

# Asiakaskohtainen turvasuunnitelma

Ennakoiva ja arvostava kohtaaminen ovat parhaimmat keinot turvalliseen yhteistyöhön

1

## ASIAKKAAN TAUSTATIEDOT

- Kerätään tietoa asiakkaalta, hänen omaisilta, työntekijöiltä, asiakastietojärjestelmästä.
- Huomioidaan asiakkaan taustatiedot, elämänhistoria, arkielämän taidot, sairaus, psyykkinen hyvinvointi, kommunikointitapa, vuorokausirytmii.
- Mistä asioista asiakas pitää? Missä tilanteissa hänen käytös muuttuu?
- Mitä ennakoivia keinoja on ennaltaehkäistä tai vähentää uhkaavaa käytöstä?

2

## KUVAUS ENNAKOIVISTA MERKEISTÄ

- Miten asiakas toimii ennen uhkaavaa käytöstä?
- Mitä havaintoja asiakkaan fyysisestä olemuksesta voi havaita? esim. levottomuus, äänensävy, kasvojen punoitus, hikoilu, vapina, liian leveä hymy.
- Miten toimitaan, kun huomataan asiakkaassa ennakoivia merkkejä?
- Voidaanko tilanne rauhoittaa empaattisella kohtaamisella, hyvällä henkilökemialla?

3

## UHKAAVAN KÄYTÖKSEN KUVAAMINEN

- Miten uhkaava käytös ilmenee?
- Mikä on asiakkaalle tyypillinen tapa toimia uhkaavan käytöksen aikana?
- Kehen uhkaava käytös kohdistuu?

4

## TURVALLISET TOIMINTATAVAT UHKAAVAN KÄYTÖKSEN AIKANA

- Sovitaan yhteiset toimintamallit, kuinka uhkaavassa tilanteessa toimitaan.
- Kuinka monta työntekijää tilanne vaatii ja miten toimintaroolit jaetaan?
- Miten asiakas rauhoittuu parhaiten? Mitkä ovat hänen omat toiveensa?
- Onko tarvittavaa lääkettä käytössä? Milloin se annetaan?
- Miten huomioidaan turvallinen ympäristö?

5

## RAJOITTAVAT TOIMENPITEET JA APUVÄLINEET

- Tarvitaanko rajoittavia toimenpiteitä tai apuvälineitä asiakkaan tai muiden turvallisuuden takaamiseksi?
- Mitä toiveita asiakkaalla itsellään on rajoittamiskeinoiksi?
- Mitä muita keinoja on tilanteen ratkaisemiseksi?
- Lisääkö tämä asiakkaan turvallisuuden tunnetta vai onko se epämiellyttävä kokemus?
- Miten valvonta toteutetaan?
- Miten asiakkaasta huomaa rauhoittumisen?

6

## UHKAAVAN TILANTEEN JÄLKISELVITTELY

- Kuinka pian tapahtunut tilanne käydään läpi asiakkaan kanssa?
- Mitä keinoja käytetään tilanteen läpikäymiseen?
- Tarvitaanko kommunikoinnin tueksi vuorovaikutusta tukevia menetelmiä? Sosiaalinen tarina, piirtäminen, kuvat, viittomat.
- Tapahtuman läpikäynti muiden tilanteessa olleiden kanssa.

7

## KIRJAAMINEN JA ARVIOINTI

- Kirjataan yhdessä sovitun käytännön mukaan asiakastietojärjestelmään.
- Tehdään asiakkaan muuttaessa ja uhkaavan käytöksen muuttuessa.
- Arvioidaan ja päivitetään puolen vuoden välein.
- Huomioidaan tiedon siirto, tehdään kirjaus asiakkaan riskitietoihin.

## HYÖDYT

Asiakaslähtöisen työtteen kehittyminen  
Ennakoivan, turvallisen ja ammatillisen työtavan kehittyminen