

# Turvallisuuskysymyksiä Rikosuhripäivystyksen toiminnassa

Jaana Koivukangas

3.10.2020

Toimintaa tukee:  
Verksamheten stöds av:



# Puheenvuoron sisältö

- Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toiminta
- Ammatillinen ohjaus RIKUn vapaaehtoistoiminnassa on turvallisuuden kulmakiviä
- RIKUn tukihenkilötoiminta käytännössä
- Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät RIKUn vapaaehtoistoiminnassa

# RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN TOIMINTA



# RIKOSUHRIPÄIVYSTYS (RIKU)

- Rikosuhripäivystys (RIKU) parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa tuottamalla matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluita sekä vaikuttamalla rikoksen uhrin asemaan yhteiskunnassa.
  - Päärahoittaja on valtio (oikeusministeriö). STEA rahoittaa kehittämistoimintaa.
  - Oikeusministeriö on antanut RIKUlle julkisen palveluvelvoitteen yleisten rikosuhripalvelujen tuottamisesta vuosille 2018-2027
- 31 palvelupistettä eri puolilla Suomea
- Palvelut ja tietoa: riku.fi
- Toteuttajana
  - Ensi- ja turvakotien liitto
  - Kirkkohallitus
  - Mannerheimin Lastensuojeluliitto
  - Suomen Mielenterveysseura (valtakunnallinen koordinaatiojärjestö)
  - Suomen Punainen Risti
  - Suomen Setlementtiliitto

# RIKU parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasiassa todistavan asemaa

## PALVELUT

PUHELIN- JA VERKKOAUUTTAMINEN  
Rikosuhripäivystys 116 006  
Juristin puhelinneuvonta 0800 161 177  
RIKUchat  
verkkosivut: riku.fi  
Syrjinnän vastainen neuvonta

PALVELUPISTEET 31 kpl  
Henkilökohtainen tuki ja neuvonta  
Tukihenkilöitä  
Konsultaatiot

ETSIVÄ TYÖ  
Visitor-toimintaa poliisilaitoksilla,  
tuomioistuimissa, turvakodeissa,  
kriisikeskuksissa ja verkossa

ERITYISTUKIPALVELU IHMISKAUPAN  
UHREILLE

## VAIKUTTAMINEN

KANNANOTOT  
Mielipiteet, lausunnot ja aloitteet

KOULUTTAMINEN  
Ammattilaisten täydennyskoulutukset  
Ammattiin opiskelevien koulutukset  
Vapaaehtoisten koulutukset

OSALLISTUMINEN  
Lainvalmistelu ja tutkimustoiminta  
Turvallisuusohjelmat  
Työryhmät  
Yhteiset hankkeet ja muu yhteistyö  
Kansainvälinen yhteistyö

VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI  
Asiantuntijalausunnat mediassa  
Yleisötapahtumat  
Sosiaalinen media, uutiskirje  
Kirjoja, oppaita ja esitteitä  
Videoita  
Verkkosivut

## KEHITTÄMISTYÖ

TUKEA JA APUA IHMISKAUPAN UHREILLE 2015–  
Parantaa ihmiskaupan uhrien asemaa  
järjestölähtöisen auttamisen ja vaikuttamistyön  
avulla

VAPAAEHTOISTOIMINNAN KEHITTÄMINEN  
2018–2020  
Ammatillisesti ohjattujen palveluiden kehittäminen  
vapaaehtoistoiminnassa

YHDENVERTAISUUDEN KEHITTÄMINEN  
Palveluiden ja henkilöstön yhdenvertaisuuden ja  
syrjimättömyyden kehittämistä

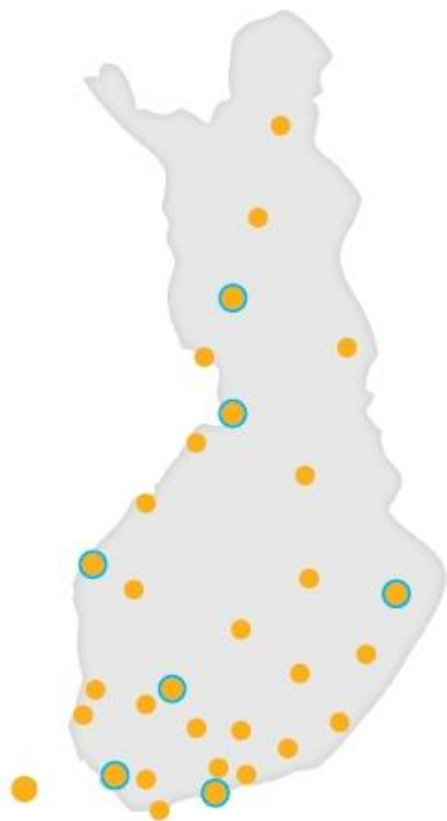
HENKIRIKOKSEN UHRIEN OMAISTEN  
TUKIPALVELUIDEN KEHITTÄMIEN 2020–2021  
Palveluketjujen kehittäminen ja tiivistäminen sekä  
koulutuksen tarjoaminen uhrien omaisia kohtaaville

The logo for RIKU, featuring the word "RIKU" in a bold, yellow, sans-serif font. The letter "I" is stylized with a small human figure above it, composed of a yellow circle for the head and a vertical line for the body.

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS  
BROTTSOFFERJOURN

riku.fi

# RIKUn toiminta-alue



## Aluetoimistot (7)

- Helsinki, Joensuu, Oulu, Rovaniemi  
Tampere, Turku ja Vaasa

## Palvelupisteet (31)

- Ahvenanmaa, Helsinki, Hämeenlinna, Ivalo, Joensuu, Jyväskylä, Järvenpää, Kajaani, Kemi, Kokkola, Kouvola, Kuopio, Kuusamo, Lahti, Lappeenranta, Lohja, Mikkeli, Oulu, Pori, Porvoo, Raahе, Rauma, Rovaniemi, Salo, Sastamala, Savonlinna, Seinäjoki, Sodankylä, Tampere, Turku ja Vaasa

## Keskustoimisto

- Helsinki

# RIKU lukuina

## Asiakkaat 2019

- Suurin osa RIKUn asiakkaista on erilaisten väkivaltarikosten uhreja – naisia 78 %, miehiä 22 %
- Asiakkaita RIKUn eri palveluissa oli 18 100
- Yhteydenottojen syitä:
  - Lähisuhdeväkivalta 26 %
  - Seksuaalirikokset 16 %
  - Pahoinpitelyt (pl. pari- ja lähisuhteissa tapahtunut) 10 %
  - Häirintä ja kiusaaminen (pl. pari- ja lähisuhteissa tapahtunut) 10 %
  - Omaisuusrikokset (mm. murto, petos, varkaus) 8 %

## Henkilöstö

- Noin 70 ammattilaista ja yli 500 vapaaehtoista, joista noin 30 juristia Juristin puhelinneuvonnassa

# RIKUn vapaaehtoiset

- Vapaaehtoiset ovat tehtävään valittuja ja koulutettuja, joita ohjataan ammatillisesti.
- Vapaaehtoiset ovat RIKUn toimesta vakuutettuja sekä ovat sitoutuneet noudattamaan RIKUn ohjeita ja linjauksia
- Vaitiolositoumus säilyy koko vapaaehtoistoiminnan ajan ja sen jälkeen
- Suurin osa vapaaehtoisista on naisia – miehiä kaivataan porukkaan lisää
- Turvallisuuskysymykset otetaan huomioon jo vapaaehtoisten rekrytoinnissa
- Kolmiportainen rekrytointiprosessi
  - Ei vaadita tiettyä ammatillista taustaa, edellytyksenä, että omat kriisit on selvitetty ja elämä on tasapainossa, on aikaa vapaaehtoistyölle, ei omaa rikosuhrikokemusta lähimenneisyydessä, tehtävään sopiva asenne, rikosrekisteriote ei osoita estettä toiminnalle.
- Edellytetään peruskurssin suorittamista ja tiettyä määrää täydennyskoulutuksia vuodessa
  - Koulutuksessa huomioidaan turvallisuuskysymykset alusta alkaen
- Velvoitetaan osallistumaan myös työnohjauksiin ja yhteisiin tapaamisiin.



# AMMATILISESTI OHJATTU VAPAAEHTOISTOIMINTA



# Vapaaehtoistyön ammatillisen ohjauksen määritelmä RIKUssa

- Ammatillisella ohjauksella tarkoitetaan RIKUn työntekijän sekä vapaaehtoisen yhteistä työskentelyä asiakkaan selviytymisen tueksi.
- Pääasiallinen konkreettinen toimija asiakkaan kanssa on vapaaehtoinen, jota ammattilainen ohjaa.
- Ammattilainen vastaa vapaaehtoisten valinnasta, koulutuksesta sekä tiedollisten ja taidollisten valmiuksien ylläpitämisestä. Hän tukee ja ohjaa vapaaehtoista toimimaan asiakastyössä tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti huomioiden asiakkaan yksilölliset avun ja tuen tarpeet.
- Ammatillinen ohjaus kuuluu olennaisena osana vaativan vapaaehtoistyön toteuttamiseen kaikessa asiakastyössä ja sitä toteutetaan valtakunnallisesti yhteneväisillä menetelmillä ja ammatillisesti ohjatun vapaaehtoistyön yhteisten linjausten mukaisesti.

# Ammatillisen ohjauksen rakenteet RIKUssa 1/2

- Vapaaehtoisten tuki ja ohjaus käytännössä
  - Tukisuhteessa kaikki asiakkaat ohjautuvat vapaaehtoiselle ammattilaisen kautta.
  - Vapaaehtoinen raportoi ammattilaiselle sekä suullisesti, että kirjallisesti asiakkaan tilanteesta
  - Valtakunnallisissa palveluissa (puhelin- ja chatpalvelut) taustalla on aina ammattilainen on-line.
    - Sisältää alkukeskustelun ennen päivystystä ja purun päivystyksen jälkeen
- Menetelmiä ammatillisessa ohjauksessa
  - Peruskurssi, täydennyskoulutukset, työnohjaus, kehityskeskustelut, henkilökohtainen asiakaskohtainen ohjaus, Yhteiset RIKU-tapaamiset

# Ammatillisen ohjauksen rakenteet RIKUssa 2/2

- Riskienarviointikyselyt/henkilöstökyselyt säännöllisesti, noin joka toinen vuosi
  - Teemoina mm. psyykkiset ja fyysiset kuormitustekijät vaativassa asiakastyössä, kokemukset väkivallasta tai sen uhasta, mahdollinen epäasiallinen kohtelu, perehdytys, tiedonkulku, ohjaavan työntekijän tuki, saadut kirjalliset ohjeet ja niiden selkeys, odotukset ja omat toimet jaksamisen ja hyvinvoinnin turvaamiseksi, tilojen turvallisuus sekä kriisitilanteiden toimintaohjeiden selkeys ja tuntemus.
- Ohjeistukset ja linjaukset asiakastyöhön
  - Paljon erilaisia käytännön ohjeita vapaaehtoistoiminnan rajoista ja ulottuvuuksista, joita edellytetään kaikkien noudattavan
  - Lähtökohtana asiakkaan selviytymisen tukeminen ja kaikkien turvallisuus



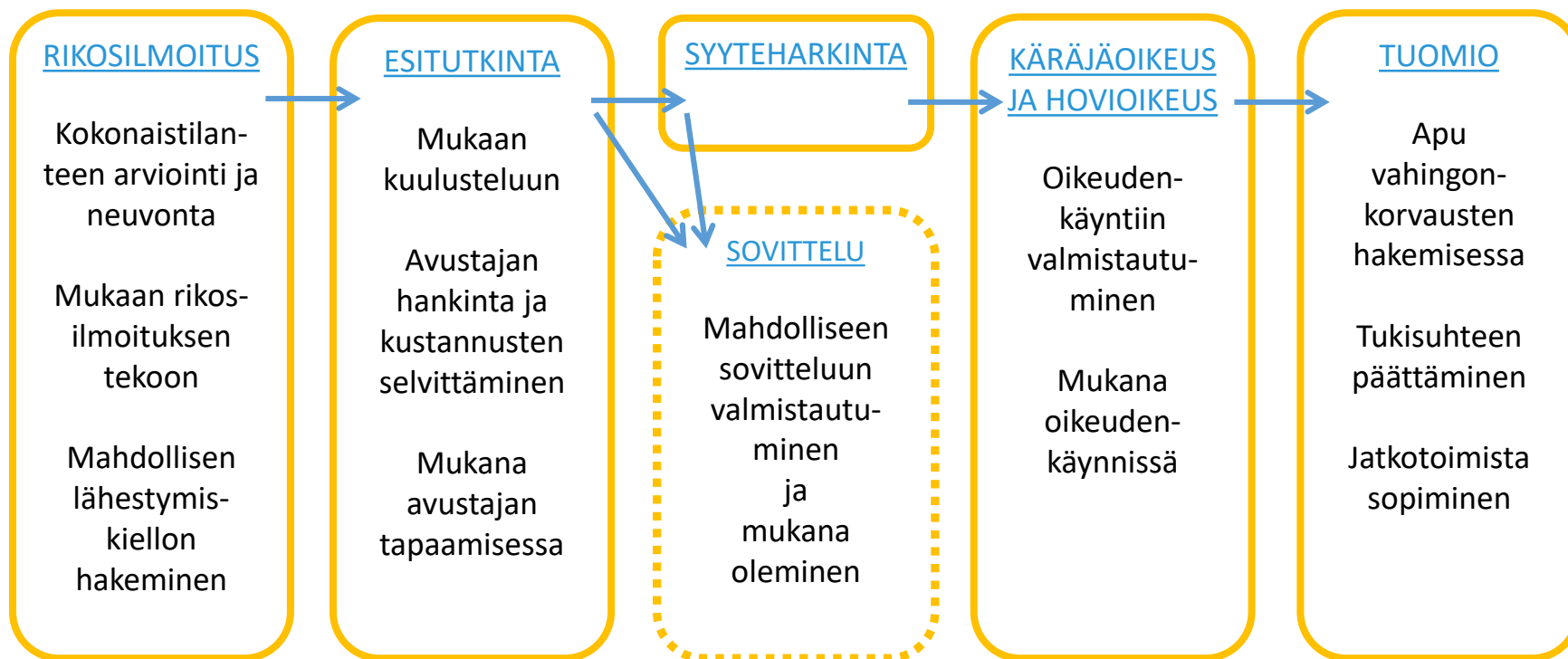
# RIKUN TUKIHENKILÖTOIMINTA



# Tukihenkilötoiminta

- Henkilökohtaista tukea
  - Tukisuhteen alussa sovitaan asiakkaan kanssa tukisuhteen tavoitteet ja rajat
- Maksuton luottamuksellinen palvelu
- Henkistä tukea ja rinnalla kulkemista
  - Keskusteluapua ja mukana erilaisissa viranomais- ym. tapaamisissa asiakkaan halutessa
  - Ohjausta tarpeenmukaisesti lisäpalveluihin ja kannustusta sitoutumaan niihin
  - Marak-toiminnassa tukena sovituisissa tapaamisissa ja toimenpiteissä
  - Turvasuunnitelmien tekeminen/ kertaaminen
- Tukea ja neuvontaa rikosprosessissa
  - Ajantasaista neuvontaa rikosprosessiin liittyvissä käytännön asioissa
  - Opastusta esim. lähestymiskielto- ja vahingonkorvausasioissa
  - Tukea oikeusavustajan hankinnassa – kustannusvaikutukset / mistä sopiva avustaja ym.
  - Tukihenkilö mukana poliisilaitoksella, oikeudenkäynneissä, asianajotoimistoissa tai muissa rikosasiaan liittyvissä viranomaistapaamisissa
  - Oikeudenkäyntiin valmistautuminen: käsittelyjärjestys, odotustila- ja istuntosalijärjestelyt yms.

# RIKUn tuki rikosprosessissa



# RIKUn tuki muissa käytännön asioissa





# TURVALLISUUTEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ



# Turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä RIKUssa

- RIKUssa toimiminen on pääasiassa hyvin turvallista.
  - Vaikka toiminnassa kohdataan myös rikoksen tekijä, he eivät ole juurikaan kiinnostuneita matalaa profiilia pitävästä tukihenkilöstä
- RIKUssa on tehty aluekohtaiset suunnitelmat, kuinka psyykkisestä turvallisuudesta huolehditaan kriisitilanteissa
- Ei oteta kantaa rikoksen tekijän rangaistukseen sosiaalisessa mediassa tai muuallakaan
  - Suojaa kaikkia organisaation toimijoita
- Kaikkiin vaara- ja uhkatilanteisiin suhtaudutaan vakavasti ja turvallisuusohjeet ovat ehdottomia
  - Koko organisaation toimijoiden turvallisuuteen vaikuttaa se, kuinka tarkasti noudatamme näitä yhteisiä ohjeita

# Tukihenkilötoiminnan rajat ja ulottuvuudet RIKUssa

- Tukisuhteen alussa sovitaan asiakkaan kanssa tukisuhteen tavoitteet ja rajat
  - Varmistetaan, millaisia odotuksia asiakkaalla on tukihenkilölle
  - Millaista apua tukihenkilöltä voi saada, millaisilla rajoilla hän voi toimia – mitä saa tehdä, missä voidaan tavata jne.
  - Mitä tukihenkilö ei ole – terapeutti, akuutti kriisiauttaja, henkivartija, asiakkaan asiamies, kotiapu, lastenhoitaja, kuljettaja, todistaja, lasten tapaamisten valvoja tai kotieläinten hoitaja/sijoituspaikka
  - Miten yhteydenpito hoidetaan asiakkaan ja tukihenkilön välillä
  - Mitä toiveita tukihenkilöllä on
  - Sitoutuminen asiakassuhteeseen puolin ja toisin
  - Tukisuhteen tarkoitus ja käytännöt myös kirjallisesti asiakkaalle

# Turvallisuus suhteessa asiakkaaseen 1/3

- Asiakkaat ohjautuvat tukihenkilöille aina koordinaatiota hoitavan ammattilaisen kautta
- Tukihenkilö raportoi säännöllisesti asiakkaiden tilanteista työntekijöille
  - Ei ole olemassa sellaisia asiakkaan ja tukihenkilön hyvinvoinnille merkityksellisiä salaisuuksia, joista ei voi kertoa palvelua ohjaavalle RIKUn työntekijälle
- Tukihenkilö toimii vain etunimellään
  - Suojellaan vapaaehtoisen yksityisyyttä – ei 24/7 palvelua. On myös asiakkaan turva. Varmistetaan, että hänellä on kriisipalvelujen yhteystiedot, jossa tarvittaessa odotellaan hänen yhteydenottoaan
- Ei kuljeteta asiakasta tai mennä hänen kyytiinsä
- Päihtyneen asiakkaan kanssa tapaamiset siirretään toiseen ajankohtaan

# Turvallisuus suhteessa asiakkaaseen 2/3

- Tukihenkilö ei anna asiakkaalle kotiosoitettaan tai puhelinnumeroaan
  - Varmistetaan, ettei vapaaehtoisen numero näy soittajalle
  - Vapaaehtoinen on itse aktiivinen asiakkaan suuntaan – asiakas saa yhteyden tukihenkilöön RIKUn palvelupisteen ammattilaisen kautta tai tukihenkilön erillisen puhelinnumeron kautta, johon asiakas voi soittaa sovitusti tietyinä aikana tai jättää soittopyynnön
- Tukisuhde alkaa ja loppuu sovitusti. Yleensä päättyy, kun rikosprosessi on ohi.

# Turvallisuus suhteessa asiakkaaseen 3/3

- Vapaaehtoiset ovat koulutettuja ottamaan huomioon että...
  - Uhrin perusturvallisuus on rikkoutunut ja mahdollinen aggressiivisuus voi olla osa kriisireaktiota – masennusta tai voimakasta stressiä.
    - Maailmankuva muuttuu hetkelliseksi pelottavaksi, ennalta-arvaamattomaksi, uhkaavaksi ja epäluotettavaksi.
    - Negatiiviset tunteet lisääntyvät ja/tai voivat ilmentyä aggressiivisena käyttäytymisenä
  - Aggressiivisuus voi johtua myös siitä, että asiakas on kokenut saaneensa huonoa asiakaspalvelua toiselta taholta.
  - Asiakas voi kokea, että häntä ei ole uskottu tai kuultu.
  - Asiakas voi olla vihainen jostain rikosprosessiin liittyvästä asiasta, esimerkiksi syyttämättäjättämispäätöksestä tai tuomion / korvauksien määrästä.
- Yleensä aggressiivinen asiakas rauhoittuu, kun kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi.



# Asiakaslähtöisyys lisää turvallisuutta

- RIKUssa kunnioitetaan asiakkaan kykyä määritellä itse avun tarpeensa ja tehdä valintansa omista lähtökohdistaan parhaaksi katsomallaan tavalla.
- Asiakas voi ottaa yhteyttä nimettömänä ja vaitioloon luottaen.
  - Lapsen suojelemiseksi tai henkilön turvallisuuden takaamiseksi voidaan joutua luopumaan vaitiolosta, mutta tällöin asiakkaalle kerrotaan aina asiasta.
- Asiakas on myös vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista.
- On tärkeää pitää kiinni siitä, että ei toimita koskaan asiakkaan selän takana.
- Asiakasta neuvotaan, mutta ei painosteta asiaansa koskevilla ratkaisuisilla.
  - Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja tilanne on aina yksilöllinen.
  - Sovitut rajat auttavat määrittämään auttamista.

# Turvallisuus asiakastapaamisissa 1/2

- Asiakasta ei kutsuta omaan kotiin – ei edes hätätilanteessa
- Ei mennä asiakkaan kotiin
  - Poikkeuksena liikuntarajoitteiset tai kotiin eristäytyneet asiakkaat, jolloin tapauskohtaisesti voidaan toimia parityönä – tällöinkin etukäteen sovitusti
  - Huomioitava, että asiakas saattaa olla muistisairas tai asiakas saattaa tapahtuneen vuoksi olla muuten herkässä tilassa, jolloin ylilyöntejä saattaa syntyä
- Sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden elämään liittyy turvallisuusuhkaa, tulee tehdä yksilökohtainen suunnitelma / arvio, jossa käydään läpi asiakkaan ja RIKU:n turvallisuutta tukevat käytännön kysymykset



# Turvallisuus asiakastapaamisissa 2/2

- Asiakasta tavataan RIKUn toimistolla tai muussa sopivassa tilassa – esimerkiksi turvakodilla
  - Tapaamispaikka arvioidaan aina myös turvallisuusnäkökulmasta katsottuna
  - Ensimmäinen tapaaminen pyritään järjestämään ensisijaisesti toimistolla tai poikkeustilanteessa yleisellä paikalla ja siitä sovitaan aina etukäteen hyvissä ajoin.
  - Toimistosta tulee saada puhe- ja näköyhteys tulijaan ennen kuin ovi avataan (= esim. ovisilmä, oviketju, ovipuhelin)
  - Tapaamisissa huomioidaan aina mahdollinen vaaratilanne, joka voi myös muuttua asiakkuuden aikana.
  - Tapaamispaikassa varmistetaan istumajärjestys siten, että vapaaehtoisella on tarvittaessa mahdollisuus poistua huoneesta nopeasti.

# Turvallisuus poliisiasemalla ja muissa viranomaistapaamisissa

- Tukihenkilö toimii aina vain etunimellään - myös suhteessa viranomaisiin
- Poliisin kuulustelussa esitutkintapöytäkirjaan ei merkitä tukihenkilön nimeä.
  - Pöytäkirjaan merkitään vain tukihenkilönumero, joka ilmenee tukihenkilön kortista
- Tukihenkilö ei toimi kuulustelutodistajana

# Turvallisuus oikeudenkäynnissä ja sovittelussa

- Tapauskohtaisesti harkitaan, miten mennään oikeustalolle tai sovitteluun, jossa on myös rikoksen tekijä paikalla
  - Voidaanko kulkea yhdessä? Tullaanko taksilla ovelle? Tarvitaanko poliisia saattamaan?
- Vapaaehtoisen oma käyttäytyminen oikeudenkäynnissä tai sovittelussa
  - Ei provosoiduta rikoksen tekijän sanoista tai asenteesta
    - Ei ilmeillä millään tavalla, eikä ryhdytä ylihuolehtimaan asiakkaasta
  - Ei puututa asioiden kulkuun
- Pääsääntöisesti vapaaehtoiset eivät osallistu oikeudenkäynteihin, joissa on vahvasti mukana järjestäytynyt rikollisuus tai muuten on tiedossa, että rikoksen tekijä on erityisen vaarallinen
  - Näissä tilanteissa tukisuhteet rajoitetaan puhelin- tai verkkotukisuhteeseen
  - Epäselvissä tilanteissa konsultoidaan poliisia

# Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen

- On tärkeää osata arvioida, kuinka paljon ja millaisten asiakkaiden kanssa voi toimia
- Ymmärtää, että asiakkaalla voi olla päihdeongelmia, mt-ongelmia, itsetuhoisuutta, aggressiivisuutta ja mahdollista rikostaustaa.
- On tärkeää tarkkailla omia reaktioita – kuormittaako asiakkaan tilanne liikaa? Meneekö jokin asia ”ihon alle”?
  - Yksilötyönohjaus mahdollista
- Ymmärtää, että vaikka asiakas on kriisissä, RIKU ei ole 24/7 kriisipalvelu
- Luottaa myös siihen, että joku muukin on hyvä auttaja asiakkaalle
- RIKUssa on normaalia jäädä tauolle
  - Oma elämäntilanne kuormittuu kiireen vuoksi
  - Omassa elämäntilanteessa tapahtuu odottamattomia tai raskaista käännteitä

# Muuta huomioonotettavaa

- Ei koskaan olla yhteydessä rikoksen tekijään, vaikka asiakas niin pyytäisi
- Ei lähdetä julkisesti puolustamaan asiakasta yksittäistapauksissa
- Onko ongelma, jos asutaan samalla pienellä paikkakunnalla asiakkaan kanssa?
  - Miten tukihenkilön anonymiteetti varmistetaan?
  - Miten toimitaan kohdattaessa?
  - Jos kyse esim. lähisuhdeväkivallasta, onko riskiä, että väkivaltaa käyttänyt henkilö provosoituu, jos tietää toisen saavan apua?
- Mahdolliset uhkaa tuottavat tapaukset raportoidaan ohjaavalle työntekijälle ja tarvittaessa asia käsitellään myös RIKUn johtoryhmässä



**KIITOS!**