löytyvät vastakkain. Toisesta ovesta pääsee ulos, toisesta Veturitorille. Molemmat ovet aukeavat kahvasta, vaikka ovi olisi lukossa. Työturvallisuutta uhkaavassa tilanteessa avainasemaan nousee työntekijän oma toiminta ja neuvokkuus. On oleellista toimia itse rauhallisesti ja pyrkiä mahdollinen uhkaava asiakas ohjaamaan poistumisteiden läheisyydestä pois. Työntekijän on oleellista huolehtia itsensä lisäksi myös muiden asiakkaiden turvallisuus ja pyrkiä saamaan heidät itsensä lisäksi turvaan. Weturin työvuoroissa on aina kaksi työntekijää. Uhkatilanteissa toinen työntekijä on koko ajan avun hälyttämiseen valmis ja samalla pyrkii huolehtimaan muista asiakkaista sekä heidän

turvallisuudestaan toisen työntekijän pyrkiessä viemään uhkaajan huomio rauhallisesti muualle. Toista työntekijää ei jätetä hetkeksikään tilanteessa yksin. Weturin toisella työntekijällä on kaulassaan vartijoiden kutsuntanappi. Tämä työntekijä pyrkii olemaan tilalla vuoron ajan, jotta kutsuntanappi pysyy tilalla ja on saavutettavissa mahdollisen uhkaavan tilanteen koittaessa. Fyysisiä keinoja uhkatilanteissa pyritään välttämään, mutta työntekijällä on aina tarvittaessa oikeus puolustaa itseään ja käyttää fyysisiä keinoja, jos tilanne niin vaatii.

Toimistotilat on suunniteltu niin, että kaikissa huoneissa on kaksi poistumistietä. Asiakastilanteissa asiakas pyritään ohjaamaan paikkaan, jossa hän ei blokkaa poistumisteitä. Huone-kalut on sijoitettu niin, että poistuminen on mahdollista. Klo 8–15 ajalla ulko-ovet ovat lukittuna ja asiakkaat lasketaan sisälle tarvittaessa ja klo 15 alkaen tiloilla on aina myös nuorisotilassa työskenteleviä eli ovien auki ollessa ei olla yksin.

### 3.4 Nuorisotila Virnu

Nuorisotila Virnu sijaitsee Virtasalmen entisellä virastotalolla. Viereisessä tilassa toimii kirjasto ja pienyrittäjiä, alakerrassa metsänhoitoyhdistys. Tilasta on yksi avoin poistumistie. Työvuorossa on yksi työntekijä. Turvallisuutta lisää muut toimijat alueella. Uhkaavassa/hätätilanteessa toisten toimijoiden läheisyys on turvallisuutta lisäävä tekijä.

Uhkatilanteessa työntekijän tulee olla rauhallinen, pyrkiä rauhoittelemaan uhkaavasti käyttäytyvää, pitämään puhelin lähellä sekä samalla tarkkailla muiden asiakkaiden sijaintia/läsnäoloa. Tarvittaessa lapset voi ohjeistaa menemään keittiötilaan, WC-tiloihin lukkojen taakse tai ulos. Myös työntekijä voi poistua keittiöön tai vessoihin, jos poistumistie on blokattua.

### 3.5 Nuorisotila Virkkis

Nuorisotila Virkkis sijaitsee Jäppilän kylällä liikuntahallin alakerrassa. Yläkerrassa toimi liikuntahallin monitoimitiloja. Tilasta on yksi poistumistie. Työvuorossa on yksi työntekijä. Turvallisuutta lisää muut toimijat alueella. Uhkaavassa/hätätilanteessa toisten toimijoiden läheisyys on turvallisuutta lisäävä tekijä.

Uhkatilanteessa työntekijän tulee olla rauhallinen, pyrkiä rauhoitteluun uhkaavasti käyttäytyvää, pitämään puhelin lähellä sekä samalla tarkkailla muiden asiakkaiden sijaintia/läsnäoloa. Tarvittaessa lapset voi ohjeistaa menemään ulos turvaan.

# Aikuisen PAINELU-PUHALLUS- ELVYTYS (PPE)

Jos potilas ei ole herätettävissä puhuttelemalla tai ravistelemalla...

## SOITA 112!

- **Kerro**, mitä on tapahtunut
- **Vastaa** hätäkeskuksen esittämiin kysymyksiin
- **Toimi** annettujen ohjeiden mukaan



Lataa tästä  
elvytysohjeet  
kännykkösi.



- 1 AVAA HENGITYSTIET**
  - Taivuta potilaan päätä varovasti taaksepäin ja kohota toisen käden sormilla potilaan leuankärkeä ylöspäin niin, että hengitystiet aukeavat.
  - Pidä hengitystiet auki, katso ja kuuntele hengittäkö potilas
  - Jos potilas hengittää, käännä hänet kylkiasentoon
  - **Jos potilas EI hengitä, aloita painelu-puhalluselvitys**
- 2 PAINELE 30 KERTAA**
  - Aseta toisen kämmenen tyvi rintalastan keskelle ja toinen käsi sen päälle
  - Painele rintalastaa 30 kertaa tasaisella mäntämäisellä liikkeellä tahtiin 100–120 kertaa minuutissa
  - Paineluvyvyys on noin 1/3 rintakehän vahvuudesta
- 3 PUHALLA 2 KERTAA**
  - Avaa hengitystiet ja puhalla 2 noin sekunnin mittaista puhallusta

## JATKA ELVYTYSTÄ TOISTAMALLA 30 PAINALLUKSEN JA 2 PUHALLUKSEN SARJOJA.

- Voit lopettaa elvytyksen kun saat siihen ammattihenkilöltä luvan tai potilaan hengitys palautuu



## HÄTÄNUMEROON SOITTAMINEN

1. Soita hätäilmoitus numeroon 112, et tarvitse suuntanumeroa
2. Kerro, mitä on tapahtunut. Onnettomuus vai sairaskohtaus
3. Tapahtumapaikka, tarkka osoite ja opastus sinne
4. Kerro, montako potilasta on
5. Kerro, onko ihmisiä hengenvaarassa
6. Kuuntele ohjeita, vastaa kysymyksiin ja sulje puhelin vasta saatuasi luvan
7. Rauhallinen ja selkeä hätäilmoitus takaa nopean lisäavun!

Kun tilanne on rauhoittunut, ota yhteys esihenkilöön jatko-ohjeita varten.

## LIITE 3 Esimiehen ohje väkivaltilanteen käsittelyyn

### Esimiehen ohje

#### **VÄKIVALTATILANTEEN KÄSITTELYYN**

Työntekijäsi on palauttanut ilmoituksen väkivaltilanteesta. Työturvallisuuden johtaminen kuuluu työnantajien edustajille, joten vastuu ilmoituksen käsittelystä, tilanteen tutkimisesta sekä toimenpiteiden teettämisestä yhteistyössä eri tahojen kanssa on sinulla.

Käsittelylomakkeen tarkoitus on auttaa esimiestä

- väkivaltilanteen tutkinnassa,
- tilanteen yhteisessä käsittelyssä eri tahojen kanssa ja
- tarpeellisten korjaustoimenpiteiden suunnittelussa, toteuttamisessa ja seurannassa.

- Käsittele saapunut ilmoitus asianosaisten kanssa. Keskustele ja kuuntele.
- Mieti, onko tilanteen johdosta tarvetta tehdä lisäselvityksiä.
- Sovi asianosaisten kanssa yhdessä toimenpiteistä tilanteen ratkaisemiseksi.
- Miettikää yhdessä miten vastaavat tilanteet ehkäistään jatkossa.
- Kirjaa ylös ja viesti sovitusta toimenpiteistä niille, joita ne koskettavat.
- Seuraa sovittujen toimenpiteiden etenemistä ja tee tarvittaessa korjauksia.

Työnantajan velvollisuutena on kertoa ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja työsuojeluvaltuutetulle, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen myötä on ryhdytty tai ryhdytään. Ilmoitusten avulla saatua tietoa voidaan myös hyödyntää ennaltaehkäisevissä turvallisuustoimissa, kuten työsuojelun toimintaohjelman laadinnassa ja päiväkodin, koulun tai oppilaitoksen vaarojen arvioinnissa. (Työturvallisuuslaki 738/2002 8-10, 19§).

Käsittelylomakkeen täytössä huomioitavaa:

1. Monet säädökset ohjaavat opetusalan turvallisuusprosessin käsittelyä, joten huomioi ne ilmoituksen käsittelyvaiheessa. Turvallisuusprosessin etenemisestä on tehty prosessikuvaus, jonka tarkoitus on havainnollistaa ja sujuvoittaa tilanteen käsittelyä. (Liite 1.)
2. Lomakkeita käsittelevät henkilöt tulee organisaatiossa nimetä (esimerkiksi opetushenkilöstön ja muun henkilökunnan esimiehet ja työsuojeluvaltuutetut, työsuojelupäälliköt). Lomakkeita käsittelevillä henkilöillä on vaitiolovelvollisuus työtehtävissään tietoon saaduista salassa pidettävistä ja arkaluonteisista tiedoista.
3. Tärkeintä on ilmoituslomakkeen käynnistämä dokumentoitu prosessi, joten pyydä tarvittaessa tukea havaittujen puutteiden eteenpäin viemiseksi muilta organisaatioon kuuluviltasi (työsuojelupäälliköltä, työsuojeluvaltuutetulta, esimieheltäsi) ja tarvittaessa muilta viranomaistahoilta.

**Toimita täytetty käsittelylomake organisaatiosi työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle.**