

# HAVA-CASET TYÖN SUUNNITTELUN JA ENNAKOINNIN TUKENA

Nämä esimerkkitarinat on koostettu vammais- palveluiden haitta- ja vahinkoilmoitusten pohjalta. Tarinoissa on yhdistetty sisältöjä useammista eri ilmoituksista ja muokattu niitä niin, ettei mitään tarinaa voi yhdistää oikeisiin tapahtumiin tai henkilöihin.

Tarinoiden ja niihin liittyvien kysymysten avulla vammaispalveluiden yksiköissä voidaan käydä läpi yhteisiä toimintatapoja mm. ennakoinnin, kommunikaation, käytössä olevien menetelmien ja raportoinnin suhteen. Yhteisen keskustelun avulla huomataan mahdolliset puutteet tai ne osa-alueet, jotka tarvitsevat toimenpiteitä yksikössä. Case-esimerkkien avulla päästään myös keskustelemaan yhteisten pelisääntöjen tarpeesta ja siitä, kuinka tärkeää on, että kaikki toimivat samalla tavoin tietyissä tilanteissa, vaikka töissä onkin erilaisia persoonia.

Toivottavasti näiden esimerkkien ja niihin liittyvien keskustelujen avulla sinä ja yksikkösi työntekijät pääsette pohtimaan juuri teille sopivia toimintatapoja sekä ennakoimaan omaa toimintaanne vastaavanlaisissa tilanteissa. Ennakoinnin avulla haastavat tilanteet vähenevät, mutta toisaalta ennakointi tuo myös varmuutta työskentelyyn, kun tietää miten toimia mahdollisissa uhkatilanteissa.

Voitte käyttää apukysymyksiä pohdintojenne tukena. Tärkeintä on kuitenkin, että pohditte tarinoiden kautta yhdessä omia toimintakäytäntöjänne sekä ohjeistuksia.

Tämä työkalu on koottu Euroopan sosiaalirahaston rahoittamassa Vallaton Vammaistyö -hankkeessa. Vallaton vammaistyö on Centria-ammattikorkeakoulun ja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten yhteishanke, jonka tavoitteena on edistää vammais- palveluiden työntekijöiden työhyvinvointia ja tuottavuutta.



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

centria  
Tutkimus ja kehitys

soite  
Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



1.



Vammaispalveluiden tehostetun palveluasumisen yksikössä on rauhallista. Työntekijät hoitavat tuttuja arkirutiinejaan.

Kolmoshuoneen ovi avautuu ja asiakas tulee yleiseen tilaan alasti, kiljuen ja nauraen. Hän vaikuttaa enemmän leikkisältä ja ilkkuriselta kuin pelokkaalta. Asiakas ei ole millään tavalla uhkaava.

Asiakas lähtee nauraen juoksemaan pakoan, kun huomaa työntekijän tulevan kohti ja komentavan häntä omaan huoneeseen.

---

**Millainen käyttäytyminen asumispalveluissa on ok? Miten kotona ollaan?**

**Mitkä tekijät luovat riskin, tarvitseeko käyttäytyminen saada muuttumaan?**

**Mitkä tekijät lisäävät kyseistä käyttäytymistä, millä sitä toisaalta voidaan vähentää?**

**Onko kyseessä leikki, huomiohakuisuus, hyväntuulinen toiminta, kiusaaminen vai jokin muu?**

2.



Autistinen asiakas viettää aikaa päivähuoneessa. Hänellä on tapana katsella ulos, linnut saavat hänet hyvälle tuulelle. Hän saattaa viettää ison osan päivästä hyväntuulisena ikkunan edessä seisten ja lintuja katsellen. Hän ei osaa puhua, mutta tuottaa ääntä ja ilmeilee. Yhteistä kieltä ohjaajien kanssa ei ole, jonkinlainen ymmärrys silti.

Asiakas alkaa liikehtiä levottomasti. Hän alkaa läpsimään ja heijaamaan itseään. Liikkuminen on melko kömpelöä ja tasapaino heikohko. Liike muuttuu äkkiä hallitsemattoman voimakkaaksi ja asiakas horjahtelee rajusti pysyen kuitenkin pystyssä. Hän korottaa ääntään ja lyö itseään voimakkaasti. Hän vaikuttaa hermostuneelta.

Toinen asiakas tulee katsomaan, mitä ikkunasta oikein näkyy. Levottoman asiakkaan lyönti osuu toiseen asiakkaaseen, joka alkaa itkeä voimakkaasti.

---

**Miten asiakkaan kanssa kommunikoidaan, miten hän voi esittää omia ajatuksiaan?**

**Miten syy hermostumiseen selvitetään ja tarvittaessa jatkossa ennaltaehkäistään?**

**Miten tilanne käsitellään jälkikäteen asiakkaiden kanssa?**

3.



Yövuorolainen on yksin töissä, iltavuoro on lähtenyt jo kotiin. Osa asiakkaista on vielä ulkona omilla menoillaan, mutta tietävästi tulossa kotiin. Yksi viipyy toivottua pidempään. Varsinaista aikaa kotiinpaluulle ei ole sovittu, joten ilta etenee työntekijän näkökulmasta normaalisti.

Kello 23:15 ulko-ovelta kuuluu ähinää ja kolinaa. Työntekijän mennessä ovelle, hän havaitsee asukkaan käyttäytyvän oudosti. Avain ei ole osunut lukkoon ja asukas on naureskelevainen. Työntekijä kysyy maltillisesti, missä asiakas on ollut ja, onko ilta sujunut hyvin. Asiakas vastaa vähän vältellen ja menee omaan huoneeseensa. Jokin tuntuu olevan pielessä.

Puolen tunnin kuluttua asiakas tulee takaisin yleiseen tilaan ja käyttäytyy epätyypillisesti. Hän huutaa työntekijän paikalle ja alkaa vaatia syötävää isoon ääneen. Toinen asiakas saapuu uneliaana katsomaan mistä meteli johtuu. Hänkin saa osansa toisen asiakkaan kovaäänisistä haistatteluista, haukuista ja uhkaavista eleistä. Työntekijän epäilyksien varmistuu. Myöhään kotiin tullut asiakas on selvästi päihtynyt.

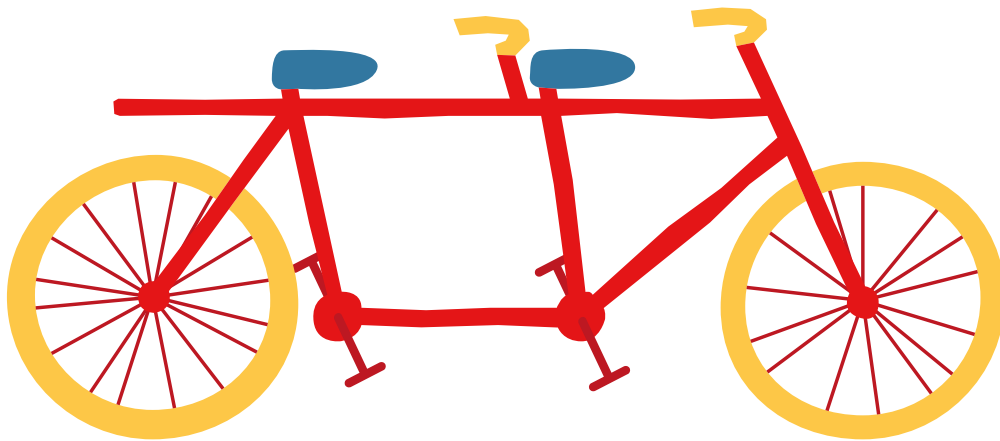
---

**Mikä on yksikön toimintaohje päihtyneen asiakkaan kohtaamiseen?**

**Miten ja milloin asia käsitellään päihtyneen asiakkaan, mutta myös muiden asukkaiden kanssa?**

**Mitä seurauksia tilanteesta tulee?**

4.



Asiakas ja ohjaaja ovat lähteneet yhdessä asiakkaan pyynnöstä lenkille. Käytössä on kahden ajettava pyörä. Ulkoilusää on mieluisa ja molemmat ovat hyväntuulisia.

Risteyksessä asiakkaan käytös muuttuu yhtäkkiä levottomaksi.

Työntekijä kääntää pyörän takaisin kotiinpäin. Asiakas on koko loppumatkan hyvin levoton ja pyöräily haastavaa. Kotiin tullessa asiakas lyö ohi menessään toista asiakasta.

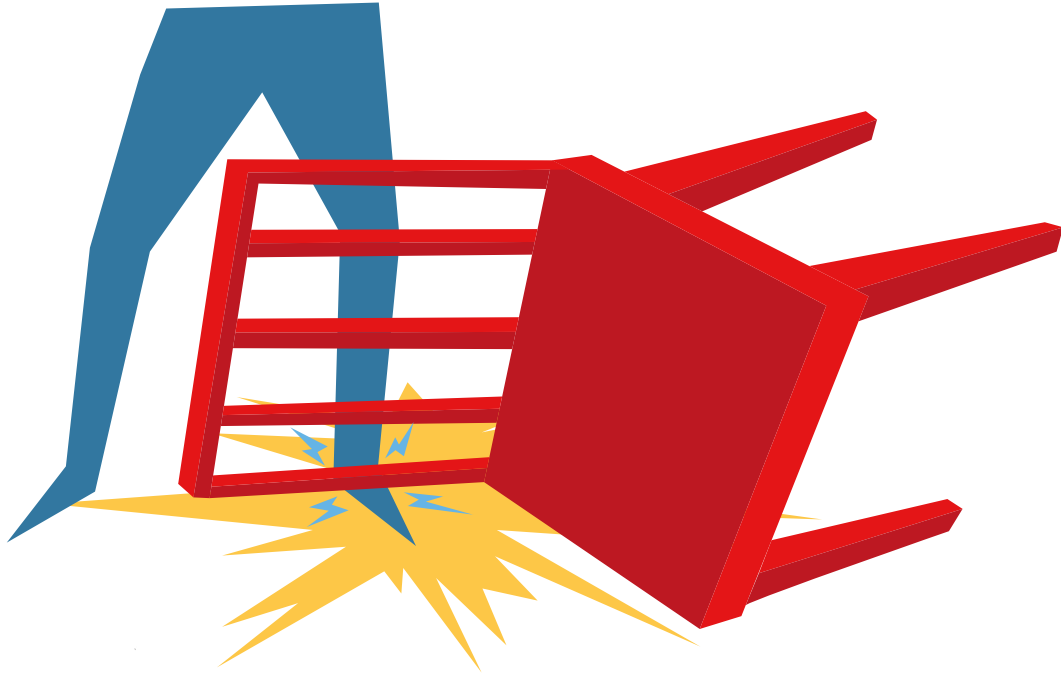
---

**Miten selvitetään asiakkaan mielipide ja toive?**

**Mitä yksilöllisiä kommunikaatiokeinoja on käytössä ja, osaavatko kaikki käyttää niitä?**

**Miten ohjaajan tulisi tilanteessa toimia?**

**5.**



Asiakas on pöydän ääressä odottamassa ruokaa. Ohjaajan tuodessa ruokaa asiakkaalla on suu täynnä leipää. Samanaikaisesti toinen asiakas kaataa juomalasin hermostuessaan leipänsä varastamisesta.

Tapahtuma on herättänyt huomion toisessa pöydässä ja kolmas asiakas tulee tarjoamaan hermostuneelle omaa leipäänsä riidan välttämiseksi. Kolmannen asiakkaan tuoli kaatuu ohjaajan jaloille.

---

**Onko työnjaosta sovittu eri tilanteissa?**

**Miten huolehditaan rutiineista ja mahdollistetaan kaikille rauhallinen ruokailutilanne?**

**Ovatko asiakkaat itse valinneet istumapaikkansa, millaiset asiat aidosti aiheuttavat haittaa?**

**Onko ruokailuasiasta puhuttu yhteisesti ilman oletuksia, että kaikki tietävät miten ruokailutilanteessa toimitaan (vertaa sisarustenväliseen kinaamiseen kotona).**

6.



Työntekijä on juuri saapunut töihin vapailta. Kesken normaalin keskustelun yksi asiakas tulee huoneestaan ja hyökkää työntekijää kohti. Hän tarttuu työntekijän vaatteista ja pyrkii saamaan otetta käsistä. Asukas yrittää purra työntekijää. Hän pitää yhä tiukasti kiinni työntekijän vaatteista samalla huitoen ja potkien. Hiha repeytyy ja työntekijä tuntee kädessään voimakasta kipua.

---

**Onko yksikössä sovitut toimintatavat väkivaltatilanteisiin?**

**Miten ja ketä hälytetään avuksi väkivaltatilanteissa?**

**Millaista toimintamallia yksin työskennellessä toteutetaan?**

**Miten tilanne käsitellään yksikössä jälkikäteen?**