



Kriisitilanteet kansainvälisessä liikkuvuudessa - opas korkeakouluille

Emilia Tolvanen

CIMO on opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla toimiva kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön asiantuntija- ja palveluorganisaatio. Sen tehtävänä on edistää suomalaisen yhteiskunnan kansainvälistymistä koulutuksen, työelämän ja kulttuurin alueilla sekä nuorison keskuudessa. CIMO toteuttaa vaihto-, harjoittelu- ja apurahaohjelmia ja vastaa Euroopan unionin koulutus- ja nuoriso-ohjelmien kansallisesta toimeenpanosta sekä Kulttuuri- ja Kansalaisten Eurooppa -ohjelmien tiedottamisesta. Lisäksi CIMO edistää Suomen kielen ja kulttuurin opetusta ulkomaisissa yliopistoissa.

<http://www.cimo.fi>

<http://maailmalle.net>

<http://studyinfinland.fi>



Ulkoasu ja taitto: Satu Salmivalli

Kuva: Plugi

ISBN 978-951-805-512-2 (pdf)

2012

Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO

PL 343 (Hakaniemenranta 6)

00531 Helsinki

Sisällys

1 Johdanto	4
2 Keskeisiä käsitteitä	7
2.1 Kriisi	7
2.2 Kriisinhallinta	7
2.3 Kriisiviestintä	8
3 Kriisitilanteisiin varautuminen korkeakouluissa	10
3.1 Kriisisuunnitelma ja kriisiviestinnän arviointi	10
3.1.1 Kriisisuunnitelman keskeiset sisällöt	10
3.1.2 Kriisiviestinnän tulokortti viestinnän suunnittelun ja arvioinnin apuna	12
3.1.3 Kriisisuunnitelmien haasteet	13
3.2 Muistilista: lähtevät opiskelijat ja henkilökunta	14
3.3 Muistilista: saapuvat opiskelijat ja henkilökunta	20
4 Kriisin kohdatessa	24
4.1 Kriisin käynnistyminen ja akuuttivaihe	24
4.1.1 Viestintä kriisin aikana	25
4.1.2 Kriisitilanteeseen joutuneen henkilön tukeminen	27
4.1.3 Opiskelijoiden ja henkilöstön kriisitilanteet ulkomailla	28
4.1.4 Kriisitilanteissa avustavia yhteystahoja	29
4.2 Kriisin jälkihoito	30
5 Esimerkkejä korkeakouluja kohdanneista kriisitilanteista	32
5.1 Terveysteen liittyvät kriisit	32
5.2 Onnettomuudet	39
5.3 Rikokset	46
5.4 Luonnonmullistukset	52
5.5 Yhteiskunnalliset kriisit	55
5.6 Muut kriisitilanteet	59
6 Kirjallisuusluettelo	62
Liitteet	64
Liite 1. Korkeakouluille lähetetty kysely ”Kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteet”	
Liite 2. Kriisiviestinnän tulokortin osa-alueet	
Liite 3. Keskeisiä asioita julkisuudesta, salassapidosta ja tietosuojasta kansainvälisen liikkuvuuden parissa työskentelevien tiedoksi kriisitilanteita varten	
Liite 4. Kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteissa auttavia yhteystahoja	
Liite 5. Psykologisen jälkipuinnin (debriefing) vaiheet	

1 Johdanto

Suomalaisten korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden mahdollisuudet ovat monipuolistuneet ja liikkujien määrät kasvaneet huomattavasti lyhyehkössä ajassa. Tämän iloisen asian kääntöpuolena on, että samalla myös kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvät kriisitilanteet ovat korkeakouluissa yleisempiä kuin aikaisemmin. Aiheeseen on lähivuosina kiinnitetty paljon huomiota korkeakoulujen kansainvälisyyteen liittyvissä kotimaisissa ja kansainvälisissä konferensseissa ja seminaareissa. Ilmiö ei koske pelkästään korkeakoulumaailmaa: kriiseihin varautumisen tärkeydestä ja kriisiviestinnästä on alettu viime vuosina puhua myös yhteiskunnassamme laajemmin.

Vuonna 2000 Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO julkaisi korkeakouluille suunnatun, **Katja Kiviharjun** kirjoittaman oppaan *Kriisit pöydälle*. Nyt, yli kymmenen vuotta myöhemmin, korkeakoulut ovat nostaneet esille päivitetyn kriisioppaan tarpeellisuuden. Esimerkiksi sosiaalisen median yleistymisen osaksi arkipäivää on luonut korkeakoulujen kriisiviestinnälle uudenlaisia mahdollisuuksia ja haasteita. Tämän oppaan taustaksi CIMOssa laadittiin kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteita koskeva kysely, joka lähetettiin korkeakouluille CIMO:n sähköpostilistojen kautta joulukuussa 2011. Kyselyyn saatiin 35 vastausta 27:stä eri korkeakoulusta, joista 15 oli ammattikorkeakouluja ja 12 yliopistoa. Kysely löytyy tämän oppaan liitteistä (liite 1).

Kyselyssä kartoitettiin korkeakoulujen toiveita uuden oppaan suhteen. Vastausten mukaan korkeakoulut toivoivat oppaalta muun muassa käytännönläheistä lähestymistapaa, kriisitilanteiden ehkäisyyn liittyviä muistilistoja, ohjeita kriisisuunnitelman laatimiseen ja kriisitilanteissa toimimiseen sekä paljon esimerkkejä todellisista kriisitilanteista. Näitä toivomuksia on käytetty ohjenuorana oppaan laatimisessa. Kansainvälinen liikkuvuus on pyritty huomioimaan oppaassa saapuvan ja lähtevän liikkuvuuden sekä opiskelija- ja henkilöstöliikkuvuuden näkökulmista. Opas painottuu kuitenkin enemmän opiskelijaliikkuvuuteen, koska valtaosa korkeakoulujen liikkuvuudesta on opiskelijaliikkuvuutta. Opas on laadittu vuoden 2012 alkupuolella, jolloin oppaassa annetut tiedot ja ohjeet ovat olleet voimassa.

Opas on suunnattu kaikille suomalaisten ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kansainvälisen liikkuvuuden parissa työskenteleville. Näitä voivat olla esimerkiksi keskushallinnon kansainvälisessä yksikössä tai kansainvälisissä henkilöstöpalveluissa työskentelevät, tiedekunnissa, laitoksilla tai koulutusaloilla kansainvälisten asioiden parissa työskentelevät sekä muut ammattilaiset, joita aihe kiinnostaa, esimerkiksi korkeakoulujen opettajat sekä kriisi- tai turvaryhmien jäsenet.

Kriisiteema, johon opas keskittyy, on yksi korkeakoulujen turvallisuustyön osa-alue. Korkeakouluturvallisuutta on käsitelty kattavasti Opetusministeriön ja korkeakoulujen laatimassa käsikirjassa, joka löytyy verkko-osoitteesta <http://www.korkeakouluturvallisuus.fi>. Kyseisen aineiston mukaan turvallisuustyö korkeakouluissa tähtää sellaiseen olotilaan, jossa tiedossa olevat uhat ovat hallinnassa ja jossa korkeakoulu yhteisön jäsenet voivat toimia

ilman huolta ja pelkoa. Pelastuslain 14. pykälän mukaan rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on osaltaan varauduttava henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa.

Olisi siis hyvin tärkeää, että kaikilla korkeakouluilla olisi suunnitelma ja toimintaohjeet kriisitilanteiden varalle. Tätä opasta varten korkeakouluille teetetyin kyselyn vastauksista kävi ilmi, että suurimmalla osalla vastanneista korkeakouluista on jonkinlainen suunnitelma tai ohjeistus kriisitilanteita varten. Suunnitelmissa on kuitenkin suuria eroja muun muassa laajuudessa ja kattavuudessa. Kansainvälinen liikkuvuus on toisinaan mainittu lyhyesti osana koko korkeakoulun suunnitelmaa, kun taas joissakin korkeakouluissa on luotu erikseen seikkaperäinen, pelkästään kansainvälistä liikkuvuutta koskeva kriisisuunnitelma. Kansainväliseen liikkuvuuden kriisitilanteisiin liittyy sellaisia erityispiirteitä, joihin tulisi varautua kriisisuunnitelmissa. Näitä ovat esimerkiksi korkeakoulun edustajalle sattuva kriisitilanne ulkomailla, mahdolliset kieliongelmat ja eri maiden lainsäädäntöjen erot.

Kriisejä koskevassa kirjallisuudessa käytetään käsitteitä kriisiviestintäsuunnitelma ja kriisinhallintasuunnitelma osittain päällekkäisesti, niin että molempia käytetään eri lähteissä kuvaamaan samansisältöisiä suunnitelmia. Tämä johtuu pitkälti siitä, että kriisiviestintä on erottamaton osa kriisinhallintaa sen kaikissa vaiheissa. Termien selkiyttämiseksi tässä oppaassa käytetään yleisnimitystä *kriisisuunnitelma* viittamaan kaikkiin kirjallisiin ohjeistuksiin, joiden tarkoitus on kriisien ennaltaehkäisy sekä toiminnan ja viestinnän helpottaminen ja haittojen minimoiminen kriisitilanteissa ja niiden jälkeen. Eri lähteisiin viitatessakin käytetään nimitystä kriisisuunnitelma, vaikka alkuperäisessä lähteessä olisi käytetty jotakin muuta termiä.

Kriisitilanne voi vaikuttaa negatiivisesti yhden tai useamman henkilön hyvinvointiin ja toimintakykyyn ja/tai korkeakoulun omaisuuteen ja kiinteistöihin (esimerkiksi tulipalon sattuessa). Kriisi voi olla vaikuttavuudeltaan suppea (esimerkiksi yhtä henkilöä koskeva) tai laaja (useita ihmisiä koskeva) ja seurauksiltaan vakava tai vähemmän vakava. Korkeakoulun tulee huolehtia kriisin koskettamien henkilöiden auttamisesta konkreettisesti kriisin aikana ja sen jälkeen sekä tarjota ammattilaisten antamaa keskusteluapua järkyttävän tapahtuman kokeneille 1–3 päivän sisällä tapahtuneesta.

Kriisitilanteet ovat aina haastavia. Oman lisänsä kriisitilanteeseen tuo se, jos se tapahtuu vieraassa maassa, jonka kieltä ja toimintakulttuuria kriisiin joutunut henkilö ei välttämättä tunne. Ulkomailla ilman omia tukiverkostoja (perhe, ystävät) oleskelevat opiskelijat ovat erityiset haavoittuvia kriisitilanteissa, ja siksi he yleensä tarvitsevat kotimaisia opiskelijoita enemmän tukea kohdekorkeakoulusta. Lisäksi tyypilliset reaktiot ja käyttäytyminen kriisitilanteissa voivat vaihdella jonkin verran eri kulttuureissa. Vaikka eri foorumeilla on lähiaikoina puhuttu paljon kriiseistä kansainvälisen liikkuvuuden yhteydessä, tutkimusta ja kirjallisuutta kriisitilanteista kulttuurienvälisessä kontekstissa on olemassa yllättävän vähän. Toivottavasti tämä epäkohta korjaantuu lähitulevaisuudessa. Samalla korkeakoulut saisivat lisää taustatietoa muun muassa siitä, miten kulttuuri voi vaikuttaa kriisien kohtaamiseen ja siihen, millaista apua kriisitilanteeseen joutunut toivoo.

Opas etenee kriisitilanteisiin varautumisen kautta toimintaan kriisitilanteen aikana ja sen jälkeen. Lopuksi annetaan tapausesimerkkejä ja toimintaohjeita niihin liittyen. Luvussa 2 selitetään aluksi oppaan keskeiset käsitteet kriisi, kriisinhallinta ja kriisiviestintä. Luvussa 3 annetaan ohjeet viestintäsuunnitelman keskeisistä sisällöistä ja esitellään kriisiviestinnän tulokortti (crisis communication scorecard) ja siihen liittyvä e-työkalu, joita voidaan käyttää apuna organisaation kriisiviestinnän suunnittelussa ja arvioinnissa. Lopuksi luvussa 3 esitellään muistilistojen muodossa turvallisuuteen ja kriisien ehkäisyyn liittyviä asioita, joista korkeakoulujen olisi hyvä tiedottaa ulkomaille lähteille ja Suomeen saapuville opiskelijoille ja henkilökunnan edustajille. Luvussa 4 käsitellään toimintaa ja viestintää kriisin akuuttivaiheen aikana ja annetaan ohjeita kriisin jälkihoidon toteuttamiseen. Luvussa 5 kerrotaan tositaapauksia korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteista, joita on pohdittu eri alojen ammattilaisten antamien kommenttien perusteella. Tapauksen perään on myös koottu lyhyet toimintaohjeet vastaavan tilanteen varalle.

Esimerkkitaapauksia ovat kommentoineet kehittämispäällikkö [Heli Heinjoki](#) raiskauskriisikeskus Tukinaiesta, lakimies [Laura Karppinen](#) Helsingin yliopistosta, kriisipäivystyksen johtaja [Seija Kuivalainen](#) Kuopion kriisikeskuksesta, korkeakoulupastori [Aila Orsila](#) Seinäjoen ammattikorkeakoulusta, lehtori, turvaryhmän puheenjohtaja [Tiina Ranta](#) Laurea-ammattikorkeakoulusta, aluejohtaja [Tiina Rantanen](#) Rikosuhripäivystyksen Lounais-Suomen aluetoimistosta, lakimies [Suvi Rasimus](#) Kelasta, kansainvälisten asioiden koordinaattori [Eija Tamminen](#) Metropolia Ammattikorkeakoulusta, Ulkoasiainministeriön kriisi- ja avustustiimin johtaja [Teemu Turunen](#) ja Helsingin hovioikeuspiirin oikeusaputoimenjohtaja [Liisa Vehmas](#). Osa asiantuntijoista on oikolukenu esimerkkitaapauksen lisäksi myös oppaan muita osuuksia, ja Laura Karppinen on kirjoittanu liitteen 3. Lisäksi tutkija [Pauliina Palttala](#) Jyväskylän yliopistosta on kommentoinu oppaan sisältöä kriisiviestinnän asiantuntijan näkökulmasta. Oppaan työryhmä kiittää kaikkia edellä mainittuja asiantuntevista kommentteista.

Oppaan valmistelussa kirjoittajan apuna on toiminu CIMOn ja neljän korkeakoulun edustajista koostuva ohjausryhmä. Ohjausryhmään kuuluivat CIMOsta ohjelma-asiantuntija [Alva Bruun](#), ohjelma-asiantuntija [Inkeri Hintikka](#), ohjelma-asiantuntija [Niina Juuti](#), vastaava asiantuntija [Anne Siltala](#) (ohjausryhmän puheenjohtaja) ja viestintäpäällikkö [Marjo Somari](#) sekä korkeakouluista suunnittelija, opiskelijavaihdon koordinaattori [Raisa Asikainen](#) (Helsingin yliopisto), kansainvälisten asioiden päällikkö [Riikka Hälikkä](#) (Diakonia-ammattikorkeakoulu), kansainvälisten asioiden suunnittelija [Laura Laamanen](#) (Jyväskylän yliopisto) ja kansainvälisten asioiden koordinaattori [Riitta Salmi](#) (Kuvataideakatemia). Oppaan kirjoittaja [Emilia Tolvanen](#) on työskennellyt aikaisemmin Jyväskylän yliopiston kansainvälisissä palveluissa opintoneuvojana ja kansainvälisten asioiden suunnittelijana.

2 Keskeisiä käsitteitä

Tässä luvussa tutustutaan oppaan aiheen kannalta keskeisiin käsitteisiin. Aluksi määritellään käsitteen kriisi merkitys tässä oppaassa. Lisäksi selitetään käsitteet kriisinhallinta ja kriisiviestintä, jotka liittyvät läheisesti toisiinsa: kriisiviestintä on osa kriisinhallintaa.

2.1 KRIISI

Kriisillä tarkoitetaan tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa organisaation aineellisia tai aineettomia arvoja eli ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta (Juholin 2011, 299). Kriisi voi olla ihmisen tai luonnon aikaansaama, tahallinen tai tahaton. Kriisitilanteet tulevat eteen yllättäen ja aiheuttavat epävarmuutta (Korpiola 2011, 12). Kriisitilanne voi olla vakavuudeltaan ja laajuudeltaan vähäisempi, kuten yhtä henkilöä koskettava sairaustapaus, tai hyvin vakava, kuten useita kuolonuhreja vaativa onnettomuus. Tässä oppaassa käsitettä kriisi käytetään myös viittamaan vähäisempiin, vain yhtä henkilöä koskettaviin yllättäviin ongelmatilanteisiin, jotka eivät tule yleiseen tietoon tai julkisuuteen.

Kriisitilanteita voidaan luokitella erilaisiin kategorioihin eri perusteilla, esimerkiksi sen mukaan, onko kyseessä organisaation sisäinen vai ulkoinen kriisi. Tässä oppaassa korkeakoulujen kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvät kriisitilanteet on jaoteltu kuuteen kategoriaan: terveyteen liittyviin kriisitilanteisiin, onnettomuuksiin, rikoksiin, luonnonmullistuksiin, yhteiskunnallisiin kriiseihin ja muihin kriisitilanteisiin. Kategorioita käsitellään tarkemmin esimerkkitapausten avulla oppaan luvussa 5.

2.2 KRIISINHALLINTA

Nykypäivänä kriisinhallinta käsitetään aikaisempaa laajemmin, niin että se alkaa ennen kriisien puhkeamista ja jatkuu vielä kriisitilanteen ratkettua. Kriisinhallinta on sellaista toimintaa ja viestintää, jonka avulla organisaatio pyrkii ennaltaehkäisemään, hallitsemaan ja ratkaisemaan kriisitilanteita sekä oppimaan kriiseistä vastaisen varalle. Kriisinhallinnan onnistuminen vaatii osaavaa kriisijohtamista. Korpiolan (2011, 102) mukaan kriisinhallinnan prosessimallissa kriisitilanne etenee viiden vaiheen kautta. Vaiheet ovat kriisin ennakointi, kriisin käynnistyminen, akuuttivaihe, kriisin ratkaisu ja jälkihoito. Kriisiviestinnän tulisi olla oleellinen osa kriisinhallinnan prosessia sen kaikissa vaiheissa.

Prossessimallissa kriisinhallinnan ennakointivaiheeseen kuuluu organisaatiolle tyypillisimpien kriisien ja riskien kartoittaminen ja niihin varautuminen. Jotkut kriisit antavat itsestään ennakkovaroituksia käynnistymisvaiheessaan, jolloin kriisin puhkeaminen voidaan kokonaan estää tai sen vaikutuksia voidaan lieventää nopealla puuttumisella. Esimerkiksi Kaakkois-Aasian vuoden 2004 tsunamin ihmisuhrien lukumäärä olisi luultavasti ollut pienempi, jos alueella olisi tuolloin ollut tehokas ja toimiva ennakkovaroitusjärjestelmä. Useimmat kriisit kuitenkin tapahtuvat niin yllättäen, ettei niiden puhkeamiseen ole mahdollista vaikuttaa.

Koska kriisi käynnistyy yleensä hyvin nopeasti ja yllättäen, kriisivalmius ja säännöllinen harjoittelu kriisien varalle ovat tärkeitä. Kriisin käynnistymistä seuraa yleensä pian akuuttivaihe, jolloin kriisitilanne on pahimmillaan. Tällöin on tärkeää nopea tilannekuvan ja toimintasuunnitelman muodostaminen sekä tehokas viestintä. Erilaisissa kriisitilanteissa akuuttivaiheiden kestot voivat poiketa toisistaan suuresti, mutta akuuttivaiheen päättää aina jonkinlainen ratkaisuvaihe. Jälkihoito alkaa heti kriisitilanteen ratkettua. Jälkihoito on tärkeä osa kriisinhallintaa, koska asialle täytyy asettaa symbolinen päätös. Tämä edesauttaa organisaation normaaliin toimintajärjestykseen palaamista kriisin jälkeen sekä antaa henkisiä voimavaroja henkilöille, joita kriisi on koskettanut. (Korpiola 2011, 104–108).

2.3 KRIISIVIESTINTÄ

Kriisiviestintä on sellaisten viestien lähettämistä ja vastaanottamista, jotka selittävät kriisitapahtumaa tai -tilannetta, erittelevät sen mahdollisia ja todennäköisiä seurauksia ja tuottavat yleisölle tietoa, joka pyrkii vähentämään kriisin negatiivisia vaikutuksia (Vos ym. 2011, 17). Kriisiviestinnän avulla pyritään myös vastaamaan mahdollisiin organisaatioon kohdistuviin syytöksiin ja ehkäisemään tai minimoimaan organisaation maineelle koituvat haitat. Organisaation kriisiviestinnän kohderyhmiä voivat olla tilanteesta riippuen muun muassa organisaation sidosryhmät, kaikki, joita kriisitilanne on koskettanut, viranomaistahot, media ja suuri yleisö. Kriisiviestinnän tulisi olla avointa, nopeaa, totuudenmukaista ja tarkkaa. Tämä on yleensä myös organisaation maineelle parhaaksi.

Korpiola (2011, 79–82) mainitsee neljä tapaa, joilla organisaatio voi viestiä kriisitilanteissa. Nämä ovat asian kieltäminen, vähättely, hyvän vahvistaminen ja vastuunotto. Kriisitilanteissa kieltäminen ei yleensä ole hyvä ratkaisu, koska tieto kuitenkin yleensä tulee jotakin kautta julkisuuteen ja organisaation sisäiseen tietoon. Tällöin organisaatiolla on huonommat vaikutusmahdollisuudet viestien muotoiluun ja lisäksi epä tietoisuus aiheuttaa usein haitallisiakin huhuja ja turhaa epävarmuutta. Vähättelyssä organisaatio myöntää ongelman mutta pyrkii pienentämään sen merkitystä muun muassa sanomalla, että kyseessä on yksittäistapaus. Tämäkin reagoitapa voi helposti kääntyä itseään vastaan, muun muassa jos tilanne uusiutuu. Vahvistamisessa keskitytään hyviin asioihin, kuten organisaation aiempien menestysten muisteleminen tai hyvän maineen korostamiseen, jolloin huomiota yritetään kääntää pois käsillä olevasta kriisistä. Tämä taktiikka voi toimia, jos organisaatiolla on ennestään hyvä maine.

Lehtosen (2009, 118) mukaan vastuunotto on paras ratkaisu, kun jokin on mennyt pieleen, koska ”katuva syntinen saa anteeksi, mutta ylimielistä totuuden kieltäjää ajetaan takaa kunnes totuus paljastuu”. Korpiola (2011, 81–82) muistuttaa, että vastuunotto on yleensä toimivin tapa kulttuureissa, joissa arvostetaan rehellisyyttä ja joissa ei ole kasvojen menettämisen pelkoa. Joissakin kulttuureissa tämä ei kuitenkaan toimi yhtä hyvin, koska anteeksipyyntöä ja syyn ottamista niskoilleen voidaan pitää myös epäsuotuisana heikkouden paljastamisena.

Kriisiviestinnässä painotus on muutamassa vuosikymmenessä siirtynyt medialle tiedottamisesta enemmän suoraan yleisölle ja sidosryhmille tiedottamiseen, koska nopeita ja suoria kanavia on digitaalisen julkisuuden myötä paljon enemmän. Korpiolan (2011, 18) määritelmän mukaan digitaalinen julkisuus on sähköisen valtavirtamedian, sosiaalisen median, hakukoneiden ja uusien mediasovellusten muodostama julkinen tila. Se on reaaliaikaista ja globaalia: tiedot yllättävistä tapahtumista leviävät hetkessä eri puolille maapalloa. Suoraan yleisölle tiedottamisen lisääntyä organisaatiot ovat myös alkaneet entistä enemmän miettiä eri sidosryhmien tiedontarpeita ja räätälöidä viestejä paremmin eri ryhmille sopiviksi.

Digitaalinen julkisuus luo organisaatioiden kriisiviestinnälle uudenlaisia haasteita ja mahdollisuuksia. Sen hyvä puoli organisaation kannalta on, että se mahdollistaa välittömän viestinnän sekä organisaatiosta suoraan yleisölle että päinvastoin. Lisäksi organisaatio voi muokata viestinsä esimerkiksi verkkosivuillaan tai sosiaalisessa mediassa haluamaansa muotoon, toisin kuin uutismediassa, jossa toimittajat muotoilevat uutiset. Toisaalta taas digitaalisen julkisuuden aikakaudella organisaatioilta vaaditaan entistä nopeampaa kriisiviestintää myös silloin, kun kokonaiskuva ei ole vielä hahmottunut tai tarvittavaa tietoa ei ole saatavilla. Lisäksi digitaalisessa julkisuudessa oma ongelmansa on se, että huhut ja väärät tai loukkaavat tiedot voivat levitä laajalle, kun kuka vain voi tuottaa sisältöjä myös nimettömänä.

Juholin (2011, 310–311) muistuttaa, että medialla on kuitenkin edelleen erityisrooli kriiseissä, koska kriisit ylittävät uutiskynnyksen helposti. Organisaatio voi etukäteen varmistaa mediaviestinnän toimimisen kriisin aikana muun muassa pitämällä organisaation perustiedot ajan tasalla ja sopimalla etukäteen viestintäkäytännöistä kriisintilanteissa. Näihin käytäntöihin sisältyy muun muassa se, ketkä saavat antaa haastatteluja ja lausuntoja medialle sekä miten huolehditaan median tiedontarpeesta jatkuvasti kriisin aikana. Eri medioiden toimitusten yhteystiedoista tulisi pitää yllä päivitettyä listaa, jonka voi nopeasti ottaa käyttöön kriisitilanteessa.

3 Kriisitilanteisiin varautuminen korkeakouluissa

Tämän luvun tarkoituksena on tarjota korkeakouluille käytännön työvälineitä kriisitilanteisiin valmistautumiseen ja niiden ennaltaehkäisyyn. Kappaleessa 3.1 käsitellään kriisisuunnitelman laatimista ja oleellisia sisältöjä, organisaation kriisiviestinnän suunnittelemista ja arvioimista kriisiviestinnän tuloskortin avulla sekä kriisisuunnitelmien yleisimpiä haasteita. Lopuksi tarjotaan muistilistat käytännön asioista, joiden huomioiminen lisää kansainvälisen liikkuvuuden turvallisuutta ja auttaa toimimaan mahdollisissa kriisitilanteissa. Kappaleen 3.2 muistilista koskee Suomesta ulkomaille lähteviä opiskelijoita ja henkilökunnan edustajia ja kappaleen 3.3 muistilista puolestaan Suomeen saapuvia opiskelijoita ja henkilökunnan edustajia.

3.1 KRIISISUUNNITELMA JA KRIISIVIESTINNÄN ARVIOINTI

Kriisiviestinnän asiantuntijoiden mukaan organisaation ei tulisi tuudittautua siihen luuloon, että heille ei tapahdu kriisejä tai jos tapahtuu, ne hoidetaan ilman ennakkovalmistautumista. Mitä paremmin organisaatio on valmistautunut kriisitilanteiden varalle laatimalla suunnitelman, joka kattaa sen toiminnot ja todennäköiset kriisihukat, sitä tehokkaammin ja asianmukaisemmin se pystyy toimimaan kriisin iskiessä (Vos ym. 2011, 314). Tärkeä osa kriisitilanteisiin varautumista on laaditun kriisisuunnitelman testaaminen ja päivittäminen säännöllisin väliajoin. Kriisisuunnitelmaa ja sen osa-alueita voi testata käytännössä, esimerkiksi järjestämällä tulipaloo simuloivan harjoituksen, jossa kaikki tietyssä rakennuksessa olevat on saatava mahdollisimman pian ulos. Suunnitelmaa voi kuitenkin testata myös mielikuvaharjoitteluna, jolloin kriisiryhmä tai muut asianosaiset kokoontuvat yhteen ja kuvittelevat tietyn kriisitilanteen ja käyvät läpi siihen liittyvät korkeakoulun toimet vaiheelta.

Kriisisuunnitelmasta tulee myös viestiä riittävästi organisaation sisällä, jotta sen olemassaolo ja sisältö on yleisesti tiedossa kriisin kohdatessa. Kriisiryhmän kokoaminen on yksi hyvä tapa pitää yllä kriisivalmiutta. Seuraavaksi esitellään kaksi mallia kriiseihin varautumiseen: Elisa Juholinin määrittelemät kriisisuunnitelman oleelliset osa-alueet sekä kriisiviestinnän kehittämiseen ja arviointiin luotu kriisiviestinnän tuloskortti.

3.1.1 KRIISISUUNNITELMAN KESKEISET SISÄLLÖT

Juholin (2011, 303–315) painottaa, että kriisisuunnitelma tulisi rakentaa oman organisaation näkökulmasta juuri sen tarpeisiin sopivaksi. Juholinia mukailien seuraavia asiakokonaisuuksia voidaan käyttää apuna kriisisuunnitelman laatimisessa:

1. KRIISILAJIEN NIMEÄMINEN JA KUVAUS

- Kriisilajeja voi nimetä ja luokitella monella tavalla.
- Korkeakoulut voivat halutessaan käyttää apunaan tämän oppaan jaottelua kuuteen kriisityyppiin.

2. VIESTINNÄN PERIAATTEET KRIISISSÄ

- Kriisiviestinnän ja kriisinhallinnan periaatteet ovat organisaation määriteltävissä.
- Hyviä yleisiä periaatteita ovat esimerkiksi nopeus, tietojen oikeellisuus sekä eettisyys ja yksilön kunnioitus.

3. SIDOSRYHMÄT

- Sidosryhmät ovat organisaatiolle merkityksellisiä osapuolia.
- Korkeakoulujen sidosryhmiä ovat esimerkiksi oma henkilökunta ja opiskelijat, ulkomaalaiset tutkinto- ja vaihto-opiskelijat ja vieraileva henkilökunta, korkeakoulun partnerioppilaitokset ja muut yhteistyötahot, media ja viranomaiset (esim. sairaalat ja poliisi).
- Sidosryhmät kannattaa suunnitelmassa määritellä erikseen kriisilajien mukaan.

4. VIESTINTÄVASTUUT

- Määritellään esimerkiksi kriisiryhmän, johdon, esimiesten, asiantuntijoiden ja viestintä-ammattilaisten eritysvastuut.

5. KRIISIN JOHTAMINEN JA ORGANISOINTI ERI KRIISITILANTEISSA

- Määritellään kriisitilanteiden johtaja, esimerkiksi organisaation johto tai kriisiryhmä.
- Kriisin johtamisen apuna voidaan käyttää etukäteen luotua toimintamallia, jonka tulisi olla tarpeeksi suppea, jotta sen voi omaksua nopeasti.

6. KRIISINHALLINTARYHMÄ JA YHTEISTYÖKUVIOT

- Määritellään ryhmän jäsenet ja eri jäsenten tehtävät kriiseihin varautumisessa ja kriisinaikaisessa johtamisessa sekä kriiseihin liittyvän toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.
- Kriisitilanteita varten kannattaa etukäteen koota lista mahdollisista yhteystahoista (katso tämän oppaan liite 4). Listaa tulee päivittää säännöllisesti.

7. VIESTINNÄN KEINOT JA TOIMINTAOHJEET

- Etukäteen on laadittava ohjeistukset muun muassa siitä, miten medialle annetaan haastatteluja kriisitilanteissa, miten tiedotustilaisuus järjestetään, miten laaditaan tiedote tapahtuneesta jne.
- Aineistoista on varauduttava tuottamaan myös tarvittavat kieliversiot.

8. JÄLKIHOITO JA ANALYSOINTI

- Suunnitellaan, miten kriisin jälkihoito tapahtuu.
- Kriisinaikainen toiminta ja viestintä tulee analysoida jälkikäteen, ja analyysin perusteella tehdään muutoksia suunnitelmaan, jos se on tarpeen.

Kohtaan 6 liittyen Juholin (2011, 312–313) toteaa, että kriisiryhmän toiminta on jatkuvaa, se luotaa ympäristöä ja kehittää toimintavalmiutta. Kriisitilanteessa kriisiryhmä johtaa toimintaa yhdessä organisaation johdon kanssa. Ryhmässä tulisikin olla mukana korkean tason johtoa ja muita ammatti-ihmisiä, joilla on laajaa näkemystä ja hyvät viestintävalmiudet, valtuudet päättää asioista sekä kyky tehdä nopeita päätöksiä ja pysyä rauhallisena. Kriisiryhmään kuuluvilla henkilöillä tulisi olla myös varahenkilöt. Kriisiryhmän tehtäviä ovat muun muassa poikkeustilanteiden ennakointi, kriisitilanteen johtaminen ja viestintä kriisin aikana sekä yleisohjeiden ja neuvojen antaminen kriisitilanteissa. Akuutissa kriisissä ryhmän pitäisi pystyä kokoontumaan tunnin sisällä siitä, kun kriisitilanne on tullut tietoon, ja suuremmissa kriiseissä kriisiryhmän kokoa tulisi pystyä nopeasti kasvattamaan. Kriisiryhmään kuuluvista henkilöistä tulisi ylläpitää päivitettyä listaa, josta ilmenevät henkilöiden nimet, tittelit ja yhteystiedot sekä samat tiedot varahenkilöistä. Tämä yhteystietolista tulisi olla helposti organisaation henkilöstön saatavilla.

Viestinnän keinoihin (kohta 7) liittyen Korpiola (2011, 89–90) ehdottaa, että organisaatioiden olisi hyvä luoda kriisisivustot vaikuttavuudeltaan laajojen kriisitilanteiden varalle. Nämä etukäteen laaditut internet- ja intranet-sivut avataan vasta tarvittaessa. Sivuille luodaan yleinen pohja kriisitilanteita varten ja esimerkiksi valmiita tiedotepohjia. Kriisisivustolla tulisi olla materiaaleja medialle ja yleisölle ja intranetissä henkilöstölle. Oleellisia sisältöjä ovat muun muassa toimintaohjeet, tarpeelliset yhteystiedot ja viestintävastaavat. Sivustoista tulisi luoda myös tarvittavat kieliversiot. Kriisin sattuessa sivut muokataan tilanteeseen sopiviksi ja julkaistaan.

3.1.2 KRIISIVIESTINNÄN TULOSKORTTI VIESTINNÄN SUUNNITTELUN JA ARVIOINNIN APUNA

Korkeakoulut voivat käyttää kriisiviestinnän suunnittelun ja arvioinnin apuna kriisiviestinnän tuloskorttia (crisis communication scorecard). Kriisiviestinnän tuloskortti on viranomaisille ja muille julkisille organisaatioille tarkoitettu työkalu viestinnän kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Se on kehitetty Jyväskylän yliopiston koordinoimassa kansainvälisessä tutkimushankkeessa. Tuloskortti, sen käyttöohjeet ja tieteellinen taustamateriaali ovat vapaasti käytettävissä verkko-osoitteessa <http://www.crisiscommunication.fi/criscomscore/>. Lisäksi verkkosivuilta löytyy kaksi englanninkielistä kriisiviestintäopasta, *A Crisis Communication Guide for Public Organizations* ja *Defining Target Groups and Message Strategies during Crises: Some Guidelines*.

Kriisiviestinnän tuloskortti koostuu kolmesta osa-alueesta: ennen kriisiä, kriisin aikana ja kriisin jälkeen. Tuloskortti tarkastelee kriisiviestintää kriisinhallinnan erottamattomana osana. Jokaisen osa-alueen yhteydessä on määritelty viestinnän tehtävät ja oleelliset sidosryhmät. Sidoryhmiä ovat kansalaiset, media ja muut organisaatiot, kuten kriisitilannetta hoitavat viranomaiset. Huomiota kiinnitetään myös eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön ja viestintään kriisitilanteissa. Kriisiviestinnän tuloskortin osa-alueet, viestintätehtävät ja niihin liittyvät sidoryhmät esitellään tarkemmin oppaan liitteessä 2.

Edellä mainitulta verkkosivulta löytyy lisäksi kriisiviestinnän sähköinen arviointityökalu, joka sisältää erilliset kyselyt koskien kriisiviestinnän kolmea osa-aluetta. Kyselyihin vastaamalla organisaation edustajat voivat määrittää organisaationsa kriisiviestinnän vahvuudet ja heikkoudet sekä sen, missä määrin eri sidosryhmät on huomioitu organisaation viestinnässä.

- Ensimmäinen osio (Ennen kriisiä) sopii organisaation kriisiviestintävalmiuden ja -suunnitelman arvioimiseen.
- Toisen osion (Kriisin aikana) tavoitteena on arvioida kriisiharjoitusta tai suoritusta todellisessa kriisitilanteessa.
- Kolmatta osiota (Kriisin jälkeen) voidaan käyttää todellisen suorituksen arvioimiseen kriisitilanteen jälkeen.

Arviointi suoritetaan viestinnän tehtäviä kuvaavia väittämiä pisteyttämällä. Kun vastaajat täyttävät kyselyn internetissä, sähköinen ohjelma kokoaa tuloksista raportin. Organisaatio tekee arvioinnin itsearviointina, mielellään ulkopuolisen asiantuntijan avustuksella. (Palttala & Vos 2011, <http://www.crisiscommunication.fi/criscomscore/>, lainattu 21.3.2012.)

3.1.3 KRIISISUUNNITELMIEN HAASTEET

Korkeakoulujen on hyvä olla tietoisia kriisisuunnitelmien yleisimmistä ongelmakohtista niiden välttämiseksi. Juholin (2011, 303) varoittaa, että kriisisuunnitelma voi olla liian teoreettinen, jolloin sen toteuttaminen on hankalaa. Ongelmia aiheuttaa yleensä myös se, jos kriisisuunnitelma on laadittu valmiin pohjan mukaan soveltamatta sitä oman organisaation tarpeisiin sopivaksi. Kriisisuunnitelmaa tulisi myös päivittää tarpeeksi usein. Esimerkiksi viime aikoina yhä tärkeämmäksi muuttunut sosiaalinen media ja muu digitaalinen julkisuus tulisi huomioida suunnitelmissa. Lisäksi hankaluuksia tuottaa se, jos suunnitelmaa ei ole testattu kuvitteellisten kriisitilanteiden avulla ennen kuin todellinen kriisi yllättää. Testaamisen avulla huomataan ne asiat, jotka eivät käytännössä toimikaan tai jotka puuttuvat suunnitelmasta.

Kriisisuunnitelma saattaa olla myös liian kapea-alainen, jolloin se ei kata organisaation todennäköisimpiä kriisitilanteita ja toimintasuunnitelmia näiden varalle, tai liian yksityiskohtainen, jolloin pikkutarkat ohjeet eivät sovi kaikkiin tilanteisiin. Kriisisuunnitelman luominen onkin tasapainoilua: tulisi luoda tarpeeksi yleiset ohjeet, jotka kattavat suurimman osan mahdollisista kriisitilanteista, mutta samalla tarvitaan jonkin verran tarkennuksia erityyppisiä kriisitilanteita varten. On kuitenkin mahdotonta tehdä suunnitelmia kaiken mahdollisen varalle, ja niinpä onkin oltava valmis myös laatimaan nopeasti uusia toimintasuunnitelmia kriisitilanteessa (Vos ym. 2011, 306). Tällöin valmiiksi määritelty kriisiryhmä on yleensä suuri apu.

Kriisitilanteissa vaikeuksia tuottavat usein työnjako ja eri toimijoiden ja viranomaistahojen vastuut nopeasti etenevissä tilanteissa. Nämä kysymykset tulisi selvittää mahdollisimman hyvin jo kriisisuunnitelmissa erilaisten kriisityyppien osalta. Organisaatioiden välinen yhteistyö ja viestintäverkostojen ylläpitäminen jo ennen kriisitilannetta helpottavat toimintojen koordinoimista kriisin keskellä. Eri toimijoiden yhteiset kriisiharjoitukset ovat hyvä tapa harjoitella työnjakoa kriisitilanteissa. (Vos ym. 2011, 306.)

Korkeakoulujen kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvien kriisisuunnitelmien yksi haaste on se, että kriisitilanteissa osapuolet ja toimijat ovat yleensä eri maista ja kulttuureista. Tällöin ongelmia voivat aiheuttaa yhteisen kielen puuttuminen tai eri kielillä toimimisesta johtuvat väärinkäsitykset sekä erilaisten kulttuurien, uskontojen, tottumusten ja reagoititapojen kohtaaminen. Nämä asiat tulisi pyrkiä huomioimaan myös kriisisuunnitelmassa. Suunnitelmaa varten voidaan esimerkiksi selvittää mahdollisesti tarvittavien tulkkauspalveluiden saatavuus erityyppisissä kriisiskenaarioissa. On kuitenkin haasteellista löytää tietoja eri kulttuurien edustajien reagoititavoista kriisitilanteissa. Toisaalta voi olla myös harhaanjohtavaa tyypitellä ihmisiä jonkun oletetun kulttuurin edustajiksi ja tulkita heidän reaktioitaan omien oletusten kautta. Lee (2005, 286–287) harmittelee, että kriisiviestintään keskittyvässä kirjallisuudessa usein mainitaan kulttuurierot ohimennen, mutta asiasta ei juurikaan ole saatavilla tutkimustietoa. Hän kritisoi sitä, että kriisiviestinnän tutkimus, teoriat ja käytännöt on luotu länsimaisessa kontekstissa, jolloin niitä ei voida sellaisenaan siirtää länsimaiden ulkopuolelle.

3.2 MUISTILISTA: LÄHTEVÄT OPISKELIJAT JA HENKILÖKUNTA

Ulkomaanjaksolle lähtevän opiskelijan tai henkilökunnan edustajan on tärkeää valmistella matkaansa huolellisesti etukäteen ja varautua ennalta myös mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja kriiseihin. Lähettävällä korkeakoululla on keskeinen rooli lähtijän avustamisessa ja informoimisessa sen suhteen, mitä asioita tämän olisi hyvä itse hoitaa ja ottaa huomioon. Valmistautumalla ja ennakoimalla monet ongelmatilanteet voidaan välttää kokonaan. Lisäksi valmistautuminen ja etukäteen tehdyt varotoimenpiteet voivat helpottaa tilannetta kriisin kohdatessa ja pienentää kriisin vaikutuksia ja seuraamuksia. Tähän kappaleeseen on koottu lista asioita, joista lähettävä korkeakoulu voi tiedottaa ulkomaanjaksolle lähteville opiskelijoilleen ja henkilökunnalleen soveltuvin osin sekä kirjallisessa muodossa (painettu materiaali ja/tai verkkosivut) että mahdollisesti ennen lähtöä järjestettävässä lähtöorientaatiotilaisuudessa. Kirjallisten ohjeistusten olemassaolo on tärkeää myös siksi, että voidaan tarvittaessa osoittaa, että tarvittava tieto on tarjottu lähtijälle.

Osa korkeakouluista järjestää myös paluorientaatiotilaisuuden, jossa voidaan käsitellä muun muassa paluuseen liittyvää kulttuurishokkia eli paluushokkia. Paluushokki on kulttuurishokkia tuntemattomampi käsite, ja siitä olisikin hyvä kertoa lähtijöille. Paluorientaatio antaa myös ulkomailla olleille mahdollisuuden keskustella keskenään kokemuksistaan ja paluusta Suomeen sekä korkeakoululle mahdollisuuden saada palautetta palvelustaan ja ennen lähtöä antamansa tiedon riittävydestä. Myös ulkomaanjakson jälkeen palautettavat vaihtoja ja harjoitteluraportit tai systemaattisesti kerättävä kirjallinen palaute (esimerkiksi sähköisen hakujärjestelmän lomake) voivat toimia hyvänä palautekanavana korkeakoulun kansainväliselle yksikölle. Palautteen perusteella korkeakoulut voivat edelleen kehittää palvelujaan ja ongelmatilanteiden ehkäisyyn liittyvää tiedottamistaan.

[Matkustusasiakirjat](#). Lähtijän tulee varmistaa, että kohdemaahan tarvittavat matkustusasiakirjat ovat kunnossa ja voimassa. Suomen ulkoasiainministeriö suosittelee, että passi on voimassa vähintään kuusi kuukautta matkan päättymisen jälkeen. Useilla mailla on lisäksi omaan maahanmuuttosäännöstöönsä, esimerkiksi opiskelijan

oleskeluluvan hakemiseen, liittyviä määräyksiä passin voimassaolosta. Jos henkilö aikoo matkustaa ulkomaanjaksensa aikana kohdemaasta johonkin toiseen maahan, hänen tulee huolehtia, että kyseiseen maahan tarvittavat matkustusasiakirjat ovat kunnossa. Ääritapauksessa näiden puuttuminen voi johtaa jopa vangitsemiseen. Tärkeistä asiakirjoista, kuten passista, viisumista, matkalipuista, vakuutustodistuksesta ja kohdekorkeakoulun hyväksymis- tai kutsukirjeestä, kannattaa ottaa kopiot katoamisen varalle ja säilyttää niitä eri paikassa kuin alkuperäisiä. Hyvä idea on myös skannata nämä asiakirjat ja tallentaa ne omaan sähköpostiinsa.

Jos matkustusasiakirja katoaa tai varastetaan ulkomailla, tulee asiakirjan omistajan tehdä heti asiasta ilmoitus paikalliselle poliisille ja pyytää ilmoituksesta kopio itselleen. Kohdemaassa sijaitseva Suomen edustusto voi myöntää väliaikaisen passin kotimatkaa varten. Jos maassa ei ole Suomen edustustoa, EU-kansalainen voi saada väliaikaisen hätämatkustusasiakirjan (ETD eli emergency travel document) toisen EU-maan edustustosta.

Vakuutukset. Ennen lähtöä korkeakoulun tulee kertoa lähtevälle opiskelijalle tai henkilöstön jäsenelle, mitä asioita korkeakoulun mahdollinen vakuutus kattaa ulkomaanjakson aikana. Korkeakoulu voi tarvittaessa pyytää vakuutusyhtiöltään kohdeorganisaatiota varten englanninkielisen todistuksen siitä, mitä vakuutus kattaa. Joissakin tapauksissa henkilö voi kuulua myös vastaanottavan organisaation vakuutuksen piiriin, jos esimerkiksi saa palkkaa kyseisestä organisaatiosta. Henkilöstöliikkuvuudessa vakuutusturva riippuu oleskelun kestosta ja lähtevän henkilön työsuhteen laadusta koti- ja kohdekorkeakoulussa. Vakuutukseen vaikuttaa muun muassa se, saako henkilö ulkomaanjakson aikana palkkansa koti- vai kohdekorkeakoulusta vai osittain molemmista ja siitä, lähteekö hän ulkomaille kokonaan tai osittain apurahan turvin. Lisäksi olisi hyvä selvittää, vaatiiko vastaanottava organisaatio tietynsisältöistä ja mahdollisesti heidän kauttaan otettavaa vakuutusta esimerkiksi laboratoriotyötä varten. Vakuutusasiat tulee siis henkilöstöliikkuvuudessa selvittää tapauskohtaisesti ja hyvissä ajoin ennen ulkomaille lähtemistä.

Lähtijän on lisäksi huolehdittava muista tarvittavista vakuutuksista niitä asioita varten, joita oman korkeakoulun tai vastaanottavan organisaation vakuutus ei kata. Näitä ovat usein esim. matkatavaravakuutus, henkilövakuutus, joka kattaa vapaa-ajan ulkomaanjakson aikana, sekä vastuuvakuutus, joka korvaa henkilön aiheuttaman haitan toiselle henkilölle tai toisen omaisuudelle. Joissakin tapauksissa lähtijän on huolehdittava koko matkan aikaisesta vakuuttamisesta itse, jos korkeakoulun vakuutus ei kata mitään matkan osa-alueita. On myös hyvä muistaa, että vakuutus ei yleensä korvaa, jos henkilö on vahingon sattuessa alkoholin tai muun päihteen vaikutuksen alainen.

Matkustusilmoitus ja Suomen edustustoon rekisteröityminen. On suositeltavaa tehdä matkustusilmoitus Suomen ulkoasiainministeriölle ennen ulkomaille lähtöä. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät osoitteesta <http://formin.finland.fi>. Mahdollisen kriisitilanteen sattuessa viranomaiset tietävät matkustusilmoitusten avulla, keitä suomalaisia on alueella ja tarvittaessa saavat yhteyden heihin. Etenkin riskialttiille alueille matkustettaessa olisi lisäksi hyvä rekisteröityä suoraan Suomen edustustoon kohdemaassa tai sen lähialueella. Ohjeet rekis-

teröitymiseen löytyvät kyseisen edustuston verkkosivuilta. Mahdollisen kriisitilanteen tapahtuessa edustusto voi tiedottaa rekisteröityneille henkilöille tilanteen kehittymisestä ja tarvittaessa järjestää heille evakuoinnin alueelta. Sekä matkustusilmoitus että edustustoon rekisteröityminen ovat vapaaehtoisia mutta suositeltavia toimenpiteitä.

Matkustustiedotteet. Lähtijän kannattaa tutustua ulkoasiainministeriön matkustustiedotteisiin, jotka kertovat eri maiden matkustusturvallisuustilanteesta. Tärkeää tämä on etenkin silloin, kun kohdealueella on ollut tai sinne on ennustettu levottomuuksia. Tässä tapauksessa myös lähettävän korkeakoulun tulee seurata matkustustiedotteita ja tarvittaessa kehottaa opiskelijoita tai henkilökuntaa perumaan lähtönsä alueelle, jos sinne matkustamista ei suositella.

Ulkoasiainministeriön matkustustiedotteet ovat luettavissa ministeriön verkkosivuilta <http://formin.finland.fi> ja mobiilipalvelusta <http://m.formin.fi> sekä saatavilla lyhyinä tekstiviesteinä, joiden tilausohjeet löytyvät edellä mainitulta verkkosivulta. Matkustustiedotteita kannattaa seurata lisäksi muistakin lähteistä mahdollisimman monipuolisen tiedon saamiseksi. Luotettavia lähteitä ovat muun muassa USA:n ja Iso-Britannian viranomaisten ylläpitämät verkkosivut <http://travel.state.gov/> ja <http://www.fco.gov.uk/en/>. Suomen ulkoasiainministeriöllä ja useimmilla Suomen lähetystöillä on omat Facebook- ja Twitter-tilit, joita seuraamalla saa kätevästi tietoa matkakohteessa tapahtuvista asioista. Erityisesti kriisitilanteissa kannattaa matkustustiedotteiden lisäksi seurata ministeriön ja edustustojen päivityksiä sosiaalisessa mediassa. Edustustojen Facebook-sivuja löytyy osoitteesta <http://formin.finland.fi/edustustot/edustustotverkossa>.

Matkustettaessa tsunamivaara-alueelle (Aasian ja Tyynenmeren alue sekä Intian valtameren alue) matkaja voi halutessaan liittyä varoitusjärjestelmään, jossa varoitus mahdollisista tsunameista ja maanjäristyksistä tulee tekstiviestinä matkapuhelimeen. Lisätietoa hälytysjärjestelmästä saa englanninkielisiltä verkkosivuilta osoitteesta <http://www.tsunami-alarm-system.com>.

Hätäyhteyshiedot. Ulkomaille lähtijän olisi hyvä tallentaa puhelimeensa nimelle "ICE" sen läheisen puhelinnumero kansainvälisessä muodossa, jolle hän haluaa hätätilanteessa soitettavan. Puhelimeen voi myös tallentaa usean läheisen puhelinnumerot koodeilla ICE1, ICE2 jne. ICE on kansainvälisesti tunnettu koodi, ja se on lyhenne sanoista "in case of emergency". ICE-yhteyshiedot voi puhelimen lisäksi kirjoittaa paperille ja laittaa lompakkoonsa. Korkeakoulujen tulisi myös pyytää ja tallettaa kaikilta lähtijöiltään lähiomaisen yhteyshiedot hätätilanteita varten.

Lähtijän kannattaa lisäksi tallentaa puhelimeensa ennen lähtöään tärkeät puhelinnumerot, kuten kohdemaan hätänumero sekä vakuutusyhtiön, kohdekorkeakoulun kansainvälisen toimiston ja lähimmän Suomen edustuston yhteyshiedot. Lisäksi kannattaa tallentaa numero, johon voi ilmoittaa luottokortin katoamisesta. Kaikissa EU-maissa hätänumero on 112.

Rokotukset ja lääkkeet. Ulkomaille lähtijän tulee huolehtia hyvissä ajoin, että mahdolliset kohdemaahan suositeltavat rokotukset ja estolääkitykset ovat kunnossa. Lähettävän korkeakoulun tulisi myös tiedottaa tästä lähtijöilleen. Tietoja tarvittavista rokotuksista saa muun muassa terveyskeskuksista, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilta <http://www.thl.fi> ja YTHS:n terveysasemilta tai YTHS:n rokotus- ja neuvontapalvelusta.

Jos lähtijällä on jokin reseptilääke jatkuvassa käytössä, on suositeltavaa ottaa ulkomaanjakson aikana tarvittava määrä lääkettä Suomesta mukaan. Ensin täytyy kuitenkin tarkistaa kohdemaan tullimääräykset mieluiten suoraan kohdemaan viranomaisilta, esimerkiksi maan edustustosta Suomessa tai lähialueella. Kohdemaassa voi olla myynnissä lääkeväärennöksiä, ja tämänkin takia lääkkeet olisi hyvä ostaa apteekista Suomessa.

Kaikki lääkkeet kannattaa kuljettaa käsimatkatavaroissa alkuperäispakkauksissa. Ennen lähtöä tulee varmistaa oman lentoyhtiön tai ilmailuhallinnon verkkosivuilta (<http://www.trafi.fi/ilmailu/> > Matkustajalle > Turvatarkastukset) voimassa olevat käsimatkatavaroita koskevat rajoitukset. Matkalle kannattaa ottaa mukaan lääkereseptien lisäksi englanninkielinen lääkärin allekirjoittama lista käytetyistä lääkkeistä. Diabeetikon on hyvä kuljettaa mukana todistusta neulojen tarpeesta. Reseptien ja todistusten kopiot on hyvä skannata omaan sähköpostiin katoamisen varalta. Peruslääkitystään ei koskaan pidä muuttaa omin päin matkan aikana.

Eurooppalainen sairaanhoitokortti. EU- ja ETA-maihin sekä Sveitsiin matkustavien, Suomen sairausvakuutuksen piiriin kuuluvien opiskelijoiden ja henkilökunnan edustajien kannattaa tilata hyvissä ajoin ennen lähtöään Kelasta eurooppalainen sairaanhoitokortti (European Health Insurance Card eli EHIC). Kortti on ilmainen. Sairastuessaan tai joutuessaan tapaturman uhriksi henkilö saa sairaanhoitokortin esittämällä sairaanhoitoa viivytystä ja samalla hinnalla kuin kyseisen maan asukkaat. Eurooppalainen sairaanhoitokortti kattaa myös pitkäaikaissairausten hoidon sekä raskauteen tai synnytykseen liittyvän hoidontarpeen. Passi ei kerro, missä maassa henkilö on sairausvakuutettu eikä siksi korvaa eurooppalaista sairaanhoitokorttia.

Jos henkilöllä ei ole eurooppalaista sairaanhoitokorttia, vaikka hän olisi siihen oikeutettu, tai jos terveystalvontarjoaja ei hyväksy korttia, tulee henkilön maksaa täysimääräinen hinta palvelusta. Tässä tapauksessa kuitenkin sairaanhoitokorvausta voi hakea jälkikäteen Kelasta kuuden kuukauden sisällä maksun suorittamisesta. Jos henkilöltä pyydetään sairaalassa korttia eikä hänellä sitä ole, hän voi myös välttyä korkeammilta maksuilta ottamalla yhteyttä Kelan ulkomaan yksikköön. Ulkomaan yksikkö voi vahvistaa henkilön kuulumisen Suomen sairausvakuutukseen ja toimittaa paperitodistuksen, joka korvaa eurooppalaisen sairaanhoitokortin väliaikaisesti. Kortin hankkiminen jo etukäteen Suomesta säästää kuitenkin aikaa ja vaivaa.

Sairaanhoito ulkomailla. Sairaanhoidon kustannukset ja käytännöt riippuvat kohdemaasta. EU- ja ETA-maissa sekä Sveitsissä henkilöt, joilla on eurooppalainen sairaanhoitokortti, saavat perussairaanhoitoa samalla hinnalla kuin paikalliset asukkaat. Suomella on myös Australian kanssa sairaanhoitosopimus, joka koskee välittömästi tarvittavia sairaanhoitopalveluita. Oikeus hoitoon todistetaan Suomen passilla ja Kela-kortilla. Sopimus ei

kuitenkaan koske opiskeluvuusilla Australiassa oleskelevia, ja opiskeluvuusia varten tarvitaan pakollinen sairausvakuutus. Muissa kuin edellä mainituissa maissa sairaanhoidon kustannukset voivat olla suomalaisille huomattavasti suuremmat kuin kyseisen maan kansalaisille. Lisäksi jos sairastumisen tai onnettomuuden takia tarvitsee sairaankuljetuksen Suomeen Pohjoismaiden ulkopuolelta, joutuu itse maksamaan kustannukset. Näistä syistä tulee aina ottaa matkavakuutus ja tarkistaa, mitä kustannuksia se kattaa.

Kannattaa huomioida, että kehittyvissä maissa hygieniataso sairaanhoidossa on usein täysin erilainen kuin kehittyneissä maissa. Niinpä sairaalahoitoon joutuminen voi aiheuttaa lisää terveysongelmia esimerkiksi sairaalasta saadun infektion muodossa. Alkeellisiin oloihin lähteville myydään valmista ensiapupakkausta, jota kutsutaan myös poliklinikkapakkaukseksi. Pakkaus sisältää mm. nesteen- ja verensiirtolaitteen neuloineen, haavan ompeluvälineet, neuloja ja ruiskuja.

Mielenterveyspotilaan tulisi neuvotella tulevasta matkastaan hyvissä ajoin hoitavan henkilön kanssa. Toisessa maassa mielenterveysongelmien hoito voi olla hankalampaa kuin kotimaassa. Syynä ovat osaksi kieli- ja kulttuurierot, joissakin maissa myös asiantuntijoiden, psykologien ja psykiatrien puute. Jos henkilöllä on tarve käydä psykoterapiassa ulkomaanjakson aikana, kannattaa terapeutin etsiminen aloittaa jo ennen lähtöä. Joidenkin liikkuvuusohjelmien (esimerkiksi Erasmus ja Nordplus) kohdalla terapiakuluihin voi hakea esteettömyysapurahaa. Vaikeasti hoidettavien mielenterveysoireiden takia matka joudutaan joskus keskeyttämään. Siirto kotimaahan saattaa vaatia erityisjärjestelyjä, esimerkiksi yhden tai useamman ammattitaitoisen saattajan mukanaolon.

Esteettömyys. Jos ulkomaanjaksolle lähtevä henkilö tarvitsee esteettömyyspalveluita vamman, sairauden tai esimerkiksi oppimisvaikeuden takia, tulisi asiaan liittyvät järjestelyt aloittaa hyvissä ajoin, mielellään 6 kuukautta ennen lähtöä. Esteettömyyspalveluita tarvitsevan tulisi olla asiasta yhteydessä sekä koti- että kohdekorkeakouluun ja tarvittaessa myös muihin tahoihin, kuten kotikunnan sosiaalitoimeen ja kuntoutuksen kustannuksista vastaavaan tahoon. Monissa vaihto-ohjelmissa on mahdollisuus hakea erillistä esteettömyystukea, josta lisätietoja antaa CIMO. Tietoa esteettömyydestä eri maissa saa HEAG-tietokannasta: <http://www.european-agency.org/agency-projects/heag>.

Opiskelijan vastuulomake. Korkeakoulu voi halutessaan laatia lomakkeen, jossa määritellään opiskelijan vastuut ja velvollisuudet opiskelijavaihdon tai ulkomaanharjoittelun aikana. Lomakkeessa olisi hyvä mainita muun muassa, että opiskelija on itse vastuussa omasta terveydenhuollostaan, turvallisuudestaan ja riittävän vakuutusuojan hankkimisesta ulkomaanjakson ajalle. Lomakkeessa voidaan myös mainita opiskelijan velvollisuudesta ilmoittaa koti- ja kohdekorkeakoululleen ulkomaanjakson aikana ilmenevistä ongelmista mahdollisimman pian, mikä mahdollistaa asioihin puuttumisen hyvissä ajoin. Lisäksi opiskelijaa kohdanneissa sairaus-, rikos- tai onnettomuustapauksissa voidaan kysyä lupaa luovuttaa opiskelijaa koskevia tietoja kotikorkeakoululle. Opiskelijalla on kuitenkin oltava mahdollisuus olla antamatta suostumustaan salassa pidettävien tietojen, kuten terveystietojen välittämiseen kotikorkeakoululle, eikä suostumuksen antamatta jättämisestä saa

aiheutua opiskelijalle kielteisiä seurauksia. Lomake kannattaakin tarkistuttaa korkeakoulun lakimiehellä ennen käyttöönottamista, koska on mietittävä tarkasti, mihin korkeakoululla on oikeus velvoittaa opiskelijansa. Opiskelijaa voidaan pyytää allekirjoittamaan lomake osana apurahanhakuprosessia. Erasmus-ohjelman kautta ulkomaille opiskelijavaihtoon tai työharjoitteluun lähteviä velvoittaa myös Erasmus-opiskelijan peruskirja, jossa on määritelty opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet Erasmus-jakson aikana.

Työlupa, työsopimus ja verotus. Henkilöstöliikkuvuuden ja kansainvälisten työharjoittelujen kohdalla tulisi selvittää, tarvitseeko henkilö työluvan kyseiseen maahan. Suomen kansalainen voi työskennellä toisessa EU- tai ETA-maassa samoin oikeuksin ja velvollisuuksin kuin maan omat kansalaiset, eikä työlupaa näin ollen tarvita. Muihin kuin EU- tai ETA-maihin tarvitaan pääsääntöisesti työlupa, jonka myöntämisestä päättävät kunkin maan maahanmuuttoviranomaiset. Se, tarvitaanko kyseiseen (EU- ja ETA-maiden ulkopuoliseen) maahan työlupa, tulee kuitenkin varmistaa tapauskohtaisesti esimerkiksi kyseisen maan edustustosta. Luvan saaminen voi kestää pitkäänkin, joten asian kanssa on oltava ajoissa liikkeellä.

Ulkomaille töihin tai työharjoitteluun lähtevällä tulisi aina olla kirjallinen työsopimus työehtojen määrittelemiseksi. Työsopimuksesta tulisi ilmetä muun muassa työsuhteen kesto, päivittäinen tai viikoittainen työaika ja palkkaus. Lisäksi on selvitettävä tapauskohtaisesti verotukseen liittyvät asiat ulkomaantyöjakson ajalta. Lisätietoa ulkomaanjakson verotuksesta saa verohallinnon verkkosivuilta (<http://www.vero.fi/> > Syventävät vero-ohjeet > Kansainväliset tilanteet) sekä tarvittaessa kohdemaan veroviranomaisilta.

Turvallisuus kohdemaassa. Matkustajan tulee kunnioittaa paikallisia tapoja ja uskontoja sekä noudattaa kohdemaan lakeja. Rikostapauksissa sovelletaan paikallista lakia, ja eri maiden lait ja seuraamukset rikoksista voivat olla keskenään hyvin erilaiset. Esimerkiksi huumausaineisiin liittyvät lait voivat joissakin maissa olla erittäin tiukkoja. Paikallisten antamia neuvoja turvallisista ja levottomista alueista sekä turvallisista ulkonaliikkumisajoista kannattaa noudattaa. Varkauksiin tulee varautua pitämällä mahdollisimman vähän rahaa ja muuta arvotavaa mukana ulkona liikkuessaan. Lisäksi kannattaa olla varovainen alkoholiin, huumeisiin, liikenteeseen, seksuaalisuhteisiin ja tarttuviin tauteihin liittyvien riskien suhteen. On myös hyvä muistaa, että naisen asema joissakin kulttuureissa on hyvin erilainen kuin Suomessa, ja esimerkiksi niukka pukeutuminen, joka Suomessa olisi hyväksyttävää, voidaan joissakin maissa tulkita ei-toivotulla tavalla.

Mahdollisiin kohdeorganisaation ja asunnon tarjoajan antamiin ohjeisiin hätätilanteiden varalle kannattaa tutustua heti ne saatuaan, sillä hätätilanteessa ei yleensä enää ole aikaa lukea ohjeita. Kannattaa myös tutustua kohdemaan tapoihin, kulttuuriin ja kieleen jo etukäteen, sillä tämä ehkäisee osaltaan väärinkäsityksiä ja ongelmatilanteita. Hyviä tietolähteitä ovat esimerkiksi ulkoministeriön verkkosivut (<http://formin.finland.fi/> > Maat ja alueet > Maatietoa maittain) ja CIMOn maatietosivut (<http://www.maatiето.net/>).

Ulkomaille lähtevän tulee myös noudattaa kohdekorkeakoulun sääntöjä. Mahdolliset ongelmatilanteet tulee pyrkiä selvittämään viipymättä kohdekorkeakoulun kanssa, ja asiasta olisi hyvä tiedottaa myös kotikorkeakouluun. Jos henkilö tuntee tullessa kohdekorkeakoulun taholta, hänen tulisi dokumentoida tapahtumat tarkasti ja säästää kaikki asiaan liittyvät viestit. Apua ja neuvoa kannattaa tällaisessa tapauksessa kysyä kotikorkeakoulusta. Kotikorkeakoulun tulee reagoida tällaisiin tapauksiin nopeasti ja pyrkiä selvittämään tilannetta ottamalla yhteyttä kohdekorkeakouluun ja tarvittaessa muihin tahoihin.

3.3 MUISTILISTA: SAAPUVAT OPISKELIJAT JA HENKILÖKUNTA

Kotikorkeakoulun tulisi muistuttaa opiskelijoita ja henkilökuntaa lähtöön liittyvistä tärkeistä asioista. Vastaanottavan korkeakoulun olisi kuitenkin myös hyvä muistuttaa saapujia muutamista turvallisuuteen ja kriisien ehkäisyyn liittyvistä asioista sekä antaa sellaista tietoa Suomen kulttuurista ja oloista, jota lähettävällä korkeakoululla ei välttämättä ole. Yleensä korkeakoulut järjestävät orientaatiotilaisuuden tai -kurssin saapujille opiskelijoilleen ja perehdytyksen saapujalle henkilöstölle. Näissä tulisi myös painottaa turvallisuusasioita ja antaa ongelmatilanteiden ehkäisemiseen tähtävää tietoa. Kohdekorkeakoulun olisi myös hyvä kerätä saapujilta palautetta ja parantaa palautteen perusteella palveluitaan ja tiedottamistaan muun muassa turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Oleskeluluvat ja matkustusasiakirjat. Muut kuin EU- ja ETA-maiden ja Sveitsin kansalaiset, jotka tulevat yli kolmeksi kuukaudeksi opiskelemaan Suomeen, tarvitsevat opiskeluun perustuvan oleskeluluvan. Viisumivielisen maan kansalainen tarvitsee viisumin alle kolmen kuukauden mittaiseen oleskeluun. Suomalaisen korkeakoulun tulisi tiedottaa saapujille opiskelijoilleen oleskeluluvan tai viisumin hakemisesta samalla, kun se ilmoittaa tämän hyväksymisestä vaihto- tai tutkinto-opiskelijaksi. Lähtökohtaisesti muualta kuin EU- ja ETA-maista ja Sveitsistä saapuva henkilöstö tarvitsee työluvan eli työntekijän oleskeluluvan Suomessa työskennellessään. Tähän sääntöön on kuitenkin olemassa poikkeuksia, jotka koskevat muun muassa opettajia ja tutkijoita, jotka työskentelevät Suomessa kutsun tai sopimuksen nojalla korkeintaan kolme kuukautta. Lisätietoa asiasta löytyy osoitteesta <http://www.migri.fi/> > Työskentely > Työnteko ilman oleskelulupaa. Työnantajan vastuulla on varmistaa, että palvelukseen tulevalle ja palveluksessa olevalla ulkomaalaisella on vaadittava työntekijän oleskelulupa tai että hän ei tarvitse oleskelulupaa. Tietoa kaikista oleskeluvista löytyy maahanmuuttoviraston verkkosivuilta <http://www.migri.fi/>. Lupia kannattaa kehottaa hakemaan mahdollisimman ajoissa, koska niiden käsittely etenkin ruuhka-aikoina voi olla hidasta. Korkeakoulun tulee myös muistuttaa yli vuoden Suomessa oleskelevia tilapäisen oleskeluluvan haltijoita, että näiden tulee uusida oleskelulupansa vuoden välein.

Korkeakoulujen tulee tiedottaa EU- ja ETA-maiden ja Sveitsin kansalaisille (pois lukien Pohjoismaiden kansalaiset), että jos nämä oleskelevat Suomessa yhtäjaksoisesti pidempään kuin kolme kuukautta, heidän on rekisteröitävä EU-kansalaisen oikeus oleskella Suomessa tänne saavuttuaan lähimmällä poliisiasemalla. Oleskeluoikeuden rekisteröiminen on maksullista. Pohjoismaiden kansalaisten tarvitsee rekisteröityä vain, jos oleskelu Suomessa kestää yli kuusi kuukautta. He rekisteröityvät maistraatissa, eikä tästä peritä maksua.

Kaikkien Suomeen saapuvien kannattaa ottaa mukaansa passi, vaikka sitä ei EU-kansalaisilta vaaditakaan. Passia voi tarvita avatessaan pankkitilin Suomessa (jotkut pankit eivät hyväksy muuta henkilötodistusta ulkomaalaisilta) tai jos matkustaa Suomessa oleskelunsa aikana EU-alueen ulkopuolelle, esimerkiksi Venäjälle. Passista ja muista tärkeistä asiakirjoista kannattaa ottaa katoamisen varalta kopiot ja skannata ne omaan sähköpostiinsa.

Vakuutukset. EU- ja ETA-maiden ja Sveitsin kansalaisten kannattaa selvittää, mitä kotikorkeakoulun mahdollinen vakuutus kattaa ulkomaanjakson aikana, sekä hankkia henkilö- matkatavara- ja vastuuvakuutus sekä tarvittaessa kotivakuutus turvaamaan niitä osa-alueita, joita oman korkeakoulun vakuutus ei kata. Jos kotikorkeakoulu ei vakuuta lähtijöitään millään tavalla, tulee heidän huolehtia vakuuttamisestaan koko Suomessa oleskelun ajalle itse. Palkan maksava organisaatio yleensä vakuuttaa henkilöstövaihdossa ja palkallisessa työharjoittelussa olevat työaikana. Tämä tulee kuitenkin aina tarkistaa tapauskohtaisesti.

Muut kuin EU- ja ETA-maiden ja Sveitsin kansalaiset tarvitsevat Suomeen päästäkseen viisumin tai oleskeluluvan, joiden saamisen yhtenä edellytyksenä on kattava matkustaja- tai sairausvakuutus koko oleskeluajalle. Näissä tapauksissa hyvin tärkeää olisi, ettei henkilö lakkautta vakuutusta tai muuta vakuutuksen korvaussummia oleskeluluvan saatuaan. Vakuutusmaksujen pienentäminen tai välttäminen usein houkuttelee etenkin opiskelijoita, mutta se johtaa helposti taloudellisiin vaikeuksiin etenkin sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa, ja tästä kannattaakin muistuttaa saapujia. EU- ja ETA-maiden ja Sveitsin ulkopuolelta tulevilta veloitetaan terveydenhuollosta huomattavasti korkeammat maksut kuin suomalaisilta ja eurooppalaisen sairaanhoitokortin omaavilta. Suomalaiset korkeakoulut voivat tarvittaessa antaa saapujilleen tietoa eri vakuutusyhtiöiden palveluista Suomessa oleskeleville ulkomaalaisille opiskelijoille ja työntekijöille.

Yhteystiedot hätätilanteessa. Hätätilanteiden varalta saapujan kannattaa tallentaa puhelimeensa ja lompakoonsa tärkeät yhteystiedot, kuten Suomen hätänumero 112, oman maansa edustuston yhteystiedot Suomessa ja vastaanottavan korkeakoulun tiedot. Lisäksi tulisi tallentaa lähiomaisen puhelinnumero kansainvälisessä muodossa ICE-koodille. Vastaanottava korkeakoulu voi halutessaan painattaa saapujilleen pienen lompakkoon mahtuvan kortin, johon on valmiiksi painettu kaikille yhteiset tiedot (esim. Suomen hätänumero ja vastaanottavan korkeakoulun kansainvälisen yksikön yhteystiedot) sekä tilaa, johon henkilö voi itse lisätä yhteystietoja, kuten oman maansa edustuston ja lähiomaisensa yhteystiedot. Nämä kortit voi sitten jakaa kaikille saapujille täytettäväksi ja lompakossa pidettäväksi hätätilanteita varten. Korkeakoulujen tulisi myös pyytää ja tallettaa saapujien lähiomaisen yhteystiedot hätätilanteita varten.

Sairaanhoito ja lääkkeet. EU- ja ETA-maiden ja Sveitsin kansalaisten tulisi hankkia eurooppalainen sairaanhoitokortti kotimaastaan ennen Suomeen saapumistaan. Kortti oikeuttaa heidät perusterveydenhuollon palveluihin samoilla hinnoilla kuin Suomen kansalaiset julkisen terveydenhuollon puolella. Vastaanoton ja toimenpiteiden hinnat ovat huomattavasti korkeammat ilman korttia, joten se kannattaa hankkia. Jos eurooppalaisen

sairaanhoitokortin omaava henkilö käyttää yksityisen lääkärin palveluita, hänen täytyy ensin maksaa täysi maksu ja sitten hakea korvausta Kelasta (tai vakuutusyhtiöltään).

Vastaanottavan korkeakoulun tulisi antaa saapujille tietoa lähialueen sairaanhoitopalveluista ja siitä, mistä saa apua kiireellisissä ja ensiapua vaativissa tapauksissa. Kaikkien pitkäaikaissairaiden ja mielenterveysongelmista kärsivien tulisi keskustella hoitavan lääkärin tai muun ammattilaisen kanssa ulkomaanjaksostaan. Esimerkiksi happihoitoa tai dialyysia tarvitsevien henkilöiden tulisi sopia hoitojen saamisesta Suomessa kohdealueensa sairaalan tai terveyskeskuksen kanssa ennen Suomeen saapumista.

Henkilöiden, joilla on jokin lääke jatkuvassa käytössä, tulisi ottaa kyseistä lääkettä mukaan matkan aikana tarvitsemansa määrä, jos mahdollista. Suomeen saa tuoda henkilön omaan käyttöön määrättyjä lääkkeitä, mutta sallittavat määrät riippuvat lähtömaasta. Euroopan talousalueelta saapuvat saavat tuoda tullivapaasti lääkkeitä omaan käyttöönsä vuodeksi riittävän annoksen, kun taas Euroopan talousalueen ulkopuolelta tuleville vastaava määrä on 90 päivälle riittävä annos. Mukaan kannattaa ottaa lääkärin todistus siitä, että lääkkeet on määrätty kyseiselle henkilölle. Suomessa jo olevalle henkilölle ei saa tullimääräysten mukaan lähettää mitään lääkkeitä. Suomessa suhtaudutaan melko tiukasti lääkkeiden käyttöön. Lääkärit määräävät lääkkeitä harkiten, ja useita lääkkeitä saa vain reseptillä, vaikka ne monissa muissa maissa ovat reseptivapaita.

Esteettömyys. Korkeakoulun olisi hyvä tiedottaa aktiivisesti käytännöistään esteettömyysasioissa sekä tilojensa esteettömyydestä. Vastaanottavan korkeakoulun kannattaa hakuprosessinsa osana pyytää henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea tai erityisjärjestelyjä esimerkiksi sairauden tai vamman vuoksi, ilmoittamaan tarpeistaan mahdollisimman aikaisin korkeakoululle. Tämä on tärkeää, jotta tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet ehditään tehdä ennen henkilön saapumista. Erityistarpeita voivat aiheuttaa esimerkiksi liikuntarajoitteet, lukivaikeus ja näkö- tai kuulovamma. Kohdekorkeakoulun tulee tarvittaessa antaa esteettömyyteen liittyen tietoa saapujalle ja tämän kotikorkeakoululle opiskelua koskevista järjestelyistä, asumisesta ja liikkumisesta, terveyspalvelujen saannista ja opiskelijoille tai henkilöstölle suunnatun vapaa-ajan toiminnan saavutettavuudesta.

Rikokset ja turvallisuus. Vaikka Suomessa tehtyjen rikosten määrä on viime vuosina kasvanut, on määrä kuitenkin pienempi kuin monissa muissa maissa. Suomi on suhteellisen turvallinen maa, mutta silti esimerkiksi varkauksiin kannattaa varautua pitämällä hyvää huolta tavaroistaan. On myös hyvä huomioida, että etenkin viikonloppuöisin kaupunkien keskustoissa on usein levotonta runsaan alkoholinkäytön seurauksena. Kannattaa muistaa, että jos ulkomaalainen syyllistyy rikokseen, käsitellään asia Suomessa Suomen lakien mukaan, ja lait voivat poiketa suurestikin henkilön kotimaan laeista. Huumausaineita koskeva lainsäädäntö on melko tiukka, ja esimerkiksi huumausaineiden hallussapito omaan käyttöön on rangaistava teko, josta seuraa yleensä sakko. Lisäksi Suomen tulli tarkistaa säännöllisesti ulkomailta saapuvia kirjelähetyksiä, ja huumelähetysten vastaanottajat joutuvat tekemisiin poliisin kanssa.

Monet suomalaisille tutut asiat voivat olla uusia tänne saapuville, ja siksi turvallisuuteen liittyvistä asioista kannattaa muistuttaa muun muassa orientaatiotilaisuudessa. Esimerkiksi liikenneturvallisuuteen on hyvä kiinnittää huomiota etenkin talvella, jolloin tiet ovat liukkaat. Pyöräillessä suositellaan kypärän käyttöä. Alkutilvella ulkona on suuren osan päivästä pimeää, ja ulkona liikkuesssa kannattaa käyttää heijastinta. Talvisin Suomessa autoilla vaaditaan talvirenkaat. Lisäksi turvavyön käyttö on pakollista ja autossa tulee käyttää ajovaloja kaikkina vuorokauden aikoina. Lämpimistä oloista saapuvia kehoitetaan varautumaan joulumaaliskuun aikana hyvinkin kylmiin lämpötiloihin. Saapumiskohteesta riippuen pakkasen voi nousta ääritapauksissa jopa yli -40 celsiusasteen. Lämpimät talvivaatteet ja kengät tulisi siis talvella olla päällä heti Suomeen saapuessa. Ennen järven tai meren jäälle menemistä tulisi tarkistaa, että jää on tarpeeksi kestävä. Joissakin paikoin, kuten joissa ja virtauskohdissa, jäät voivat olla heikkoja koko talven. Vettä on Suomessa joka puolella, ja vesistöjen läheisyydessä tulisi noudattaa varovaisuutta myös kesäisin, etenkin jos uimataito on heikko. Saapujia kannattaa kehottaa hankkimaan tietoa Suomesta etukäteen esimerkiksi seuraavien verkkosivujen kautta: <http://www.infopankki.fi/>, <http://www.visitfinland.com/> ja <http://finland.fi/>. Lisäksi vastaanottavan korkeakoulun tulisi tiedottaa saapujia korkeakoulun säännöistä ja muun muassa suhtautumisesta luntaamiseen ja plagiointiin.

4 Kriisin kohdatessa

Ennakoinnista ja valmistautumisesta huolimatta yllättäviä kriisitilanteita tulee väistämättä eteen. Tässä luvussa käsitellään kriisin akuuttivaihetta sekä kriisin jälkihoitoa organisaation ja yksilön näkökulmista. Kriisin akuuttivaiheen osalta tarkastellaan toimintaa ja viestintää kriisin käynnistyessä ja sen aikana. Lisäksi annetaan ohjeita kriisitilanteeseen joutuneen henkilön tukemiseen sekä tehdään muutamia käytännön huomioita ulkomailla tapahtuvista kriiseistä.

4.1 KRIISIN KÄYNNISTYMINEN JA AKUUTTIVAIHE

Kriisitilanteen käynnistyessä on tärkeää toimia nopeasti vahinkojen minimoimiseksi ja kriisin koskettamien ihmisten auttamiseksi. Apuvoimia tulee hälyttää pikaisesti sekä organisaation sisältä että tarvittaessa muilta tahoilta, esimerkiksi hätäkeskuksesta. Kriisit käynnistyvät usein hyvin yllättäen, ja siksi etukäteen mietityt toimintamallit helpottavat tilanteen saamista haltuun. Se miten ja kenen toimesta korkeakoulu reagoi kriisitilanteeseen, riippuu yleensä kriisin laajuudesta ja vakavuudesta. Usein vaikutuksiltaan vähäisemmät kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteet hoidetaan pääasiassa korkeakoulun kansainvälisen yksikön sisällä, kun taas laajempien ja vakavampien kriisien hallintaan osallistuvat myös muun muassa korkeakoulun johto ja viestinnän ammattilaiset. Jos korkeakoululla on olemassa kriisiryhmä, se aloittaa toimintansa laajemmissa kriiseissä. Pienempienkin kriisien kohdatessa kriisiryhmältä voi kuitenkin aina kysyä neuvoa.

Kriisitilanteen kohdatessa otetaan käyttöön kriisisuunnitelma, jos sellainen on olemassa. On kuitenkin huomioitava, että olemassa oleva kriisisuunnitelma ei välttämättä sovellu kaikkien kriisitilanteiden hallitsemiseen aukottomasti. Niinpä soveltamista ja nopeita päätöksiä tarvitaan. Jos valmista kriisisuunnitelmaa ei ole olemassa, tulisi kuitenkin olla määriteltynä vastuuhenkilöt kriisitilanteita varten. Suunnitelman puuttuessa vastuuhenkilöt voivat kriisitilanteessa toimia esimerkiksi seuraavan, Korpiolan (2011, 105) laatiman ohjeen mukaan.

Kun saat tiedon kriisitilanteesta:

- Arvioi kriisin laajuus.
- Kokoa tiimi hoitamaan asiaa kriisin laajuuden mukaan.
- Rakenna tilannekuva, kokoa faktat, varaudu median ja asianomaisten yhteydenottoihin.
- Arvioi kriisin vaikuttavuus: keitä asia koskee ja missä mittakaavassa.
- Tee toimintasuunnitelma.
- Mobilisoi ihmiset.
- Delegoi tehtävät, tee selvä työnjako.

Kriiseissä tarvitaan selkeää johtajuutta niin kriisiviestinnän kuin kokonaisvaltaisen kriisinhallinnankin osalta. Korkeakoulussa on oltava henkilö tai henkilöitä, joilla on selvästi ohjat käsissään usein kaoottisissakin tilanteis-

sa. On myös huomioitava, että äkillisessä kriisitilanteessa kuka tahansa korkeakouluyhteisön jäsen voi joutua johtamaan tilannetta, tekemään päätöksiä toimenpiteistä ja jakamaan tehtäviä muille siihen asti, kun viranomaiset tai ennalta määritellyt korkeakoulun vastuuhenkilöt saapuvat paikalle ja ottavat tilanteen haltuunsa (<http://www.korkeakouluturvallisuus.fi>, lainattu 15.3.2012).

Kriisitilanteen aikana kannattaa kirjata ylös, mitä asioita tapahtui minäkin päivänä ja eritoten se, mitä toimia korkeakoulu teki missäkin vaiheessa. Myös kaikki asiaa koskeva viestinvaihto kannattaa säilyttää. Näistä voi olla apua myöhemmin, jos esimerkiksi viranomaiset kyselevät asioista tai jos jokin osapuoli kyseenalaistaa jälkepäin korkeakoulun toiminnan kriisin aikana. Muistiinpanot kannattaa myös käydä kriisitilanteen jälkeen läpi ja tarkistaa niiden perusteella olemassa olevaa kriisisuunnitelmaa tai luoda toimintamalleja vastaisen varalle.

4.1.1 VIESTINTÄ KRIISIN AIKANA

Kriisinaikaisen viestinnän tulee olla avointa, nopeaa ja totuudenmukaista. Organisaatioissa helposti ajatellaan, että asiasta tiedotetaan vasta sitten, kun tilanne on paremmin hallinnassa tai siitä on saatu enemmän tietoa. Kriisitilanteesta tulisi kuitenkin pyrkiä viestimään asianomaisille mahdollisimman pian ne asiat, jotka sillä hetkellä ovat tiedossa. Erittäin tärkeää tämä on silloin, jos on mahdollista, että vaaratilanne jatkuu edelleen, esimerkiksi jos korkeakoulun tiloissa uhkaavasti käyttäytynyttä henkilöä ei ole saatu vielä kiinni. Epätietoisuus myös lisää pelkoa ja perättömiä huhuja. Kriisiviestissä tulisi olla selkeitä, lyhyitä lauseita. Viestissä kerrotaan, mitä ja missä on tapahtunut tai tapahtuu parhaillaan, toimintaohjeet sekä milloin on odotettavissa lisää tietoa ja mistä voi kysyä lisätietoja asiasta.

Lehtonen (2009, 127–129) pitää tärkeänä kriisiviestinnässä sitä, että ihmisten turvallisuus asetetaan aina ensimmäiselle sijalle. Organisaation tulee osoittaa, että se kantaa huolta ja myötäelää niiden kanssa, jotka ovat joutuneet kärsimään kriisin seurauksena. Lisäksi viestit tulisi muotoilla niin, etteivät ne loukkaa ketään tai sisällä tilanteen vähättelyä ja ylimielisyyttä. Omista poikkeavat mielipiteet ja vakaumukset tulisi hyväksyä ja niitä tulisi kunnioittaa. Kriisiviestinnässä tulee myös ottaa huomioon median tarpeet, odotukset ja toimintatavat. Kriisiviestinnän yleisperiaatteita on esitelty tarkemmin oppaan luvussa 2.3.

Kriisin aikana tulee viestiä tilanteesta ja sen kehittymisestä sekä kriisin aiheuttamista toimenpiteistä kaikille ryhmille, joita asia koskee. Näitä voivat olla esimerkiksi korkeakoulun oma henkilöstö ja opiskelijat, näiden omaiset, media ja partnerikorkeakoulut. Viestintäkanavia voivat olla esimerkiksi korkeakoulun verkkosivut, intranet, sosiaalinen media ja sähköposti. Median kanssa toimittaessa nopeus on valttia; mitä nopeammin median kysymyksiin voidaan vastata, sitä paremmin estetään virheellisten tietojen leviäminen (Juholin 2011, 312).

Suuremmissa kriisitilanteissa korkeakoulun sisäinen vastuunjako tiedottamisen ja toiminnan osalta tulee olla selvä ja kaikkien tiedossa. Yleensä esimerkiksi ylemmän tason johto päättää kriisin aikaisista toimista ja antaa lausunnot medialle. Yleensä organisaation viestinnän ammattilaiset puolestaan muotoilevat tiedotteet, ja siksi heidän pitämisenä jatkuvasti ajan tasalla tapahtumista on tärkeää. Viestintäammattilaisten osaamista kannattaa muutenkin hyödyntää kriisitilanteissa.

Myös sujuva yhteydenpito on tärkeää kriisin aikana, kuten myös tiedon jakaminen muiden asiaa selvittävien tahojen ja viranomaisten kanssa. Tämän oppaan liitteessä 4 on listattu mahdollisia yhteistyötahoja kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvissä kriisitilanteissa. Olisi myös tärkeää, että vastuunjako eri toimijoiden välillä olisi kaikille selvä. Avoin ja ajantasainen viestintä puolin ja toisin selkiyttää eri tahojen rooleja ja niihin kohdistuvia odotuksia. Jos korkeakoulun edustajat ovat jossakin tapauksessa epävarmoja vastuunjaosta muiden tahojen kanssa, kannattaa asiaa aina kysyä kyseiseltä taholta.

Sekä kriisinaikaisessa että kriisin jälkeisessä viestinnässä on muistettava salassapitosäännökset, kun kyse on henkilötiedoista. Esimerkiksi henkilön terveydentilaa koskevan tiedon saa ilmoittaa eteenpäin vain henkilön suostumuksella. Kriisistä viestittäessä on siksi viestittävä niin, ettei tällaista tietoa voi yhdistää tiettyyn henkilöön vaan viesti on esimerkiksi muotoa ”Eräs tiedekunnan vaihto-opiskelija loukkaantui vaikeasti...” Viestinnässä voi myös tuoda esiin, että korkeakoululla ei ole oikeutta saada terveydenhuollosta tietoja kenenkään terveydentilasta eikä tiedottaa siitä eteenpäin ilman kyseisen henkilön suostumusta. Tällainen selvitys voi vähentää vaikutelmaa, että tietoja tahallaan salailtaisiin. Samalla tavalla nimettömästi on syytä viestiä, kun otetaan yhteyttä vaikkapa YHTS:ön kriisiavun saamiseksi. Aiheeseen liittyvät laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, Julkl) sekä henkilötietolaki (523/1999, HetiL), joista kerrotaan tarkemmin oppaan liitteessä 3. Salassapitosäännökset eri maiden välillä vaihtelevat suuresti, ja tästä saattaa syntyä kitkaa kriisitilanteissa. Vapaamman tiedottamisen kulttuuriin totuneet henkilöt voivat tuskastua Suomen tiukkaan salassapitolinjaan.

Korpiola (2011, 105) toteaa, että kriisitilanteeseen odotetaan aina ratkaisua jossakin muodossa. Henkilöiden, joita kriisi on koskettanut, tulisi jossain vaiheessa tuntea, että asia on käsitelty loppuun, vaikka tilanteessa ei olisi selkeää loppukohtaa. Pitkäkestoisissa kriiseissä organisaation tulisi harjoittaa odotustenhallintaa eli antaa riittävän usein arvio kriisin ratkaisemisesta. Voidaan kertoa, mitä kriisin ratkaisemiseksi aiotaan tehdä ja tiedottaa kaikista muutoksista asiassa. Näin syntyy kuva, että asiaa hoidetaan, vaikka se ei vielä ole ratkennut.

4.1.2 KRIISITILANTEeseen JOUTUNEEN HENKILÖN TUKEMINEN

Kriisipsykologi Salli Saaren (Kiviharju 2000, 9) mukaan 80–90 prosentilla katastrofien uhreista ilmenee fyysisiä ja psyykkisiä oireita muutaman tunnin tai päivän kuluttua tapahtuneesta. Tällaisia oireita ovat muun muassa vapina, pahoinvointi, väsymys, ahdistus, pelko ja itkuisuus. Pitkittyessään oireet voivat muuttua postraumaattiseksi stressireaktioksi, jolloin henkilöllä esiintyy vähintään kuukauden ajan muun muassa trauman uudelleen kokemista, vähentynyttä kiinnostusta ympäristöönsä kohtaan sekä mahdollisesti uni- ja muistivaikeuksia. Myös ulkopuolisen silmin vähäisemmältä vaikuttava kriisi voi aiheuttaa oireita ja vaikeuttaa henkilön arkielämän sujumista.

Seuraavia SPR:n ohjeita kriisin kokeneen auttamiseksi voidaan korkeakouluissakin soveltaa tilanteen mukaan:

- Anna apuasi arjen sujuvuuteen. Älä kuitenkaan tee kaikkea toisen puolesta.
- Muista syöminen, nukkuminen ja liikkuminen.
- Kuuntele toista, ole hänelle läsnä.
- Älä täytä tilaa omilla kokemuksillasi, kun tuet toista.

Ensiarvoisen tärkeää on lisäksi ohjata kriisin kokeneet henkilöt ammattiauttajan puheille ja kertoa heille selkeästi, mistä keskusteluapua on saatavilla. Opiskelijoilla tällainen taho voi olla esimerkiksi oppilaitospsykologi tai -kuraattori tai opiskelijoiden terveydenhuollosta vastaava taho. Työntekijöillä se on useimmiten työterveys.

Salli Saari (Kiviharju 2000, 9) toteaa, että jos kriisitilannetta ei käsitellä tarpeeksi jälkeenpäin, tapahtumat kotoituvat ja muuttuvat henkilön mielessä osittain tiedostamattomiksi mutta vaikuttavat silti hänen käyttäytymiseensä ja toimintaansa. Tapahtumaan liittyvien ajatusten ja tunteiden perusteellinen läpikäyminen ammatti-ihmisen kanssa pian tapahtuman jälkeen ehkäisee tai vähentää kriisitilanteen negatiivisia jälkivaikutuksia. Jälkipuinti- eli debriefing-tilaisuus tulee järjestää 1–3 päivän sisällä tapahtuneesta, koska shokkivaiheessa välittömästi tapahtuman jälkeen henkilö ei pysty käsittelemään asiaa. Toisaalta noin kolmen päivän päästä tapahtuneesta ihmisen mieli sulkeutuu tapahtuman osalta eikä asioiden käsittely ole enää yhtä tehokasta. Kaikki kriisiin koskettamat henkilöt voivat osallistua yhteiseen jälkipuintitilaisuuteen. Jälkipuintitilaisuuden vaiheita on käsitelty tämän oppaan liitteessä 5.

Suurin osa korkeakoulujen kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvistä kriiseistä on yksittäistä henkilöä koskevia tilanteita, jotka yleisimmin johtuvat opiskelijan tai henkilökunnan edustajan fyysisen tai psyykkisen terveyden ongelmista. Ne voivat kuitenkin liittyä myös esimerkiksi rikokseen tai taloudellisiin ongelmiin. Jos korkeakoulun kansainvälisten asioiden henkilöstö epäilee terveysongelmia ulkomaille lähdössä olevan tai Suomeen saapuneen henkilön kohdalla, kannattaa asia ottaa hienovaraisesti puheeksi. Henkilöltä voi esimerkiksi kysyä, onko tämä saanut nukkua ja miten hänellä muuten menee. Tarvittaessa hänet voi ohjata sopivien terveystalouden pariin.

Henkilökohtaisissa kriiseissä kansainvälisten asioiden henkilöstö on joskus myös ensimmäinen taho, jonka kanssa kriisissä oleva henkilö ottaa asian itse puheeksi. Varsinkin Suomeen saapuneiden ulkomaalaisten opiskelijoiden kohdalla kansainvälisten asioiden yksikkö on usein yleisaputoimisto, josta kysytään hyvin monenlaisia asioita. Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden henkilöstö on siis usein tottunut auttamaan etenkin opiskelijoita kokonaisvaltaisesti myös asioissa, jotka eivät varsinaisesti heidän työnkuvaansa kuulu. Tilanteen tekee ongelmalliseksi se, jos henkilö ei suostu hakemaan ammattiapua ongelmiinsa vaan haluaa jatkuvasti keskustella niistä kansainvälisten asioiden henkilöstön kanssa. Tällainen tilanne on usein stressaava, koska se ei kuulu työntekijän osaamisalaan. Tällöin terveysammattilaiselta voidaan kysyä neuvoa sen suhteen, miten henkilön voisi saada suostuteltua ammattiavun piiriin. Lisäksi asiasta voi keskustella esimerkiksi oman esimiehensä kanssa.

On muutenkin toivottavaa, että kansainvälisten asioiden henkilöstö ei jäisi liiaksi yksin yksittäisen henkilön kriiseihin liittyvissä tilanteissa vaan pyytäisi apua ja neuvoja korkeakoulunsa tukiverkolta sekä ohjaisi opiskelijan soveltuvan ammattiauttajan puheille. Nykyään useilla korkeakouluilla on vahva opiskelijahyvinvoinnin tukiverkko (esim. opiskelijoiden terveyspalvelut, oppilaitospsykologi, kuraattori, oppilaitospastori, kriisiryhmä, turvallisuustiimi). Apua voi tarvittaessa pyytää myös korkeakoulun ja sen yhteistyöorganisaatioiden ulkopuolelta. Esimerkkejä tällaisista tahoista löytyy oppaan liitteestä 4.

4.1.3 OPISKELIJOIDEN JA HENKILÖSTÖN KRIISITILANTEET ULKOMAILLA

Jos korkeakoulun ulkomailla olevia opiskelijoita tai henkilöstöä kohtaa laajasti vaikuttava kriisitilanne, kuten luonnonkatastrofi tai yhteiskunnalliseen levottomuuteen liittyvä kriisi, tulee korkeakoulun ensi tilassa ottaa yhteyttä omiinsa selvittääkseen heidän tilanteensa. Alueella olevien on tärkeää ilmoittautua pikaisesti Suomen paikalliseen edustustoon, etenkin jos matkustusilmoitusta ei ole tehty jo ennen matkaa. Lisäksi heitä kannattaa neuvota seuraamaan paikallisuutisia ja paikallisen Suomen edustuston verkkosivuja ja noudattamaan annettuja ohjeita. Kriisialueella olevien tulisi myös pyrkiä pitämään lähiomaisensa ajan tasalla tapahtumista turhan huolen välttämiseksi.

Kansainvälisen oikeuden mukaan kohdemaan viranomaisilla on vastuu myös maassaan oleskelevista ulkomaalaisista. Lisäksi Suomen edustustot auttavat ulkomailla hädänalaiseen tilaan joutuneita Suomen kansalaisia ja Suomessa pysyvästi asuvia ulkomaalaisia. Jos kohdemaassa ei ole Suomen edustustoa, voi kääntyä myös toisen Pohjoismaan edustuston ja EU:n ulkopuolella myös jonkin toisen EU-maan edustuston puoleen. Jos suomalaisesta korkeakoulusta ulkomaanjaksolle lähtenyt henkilö ei ole suomalainen eikä asu pysyvästi Suomessa, tulee hänen pyytää apua oman maansa edustustosta. Edustustot neuvovat esimerkiksi, kuinka rahaa voi siirtää Suomesta kohdemaahan, ja voivat auttaa sairauden, rikoksen tai onnettomuuden kohteeksi joutunutta välttämättömän avun saamiseksi. Edustustot voivat myös avustaa oikeusavun tai tulkin saamisessa. Matkailijalle syntyviä ylimääräisiä kustannuksia (esimerkiksi sairaalalaskuja, takuita tai tulkkien palkkioita) edustusto ei

sen sijaan voi korvata. Vakavissa katastrofi- ja kriisitilanteissa edustusto ja Suomen ulkoasiainministeriö voivat järjestää suomalaisten evakuoinnin alueelta. Evakuointi, kuten myös monet muut edustustojen palvelut, on maksullista.

Sairaustapauksen tai onnettomuuden tapahtuessa ulkomailla ambulanssi vie potilaan yleensä ensin lähimpään sairaalaan, jossa saadun hoidon taso voi olla riittämätön. Suomen edustustosta, omasta vakuutusyhtiöstä tai SOS Internationalista (pohjoismaisten vakuutusyhtiöiden omistama kansainvälinen hälytyskeskus) voi tiedustella, mikä on lähialueen paras sairaala. Sairaalaan joutuessa kannattaa aina ottaa mahdollisimman nopeasti yhteyttä matkavakuutus kortissa olevaan päivystysnumeroon, jotta sairaalamaksujen maksaja saadaan vahvistettua – saattaa olla, että hoitoa ei anneta ennen kuin maksaja varmistuu. Vakuutusyhtiön kautta pääsee keskustelemaan puhelimitse lääketieteellisen asiantuntijan kanssa myös sairauden laadusta ja tarvittaessa mahdollisuudesta päästä Suomeen hoitoon. Sairastunutta henkilöä usein rauhoittaa keskustelu kotimaisen ammattilaisen kanssa, etenkin jos kohdemaassa sairaanhoito on hyvin erilaista kuin Suomessa.

Suomi on maailman vähiten korruptoituneita maita, ja joissakin maissa räikeänkin esiintyvä korruptio saattaa tulla suomalaiselle yllätyksenä ja shokkina. Suomessa on esimerkiksi totuttu turvautumaan rikoksen uhriksi jouduttaessa poliisiin. Joissakin maissa poliisi on kuitenkin pitkälti korruptoitunut ja saattaa toimia täysin mielivaltaisesti. Tällaisen kohtelun kohteeksi joutuneen kannattaa ottaa yhteys maassa toimivaan Suomen tai muun EU-maan edustustoon sekä kotikorkeakouluun. Myös sairaanhoitoa tarjoavat tahot voivat vaatia ylimääräistä rahaa hoidon saamiseksi. Hädässä oleva saattaa maksaa ylimääräistä saadakseen tarvitsemansa avun, mutta koskaan ei voi tietää, saako luvattua apua ylimääräistä maksamalla. Lisäksi äärimmäisissä tapauksissa on mahdollista, että kohdekorkeakoulu vaatii esimerkiksi vaihto-opiskelijalta ylimääräisiä, korkeitakin maksuja. Näitä ei tule maksaa, vaan asiasta on ilmoitettava kotikorkeakouluun, jonka tulee pyrkiä selvittämään asia. Tietoa korruptiosta eri puolilla maailmaa saa esimerkiksi Transparency Internationalin verkkosivuilta <http://www.transparency.org/>.

4.1.4 KRIISITILANTEISSA AVUSTAVIA YHTEYSTAHOJA

Kriisitilanteissa oleelliset yhteystahot riippuvat kriisin laadusta sekä siitä, tapahtuuko kriisi Suomessa vai ulkomailla. Korkeakoulujen kannattaa luoda yhteystietorekisteri erilaisia kriisitilanteita varten. Korkeakoulun on pidettävä huolta rekisterinsä yhteystietojen säännöllisestä tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suomessa on paljon erilaisia kriisitilanteisiin erikoistuneita yhteystahoja, joiden palveluista saa tietoa muun muassa internetistä. Yhteyttä voi ottaa usein sähköpostilla tai puhelimitse. Suomessa toimii myös 19 alueellista kriisikeskusta, joihin voi soittaa tai mennä käymään. Jos kriisitilanne kohtaa ulkomaalaista opiskelijaa tai henkilökunnan edustajaa Suomessa, kannattaa kysyä eri toimijoiden mahdollisuutta palvella englanniksi tai muilla kielillä. Lista muutamista yhteystahoista löytyy oppaan liitteestä 4.

Korkeakoulun edustaja voi sekä neuvoa kriisin kohdannutta henkilöä ottamaan yhteyttä tiettyihin tahoihin että olla itse niihin yhteydessä. Jos esimerkiksi opiskelija tai henkilöstön edustaja joutuu rikoksen uhriksi, kansainvälisten asioiden koordinaattori voi neuvoa häntä olemaan yhteydessä Rikosuhripäivystykseen neuvojen ja henkisen avun saamiseksi. Samalla kansainvälisten asioiden koordinaattori voi itse ottaa Rikosuhripäivystykseen yhteyttä, jos haluaa esimerkiksi neuvoja siitä, miten rikoksen uhriksi joutunut tulisi kohdata. Rikosuhripäivystyksestä saa tukea myös muilla kielillä kuin suomeksi.

Kun kriisitilanne kohtaa suomalaisesta korkeakoulusta ulkomaille lähtenyttä opiskelijaa tai henkilöstön edustajaa, usein myös ulkomailta kannattaa ottaa yhteyttä Suomessa toimiviin, neuvontaa antaviin tahoihin. Ulkomailla tapahtuvissa kriisitilanteissa kohdekorkeakoulun kansainvälisten asioiden henkilöstö toimii yleensä kriisin kohdanneen apuna ja neuvoo hänelle tahoja, joihin kohdemaassa voi olla yhteydessä. Samalla myös yhteistyö ja tiedonvaihto (jos asianomainen ei sitä kiellä) lähettävän ja vastaanottavan korkeakoulun välillä helpottaa asioiden hoitamista.

4.2 KRIISIN JÄLKIHOITO

Korpiola (2011, 107–108) muistuttaa, että kriisin jälkihoidon tulee alkaa välittömästi kriisin akuuttivaiheen ratkettua. Kriisille täytyy saada symbolinen päätös ja ratkaisu. Jälkihoitoa tarvitaan sekä organisaation että yksilön näkökulmasta. Organisaation kannalta jälkihoidossa on kyse jälleenrakentamisesta, maineenhallinnasta ja organisaation toimintakyvyn palauttamisesta. Kriisin jälkeen organisaatio täytyy palauttaa tai johtaa tilanteeseen, josta se voi jatkaa keskittymistä ydintehtäväänsä. Apuna symbolisen päätöksen luomisessa voivat olla tilanteesta riippuen esimerkiksi hiljainen hetki, muistotilaisuus tai suruliputus.

Kriisin jälkeen organisaation on myös tärkeää arvioida kriisinaikaisen toimintansa ja viestintänsä toimivuutta ja tehokkuutta. Tämän arvioinnin avulla voidaan tehdä toimintaohjeita vastaisen varalle tai päivittää jo olemassa olevaa kriisisuunnitelmaa. Kriisiviestinnän onnistumista voi arvioida esimerkiksi kriisiviestinnän arviointityökalun avulla, joka löytyy verkko-osoitteesta <http://www.crisiscommunication.fi>.

Yksilön kannalta kriisit jättävät usein jälkeensä hämmennyksen tai henkisen trauman, joka vaatii asian käsittelyä. Korkeakouluissa tulisi siis huolehtia siitä, että sekä kriisin kokeneet henkilöt että heitä auttaneet korkeakoulun edustajat saisivat pikaisesti tilaisuuden keskustella ja purkaa kokemaansa ammatti-ihmisten avustuksella joko jo kriisin aikana tai välittömästi sen jälkeen, mielellään 1–3 päivää tapahtuneen jälkeen. Kriisin jälkihoidolliset toimenpiteet tulee sisällyttää jo osaksi kriisisuunnitelmaa ja miettiä valmiiksi, mitkä tahot tällaista apua voivat järjestää. Usein jälkipuintisession vetävät korkeakoulun terveystalveluiden tarjoaja, oppilaitospsykologi tai -pastori.

Kriisitilannetta hoitaneille korkeakoulun työntekijöille olisi hyvä järjestää erillinen tilaisuus tai keskusteluapua työterveyden kautta, koska heidän lähestymisensä asiaan on usein erilainen kuin kriisin henkilökohtaisesti kokeneiden. Tarvittaessa työntekijä voi keskustella asiasta myös esimiehensä kanssa. Työntekijälle on usein tärkeää käydä läpi se, toimiko hän oikealla tavalla yllättävässä tilanteessa ja jäikö jokin tekeminen tai tekemättä jättäminen vaivaamaan mieltä. Keskusteluapua tarjottaessa on muistettava, että kriisitilanteisiin reagoimisessa ja toivotun avun laadussa voi olla eroja kulttuurien välillä.

Korpiolan (2011, 117–118) mukaan yhteisöllisyyden voimaa ei ole riittävästi ymmärretty kriisien yhteydessä. Järkytyksen ja surun tunne sitoo ihmiset yhteen, ja lohtua ja turvaa haetaan samoin tuntevista ihmisistä. Suurta ihmismäärää koskettaneiden kriisitilanteiden jälkeen on nykyaikana yleistä, että asiaa puidaan erilaisissa verkkoyhteisöissä ja sosiaalisessa mediassa. Internetissä tapahtuva kriisien käsittely voi lähteä liikkeelle asianomaisten omasta aloitteesta tai se voi olla viranomaistahojen tai järjestöjen aloittamaa. Esimerkiksi Suomen suurimpien koulusurmatapausten jälkeen Pelastakaa Lapset ry järjesti internetissä kriisichatin, jossa vapaaehtoiset auttajat keskustelivat järkyttyneiden lasten ja nuorten kanssa. Lisäksi esimerkiksi Facebookissa on mahdollista muuttaa kuolleen henkilön profiili muistosivuksi, jonne voi jättää suruviestejä ja muistaa vainajaa. Korkeakoulujen opiskelijat ovat ahkeria internetin ja sosiaalisen median käyttäjiä, ja korkeakoulut voivat pyrkiä huomioimaan tätä myös kriisien jälkipuinnissa.

5 Esimerkkejä korkeakouluja kohdanneista kriisitilanteista

Tässä luvussa käsitellään esimerkkitapausten avulla oppaassa käytettyä kuutta kriisityyppiä, jotka ovat terveyteen liittyvät kriisit, onnettomuudet, rikokset, luonnonmullistukset, yhteiskunnalliset kriisit ja muut kriisitilanteet. Esimerkkitapaukset ovat todellisia, suomalaisten korkeakoulujen kansainvälisessä liikkuvuudessa tapahtuneita kriisitilanteita. Tapaukset on kerätty pääasiassa korkeakouluille tehdyn kyselyn avulla loppuvuodesta 2011 (liite 1).

Suurin osa esimerkeistä koskee opiskelijoita, koska henkilökunnan liikkuvuuteen liittyviä tapauksia tuli kyselyn vastauksissa esille hyvin vähän. Yhtenä syynä tähän on varmasti se, että opiskelijaliikkuvuusmäärät ovat paljon suuremmat kuin henkilökunnan liikkuvuusmäärät, jolloin myös kriisitilanteita tulee väistämättä useammin vastaan. Lisäksi henkilökunnan edustajat hoitavat heitä kohtaavat ongelmatilanteet usein omatoimisemmin, eivätkä ne tule välttämättä lainkaan kansainvälisten asioiden henkilöstön tietoon.

Jokaisen esimerkkitapausten jälkeen esitetään pohdintaa tapauksesta sekä toimintaohjeet (lukuun ottamatta tapauksia 3) vastaavan tilanteen varalle. Pohdintojen ja toimintaohjeiden laatimisessa on käytetty apuna eri alojen asiantuntijoiden huomioita ja kommentteja tapauksista. Kommentteja esittäneet asiantuntijat on esitelty oppaan johdantoluvussa. Esimerkkitapauksiin liittyvien toimintaohjeiden yhteydessä on hyvä huomioida, että jokainen tapaus on omanlaisensa eikä kaikkia ohjeita välttämättä voi soveltaa suoraan vastaavanlaiseen kriisitilanteeseen. Lisäksi toimintaohjeet eivät ole kaikenkattavia vaan lista tärkeistä asioista, jotka ainakin tulisi pyrkiä huomioimaan kyseisen kaltaisessa tilanteessa.

Korkeakoulut voivat käyttää oppaan esimerkkitapauksia apuna kriisisuunnitelman luomisessa, jos sellaista ei vielä ole. Suunnitelman yksi osa-alue on määritellä erilaiset kriisuhat ja -tilanteet, joita organisaatiolle voi tulla eteen. Jos kriisisuunnitelma on jo olemassa, tapausten avulla voidaan tehdä mielikuvaharjoituksia siitä, miten oma suunnitelma toimisi vastaavassa tilanteessa. Harjoitusten perusteella kriisisuunnitelmaa voidaan tarvittaessa kehittää tai päivittää.

5.1 TERVEYTEEN LIITTYVÄT KRIISIT

Terveyteen liittyviin kriiseihin lukeutuvat sekä henkilön fyysiseen että psyykkiseen terveyteen liittyvät kriisitilanteet. Nämä voivat liittyä esimerkiksi tapaturmiin, mielenterveysongelmiin, tarttuviin tauteihin ja muihin sairauksiin. Terveyteen liittyvän kriisin sattuessa on hyvin tärkeää, että asianomaisella henkilöllä on vakuutus kunnossa. Terveydenhoito voi monessa maassa olla ulkomaalaiselle huomattavasti kalliimpaa kuin maan omille kansalaisille – näin myös Suomessa silloin, kun henkilö ei ole EU- tai ETA-maan tai Sveitsin kansalainen.

Korkeakoulujen tulisikin muistuttaa sekä saapuvia että lähteviä liikkujia koko oleskeluajan kattavan vakuutuksen tärkeydestä. Terveysten liittyvissä kriiseissä on lisäksi otettava huomioon henkilön fyysistä ja psyykkistä terveydentilaa koskevat salassapitosäännökset. Nämä saattavat vaihdella suuresti eri maiden välillä myös EU:n sisällä. Henkilötietojen ja arkaluontoisten tietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita tarjotaan oppaan liitteessä 3.

Terveysongelman pitkittyessä tulee joskus eteen joko oleskeluoikeuden pidentäminen kohdemaassa sairaalajakson takia tai sairaankuljetus kotimaahan. Terveysongelmat voivat myös hidastaa opintojen etenemistä. Tässä tapauksessa lähtevän korkeakoulun tulee päättää, miten apurahan kanssa menetellään, jos opinnot eivät etene toivotulla tavalla tai ulkomaanjakso keskeytyy. Esimerkiksi Erasmus-ohjelmassa opiskelijan ei välttämättä tarvitse palauttaa koko apurahaa, jos vaihto keskeytyy ylivoimaisen esteen vuoksi. Neuvoja apurahaan liittyvissä kysymyksissä voi Suomesta lähtevien osalta kysyä tarvittaessa CIMOsta.

Tapaus 1: Ulkomaalaisen vaihto-opiskelijan äkillinen sairastuminen Venäjän-matkalla

Suomalaisessa korkeakoulussa vaihdossa ollut eurooppalainen opiskelija sairastui vakavasti koulun järjestämällä Venäjän-matkalla. Matkalla oli mukana myös korkeakoulun kansainvälisten asioiden koordinaattori, jolle opiskelijan huonetoveri soitti yöllä opiskelijan sairastuttua. Kansainvälisten asioiden koordinaattori selvitti vakuutusyhtiön ja SOS Internationalin (pohjoismaisten vakuutusyhtiöiden omistama kansainvälinen hälytyskeskus) kautta, mihin sairaalaan opiskelija kannattaisi viedä. Koordinaattori otti yhteyttä neuvottuun sairaalaan, joka lähetti ambulanssin. Hän matkusti ambulanssilla opiskelijan kanssa sairaalaan. Koordinaattori hoiti asiaa yhdessä opintoneuvojan kanssa. Lisäksi hän oli yhteydessä Suomen lähetystöön Venäjällä, oman korkeakoulunsa rehtoriin sekä opiskelijan luvalla tämän kotikorkeakouluun. Opiskelija itse ilmoitti asiasta vanhemmilleen sairaalasta käsin.

Sairaalan ylilääkäri puhui englantia, mutta muu henkilökunta puhui vain venäjää. Kansainvälisten asioiden koordinaattori sai neuvotteluissa sairaalan henkilökunnan kanssa tulkkausapua taholta, jonka vieraana opiskelijaryhmä oli Venäjällä. Sairastunut opiskelija osasi hieman venäjää. Opiskelija joutui jäämään vielä sairaalaan muun ryhmän lähtiessä takaisin Suomeen. Hänen viisumiaan pidennettiin sairaalajakson takia, mutta kansainvälisten asioiden koordinaattorin tai muiden ryhmän jäsenten viisumia ei voitu pidentää sillä perusteella, että joku heistä olisi jäänyt opiskelijan tueksi. Opiskelijan viisumin pidentäminen hoitui sairaalan kautta lääkärintodistuksen avulla. Korkeakoulu epäili, että sairaala pitkitti opiskelijan oleskelua vakuutuskorvausten maksimoimiseksi, mutta heillä ei ollut keinoja asian todistamiseksi. Kansainvälisten asioiden koordinaattori oli ottanut matkaa varten koko opiskelijaryhmälle ryhmävakuutuksen Suomessa. Matkavakuutus korvasi opiskelijan sairaalakulut. Korkeakoulu yritti myös saada vakuutusyhtiön järjestämään sairaskuljetuksen Suomeen, mutta vakuutusyhtiö kieltäytyi tästä.

Pohdintaa:

Onni onnettomuudessa oli, että koordinaattori oli ottanut matkavakuutuksen koko opiskelijaryhmälle ja opiskelija välttyi näin taloudelliselta kriisiltä. Ulkomailla tapahtuvassa vakavassa sairastumistapauksessa asiasta tulisi ensisijassa ilmoittaa sairastuneen henkilön kotimaan edustustoon, jos sellainen on kyseisessä maassa. Jos Venäjällä ei esimerkitapauksessa ollut opiskelijan kotimaan edustustoa, koordinaattori toimi oikein ottaessaan yhteyttä Suomen edustustoon. Koska opiskelija oli EU-kansalainen, Suomen edustuston tuli auttaa häntä. Jos kyseessä ei olisi ollut EU-kansalainen, Suomen edustusto olisi kuitenkin tilanteesta riippuen voinut joko auttaa hädänalaista tai neuvoa tämän sopivan tahon luo.

Tarvittaessa paikallisen edustuston henkilökunta voi kriisitilanteissa mahdollisuuksien ja työtilanteen suomissa rajoissa tulkata esimerkiksi sairaalassa. Tilanteen pitkittyessä tai etäisyyksien tai muun esteen ilmetessä, lähetystö voi vähintään antaa listan luotettavista tulkeista. Se, korvaako matkavakuutus tulkkauksen kustannukset, sekä se, missä tilanteessa vakuutusyhtiö korvaa kotiinkuljetuksen ja missä ei, riippuu täysin vakuutusyhtiöstä ja vakuutuksen laadusta. Nämä asiat olisivatkin tärkeää selvittää vakuutusta valittaessa.

Oleskeluluvan pidentämiseen liittyvät käytännöt vaihtelevat suuresti maittain. Esimerkitapauksessa asia hoitui sairastuneen opiskelijan osalta vaivatta sairaalan avulla. Jos ongelmia ilmenee oleskeluluvan pidentämisessä sairauden takia, yleensä Suomen (tai henkilön kotimaan) edustusto voi näissä tilanteissa neuvoa ja auttaa asian hoitamisessa. Esimerkitapauksessa vakuutusyhtiöltä olisi voinut kysyä apua epäilykseen siitä, että sairaala pitkitti hoitoa tahallaan. Vakuutusyhtiöllä on apunaan asiantuntijalääkärit, jotka voivat arvioida tilannetta ja hoidon tarvetta. Epäilyksestä olisi voinut myös kysyä SOS Internationalista, koska heillä voi olla tietoa, jos tahallista pitkittämistä on epäilty aikaisemmin kyseisen sairaalan kohdalla. Käytännössä asiaa voi silti olla vaikea todistaa.

Tapauksia 1 ja 2 koskevat samat toimintaohjeet, jotka löytyvät tapauksen 2 lopusta.

Tapaus 2: Suomalaisen opiskelijan vakava mielenterveysongelma ulkomailla

Euroopassa vaihdossa ollut suomalainen opiskelija joutui psykoosin vuoksi pakkohoitoon. Poliisi nouti opiskelijan asuntolasta kämppäkavereiden tehtyä hälytyksen. Kohdekorkeakoulun apu oli korvaamatonta, sillä he tunnistivat ongelman ja saivat opiskelijan heti hoitoon omaan yhteistyömielenterveysorganisaatioonsa. Suomen päässä vakuutusyhtiö teki alkuselvittelyt, joissa taustalta paljastui huumekekokeiluja (kannabista), jonka jälkeen vakuutusyhtiö vetäytyi ja teki kielteisen korvauspäätöksen. Kotikorkeakoulu sai kuitenkin käyttöönsä vakuutusyhtiön tekemät esiselvitykset ja yhteyden kotiuttamista valmistelleeseen yritykseen, jonka avulla opiskelija sitten lopulta kotiutettiin.

Kotikorkeakoulu maksoi opiskelijan kotiuttamisen (lähes 12 000 euroa), sillä opiskelijalla tai hänen vanhemmillaan ei ollut taloudellisia mahdollisuuksia tähän. Kotiuttamisen hoitaneen yrityksen ja sikäläisen lääkärin arvion mukaan hoito muualla kuin kotimaassa äidinkielellä saattaa pitkittää paranemisprosessia ja heikentää ennustetta. Kotiuttamiseen tarvittiin Suomesta käsin lähetetyt kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa, sillä lentoyhtiöt kieltäytyivät kuljettamasta psykoosidiagnoosin saanutta ilman kahta koulutettua saattajaa. Kotiuttamisen hoitanut yritys hoiti saattajien järjestämisen sekä opiskelijan kuljettamisen jatkohoitoon Suomessa hänen kotipaikkakunnalleen. Opiskelija oli Suomessa pakkohoidossa pari kuukautta, jonka jälkeen hän pääsi kotilomille ja viimein avohoitoon.

Asiaa korkeakoulun taholta hoitivat pääasiassa opiskelijan oman opetusyksikön kansainvälisten asioiden koordinaattori sekä osin myös keskushallinnon kansainvälisten asioiden suunnittelija. Opetusyksikön koordinaattori oli asiasta yhteydessä opiskelijan vanhempiin. Korkeakoululla oli kansainvälisten asioiden toimijoiden sisäinen kriisiviestintäohje/yhteystietolista, mutta siitä ei tässä nimienomaisessa tapauksessa ollut apua. Vaikeaa tapauksessa oli korkeakoulun kannalta se, ettei opiskelijalla ja tämän vanhemmilla ollut mahdollisuuksia maksaa kotiuttamiseen kustannuksia. Korkeakoulu päätyi maksamaan kotiutuksen, mutta jäätiin miettimään, oliko tämä kuitenkin oikea ratkaisu.

Pohdintaa:

Kohdekorkeakoulu toimi hyvin ja ripeästi ensimmäisen avun järjestämisessä kohdemaassa. Kotikorkeakoulussa kansainvälisten asioiden henkilökunta jäi melko yksin selvittämään ongelmaa. Olisi suotavaa, että tämäntyyppisten tilanteiden selvittämiseen korkeakoulussa osallistuisivat esimerkiksi kriisiryhmä sekä opiskelijaterveydenhuollon ja psykologian/psykiatrian ammattilaiset. Korkeakoulun edustajien olisi hyvä opiskelijan omaisten kanssa asioidessaan kysyä näiden jaksamista ja ehdottaa heille keskusteluapua esimerkiksi oman paikkakunnan kriisikeskuksen tai sosiaalipäivystyksen kautta. Ulkomailla tapahtuvien tilanteiden osalta sosiaalipäivystyksen valtakunnallinen keskusyksikkö on Vantaan kriisi- ja sosiaalipäivystys.

Yleensä omaisille tiedottaminen tilapäisesti ulkomailla oleskelevan suomalaisen sairaus- tai onnettomuustapauksesta – silloin kun henkilö ei kykene itse asiaa ilmoittamaan – tapahtuu niin, että kohdemaan viranomaiset ilmoittavat asiasta Suomen edustustolle, joka voi avustaa yhteydenotossa Suomessa olevaan lähiomaiseen. Jos tiedotus etenee muuta kautta, kuten tässä esimerkkitapauksessa, omaisten olisi heti tilanteen tultua esiin hyvä ottaa yhteyttä myös Suomen edustustoon kyseisessä maassa. Edustusto voi neuvoa asiassa, ja tilanteen pitkittyessä tai mutkistuessa on hyvä, että edustustolla on jo tilanne tiedossa.

Suomen lain mukaan terveydentilaa koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä (JulkL 24 § 25 k.). Tämä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus koskee viranomaisen palveluksessa olevaa. Viranomainen voi antaa salassa pidettävän tiedon, jos tiedon antamisesta on laissa nimenomaisesti säädetty tai jos se, jonka etujen suojaamiseksi

salassapitovelvollisuus on säädetty (tässä tapauksessa siis loukkaantunut/sairastunut opiskelija), antaa siihen suostumuksensa. Suostumuksen pitää olla nimenomainen, ja se on suositeltavaa ottaa kirjallisena. Jos esimerkiksi opiskelija on täyttänyt kotikorkeakoulun lomakkeen kohdan ”Lähiomaisen yhteystiedot hätätapauksia varten”, tämä on nimenomainen suostumus, että korkeakoulu voi ilmoittaa lähiomaisille salassa pidettävän tiedon, kuten tiedon terveydentilasta. Muussa tapauksessa korkeakoulu ei voi tällaista tietoa ilmoittaa, vaikka sen saisikin tietoonsa.

Esimerkkitapauksessa kohdemaan lait eivät ilmeisesti ole yhtä tiukat tai sitten niitä ei noudatettu, kun kohdekorkeakoulu ilmoitti tilanteesta opiskelijan kotikorkeakouluun. Jos opiskelija tai henkilöstön edustaja on antanut koti- tai kohdekorkeakoululle lähiomaisensa yhteystiedot hätätilanteita varten, Suomen lain mukaan kumpikin korkeakoulu voi tiedottaa henkilön terveydentilasta kriisitilanteessa tämän omaisille mutta ei kuitenkaan toiselle korkeakoululle. Suositeltavinta kuitenkin on, että tieto menisi omaisille suoraan asianomaisesta terveydenhuollon yksiköstä (tai lähetystöstä). Tällöin ei ole sitäkään vaaraa, että tiedot välikäsien kautta kulkiessaan vääristyvät. Sekä koti- että vaihtokorkeakoulu voivat toimittaa omaisten hätäyhteystiedot terveydenhuollon yksikölle.

Tämä tapausesimerkki tuo esiin sen, että pelkkä vakuutus ei takaa, että henkilö on kaikissa tilanteissa vakuutettu. Vakuutusta valittaessa ehdot pitää lukea tarkkaan. On muistettava myös, että yleensä vakuutus ei korvaa, jos henkilö on ollut tapahtumahetkellä alkoholin tai huumaavaan aineen vaikutuksen alainen tai jos päihteiden käyttö muulla tavalla voi vaikuttaa vahingon syntymiseen. Esimerkiksi kannabiksen käyttö voi johtaa psykoosiin, kuten tässä tapauksessa vakuutusyhtiö epäili käyneen.

Joskus korkeakoulut päätyvät auttamaan opiskelijoitaan ja henkilöstönsä edustajia muun muassa rahallisesti tapauksissa, joissa niillä juridisesti ei ole velvollisuutta auttaa. Tällöin ratkaisujen tekeminen voi olla hyvin vaikeaa, jos ei edetä selkeän linjauksen tai lain vaatimusten mukaan. Esimerkkitapauksessa kotikorkeakoulu päätyi maksamaan koko kotiutuslennon yksin. Varoja vastaavissa tilanteissa kannattaa etsiä kaikin mahdollisin keinoin esimerkiksi seurakunnalta tai kotipaikkakunnan sosiaalitoimelta. Lisäksi vanhemmat voivat hakea apua kustannusten hoitamiseen seurakunnan diakoniatyöltä tai hiippakunnan diakoniarahastosta. Rahoitusta voi koota eri lähteistä niin, ettei mikään taho joudu maksamaan koko laskua. Ratkaisut ovat tapauskohtaisia, ja joissakin tapauksissa rahoitusta on erittäin vaikea löytää.

Siinä tapauksessa että henkilöllä on mielenterveysongelmia jo ulkomaanjaksoa suunnitellessa, on melko yleistä, että henkilö ajattelee ulkomaanjakson olevan alku uudelle, paremmalle vaiheelle elämässä. Ympäristön- ja elämänmuutos sekä totutun turvaverkon puute on kuitenkin yhdistelmä, josta saattaa seurata psyykkisen tilan huononeminen. Hankaluuksia aiheutuu usein myös siitä, jos henkilö jättää omatoimisesti käytössä olleen lääkityksen pois ulkomaanjakson yhteydessä. Lähtijän tulisikin keskustella ulkomaanjaksosta hyvissä ajoin oman hoitokontaktin tai muun mielenterveyden ammattilaisen kanssa, eikä lääkitystä tulisi koskaan omatoimisesti

lopettaa. Toki on olemassa myös esimerkkejä siitä, että mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden ulkomaanjaksot ovat sujuneet hyvin. Mielenterveysongelmat sinänsä eivät ole este kansainväliselle liikkuvuudelle, kunhan henkilö huolehtii itsestään ja riittävän tuen saamisesta.

Toimintaohjeet ulkomailla tapahtuvissa sairastapauksissa:

- Kysy luotettavaa sairaalaa sairastuneen vakuutusyhtiöstä, SOS Internationalista (puh. +358 (0)9 25 27 11 60) tai alueella sijaitsevasta sairastuneen henkilön kotimaan edustustosta.
- Jos saat asiasta tiedon ennen sairastuneen omaisia, pyydä sairastunutta ilmoittamaan asiasta heille. Jos sairastunut ei kykene itse ilmoittamaan omaisilleen (esim. tajuttomuuden vuoksi), toimita hätäyhteystiedot sairaalaan, jos sairastunut on antanut nämä tiedot aikaisemmin korkeakoulullesi. Jos hätäyhteystietoja ei ole, sairaala yleensä ilmoittaa tilanteesta henkilön kotimaan edustustoon, joka ilmoittaa omaisille.
- Pyydä sairastunutta tai tämän omaisia ilmoittamaan vakavasta sairastumisesta sairastuneen henkilön kotimaan edustustoon, jos ei ole varmuutta, että tieto olisi jo mennyt sinne. Jos kyseisessä maassa ei ole kotimaan edustustoa, EU-kansalainen voi ilmoittaa asiasta toisen EU-maan edustustoon.
- Kerro omaisille, mistä he voivat saada henkistä tukea tilanteeseen (katso liite 4).
- Pyydä paikalliselta edustustolta tarvittaessa apua esim. oleskeluluvan pidentämiseksi sairauden takia ja tulkin saamiseksi sairaalaan.
- Neuvottele tarvittaessa vakuutusyhtiön tai sairaskuljetuksia järjestävän yrityksen kanssa sairastuneen kotiuttamisesta.
- Jos vakuutusta ei ole tai se ei korvaa tapahtunutta, rahallista tukea voi tarvittaessa pyytää esim. kotipaikkakunnan sosiaalitoimesta, seurakunnasta tai diakoniatyöstä.
- Jos media ottaa asiassa yhteyttä, varo paljastamasta mitään salassa pidettävää tietoa. Älä esimerkiksi kerro, että opiskelija / henkilöstön edustaja joutui psykoosiin, vaikka et kertoisikaan henkilön nimeä. Media voi saada nimen tietoonsa muuta kautta.
- Selvitä tilanne kesken jääneiden vaihto-opintojen ja apurahan osalta ja tiedota näistä sairastuneelle.
- Ohjaa sairastunut tarvittaessa henkisen tuen piiriin. Vakava sairastuminen vieraassa maassa voi olla traumaattinen kokemus.

Tapaus 3: Ulkomaalaisen tutkijan sairastuminen Suomessa

EU-maan kansalainen työskenteli suomalaisessa korkeakoulussa tutkijatohtorina kolmivuotisessa projektissa. Kesken projektin tutkijatohtori sairastui aivosyöpään ja joutui jäämään pitkälle sairauslomalle. Määräaikaisen työsuhteen lähestyessä loppuaan kävi ilmi, että palaaminen tarkkuutta vaativaan laboratoriotyöhön ei terveydellisistä syistä olisi mahdollista jatkossakaan, joten uutta työsuhdetta ei enää solmittaisi. Tässä vaiheessa tutkijan esimies otti yhteyttä korkeakoulun kansainvälisiin henkilöstöpalveluihin selvittääkseen, mitkä edellytykset tutkijalla olisi toiveensa mukaan jäädä Suomeen, johon oli kotiutunut.

Tutkija oli oleskellut Suomessa niin sanotusti pysyvästi, joten kotikuntaoikeuden nojalla hänellä oli oikeus julkiseen terveydenhuoltoon. Yhteistyössä tutkijan esimiehen ja sairaanhoitopiirin sosiaalineuvojan kanssa kansainväliset henkilöstöpalvelut ryhtyi selvittämään tutkijan asemaa ja mahdollisuuksia sosiaaliturvaperustaiseen taloudelliseen tukeen joko Suomesta tai tutkijan kotimaasta. Tässä vaiheessa esiin nousi myös kysymys, onko korkeakoulu vastuussa tutkijasta enää sen jälkeen, kun tämän työsuhde on päättynyt, ja voiko korkeakoulun palveluyksikkö siten lainkaan toimia asianhoitajana tällaisessa tilanteessa. Tutkijan heikentyneen puhe- ja kirjoituskyvyn ja toisaalta tukihakuasioissa avustaneen sosiaalineuvojan osin puutteellisen kielitaidon vuoksi katsottiin kuitenkin parhaimmaksi, että kansainväliset henkilöstöpalvelut sai olla aktiivisesti mukana asian selvittämisessä.

Tutkija kuului työperusteisen sosiaaliturvan piiriin, joten hänen KELA-vakuutuksensa oli sidottu työsuhteen keston ja päättyisi samassa ajassa kuin työsuhtekin. Tämä merkitsi, että hoitojen jatkaminen sinänsä oli mahdollista Suomessa. Työsuhteen ja KELA-vakuutuksen päättyttyä tutkijalla ei kuitenkaan ollut oikeutta toimeentulon turvaaviin tukiin tai korvauksiin lääkeshoidoista. Tutkijan oikeus kotimaansa sosiaaliturvaan ja siihen sidoksissa olleeseen eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin oli katkennut hänen päästyään Suomen sosiaaliturvan piiriin. Koska tutkijan kotimaan sosiaaliturva oli sidoksissa työntekoon, siihen takaisin päästäkseen hänen olisi ollut solmittava työsuhde, joka ei terveydellisistä syistä ollut mahdollinen missään maassa. Yksityistä terveysvakuutusta tutkijalla ei ollut ennen sairastumistaan, ja sairastumisen jälkeen sen saaminen oli käytännössä mahdotonta. On kuitenkin epätodennäköistä, että vakuutus olisi korvannut muuta kuin hoitoon liittyviä kustannuksia, jotka tulivat katetuiksi julkisen terveydenhuollon kautta, joten elämisen kustannuksia vakuutus ei oletettavasti olisi kattanut. Tutkija päätyi palaamaan kotimaahansa ja muuttamaan takaisin vanhempiansa luo.

Pohdintaa:

Ongelmalliseksi tilanteen teki se, että sairastunut tutkija jäi tukien ulkopuolelle sekä Suomessa että kotimaassaan, kun hänen työsuhteensa Suomessa loppui. Sosiaaliturva-asetuksessa (883/2004) määritetään, minkä maan sosiaaliturvalainsäädäntöä sovelletaan, kun liikutaan EU-maiden välillä. Jos henkilö työskentelee toisessa maassa kuin missä asuu pysyvästi tai jonka kansalainen hän on, asetuksen mukaan hän kuuluu työskentelymaahan sosiaaliturvan (esim. eläkevakuutus, sairausvakuutus, perhe-etuudet) piiriin. Näin siis myös siinä tapauksessa, kun henkilöllä ei ole kotikuntaoikeutta Suomessa. Tämän oikeuden nojalla tutkija olikin saanut Suomen kansalaiseen verrattavaa taloudellista tukea sairautensa aikana, kunnes hänen työsuhteensa päättyi.

Asiaa selvitettiin sosiaalineuvojan avustuksella, mutta sellaista ratkaisua ei löytynyt, että tutkijan varat olisivat taloudellisten tukien puuttuessa riittäneet Suomessa asumiseen. Korkeakoulun kansainväliset henkilöstöpalvelut avustivat asiassa, vaikka asia ei varsinaisesti enää heille kuulunut työsuhteen päättyttyä. Korkeakoulujen kansainvälisiä asioita hoitavat päätyvät usein auttamaan asioissa, jotka eivät heidän työnkuvaansa kuulu, muun muassa kielivaikeuksien takia. Vastaavassa tilanteessa kannattaa kuitenkin ensin selvittää mahdollisuus

saada tulkki. Yleisesti sosiaaliturvaa koskeissa asioissa voi ottaa yhteyttä esimerkiksi Kelaan, paikkakunnan sairaanhoitopiiriin, sosiaali- ja terveystoimeen ja henkilön kotimaan sosiaaliturvaviranomaisiin. Tietoa asiasta löytyy muun muassa Kelan verkkosivuilta: <http://www.kela.fi/> > Maasta- ja maahanmuutto.

Tähän tapaukseen liittyen ei esitetä toimintaohjeita, koska kyseessä on harvinainen yksittäistapaus (tutkija ei lopulta enää ollut työsuhteessa korkeakouluun).

5.2 ONNETTOMUUDET

Onnettomuuksiin kuuluvat muun muassa kaatumiset ja putoamiset, liikenneonnettomuudet, tulipalot ja veden varaan joutuminen. Onnettomuus voi koskea vain yhtä henkilöä tai hyvin suurtakin määrää ihmisiä, jos kyseessä on esimerkiksi suuren risteilyaluksen haaksirikko tai ydinonnettomuus. Onnettomuudesta seuraa usein joko väliaikainen tai pysyvä terveyshaitta tai pahimmassa tapauksessa kuolema. Vaikka kuolemantapaukset kansainvälisessä liikkuvuudessa ovat onneksi harvinaisia, jokaisen korkeakoulun olisi kuitenkin hyvä tehdä toimintasuunnitelma sekä saapuvan että lähtevän opiskelijan tai henkilökunnan edustajan kuolemantapauksen varalle. Myös erilaisten suuronnettomuuksien, kuten ydinonnettomuuden, varalle tulisi tehdä toimintasuunnitelma.

Onnettomuustapauksissa opiskelija tai henkilökunnan edustaja voi olla joko osallisena tai onnettomuuden aiheuttajana. Tahattomastakin onnettomuuden aiheuttamisesta voi olla seuraamuksena sakko- tai ääritapauksissa vankeusrangaistus sekä vahingonkorvausvaatimus. Osassa tapauksista voimassa oleva vastuuvakuutus korvaa vahingot, joten sellainen kannattaa lähtijällä olla. Onnettomuustilanteet ovat usein hyvin yllättäviä ja traumaattisia, joten on tärkeää huolehtia asian käsittelyyn ammattiavun tarjoamista niille, joita onnettomuus on koskettanut.

Tapaus 4: Ulkomaalaisen opiskelijan vakava loukkaantuminen Suomessa

Euroopan ulkopuolelta Suomeen tullut vaihto-opiskelija melkein hukkui heti syyslukukauden alussa. Opiskelija oli ollut uimassa ja osasi kyllä uida, mutta ilmeisesti arvioi voimansa väärin eikä jaksanut rantaan asti. Paikalliolijat elvyttivät opiskelijaa ja tilasivat hänelle ambulanssin. Onnettomuus tapahtui viikonloppuna, ja opiskelijan ystävät ilmoittivat tapahtuneesta opiskelijan tutoreille, jotka palasivat viikonlopunvietosta opiskelupaikkakunnalleen ja kävivät sairaalassa kysymässä tilanteesta. Tutorit tulivat heti maanantaiaamuna kertomaan tapahtuneesta korkeakoulunsa kansainväliseen yksikköön tutoroinnista vastanneelle koordinaattorille, joka otti asian hoitaakseen. Koordinaattori oli yhteydessä sairaalaan, josta kerrottiin, että opiskelija oli siirretty sairaalaan Helsinkiin. Muita tietoja opiskelijan sen hetken tilasta ei kerrottu. Myös opiskelijan ystävät kävivät aamupäivän aikana kertomassa tapahtuneesta kansainvälisiin palveluihin.

Soitettuaan sairaalaan koordinaattori ilmoitti tapahtuneesta oman yksikkönsä väelle ja korkeakoulun viestintäpäällikölle, joka edelleen informoi rehtoria ja hallintojohtajaa tilanteesta. Lisäksi koordinaattori oli yhteydessä YTHS:ön, jonka puolesta järjestettiin kriisiapua tapahtumahetkenä paikalla olleille ystäville. Kriisiapua oli tarjolla heti seuraavana päivänä. Viranomaiset olivat ottaneet yhteyttä opiskelijan vanhempiin, jotka lensivät Suomeen ensimmäisellä mahdollisella lennolla. Samaan aikaan myös opiskelijan kotimaan lähetystöön oli otettu yhteyttä. Helsingissä perhe majoittui siellä asuvan samasta maasta kotoisin olevan henkilön kotona. Kun opiskelija siirrettiin Helsingistä takaisin tapahtumapaikkakunnan sairaalaan, korkeakoulu järjesti ja maksoi vanhemmille majoituksen vapaana olleesta opiskelija-asunnosta. Kansainvälisten opiskelijoiden tutorit toimivat todella aktiivisesti tilanteessa, ja myös loukkaantuneen kotimaasta tulleet vaihto-opiskelijat olivat suurena apuna, koska loukkaantuneen opiskelijan vanhemmat eivät puhuneet englantia.

Korkeakoulun kannalta hankalinta tilanteessa oli saada tietoja opiskelijan tilasta ja voinnista. Ensimmäisten tietojen mukaan tilanne oli erittäin vakava: opiskelija oli koomassa eivätkä selviytymismahdollisuudet olleet kovin korkeat. Lääkäreillä ei kuitenkaan ollut oikeutta kertoa korkeakoululle tilanteesta tai opiskelijan tilan muutoksista. Tietoja saatiin lähinnä opiskelijan ystävien kautta. Asiasta saatiin tarkempaa tietoa vasta, kun opiskelijan vanhemmat saapuivat paikalle ja antoivat hyväksynnän tilan kertomiseen myös korkeakoulun henkilökunnalle. Tämän jälkeen tiedonkulku oli helppoa, ja helsinkiläisen sairaalan lääkäri soitti myös korkeakoululle tiedottaakseen opiskelijan siirrosta takaisin tapahtumapaikkakunnalle.

Opiskelija oli sairaalahoidossa noin kuukauden ja selviytyi lopulta, vaikka ennuste oli aluksi huono. Lasku sairaalahoidosta oli valtava (yli 100 000 euroa), ja opiskelija oli irtisanonut vakuutuksensa heti kun oli päässyt Suomeen. Opiskelija perheineen oli vähävarainen. Kohdekorkeakoulun tiedossa ei ole, avustiko esimerkiksi opiskelijan kotikorkeakoulu tai jokin muu taho kotimaassa laskun maksamisessa.

Korkeakouluun ei oltu median taholta yhteydessä asiasta. Tapahtuneesta oli sanomalehdessä juttu, jossa lähinnä keuhuttiin paikalla olleita pelastajia. Lehdessä oli myös mainittu opiskelijan vaihto-kohteeksi eri korkeakoulu kuin mikä se todellisuudessa oli. Korkeakoululla ei ollut tapahtumahetkellä kriisisuunnitelmaa, mutta sitä ollaan parhaillaan laatimassa. Kyseinen tapaus tulee varmasti olemaan yhtenä esimerkkinä suunnitelman laatimisessa.

Pohdintaa:

Paikallaolijoiden ripeä toiminta pelasti opiskelijan hengen, kun he auttoivat hänet pois vedestä, hälyttivät apua ja antoivat ensiapua. Opiskelija oli uimataitoinen, ja jaksamisen arvioiminen väärin saattoikin liittyä siihen, että vesi oli kylmempää kuin mihin hän oli kotimaassaan tottunut. Olisikin tärkeää tarjota saapujille muun muassa orientaatioissa sellaista turvallisuuteen liittyvää tietoa, joka suomalaisille on tuttua mutta kaukaisemmista maista tuleville voi olla aivan uutta (katso kappale 3.3). Korkeakoulun koordinaattori aloitti kiitettävästi ripeän

toiminnan heti onnettomuudesta kuultuaan ja ilmoitti siitä oleellisille tahoille sekä järjesti nopeasti kriisiapua opiskelijan ystäville.

Vastaavassa tilanteessa viranomaiset (poliisi tai sairaala) ovat asiasta ensin yhteydessä opiskelijan kotimaan edustustoon, joka avustaa omien käytäntöjensä mukaan. Yleensä oman maan edustusto voi etsiä opiskelijan omaiset ja toimia välittäjänä. Tilanteesta ilmoittaminen kohde- ja kotikorkeakoululle kuuluu opiskelijalle itselleen tai hänen omaisilleen, jos opiskelija itse ei tähän kykene. Esimerkkitapauksessa kuitenkin kohdekorkeakoulu sai tiedon onnettomuudesta ja opiskelijan tilasta tämän ystävien ja tutoreiden kautta.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (PotilasL, 785/1992) sääntelee potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassapitoa. Lain mukaan tietoja ei saa antaa sivulliselle (sivullinen on muut kuin ne potilasta hoitavat henkilöt, jotka tarvitsevat tietoa työnsä takia) ilman potilaan kirjallista suostumusta. Poikkeuksena tieto henkilöstä ja hänen terveydentilastaan voidaan antaa tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan synn vuoksi hoidettavana olevan potilaan lähiomaiselle tai muulle hänen läheiselleen, jollei ole syytä olettaa, että potilas kieltäisi näin menettelemästä. Esimerkkitapauksessa potilaan kaverit ja tutorit on ilmeisesti katsottu potilaan läheisiksi. Erityisesti tällainen arvio on voitu tehdä tapaturman sattua paikalla olleiden osalta. Jos potilas myöhemmin kritisoi päätöstä, terveydenhuollon yksikkö voi vedota siihen, ettei ollut syytä olettaa, että potilas kieltäisi tilastaan kertomisen ystävilleen. Korkeakoulu tai muu viranomainen ei ole lainkohdassa tarkoitettu läheinen, joten siksi asiasta kerrottiin läheisille muttei korkeakoululle.

Terveydentilaa koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä (JulKL 24 § 25 k.). Tämä vaitiolovelvollisuus koskee viranomaisen palveluksessa olevaa mutta ei yksityishenkilöä. Esimerkiksi opiskelukaveri voi siis kertoa opiskelijan terveydentilasta vaihto- tai kotikorkeakoululle. Korkeakoulu voi antaa tiedon opiskelijan tai henkilöstön edustajan terveydentilasta tämän omaisille, jos kyseinen henkilö on aikaisemmin antanut korkeakoululle kirjallisesti omaistensa yhteystiedot hätätilanteita varten. Suositeltavinta on, että hätäyhteystiedot toimitetaan terveydenhuoltoviranomaisille, jotta he voivat ottaa suoraan yhteyttä omaisiin. Näin varmistetaan, että terveystiedot ovat paikkansapitäviä. Kun tieto on mennyt omaisille terveydenhuollosta, korkeakoulu voi ottaa omaisiin yhteyttä.

Suomen lain mukaan vaihtokorkeakoulu ei saa ilmoittaa opiskelijan tai henkilöstön edustajan terveydentilasta kotikorkeakouluun. Asiaa sääntelee JulKL 30 § (salassa pidettävien tietojen antaminen ulkomaan viranomaiselle). Tiedot voi antaa vain lainkohdassa mainittujen tiukkojen edellytysten täyttyessä. Vaihtokorkeakoulu ei voi ilmoittaa asiasta edes lähiomaisten luvalla, vaan sen on ohjattava lähiomaiset itse ilmoittamaan asiasta kotikorkeakoululle.

Tieto tällaisesta kriisitilanteesta leviää varmasti korkeakoululla, ja asiasta on syytä tiedottaa sille piirille, jota asia koskee (esim. kyseisen tiedekunnan vaihto-opiskelijat, kansainvälisten asioiden henkilökunta). Kun asiasta tiedotetaan, on muistettava, että terveystiedot ovat salassa pidettäviä. Asiasta on siis tiedotettava siten, ettei

opiskelijan henkilöllisyys paljastu, tyyliin ”Eräs tiedekunnan opiskelijoista loukkaantui vakavasti...” Tiedotteessa voi tuoda esiin, ettei korkeakoulu saa terveydentilatietoja terveydenhuollosta. Samoin, kun otetaan yhteyttä esim. YTHS:ön kriisiavun saamiseksi ja tiedotetaan kriisiapumahdollisuudesta opiskelijoille, loukkaantuneen opiskelijan henkilöllisyyttä ei pidä paljastaa. Jos omaiset antavat luvan terveydentilatietojen kertomiseen (ja kertovat ne korkeakoululle, sillä korkeakouluhan ei tietoja terveydenhuollosta saa), tiedotetaan edelleen ilman nimeä.

Esimerkin tilanne on varmasti ollut hyvin järkyttävä ja hämmentävä opiskelijan omaisille, kun he ovat saaneet tiedon lapsensa vakavasta loukkaantumisesta ja ovat lisäksi joutuneet käsittelemään asiaa vieraassa maassa ilman yhteistä kieltä hoitohenkilökunnan ja kohdekorkeakoulun edustajien kanssa. Lisäksi opiskelijalla ei ollut vakuutusta, ja vähävaraiselle perheelle suuri sairaalalasku toi varmasti lisäjärkytyksen. Vanhempien mahdollisuutta keskusteluapuun Suomessa olisi voitu selvittää, mutta toisaalta kieli olisi tässäkin saattanut tuottaa ongelmia. Toinen hyvä keino tukea vanhempia vastaavassa tilanteessa on saattaa heidät yhteen samasta maasta tai alueelta kotoisin olevan yhteisön kanssa, jos tällainen löytyy paikkakunnalta. Esimerkissä näin olikin käynyt, ilmeisesti osittain kyseisen maan edustuston avustuksella. Lisäksi monissa kulttuureissa uskonnollisuus on voimakkaasti osa arkipäivää, ja siitä haetaan usein lohtua ja voimaa kriisin keskellä. Oman uskontokunnan edustajien tapaaminen voi siis toimia voimakkaana henkisenä tukena.

Esimerkissä omaisille saatiin tulkkausapua loukkaantuneen opiskelijan ystäviltä, mutta jos näin ei olisi ollut, tulkkaukselta olisi voinut pyytää sairaalalta. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (PotilasL, 785/1992) määrittää, että jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkkitsemisestä. On huolehdittava, että potilaalle annetaan selvitys hänen terveydentilastaan, hoidosta ja niiden vaikutuksista siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Laissa ei mainita tilannetta, jossa potilas on tajuton. Voisi kuitenkin olettaa, että tällaisessa tilanteessa on huolehdittava yllä mainittujen asioiden tulkkauksesta potilaan lähiomaiselle. Muiden kuin terveydenhuollon ammattilaisten kanssa asioidessa tulkkausapua voi tarvittaessa kysyä kotimaan edustustosta, mutta eri edustustojen käytännöt vaihtelevat niin, että tulkkausapua ei aina ole edustustosta saatavilla.

Toimintaohjeet onnettomuustilanteissa:

- Kartoita pikaisesti tilanne onnettomuuspaikalla: uhrien lukumäärä ja vammat.
- Pelasta hengenvaarassa olevat.
- Estä lisäonnettomuudet (esim. kolaripaikalla varoita muuta liikennettä).
- Aloita tarvittava hätäensiapu: ylläpidä hengitystä ja pulssia, tyrehdytä suuret verenvuodot.
- Ilmoita onnettomuudesta hätäkeskukseen, puh. 112 (EU-alueella).
- Pidä tarvittaessa yllä keskustelua hätäkeskuksen kanssa ja noudata sieltä saamiasi ohjeita.
- Pelastusyksikön saapuessa anna tarvittavat tiedot tapahtuneesta ja uhreista.

- Lähde tarvittaessa mukaan ambulanssiin, esim. jos tunnet uhrin/uhrit entuudestaan tai jos tarvitaan tulkkausapua. Anna tarpeellista tietoa, esim. uhrin nimi, kotimaa, kohdekorkeakoulu, mahdolliset sairaudet ja lääkkitykset, jos tiedossa.
- Lisää tietoa ensiavusta saa esimerkiksi täältä: <http://www.punainenristi.fi/opi-ensiapua>.
- Jos onnettomuuteen joutunut ei kykene itse ottamaan yhteyttä omaisiinsa ja on antanut aikaisemmin korkeakoulullesi lähiomaisensa yhteystiedot hätätilanteita varten, toimita omaisen yhteystiedot sairaalalle. Sairaalan otettua yhteyttä omaisiin voit ottaa heihin itsekin yhteyttä. Jos hätäyhteystietoja ei ole, viranomaiset yleensä ottavat tarvittaessa yhteyttä loukkaantuneen omaisiin tämän kotimaan edustuston kautta.
- Älä tiedota henkilön terveydentilasta tämän kotikorkeakouluun, vaan pyydä henkilöä tai tämän omaisia tiedottamaan itse.
- Tue omaisia, ohjaa tarvittaessa keskusteluavun piiriin.
- Pyydä sairastunutta tai omaisia ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiöön tai ota sinne tarvittaessa itse yhteyttä, jos kyseessä on korkeakoulusi vakuutus.

Tapaus 5: Suomalaisen opiskelijan kuolemantapaus ulkomailla

Euroopassa vaihdossa ollut suomalainen opiskelija kuoli auto-onnettomuudessa. Kotikorkeakoulu sai tiedon kohdekorkeakoulun yhteyshenkilöltä tapahtumaa seuraavan päivän aamuna (onnettomuus oli tapahtunut illalla). Saatuaan tiedon tapahtuneesta, kotikorkeakoulun kansainvälisten asioiden yksikkö tiedotti siitä heti opiskelijan yksikön kansainvälisten asioiden koordinaattorille, kansainvälisten asioiden päällikölle sekä paikalliseen Suomen suurlähetystöön, jonne tieto ei vielä ollut tullut viranomaisteita pitkin. Alkuvaiheen tiedottamisjärjestys oli kuvattuna korkeakoulun kansainvälisten toimijoiden sisäisessä kriisiviestintäohjeessa. Lisäksi opiskelijan opiskeluyksiköllä oli valmiit kriisitoimintasuunnitelmat ja -toimintamallit, jotka toimivat kohtuullisen hyvin.

Suurlähetystö alkoi selvittää asiaa kohdemaasta käsin ja kotikorkeakoulun vakuutusyhtiö Suomesta käsin. Suurlähetystöstä kiellettiin korkeakoulua tiedottamasta asiasta omaisille ennen kuin tieto olisi viety perille viranomaisteita. Tähän meni lopulta kolme päivää. Suurlähetystö ilmoitti asiasta ulkoministeriölle, josta tieto välitettiin sisäministeriölle ja sieltä opiskelijan vanhempien kotipaikkakunnan poliisille, joka lopulta vei suruviestin vanhemmille kolmannen päivän iltana. Suruviestiä viedessä mukana oli ollut myös sosiaalityöntekijä. Tämän jälkeen opiskelijan oman yksikön kansainvälisten asioiden koordinaattori ja kv-tuutoropettaja olivat yhteydessä opiskelijan vanhempiin ja välittivät korkeakoulun surunvalittelut. Lisäksi he kertoivat tapahtumien kuluista niin paljon kuin tiesivät ja sopivat vanhempien kanssa, miten asiaa hoidetaan korkeakoulussa jatkossa.

Vanhemmat halusivat lähteä paikan päälle saattamaan lapsensa takaisin Suomeen. Vanhemmat kattoivat omat matkakulunsa korkeakoulun opiskelijoiden matkavakuutuksen kuolintapauskorvaussummalla. Lisäksi vakuutus kattoi vainajan kotiinkuljetuskustannukset. Vanhempien avuksi matkusti myös kv-tutoropettaja, joka on perehtynyt kyseisen maan oloihin ja kieleen. Opiskelijan opiskelu- ja asuintoverit olivat järjestäneet kohdemaassa muistotilaisuuden, johon myös vanhemmat osallistuivat.

Media ei ollut yhteydessä korkeakouluun, mutta tapaus päättyi iltapäivälehtien sivuille osin väärin tiedoin. Korkeakoulun viestintäpäällikkö tiedotti koko henkilöstöä ja opiskelijoita lyhyellä sähköpostiviestillä, jossa kerrottiin faktat ja oikaistiin lehdissä olleet virheelliset tiedot mainitsematta opiskelijan nimeä. Lisäksi korkeakoulussa järjestettiin suruliputus ja opiskelijan yksikössä oli muistopöytä ja muistotilaisuus, johon osallistui yksikönjohtaja, yksikön kansainvälisten asioiden koordinaattori ja kv-tutoropettaja, rehtorin toimiston kansainvälisten asioiden väki sekä opiskelijan opiskelutovereita (kutsu oli avoin kaikille).

Korkeakoulun kannalta vaikeinta tilanteessa oli se, että tiedon kulkeminen opiskelijan vanhemmille kesti kolme päivää. Vanhemmat eivät kuitenkaan saaneet tietää asiasta muuta kautta ennen tätä, eivätkä siis ottaneet itse yhteyttä korkeakouluun. Lisäksi ulkoasiainministeriön ja suurlähetystön toiminta tilanteessa oli korkeakoulun ja opiskelijan omaisten mielestä byrokraattista ja kylmäkiskoista, mistä omaiset pahoittivat mielensä.

Pohdintaa:

Kotikorkeakoulu teki viisaasti ottaessaan yhteyttä Suomen edustustoon kohdemaassa, sillä tieto ei vielä ollut mennyt sinne. Vanhemmille tiedottaminen kesti tässä tapauksessa poikkeuksellisen kauan, mutta erikoistapauksissa on mahdollista että ilmoittamiseen menee jopa kolme päivää. Viranomaisten pitää olla asiasta ja kuolleen henkilöllisyydestä ehdottoman varmoja ennen omaisille ilmoittamista. Lisäksi viesti menee monen toimijan kautta (edustusto kyseisessä maassa, ulkoasiainministeriö, poliisi), mikä voi hidastaa tiedonkulkua.

Joskus tieto kuolemantapauksesta leviää opiskelijoiden keskuudessa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja omaisille asti ennen kuin tieto on välitetty virallista tietä. Tällöin omaiset saattavat ottaa yhteyttä kotikorkeakouluun ja kysyä asiasta. Korkeakoulun edustaja voi sanoa, että asian selvittely on vielä kesken ja viranomaiset tiedottavat asiasta sen selvittyä omaisille. Omaiset ovat yleensä ymmärrettävästi shokissa huhuja kuultuaan ja saattavat reagoida voimakkaasti siihen, jos korkeakoululla ei ole antaa selkeää tietoa asiasta. Toisaalta taas korkeakoulun ei kannata vahvistaa tietoa omaisille ennen viranomaisten selvitystä muun muassa siksi, että joskus ennakkotiedot voivat olla väärä ja kyseessä voikin olla toinen henkilö. Omaiset kannattaa ohjata henkisen avun piiriin (katso liite 4).

Suomen lain mukaan tieto henkilön kuolemasta on sinänsä julkinen. Jos esimerkiksi ulkomaalainen opiskelija tai henkilöstön edustaja kuolee Suomessa, tiedon voi luovuttaa sähköisesti, kopiona tai tulosteena, jos luovutuksensaajalla on HetiL:n mukaan oikeus tallettaa ja käyttää tällaisia henkilötietoja. Kotikorkeakoulun kohdalla täyttyy HetiL:n 8 §:n useampikin edellytys, joten tällaisen tiedon saa ilmoittaa kotikorkeakoululle eikä siihen tarvita omaisten lupaa. Käytännössä kannattaisi kuitenkin odottaa, että tieto kuolemantapauksesta menee ensin viranomaistietä omaisille.

Jos media ottaa yhteyttä korkeakouluun siinä vaiheessa, kun tietoa kuolemasta ei ole vielä välitetty omaisille, korkeakoulun edustajan tulee kertoa, että asian viranomaisselvittely on vielä kesken eikä korkeakoulu voi siksi kommentoida asiaa. Jos tieto on jo viety omaisille, korkeakoulu voi kertoa hyvin lyhyesti tapahtuneesta, mutta yksityisyyteen liittyviä tietoja (esimerkiksi mahdollisen sairauden laatua) ei tule kertoa medialle.

Esimerkkitapauksessa kotikorkeakoulu osallistui aktiivisesti asioiden hoitamiseen. Suomalaisella korkeakoululla ei kuitenkaan välttämättä ole suurta roolia käytännön järjestelyiden hoidossa, oli sitten kyseessä Suomessa ulkomaanjaksoa viettävän henkilön tai korkeakoulusta ulkomaanjaksolle lähteneen henkilön kuolemantapaus. Asiat hoidetaan pääasiassa viranomaislähtöisesti, niin että järjestelyitä hoitavat muun muassa sairaala, poliisi, edustusto, vakuutusyhtiö, seurakunta ja hautaus toimisto yhteistyössä omaisten kanssa. Korkeakoulu voi kuitenkin tarvittaessa tarjota apuaan myös käytännön asioissa. Esimerkissä kyseinen opiskelija oli vakuutettu kotikorkeakoulun puolesta, jolloin korkeakoulun kuuluikin hoitaa vakuutusasioita omalta osaltaan.

Toimintaohjeet opiskelijan tai henkilöstön edustajan kuolemantapauksessa:

- Korkeakoulu voi tiedottaa kuolemantapauksesta kuolleen henkilön kotimaan edustustolle, jos ei ole varmuutta siitä, että tieto olisi jo mennyt edustustoon viranomaistietä.
- Tiedota asiasta heti oman korkeakoulun kriisiryhmälle tai muille vastuuhenkilöille mutta ei vielä koko korkeakoululle.
- Omaisille (ja kotikorkeakoululle jos kyseessä Suomessa tapahtunut kuolemantapaus) ei tulisi tiedottaa ennen kuin tieto on mennyt edustuston kautta omaisille. Edustustosta voi varmistaa, milloin tieto on mennyt omaisille.
- Kun tieto on omaisilla, korkeakoulun tulee ottaa yhteyttä heihin ja esittää suruvalittelut. Samalla voi kysyä, ovatko omaiset tiedottaneet koti-/kohdekorkeakoulua, ja lupautua tarvittaessa tiedottamaan sinne, jos omaiset niin toivovat. Muista hienotunteisuus.
- Kun tieto kuolemantapauksesta on saavuttanut kotikorkeakoulun, kohdekorkeakoulun tulee esittää suruvalittelut myös sinne.
- Huomioi eri kulttuureiden ja uskontojen suhtautuminen ja perinteet kuolemaan liittyvissä asioissa.
- Kun asiasta on tieto omaisilla, tiedota korkeakoulun sisäisellä tiedotteella. Kuolleen henkilön nimeä ei tarvitse mainita, jos kyseessä on opiskelija. Henkilökunnan edustajan kohdalla nimen mainitseminen voi tulla kyseeseen. Tiedotteen sisältönä: mitä on tapahtunut, missä, milloin, korkeakoulun osanotto sureville sekä mistä löytyy keskusteluapua. Kuolintapaa ei kuitenkaan tule mainita, jos siihen liittyy esimerkiksi rikos tai itsemurha. Myöskään sairauden laatua ei saa kertoa.
- Varaudu median yhteydenottoihin.
- Järjestä kriisiapua asiasta järkyttyneille.
- Kuolleen henkilön muistaminen: muistotilaisuus, adressit omaisille ja kotikorkeakoululle (jos ei ole oman korkeakoulun opiskelija tai henkilöstön edustaja) jne.

5.3 RIKOKSET

Korkeakoulujen kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvät rikokset tapahtuvat tyypillisesti opiskelijoiden vapaa-ajalla, mutta tästä huolimatta sekä lähettävän että vastaanottavan korkeakoulun kansainvälisten asioiden henkilöstö joutuu usein olemaan mukana selvittelemässä asiaa. Rikoksen tekijä tai uhri voi olla korkeakoulun tutkinto- tai vaihto-opiskelija tai henkilökunnan edustaja. Rikoksesta tulisi ilmoittaa viipymättä sen maan poliisille, jossa rikos on tapahtunut. Tosin joissakin maissa poliisi on pahasti korruptoitunut tai muuten epäluotettava. Tällöin neuvoa voi pyytää esimerkiksi lähimmästä Suomen edustustosta. Tätä opasta varten korkeakouluille tehdyn kyselyn mukaan korkeakoulujen omat ja vaihto-opiskelijat olivat olleet osallisina tapauksissa, joissa rikosnimikkeinä olivat muun muassa huumausainerikos, varkaus, pahoinpitely, raiskaus ja talousrikos.

Rikostapauksissa sovelletaan sen maan lakia, jossa rikos tapahtuu, ja eri maiden lait ja seuraamukset rikoksista poikkeavat suuresti toisistaan. Rikoksesta epäilty henkilö ei saa poistua maasta ilman poliisin lupaa. Hän voi joutua odottamaan oikeuskäsittelyä pitkänkin aikaa. Suomessa vakavien rikosten kohdalla Suomen poliisi voi tehdä karkottamisesityksen Maahanmuuttovirastoon sellaisen ulkomaalaisen osalta, jolla on oleskelulupa Suomessa. Vuoden 2012 alussa ulkomaisissa vankiloissa tuomiotaan suorittaa noin 170 suomalaista, joista suurin osa on syyllistynyt huumausainerikoksiin ulkomailla.

Rikostapauksissa asianomainen (sekä uhri että syytetty) tai korkeakoulun edustaja voi tarvittaessa ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon. Oikeusaputoimistosta voi saada asiantuntijan neuvoja sekä tarvittaessa avustajan Suomessa tapahtuvaan oikeudenkäyntiin. Myös Suomessa opintojen tai työn takia oleskelevat ulkomaalaiset ovat oikeutettuja oikeusapuun Suomessa tapahtuvien rikosten osalta. Siinä tapauksessa, että rikos on tapahtunut suomalaiselle ulkomailla, oikeusaputoimisto voi antaa neuvontaa mutta ei lähetä oikeusavustajia ulkomaille.

Tapaus 6: Ulkomaalainen opiskelija joutui raiskauksen uhriksi Suomessa

Suomessa vaihdossa ollut opiskelija joutui raiskauksen uhriksi. Hän oli viettänyt baari-iltaa keskustassa kavereidensa kanssa ja lähti yksin kävellen kotiin. Hän oikaisi rantapolun kautta, ja raiskaaja hyökkäsi hänen kimppuunsa rannassa. Vaihto-opiskelijan koulutusohjelman koulutuspäällikkö soitti kansainvälisten asioiden toimistoon tapahtumaa seuranneena iltapäivänä. Hän kertoi käyneensä vaihto-opiskelijan läheisimmän opettajan kanssa opiskelijan luona heti tilanteesta kuultuaan. Tytön luona oli ollut myös hänen paras (miespuolinen) ystävänsä. Opiskelija oli jo tuolloin tehnyt rikosilmoituksen.

Kansainvälisten asioiden suunnittelija otti yhteyttä korkeakoulun kriisiryhmän vetäjään ja kysyi, miten asiassa kannattaa edetä. Tämä neuvoi ottamaan yhteyttä tyttöön ja kysymään, tarvitseeko tämä koulun apua. Yhteyttä otettiin myös Rikosuhripäivystykseen sekä tytön itsensä että hänen opiskelijaryhmänsä auttamiseksi. Korkea-

koulu toimitti tytölle Rikosuhripäivystyksen yhteystiedot (hän otti yhteyttä sinne parin päivän viiveellä). Korkeakoulu myös järjesti Rikosuhripäivystyksen vetämän debriefing-tapaamisen opiskelijaryhmälle samalla viikolla. Opiskelija itse ei tullut paikalle, mutta hänen tutorinsa tuli. Tapaaminen kesti pari tuntia: yksi opiskelija halusi lähteä pois tapaamisesta heti alussa, mutta muut kokivat tilanteen hyödylliseksi. Asiasta tiedotettiin heti myös korkeakoulun rehtorille, sillä hän on kriisiryhmän johtaja ja vastaa tarvittaessa tiedotuksesta koulussa ja koulun ulkopuolella. Asiasta ei ilmeisesti tullut kyselyjä koulun ulkopuolelta.

Korkeakoulu oli päivittäin puhelin- ja sähköpostiyhteydessä opiskelijan parhaaseen ystävään, koska opiskelija itse ei vastannut yhteydenottoihin. Ystäväkään ei aina vastannut, mutta viiveellä saatiin tietoa puolin ja toisin. Ystävä oli opiskelijan kanssa lähes ympäri vuorokauden. Opiskelija ei halunnut tavata ketään muita opiskelijoita kuin parhaan ystäväänsä.

Opiskelijan luvalla kansainvälisten asioiden suunnittelija lähetti tapahtuneesta sähköpostin kaikille n. 150 vaihto-opiskelijalle, jotta huhuilta saatiin katkaistua siivet. Samalla annettiin ohjeet, miten mahdollisten silminnäkijöiden tulisi toimia. Korkeakoulu ei ollut yhteydessä opiskelijan kotikorkeakouluun tai hänen perheeseensä, koska opiskelijan ystävä kertoi heidän olleen yhteydessä kumpaankin tahoon. Opiskelijan ensireaktio oli lähteä kotiin mahdollisimman pian, parin päivän päästä hän halusi ehdottomasti jäädä. Lopulta hän lähti kotiin parin viikon päästä. Poliisi tutki tapausta, mutta raiskaajaa ei korkeakoulun tietojen mukaan koskaan saatu kiinni.

Korkeakoulun kannalta tilanteen teki hankalaksi huono tiedonkulku. Kansainvälisten asioiden suunnittelija puhui opiskelijan kanssa muutaman kerran, mikä oli vaikeaa, koska hän oli ymmärrettävästi järkyttynyt, itki paljon ja käyttäytyi yllätyksellisesti, esimerkiksi muutti mieltään jatkuvasti. Korkeakoulun edustajat yrittivät rauhoittaa opiskelijaa ja auttaa häntä selviämään käytännön asioissa, kuten vuokrasopimuksen irtisanomisessa. Koko ajan piti myös olla tarkkana sen suhteen, mitä sanotaan ja kenelle: ulkopuolisille ei saa antaa tietoa ilman asianosaisen lupaa, mutta kaikkia asianosaisia on kuunneltava ja "hoidettava". Korkeakoululla oli kriisitoimintasuunnitelma, mutta siinä ei ollut ohjeita yksittäisiä rikostilanteita varten. Kriisiryhmän vetäjiin sai kuitenkin ottaa yhteyttä tarvittaessa, ja he olivatkin erittäin ammattitaitoisia.

Pohdintaa:

Raiskaustapaukset ja muut seksuaalirikokset ovat uhrille hyvin traumaattisia, eikä niistä välttämättä haluta kertoa kenellekään. Lisäksi uhrin kotimaasta riippuen kulttuuri ja opitut käsitykset naisen asemasta tai viranomaisten suhtautumisesta raiskauksiin saattavat vaikeuttaa asiasta kertomista entisestään, vaikka rikos tapahtuisi Suomessa. Toisaalta taas jos Suomesta lähtenyt henkilö joutuu ulkomailla raiskauksen uhriksi, hän voi järkyttyä siitä, jos kohdemaassa naisen asemaan ja raiskauksiin liittyvät asenteet ovat hyvin erilaisia kuin Suomessa. Tällöin uhrin olisi hyvä olla yhteydessä kohde- ja kotikorkeakoulun kansainväliseen yksikköön ja tarvittaessa kotimaan edustustoon avun ja neuvojen saamiseksi. Lisäksi myös ulkomailta käsin voi ottaa yhteyttä raiskauskriisikeskus Tukinaiseen ja Rikosuhripäivystykseen henkisen tuen ja neuvojen saamiseksi.

Raiskauksen uhriksi joutuneen tulisi mennä heti lääkäriin, koska näytteiden ottaminen mahdollisimman pian on tärkeää. Uhri ei saisi peseytyä eikä vaihtaa vaatteita ennen lääkäriin menoa, jotta tekijän tunnistamiseksi saataisiin mahdollisimman kattavat näytteet. Suomessa monilla paikkakunnilla raiskaustapauksissa päivystyksen henkilökunta kutsuu automaattisesti poliisit paikalle, ja nämä kuulustelevat uhrin ensimmäisen kerran jo lääkärissä. Jos näin ei tapahdu, uhrin tulisi mennä poliisilaitokselle tekemään rikosilmoitus. Suomessa monilla paikkakunnilla rikosilmoituksen tekemiseen ei saa vielä tulkkia, vaan tulkin saa vasta kuulusteluun. Rikosilmoitusta tehtäessä uhrilta kysytään, vaatiiko tämä raiskaajalle rangaistusta ja vahingonkorvausta. Uhrin tulisi vastata näihin kysymyksiin kyllä, muussa tapauksessa asiaa ei aina viedä oikeuteen. Olisi hyvä, jos uhrilla olisi tuttu tukihenkilö saattamassa lääkäriin ja poliisilaitokselle. Suomessa uhrilla (kansalaisuudesta riippumatta) on oikeus maksuttomaan asianajajaan, jota voi kysyä paikkakunnan oikeusaputoimistosta. Asianajaja on ensiarvoisen tärkeä hankkia heti alussa.

Suomessa tapahtuvissa raiskaustapauksissa uhrin pitää tunnistaa tekijä, ellei tämä itse tunnusta tekoa tai elleivät todisteet (esim. uhrista otetut näytteet) ole kiistattomia. Pääsääntöisesti uhrin eli asianomistajan pitää tulla paikalle oikeudenkäyntiin henkilökohtaisesti, jos häntä kuullaan todistelutarkoituksessa. Nykyään oikeudessa kuullaan asianomistajia myös puhelimitse tai videoyhteyden välityksellä ulkomailta käsin. Tämä onnistuu, jos molemmissa maissa on tarvittavat välineet ja asiasta päästään sopimukseen.

Esimerkitapauksessa uhri oli omatoimisesti mennyt lääkäriin ja tehnyt rikosilmoituksen, mutta oli vastahakoinen keskusteluavun suhteen eikä halunnut poistua asunnostaan. Oli kuitenkin tärkeää, että hänellä oli ystävä apuna, ettei hän ollut yksin asian kanssa. Jos rikoksen uhri ei uskalla poistua asunnostaan, paikkakunnan kriisikeskuksesta voi tiedustella mahdollisuutta kotikäynnille, jos tämä uhrille vain sopii. Usein jos uhri on tavannut auttajan alussa kasvokkain, hän voi suostua helpommin puhumaan puhelimesta jatkossa. Alueellisissa kriisikeskuksissa, Tukinaisessa ja Rikosuhripäivystyksessä on yleensä saatavilla apua myös englanniksi, vaikka kaikki työntekijät eivät englantia puhuisikaan.

Esimerkitapauksessa oli hyvä asia, että korkeakoulun kriisiryhmä toimi asiaa selvittäneen kansainvälisten asioiden suunnittelijan tukena. Suunnittelijan mukaan kuitenkin jälkeenpäin ajateltuna vastaavassa tilanteessa kaikkien asianomaisten kannattaisi heti pitää kriisipalaveri. Vaikka tiedot kulkevat myös puhelimitse ja sähköpostilla, kasvokkain tapaaminen olisi suositeltavaa väärinymmärrysten välttämiseksi. Lisäksi asian yhdessä käsitteleminen tukisi asianomaisten omaa jaksamista. Hyvä ajatus oli myös jälkipuintilaisuuden järjestäminen opiskelijan opiskelukavereille, koska tilanne varmasti hämmensi ja pelotti heitäkin.

Toimintaohjeet raiskaustapauksessa:

- Raiskauksen uhrin tulisi mennä viipymättä lääkäriin. Uhri ei saisi peseytyä tai vaihtaa vaatteita ennen lääkäriin käyntiä.
- Uhrin tulisi tehdä rikosilmoitus lääkäriin tai poliisiasemalla.
- Huolehdi, että uhrilla on tuttu saattaja lääkäriin ja poliisilaitokselle mentäessä.
- Varmista, että uhri ottaa yhteyttä esim. opiskelijaterveydenhuoltoon/työterveyteen, Tukinaiseen tai Rikosuhripäivystykseen henkisen tuen saamiseksi. Jos uhri ei halua puhua tapahtuneesta kenellekään, kysy neuvoa esim. Tukinaisesta.
- Jos raiskaus on tapahtunut Suomessa ja uhri on tehnyt rikosilmoituksen, hän voi ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon ja saada ilmaisen asianajajan.
- Huomioi kulttuurierot, esim. naisen asema eri maissa.
- Jos raiskaus on tapahtunut ulkomailla, uhri voi pyytää apua tarvittaessa kohdekorkeakoulusta ja kotimaan edustustosta.

Tapaus 7: Ulkomaalainen opiskelija syyllistyi rikokseen Suomessa

Naispuolinen vaihto-opiskelija EU:n ulkopuolelta joutui rikoksista (väärennys, rahanpesu, maksuvälinepetos) epäillyksi ja sai myöhemmin tuomion. Opiskelijan ystävä pyysi apua kansainvälisistä palveluista, kun opiskelijaa ei ollut näkynyt pariin päivään. Kansainväliset palvelut oli yhteydessä asukastoimistoon (asunto käytiin tarkistamassa) ja poliisiin. Poliisi ei kertonut opiskelijan olevan heillä tallessa, mutta asia selvisi, kun opiskelija sai luvan soittaa ystävälleen. Opiskelija pääsi vapaaksi oltuaan kaksi päivää vangittuna ja tuli kansainvälisiin palveluihin kertomaan häneen kohdistuneista rikosepäilyistä. Kansainvälisistä palveluista asian hoitoon osallistui kaksi kansainvälisten asioiden suunnittelijaa sekä kansainvälisten asioiden päällikkö. Lisäksi ylioppilaskunnan kansainvälisten asiain sihteeri auttoi opiskelijaa. Kansainvälisten asioiden päällikkö informoi koulutuspalveluiden johtajaa tapahtumista. Lisäksi oltiin yhteydessä korkeakoulun lakimieheen sekä myöhemmin opiskelijan oikeusavustajaan.

Opiskelijan kotikorkeakouluun tai vanhemmille ei ilmoitettu tilanteesta, koska opiskelija kielsi tämän. Kansainväliset palvelut tuki opiskelijaa rahallisesti (samoin ylioppilaskunta) ja auttoi prosessin eri vaiheissa kielitaitoa vaativissa tilanteissa. Opiskelija sai ehdonalaisen tuomion ja palasi pian sen jälkeen kotiin. Tiedotusvälineet eivät olleet yhteydessä asiasta.

Korkeakoululla ei ollut valmista toimintasuunnitelmaa kriisitilanteen varalle. Haasteellista tilanteessa oli rajanveto siinä, missä asioissa opiskelijaa voi ja tulee auttaa. Korkeakoulun virallinen kanta oli, ettei sillä ole velvoitetta auttaa opiskelijaa, koska korkeakoulun ja opiskelijan välillä on ”hallintosuhde”. Kansainväliset palvelut päätyi kuitenkin auttamaan, koska opiskelija tarvitsi apua.

Pohdintaa:

Esimerkin opiskelija sanoi jälkeempään, ettei ymmärtänyt työnä hänelle kaupitellun toiminnan olevan laitonta. Tämä voi pitää paikkansa, tai sitten hän huomasi helpon keinon ansaita laitonta rahaa. Joskus – onneksi harvoin – ulkomaalaisia opiskelijoita saattaa alkaa kiinnostaa vilpilliset keinot elintason takaamiseksi Suomessa, joka on kallis maa. Jokaista, joka Suomessa tekee rikoksen, kohdellaan samalla tavalla kansalaisuudesta riippumatta. Ulkomaalainen, joka syyllistyy Suomessa rikokseen, saa samanlaisen oikeusavun kuin täällä asuva suomalainen. Se, onko tekijä Suomessa oleskeluluvalla vai ilman, ei vaikuta oikeusavun saamiseen tai oikeusavun laajuuteen. Tulkki järjestetään tarvittaessa viranomaisaloitteisesti poliisiin, tuomioistuimeen ja oikeusaputoimistoon.

Poliisilla on oikeus pakkokeinoin, esimerkiksi passin poisottamiseen, jotta henkilön pysyminen maassa voidaan varmistaa oikeuskäsittelyyn asti. Periaatteessa Suomessa annetut vankeustuomiot istutaan Suomessa, mutta kustannussyistä Suomi yrittää kuitenkin yleensä melko aikaisessa vaiheessa palauttaa tuomitun sovittamaan tuomiota kotimaahansa. Usein tuomitut vastustavat palauttamistaan kotimaansa vankilaoloihin, koska ne ovat yleensä heikommat kuin Suomessa. Jos Suomessa rikoksesta tuomittu pyrkii myöhemmin takaisin Suomeen, oleskelulupa tai viisumi usein evätään tuomion takia.

Suomessa oikeudenkäynnit ovat lähtökohtaisesti julkisia, joten tuomioistuimen asiakirjasta ilmikäyvä tieto siitä, että henkilö on tuomittu rikoksesta, ei ole salassa pidettävä. Sen sijaan hallintoviranomaisten (esim. korkeakoulun) asiakirjoihin sisältyvät tiedot tuomitusta ja muun muassa rikosrekisteri ovat salassa pidettäviä, jollei ole ilmeistä, että tiedon antaminen ei vaaranna asianomaisen tulevaa toimeentuloa, yhteiskuntaan sopeutumista tai turvallisuutta ja jos tiedon antamiseen on perusteltu syy. Esimerkkitapauksessa tiedon antaminen voisi vaikuttaa asianomaisen opiskeluun ja sitä kautta sekä hänen tulevaan toimeentuloonsa että yhteiskuntaan sopeutumiseen. Näin ollen tietoa ei saanut antaa, ellei henkilö itse olisi antanut siihen suostumustaan. Vaikkei tietoa olisi korkeakoululla varsinaisessa asiakirjassa vaan henkilökunta olisi vain saanut tiedon suullisesti opiskelijalta, henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus sellaisestakin asiasta, joka olisi salassa pidettävä asiakirjaan merkittynä. Jos kotikorkeakoulu tiedustelee asiasta, vaihtokorkeakoulu voi selvittää, että tällaiset tiedot ovat korkeakoulun asiakirjoissa lähtökohtaisesti salassa pidettäviä. Asia on syytä selvittää yleisellä tasolla, jottei samalla paljasteta, että tällainen tieto kyllä on mutta sitä ei voida antaa.

Esimerkkitapauksessa kohdekorkeakoulu päätyi auttamaan rikokseen syyllistynyttä opiskelijaa, koska hänellä ei ollut varaa asuntoon ja muuhun tarpeelliseen oikeuskäsittelyä odottaessaan. Korkeakoululla ei kuitenkaan ollut juridista velvollisuutta auttaa opiskelijaa. Vastaavassa tilanteessa yleensä sosiaalivirasto huolehtii asumisesta ja ruuasta viime kädessä, jos henkilöllä ei siihen ole varaa. Rikoksen tekijästä tai epäilyistä ajatellaan helposti, että tämä on itse aiheuttanut ongelman ja saa siis itse kärsiäkin siitä. Tilanne voi kuitenkin olla rikoksen tekijälle itselleenkin hyvin traumaattinen, etenkin jos joutuu rikoksesta epäillyksi ja mahdollisesti tuomituksi

maassa, jonka kielestä, laeista ja oikeuskäytännöistä ei välttämättä tiedä mitään. Kohdekorkeakoulun olisikin hyvä mahdollisuuksien mukaan tarjota keskusteluapua rikoksesta epäillylle. On myös hyvä muistaa, että henkilö on syytön, kunnes toisin todistetaan. Lisäksi olisi hyvä huomioida kulttuurierot. Esimerkiksi henkilölle, jonka kulttuurissa on vahva kasvojen menettämisen pelko, rikosepäily ja tuomio voivat olla äärimmäisen raskaita ja hävettäviä asioita.

Jos Suomen kansalainen tai Suomessa pysyvästi asuva ulkomaalainen pidätetään, vangitaan tai hän muuten menettää vapautensa ulkomailla, on hänellä oikeus pyytää poliisi- tai vankilaviranomaisia ilmoittamaan vapaudenmenetyksestään lähimmälle Suomen edustustolle. Edustusto ilmoittaa asiasta ulkoasiainministeriölle, joka asianomaisen pyynnöstä välittää tiedon tapahtumasta tämän nimeämälle henkilölle Suomessa. Edustusto pyrkii selvittämään, saako rikoksesta tutkittavana tai syytettynä oleva asemamaan puolesta oikeusavustajan ja tulkin ja ohjaa tarvittaessa näiden hankkimisessa. Mahdollisuuksien mukaan edustusto seuraa asian kehittymistä ja tarvittaessa selvittää asemamaassa sovellettavaa armahtamiskäytäntöä. Suomen edustusto ei voi puuttua tapauksen oikeuskäsittelyyn eikä vaikuttaa asianomaisen vapauttamiseen paikallisesta tuomiovallasta.

Toimintaohjeet, kun ulkomaalaista opiskelijaa tai henkilöstön edustajaa epäillään rikoksesta Suomessa:

- Kehota epäiltyä ottamaan yhteyttä oikeusaputoimistoon asianajajan/oikeusavustajan saamiseksi.
- Varmista, että henkilölle järjestetään tarvittaessa tulkki poliisin ja oikeusavustajan kanssa asioidessa.
- Pyydä epäiltyä tai tuomittua kertomaan tilanteesta omaisilleen ja kotikorkeakouluunsa. Jos epäilty kieltäytyy, kohdekorkeakoulukaan ei voi tiedottaa näille. Suomen poliisi ilmoittaa rikoksista rikosentekijän kotimaan edustustoon, ja joissakin tapauksissa edustusto ilmoittaa asiasta lähiomaiselle.
- Jos oikeudenkäynnin odottamisesta tai sakkorangaistuksesta aiheutuu henkilölle taloudellisia ongelmia, selvitä avustavia tahoja, esim. kotimaan viranomaiset, sosiaalivirasto Suomessa, kotimaan edustusto tai kotimaan kansalaisten yhteisöt Suomessa.
- Huolehdi tarvittaessa keskusteluavun saatavuudesta.
- Huomioi kulttuurierot, esim. häpeäkulttuuri ja kasvojen menetys. Selitä kulttuurieroja tarvittaessa viranomaisille väärinkäsitysten välttämiseksi.

Toimintaohjeet, kun ulkomailla olevaa opiskelijaa tai henkilöstön edustajaa epäillään rikoksesta:

- Pyydä epäiltyä ilmoittamaan asiasta Suomen edustustolle kyseisessä maassa, jos tieto ei ole vielä mennyt sinne.
- Omaiset todennäköisesti ottavat yhteyttä kotikorkeakouluun, kun viesti asiasta on mennyt heille viranomaistietä. Toimi heidän kanssaan yhteistyössä asian selvittämiseksi.

- Edustustolta voi pyytää apua mm. oikeusavustajan ja tulkin saamiseksi. Edustusto ei voi kuitenkaan antaa oikeudellisia neuvoja tai puuttua oikeuskäsittelyyn.
- Pyydä tarvittaessa apua kohdekorkeakoululta asianomaisen luvalla.
- Pyydä selvitystä siitä, onko olemassa sopimusta, jonka perusteella tuomitun luovutus Suomeen voi tulla kysymykseen.
- Jos syytetyllä on mahdollisuus puhelimen ja internetin käyttöön, häntä voi neuvoa ottamaan yhteyttä oikeusaputoimistoon Suomessa neuvojen saamiseksi.
- Lisäksi voi neuvoa syytetylle suomalaisia tahoja, jotka tarjoavat henkistä tukea puhelimitse ja internetissä (katso liite 4).

5.4 LUONNONMULLISTUKSET

Luonnonmullistuksiin kuuluvat muun muassa maanjäristykset, myrskyt, tulvat, lumivyöryt ja tulivuorenpurkaukset. Lähivuosina useita suomalaisia korkeakouluja koskettaneita luonnonmullistuksia ovat olleet maaliskuun 2011 maanjäristys Japanissa ja joulukuun 2004 tsunami Kaakkois-Aasiassa. On kuitenkin muistettava, että luonnonmullistuksesta johtuva kriisitilanne, kuten myrsky tai lumivyöry, voi tapahtua myös Suomessa.

Kun jossakin maassa tapahtuu luonnonkatastrofi, tulee suomalaisten korkeakoulujen ensiksi kiinnittää huomionsa alueella oleviin omiin opiskelijoihin ja henkilökuntaan ja toiseksi kyseiseltä alueelta sillä hetkellä heillä mahdollisesti vaihdossa oleviin opiskelijoihin ja henkilökuntaan. Korkeakoulun olisi hyvä tiedottaa alueella toimivaan Suomen edustustoon tai sen puuttuessa Suomen ulkoasiainministeriöön alueella olevista opiskelijoista ja henkilöstönsä edustajista siltä varalta, että nämä eivät ole itse rekisteröityneet edustustoon tai tehneet matkustusilmoitusta. Näin alueella olevista saadaan nopeasti tieto ja heidät saadaan mukaan myös mahdolliseen evakuointisuunnitelmaan. Suomen valtio voi äärimmäisessä hätätilanteessa järjestää suomalaisille evakuoinnin kriisialueelta, mutta evakuoitavat maksavat kuljetuksen itse.

Tapaus 8: Japanin maanjäristys, tsunami ja Fukushima ydinvoimalan vaurioituminen maaliskuussa 2011

Korkeakoulu sai tiedon Japanissa tapahtuneesta maanjäristyksestä median kautta eli uutisista. Kansainvälisen vaihdon palvelupäällikkö sopi vastuunjaosta korkeakoulun kansainvälisten asioiden päällikön kanssa puhelimitse ja sovittiin, että palvelupäällikkö on päävastuussa opiskelijoiden tavoittamisesta ja lehdistön yhteydenotoista. Aasian vaihdoista vastannut koordinaattori oli tapahtuma-aikana työmatkalla, joten palvelupäällikön apuna toimi yksi kansainvälisen vaihdon tiimin suunnittelijoista, joka oli itse asunut aikaisemmin Japanissa. Selvitettiin, että korkeakoululla oli 9 vaihto-opiskelijaa Japanissa. Kaikkiin oltiin yhteydessä heti tapahtumapäivän aamupäivällä sähköpostitse ja kysyttiin, tarvitsevatko he apua ja ovatko kunnossa. Opiskelijoita tavoiteltiin myös puhelimitse ja Facebookin kautta. Tapahtumahetkellä ketään ei ollut henkilökuntavaihdossa alueella. Yksi

henkilö oli lähdössä parin päivän kuluttua, mutta hänen kanssaan sovittiin, että lähtö perutaan tai siirretään toiseen ajankohtaan.

Median yhteydenottoja tuli runsaasti ja aluksi ne painoutuivat siihen, kuinka monta vaihto-opiskelijaa Japanissa on ja onko kaikki Japanissa olleet vaihto-opiskelijat tavoitettu. Media oli kiinnostunut myös järjestetystä kriisiavusta ja yritti useaan otteeseen saada käyttöönsä opiskelijoiden yhteystietoja. Niitä ei annettu, mutta palvelupäällikkö välitti opiskelijoille tiedon, että media on kiinnostunut haastattelemaan, jos opiskelija itse haluaa ottaa yhteyttä. Myös Japanissa vaihdossa olevien opiskelijoiden vanhemmat olivat paljon yhteydessä.

Palvelupäällikkö sopi YTHS:n kanssa kriisikeskustelutilaisuudesta omassa korkeakoulussa opiskeleville japanilaisille tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille sekä japanilaiselle henkilökunnalle. Tilaisuus järjestettiin kolme päivää tsunamin jälkeen. Tilaisuudesta lähetettiin tiedote myös muihin lähiseudun korkeakouluihin, joista yhdestä osallistui opiskelijoita/henkilökuntaa kriisiapuun. YTHS:n asiantuntijoille japanilaisten opiskelijoiden ja henkilökunnan reagointi oli yllätys: suurin osa heistä oli kiinnostunut nimenomaan itse järjestämään apua (esimerkiksi lähettämään huopia tai järjestämään avustuskonsertteja), ja keskusteluavun käsite oli useimmille heille vieras. YTHS kuitenkin koki tilaisuuden lisänneen osallistujien yhteisöllisyyttä: monet heistä jäivät keskustelemaan keskenään tilaisuuden jälkeen. Japanilaiset opiskelijat päättivät käynnistää keräyksiä ja järjestää konsertin korkeakoulun juhlasalissa. Kansainvälisten asioiden henkilöstö levitti tietoa näistä ja selvitti, miten korkeakoulu voi olla avuksi.

Korkeakoulun japanilaiselle henkilöstölle järjestettiin lisäksi erillinen debriefing-tilaisuus lääkärikeskuksessa työpsykologien ohjauksessa. Kutsu sinne lähetettiin korkeakoulun palkkalistoilla olleille japanilaisille tutkijoille ja muun henkilöstön edustajille. Kutsu pyrittiin saamaan myös apurahatutkijoille ja omasta organisaatiostaan palkkaa Suomessa työskentelyn aikana saaville, joita on vaikeampi tavoittaa, koska heidän yhteystiedoistaan ei ole kattavaa koko korkeakoulun laajuista rekisteriä.

Laitokset järjestivät omille opiskelijoilleen apua samaan aikaan. Japanin kielen pääaineopiskelijoille oli esimerkiksi oma, japanin kielen tuntiopettajan vetämä purkutilaisuus kolme päivää tsunamin jälkeen. Tämä oli opiskelijoille tärkeää, koska he tunsivat omakohtaisesti Japanissa vaihdossa olleet 9 opiskelijaa. Laitoksella käydyissä keskusteluissa osa Suomessa työskentelevistä japanilaisista antoi kriittistä palautetta kriisityön ja uutisoinnin linkittymisestä kansalaisuuteen ja koki, että huoli tsunamista ylitti kansalaisuusrajat, jolloin kriisikeskusteluapua olisivat saattaneet tarvita japanilaisten lisäksi myös suomalaiset kanssaopiskelijat ja perheenjäsenet, joiden lähiomainen oli Japanissa.

Palvelupäällikkö työskenteli lähes ympäri vuorokauden tsunamin jälkeisenä viikonloppuna. Maanantaina hän tiedotti korkeakoulun johdolle, mitä viikonlopun aikana oli tehty. Myös korkeakoulun viestintä pidettiin koko ajan tasalla tilanteen etenemisestä. Korkeakoulun kansainvälisten asioiden päällikkö oli yhteydessä japanilaisiin partneriylikorkeakouluihin ja pahoitteli korkeakoulun puolesta tapahtunutta.

Päätettiin, että Japanissa vaihdossa olleille opiskelijoille voidaan myöntää uusi apuraha Japanin-vaihtoon, mikäli japanilainen korkeakoulu hyväksyy heidät vaihtoon heidän palattuansa Suomeen. Tästä tiedotettiin opiskelijoille ja niille vanhemmille, jotka olivat olleet yhteydessä korkeakouluun kustannuksiin liittyen. Kelaa pyydettiin laatimaan ohjeistus Japanissa oleville opiskelijoille opintotukeen liittyen, jonka jälkeen se toimitettiin opiskelijoille. Myös opiskelijoiden taloudellisiin kysymyksiin ja opintojen edistymiseen liittyviin kysymyksiin vastattiin. Jos opiskelija ei tilanteesta johtuen saanut suunnittelemaansa opintoja suoritettua vaihtoaikana, tämä otetaan huomioon opintojen edistymisen seurannassa.

Pohdintaa:

Moni asia esimerkin korkeakoulun kriisinaikaisessa toiminnassa sujui mallikkaasti, mikä varmasti johtui ainakin osittain siitä, että toimiva kriisisuunnitelma oli olemassa. Korkeakoulu otti pikaisesti yhteyttä Japanissa oleviin opiskelijoihinsa. Kriisiapu Suomessa oleville henkilöille järjestettiin erittäin kattavasti huomioiden japanilaiset opiskelijat ja henkilöstön edustajat (myös ne, jotka saivat rahoituksen kotikorkeakoulustaan) omassa ja jopa lähialueen korkeakouluissa. Lisäksi keskusteluapua tarjottiin laitoksilla muun muassa Japanissa olevien opiskelijoiden opiskelukavereille. Kun Japanissa olevien opiskelijoiden vanhemmat ottivat hätäntyneinä yhteyttä korkeakouluun, heitä olisi vielä voinut neuvoa tarvittaessa kääntymään esimerkiksi paikallisen kriisikeskuksen puoleen henkisen avun saamiseksi.

Tämä esimerkki osoittaa selkeästi kulttuurierojen huomioimisen tärkeyden kriisitilanteissa: keskusteluapua antaneet ammatti-ihmiset yllättyivät japanilaisten autettavien reaktiosta, jotka poikkesivat niistä, joihin suomalaiset auttajat olivat tottuneet. Koko keskusteluavun käsite oli useimmille vieras, ja he halusivat mieluiten tehdä jotakin konkreettista Japanissa olevien hyväksi. Korkeakoulu tukikin hyvin tätä konkreettisen avun, kuten tukikonsertin, järjestämistä. Keskusteluapua korkeakouluissa tarjoavien ei välttämättä ole tarpeen opiskella tarkkaan eri kulttuureiden ominaispiirteitä, mutta kulttuurista herkkyyttä on oltava mukana. On tiedostettava se, että kaikki eivät halua samanlaista apua, ja yritettävä auttaa henkilöitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Korkeakoulu toimi oikein myös siinä, ettei antanut Japanissa olevien opiskelijoiden nimiä ja yhteystietoja medialle, vaikka niitä kovasti kyseltiin. Esimerkin korkeakoulu kuitenkin lähetti Japanissa oleville opiskelijoilleen viestin, että media olisi kiinnostunut haastattelemaan halukkaita. Tämä on hyväksyttävä menettely, mutta toisaalta korkeakoulun kannattaa miettiä myös sitä, että jos henkilö on kokenut hyvin traumaattisen tapahtuman, hän ei ehkä osaa pian sen jälkeen arvioida asioita kovin järkevästi. Henkilö saattaa jälkepäin katua paniikkitilanteessa medialle antamia lausuntoja.

Kyseisestä korkeakoulusta kerrottiin, että kriisisuunnitelmaa ei uusittu tapahtuneen perusteella. Kokemuksesta kuitenkin opittiin se, että nopean reagoimisen lisäksi on tärkeää selkeä vastuunjako ja yhden ihmisen koordinoitavuus. Kriisiä hoitavan ihmisen pitäisi pystyä irtautumaan muista, vähemmän kiireellisistä töistä kriisi-

tilanteen ajaksi. On myös tärkeää, että reagoitavalmius on usealla eri ihmisellä (esimerkiksi Aasian-vaihoista vastanneen koordinaattorin työmatka tsunamin aikaan).

Tapauksia 8 ja 9 koskevat samat toimintaohjeet, jotka löytyvät tapauksen 9 lopusta.

5.5 YHTEISKUNNALLISET KRIISIT

Yhteiskunnallisiin kriiseihin lukeutuvat kyseisen maan tai alueen yhteiskuntaa laajasti koskettavat kriisitilanteet, kuten mellakat, kansannousut, yleislakot, vallankaappaukset ja sotatilanteet. Näihin tilanteisiin voi liittyä yhteiskunnan normaalin toiminnan lamaantuminen esimerkiksi niin, että virastot, kaupat, koulut ja työpaikat ovat suljettuina ja liikkuminen paikasta toiseen vaikeutuu. Korkeakoulut yleensä välttävät henkilöstön ja opiskelijoiden lähettämistä alueille, joissa yhteiskunnallinen tilanne on kovin epävakaa. Tästä huolimatta välillä käy niin, että tilanne kohdemaassa muuttuu vakavaksi vasta henkilön jo ollessa siellä.

Kohdemaan viranomaisilla on kriisitilanteissa vastuu huolehtia myös maassa olevien ulkomaalaisten turvallisuudesta. Käytännössä tämä ei aina toteudu yhteiskunnallisissa kriiseissä, joissa yhteiskunnan rakenteet voivat olla uhattuna tai viranomaiset mahdollisesti puolueellisia. Tällöin alueella olevan suomalaisen tulee turvautua paikalliseen Suomen tai muun EU- tai Pohjoismaan edustustoon. Ulkomaille lähtöä suunnitellussa hyvä apu kohdemaan turvallisuustilanteen selvittämiseksi ovat Suomen ulkoasiainministeriön matkustustiedotteet. Yhteiskunnalliset kriisit voivat koskettaa myös kyseisestä maasta tapahtumahetkellä Suomessa olevia opiskelijoita tai henkilökuntaa, joille on tarvittaessa tarjottava tukea ja keskusteluapua.

Tapaus 9: Egyptin kansannousu Kairossa keväällä 2011

Korkeakoulu sai tiedon Kairon tapahtumista uutisista. Egyptin vaihoista vastannut vaihtokoordinaattori oli sähköpostitse yhteydessä Kairossa opiskelijavaihdossa olleeseen opiskelijaan ja tiedusteli hänen tilannettaan. Opiskelija vastasi viestiin. Korkeakoulun kansainvälisen vaihdon palveluissa on tehty linjaus, että kriisialueella olevaan opiskelijaan ollaan mahdollisimman pian yhteydessä. Koordinaattori toimi tämän mukaisesti. Vastuunjako ei kuitenkaan kaikilta osin ollut selvä: opiskelija odotti korkeakoululta enemmän apua kuin korkeakoulu tarjosi. Yhteydenpito katkesi yksittäisen viestin jälkeen. Kairon tilanteesta ei keskusteltu korkeakoulun sisällä: siitä ei esimerkiksi tiedotettu korkeakoulun johtoa. Media ei ollut yhteydessä.

Opiskelijan kertoman mukaan Kairossa oli ollut jo tammikuun puolesta välistä lähtien useamman päivän mielenosoituksia, jotka eivät kuitenkaan suoranaisesti vaikuttaneet hänen turvallisuustilanteeseensa. Tuolloin myös kotikorkeakoulun vaihtokoordinaattorilta tuli sähköpostia ja kyselyä tilanteesta. Tilanne kuitenkin muuttui perjantaina 29.1.2011, jolloin puhelinverkko ja internet suljettiin ja armeija tuli kaduille illalla. Samana iltana alkoi myös ammuskelu, kyynelkaasua oli ilmassa. Opiskelija sai tietoa tapahtumista television uutislähetysten (Al Jazeera) välityksellä.

Opiskelija oli asunnossaan kahden muun suomalaisen vaihto-opiskelijan kanssa muutamia päiviä, seurana oli lisäksi kaksi muuta opiskelijaa. Yöt olivat hyvin rauhattomia, asunnon ympärillä ammuttiin jatkuvasti. Puhelimet alkoivat toimia, ja he olivat yhteydessä Kairossa asuviin tuttaviiinsa, jotka päivittivät tilannetta oman asuinalueensa kannalta. Uutiskanavien kamerat olivat Tahrir-aukiolla keskustassa, vaikka lähiöissä sattui ja tapahtui myös, eikä uutisten kautta saanut juuri tietoa mitä omalla lähialueella tapahtuu. Muun muassa tuttavien kautta tuli ensi kertaa kunnollista tietoa kiertelevistä ryöstelijöistä, jotka ryöstävät, sytyttävät taloja tuleen, raiskaavat ja aiheuttavat yleistä kaaosta. Opiskelija kavereineen olikin koko ajan lähinnä linnoittautuneena asuntoon.

Opiskelija oli yhteydessä Suomen suurlähetystöön ja kotiinsa Kairossa asuvien ystävien ja tuttavien lisäksi. Hän pyrki pysymään rauhallisena asunnollaan ja seuraamaan uutisia televisiosta. Kotikorkeakoulun vaihtokoordinaattori ei ottanut enää yhteyttä, eikä opiskelijallekaan tullut mieleen ottaa yhteyttä häneen. Kotikorkeakoulun opettaja sen sijaan oli yrittänyt soittaa ja lähettää viestiä, joka ei kuitenkaan tullut perille.

Lopulta erään samassa asunnossa olleen opiskelijakaverin vanhemmat hankkivat kaikille asunnossa olleille suomalaisille lennot kotiin. He ottivat taksin lentokentälle ulkonaliikkumiskiellon päätyttyä ja lähtivät Suomeen. Korkeakoululle opiskelijan paluusta tuli tietoa siinä vaiheessa, kun tämä tuli vaihtokoordinaattorin vastaanotolle yllättäen ja järkyttyneessä mielentilassa. Paluun jälkeen tehtiin päätös, että opiskelijan ei tarvitse palauttaa hänelle myönnettyä liikkuvuusapurahaa, koska paluu johtui hänestä riippumattomista syistä. Opiskelijan laitos hyväksiluki vaihdon aikana suoritettut opinnot ilman muodollista todistusta (opiskelijan käyttämien oppimateriaalien ja tehtyjen loppukokeiden perusteella).

Myöhemmin tilanteen rauhoituttua Kairossa vaihtokoordinaattori hankki opiskelijalle kohdekorkeakoulusta virallisen todistuksen hänen siellä suorittamistaan opinnoista. Opiskelijan kanssa keskusteltiin hänen kokemuksistaan noin puoli vuotta tapahtuneen jälkeen ja samalla sovittiin, miten hänen kokemuksensa otetaan huomioon kriiseihin reagoimisessa. Tärkein muutos on se, että nykyisin vastuukysymykset (esimerkiksi mahdolliseen evakuoimiseen liittyen) käydään läpi aiempaa tarkemmin lähtöorientaatiossa. Niin sanotuille riskialueille lähtevien opiskelijoiden kanssa järjestetään lisäksi erillinen tapaaminen ennen lähtöä ja sovitaan yhteydenpidosta mahdollisissa kriisitilanteissa.

Kun vaihdot Kairoon käynnistyivät kansannousun jälkeen seuraavan kerran keväällä 2012, yhteydenpidosta ja toiminnasta mahdollisissa kriisitilanteissa oli sovittu selkeästi. Vaihtokoordinaattori tapasi lähtijät tähän liittyen ennen lähtöä. Yhteystiedoista sekä toimintaperiaatteista informoitiin myös lähtevien opiskelijoiden lähiomaisia.

Pohdintaa:

Esimerkitapauksessa korkeakoulun ohjeistus kriisitilanteiden varalle ei ilmeisesti ollut riittävä yhteiskunnallisten kriisien osalta. Toivottavaa on, että kotikorkeakoulu pitää yllä yhteyttä ongelma-alueella oleviin opiskelijoihinsa ja henkilökunnan edustajiin ja auttaa kaikessa missä voi eli esimerkiksi selvittää näiden mahdollisuuksia päästä Suomeen, vaikka juridista vastuuta asiasta ei olisikaan. Lisäksi opiskelija oli selvästi hyvin järkyttynyt tilanteesta, ja hänet olisi tullut ohjata keskusteluavun piiriin pikaisesti eikä keskustella asiasta vasta puolen vuoden päästä. Tämäkin tulisi neuvoa kriisisuunnitelmassa. Kotikorkeakoulu kuitenkin otti tapauksesta opikseen, ja paransi ongelma-alueelle lähtevien tukemista ja varautumista kriisitilanteisiin.

Ilmeisesti opiskelija ei myöskään saanut yhteydenottoa tai apua kohdekorkeakoululta, mikä olisi myös ollut suotavaa. Tosin tässä tapauksessa kohdekorkeakoulun edustajien oma tilannekin saattoi olla vaikeutunut ja yhteyden ottaminen normaalia vaikeampaa. Samalla myös kriisialueella olevan omatoimisuus on toivottavaa – esimerkitapauksessa se toimikin, kun toisen opiskelijan vanhemmat päättivät ratkaista tilanteen.

Epävakaalle alueelle lähtevän opiskelijan kannattaa pohtia ennakkoon, kuinka toimisi kriisitilanteessa. Jos suomalaisia (tai esim. pohjoismaalaisia) on paikan päällä ryhmä, kannattaa verkostoitua ja keskustella yhdessä. Ulkomaille vaihtoon, työharjoitteluun tai töihin lähtevien olisi hyvä ilmoittaa yhteystietonsa paikalliseen Suomen suurlähetystöön heti maahan saapumisensa jälkeen (osoitehan ei välttämättä ole tiedossa vielä Suomessa). Erityisen tärkeää tämä on alueilla, joissa olot ovat epävakaat esim. poliittisen tilanteen tai luonnonilmiöiden takia. Edustustossa voi halutessaan myös käydä tutustumassa paikan päällä. Jos edustustolla on valmiussuunnitelmassaan ”julkinen osa”, kannattaa se pyytää edustustolta (kaikissa maissa se ei ole verkossa vaan jaetaan ilmoittautuessa).

Omaiset Suomessa hätääntyvät helposti iltapäivälehtien otsikoista. Siksi kannattaa pyrkiä saamaan myös puolueetonta tietoa ja seurata edustuston verkkosivuja, matkustustiedotetta sekä Facebook-sivuja. Levottomalla alueella olevan tulisi myös pitää tiiviisti yhteyttä omaisiinsa. Egyptissä vuonna 2011 ongelmana oli ajoittain toimivien yhteyksien puute; jos opiskelijan asuntolassa on myös kiinteä puhelinlinja tai joku muu mahdollinen yhteydenpitotapa (esim. fax), kannattaa se ehdottomasti ilmoittaa yhteystietojen kanssa, koska se on ”toimintavarmin”. Jos poistuu maasta vastaavassa tilanteessa, tulee asiasta ilmoittaa suurlähetystöön ja sekä lähettävälle että vastaanottaneelle organisaatiolle heti kun mahdollista.

Ulkoasiainministeriö yhdessä paikallisen edustuston kanssa evakuoivat suomalaiset alueelta, jos kyseessä on hengenvaara eikä muita mahdollisuuksia poistua maasta turvallisesti ole. Konsulipalvelulain mukaan evakuointi on vapaaehtoista ja kustannukset maksaa evakuoitava. Alkuvuonna 2011 kaupalliset lennot Kairosta toimivat, ja esimerkin opiskelija poistuikin maasta tällaisella. Kannattaa selvittää ennen matkalle lähtöä, mitä matkavakuutus korvaa ja missä tilanteissa.

Toimintaohjeet ulkomailla tapahtuvissa yhteiskunnallisissa kriiseissä ja luonnonmullistuksissa:

- Ota heti yhteyttä alueella oleviin korkeakoulusi opiskelijoihin ja henkilöstön edustajiin. Pyri tavoittamaan jokainen kaikin mahdollisin keinoin. Huomioi, että puhelin ja internet eivät välttämättä toimi alueella.
- Pidä yllä yhteyttä, pyydä heitä ilmoittamaan oleellisista tilanteen muutoksista.
- Pyydä alueella olevia ilmoittautumaan välittömästi paikalliseen Suomen edustustoon (edustuston puuttuessa Suomen ulkoasiainministeriöön) tai ilmoita heistä itse, esim. jos et saa heihin yhteyttä.
- Pyydä alueella olevia ottamaan välittömästi yhteyttä omaisiinsa ja pitämään nämä ajan tasalla.
- Pyydä alueella olevia myös seuraamaan tilannetta ja toimintaohjeita paikallisesta mediasta ja Suomen edustuston internet- tai Facebook-sivuilta.
- Varaudu median yhteydenottoihin. Medialle voi kertoa alueella tai maassa olevien korkeakoulun edustajien lukumäärän mutta ei näiden nimiä tai yhteystietoja.
- Varaudu omaisten yhteydenottoihin. Auta tarvittaessa asioiden selvittämisessä, jos esimerkiksi omaisten kielitaito ei ole riittävä.
- Selvitä tarvittaessa kriisialueella olevien mahdollisuuksia päästä turvallisemmalle alueelle ja Suomeen.
- Huomioi kriisialueelta korkeakoulussasi olevat henkilöt. Ohjaa keskusteluavun piiriin tai tue muuten hädän hetkellä.
- Lähetä pahoittelut (tilanteesta riippuen) kriisialueella sijaitseville yhteistyökorkeakouluille.
- Selvitä vakuutusasioita tarvittaessa vakuutusyhtiön kanssa.
- Kriisialueella olleiden saavuttua Suomeen tarjoa heille mahdollisuutta keskusteluapuun. Keskusteluapua voi saada Suomesta jo ulkomailla ollessaan puhelimen ja internetin välityksellä (katso liite 4).
- Anna kriisialueella oleville/olleille tietoa ulkomaanjakson mahdollisen keskeytymisen vaikutuksesta opintoihin ja apurahaan.

5.6 MUUT KRIISITILANTEET

Muut kriisitilanteet -kategoriaan kuuluvat muihin kategorioihin sopimattomat tapaukset. Tällaisia ovat esimerkiksi liikkujan talousongelmat, huumeongelma, aggressiivinen ja uhkaava käytös, luntaaminen tai plagiointi ja niistä mahdollisesti aiheutuva korkeakoulusta erottaminen sekä liikkujan perheenjäsenen tai muun läheisen sairastuminen tai kuolema. Lisäksi muut kriisitilanteet -kategoriaan voidaan katsoa kuuluvaksi sellaiset kriisitilanteet, jotka voisivat kuulua useampaan kategoriaan ja kategoriaa on siksi vaikea päättää. Esimerkiksi Oslon ampumatapaus kesällä 2011 voisi sopia kategorioihin rikokset, onnettomuudet tai yhteiskunnalliset kriisit.

Tapaus 10: Ulkomaalaisen opiskelijan häirintätapaus Suomessa

Kriisitilanne koski vaihto-opiskelijanaista, joka kertoi tullessaan häirityksi/ahdistelluksi. Ahdistelijaksi väitetty henkilö oli miespuolinen ulkomaalainen jatko-opiskelija. Miesopiskelija oli häirinnyt naisopiskelijaa ei-toivotuilla yhteydenotoilla ja mm. ilmestynyt opiskelija-asunnon ovelle ja pyrkinyt sisään. Häirintää oli tapahtunut myös Facebookissa ja opiskelijabileissä.

Opiskelija kertoi asiasta kansainvälisille palveluille kärsittyään häirinnästä jo miltei kolme kuukautta. Hän kertoi olleensa poliisiin yhteydessä ja tehneensä rikosilmoituksen asiasta. Opiskelija toivoi voivansa muuttaa toiseen asuntoon, ja asukastoimisto järjesti tämän. Asukastoimisto puhutteli ahdistelijaksi väitettyä henkilöä. Asia tuli uudelleen esille noin kuukausi häirityn opiskelijan ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. Opiskelijan ystävä otti yhteyttä kansainvälisiin palveluihin ja kertoi, ettei häirintä ole loppunut. Opiskelijalle tarjottiin apua poliisin kanssa asioinnissa sekä neuvottiin ottamaan yhteyttä ylioppilaskunnan sosiaalishteeriin, joka on opiskelijoiden yhteyshenkilö häirintätapauksissa.

Opiskelijan kotikorkeakoulu oli häirintätapauksesta yhteydessä useisiin tahoihin korkeakoulussa, muun muassa kansainvälisiin palveluihin, ahdistelijaksi väitetyn opiskelijan tiedekuntaan, ylioppilaskuntaan ja asukastoimistoon, ja ilmaisi tyytymättömyytensä siitä, kuinka asia on hoidettu ja vaati, että ko. tahot ryhtyvät toimenpiteisiin häirinnän lopettamiseksi. Vaihdon taustalla vaikuttava vaihto-organisaatio toivoi, että ahdistelijaksi väitetty opiskelija poistetaan kampukselta tai tälle annetaan varoitus. Opiskelijan kotikorkeakoululle ja vaihto-organisaatiolle ilmoitettiin, ettei korkeakoulu voi ryhtyä kurinpitotoimiin ahdistelijaksi väitettyä henkilöä kohtaan asiassa, joka ei koske opiskelua tai tutkimusta, mutta auttaa opiskelijaa poliisin ja muiden viranomaisten kanssa asioinnissa. Opiskelija ei lukuisista yhteydenotoista huolimatta ottanut apua vastaan. Haasteellista tilanteesta oli, etteivät opiskelijan, hänen kotikorkeakoulunsa ja vaihto-organisaation toiveet siitä, miten asia tulisi hoitaa, kohdanneet korkeakoulun todellisia mahdollisuuksia. Se, mitä voitiin tehdä, ei tuntunut riittävän.

Kriisitilanteen varalle ei ollut toimintasuunnitelmaa. Kansainvälisissä palveluissa asian hoitoon osallistui opiskelijan vaihto-ohjelmasta vastaava kansainvälisten asioiden suunnittelija ja kansainvälisten palveluiden päällikkö. Kansainväliset palvelut konsultoi asiassa korkeakoulun turvallisuuspäällikköä ja lakimestä. Myös koulutuspalvelujen johtajaa informoitiin asiasta. Asian hoitamiseen osallistui myös asukastoimisto ja ylioppilaskunta.

Pohdintaa:

Korkeakoulun tulee kaikin mahdollisin tavoin pyrkiä lopettamaan häirintätilanteet, jotka tapahtuvat korkeakoulun tiloissa tai liittyvät opiskeluun. Häirintätapauksiin tulee suhtautua vakavasti, mutta samalla tilanne pitää pyrkiä selvittämään niin, ettei ketään syytetä aiheetta. Useilla korkeakouluilla on omat ohjeistuksensa tai yhteyshenkilönsä häirintätilanteita varten, joihin kannattaa tukeutua vastaavassa tilanteessa. Häirinnän kohteella on usein tallessa häiritsijältä saatuja viestejä, joita voi käyttää apuna asian todistamisessa. Esimerkkitapauksessa häirintä tapahtui opiskelijoiden vapaa-ajalla, jolloin korkeakoulu koki, ettei sillä ole välineitä puuttua asiaan. Asukastoimisto puhutteli häiritsijää, koska tämä oli pyrkinyt sisään häirityn asuntoon. Korkeakoulun turvallisuuspäällikkö olisi voinut lisäksi jututtaa häiritsijää, vaikka kyse olikin opiskelijoiden vapaa-ajasta. Molemmat kuitenkin opiskelivat korkeakoulussa ja häiritty opiskelija joutui varmasti myös korkeakoulun tiloissa pelkäämään, että kohtaisi häiritsijän.

Poliisilta voi pyytää tarvittaessa konsultaatioapua häirintätapauksissa. Häirintä- ja ahdistelutapauksissa voi tehdä rikosilmoituksen poliisille, kuten esimerkin opiskelija oli tehnytkin. Poliisi tutkii tapausta rikosilmoituksen tekemisen jälkeen, mutta tutkinta kestää yleensä pitkään, joten pikaista apua ei ole odotettavissa rikosilmoituksen teon kautta. Poliisia voi pyytää puhuttelemaan ahdistelijaa kuulustelun yhteydessä – joskus sekin joutuu auttaa.

Lähestymiskielto on hyvin järeä toimenpide, mutta häirintä- ja ahdistelutapauksissa sitä voi hakea, jos häiritsijä on käyttäytynyt uhkaavasti uhria kohtaan ja osoittanut haluavansa vahingoittaa tätä. Lähestymiskiellon hakemisen yhteydessä on tärkeä todistaa, että häirintää on tapahtunut ennen, tapahtuu nyt ja on odotettavissa tapahtuvan myös tulevaisuudessa. Näyttöä on syytä kerätä: tekstiviestit, sähköpostit, naapureiden lausunnot oven takana koputtelemisesta, ystävien lausunnot ahdistelusta ja oma kirjanpito soitto- ja muista yhteydenottoyrityksistä. Lähestymiskiellon rikkomisesta seuraa sakkoa tai enintään vuosi vankeutta. Useimmiten seuraus on sakko. Esimerkkitapauksessa häirintä ei kuitenkaan ollut niin uhkaavaa, että häiritty olisi hakenut lähestymiskieltoa.

Jatkuva häirintä, jota ei saada eri tahojen yrityksistä huolimatta loppumaan, on yleensä uhrille erittäin stressaavaa ja ahdistavaa. Uhri saattaa ulkopuolisen silmin vaikuttaa epäloogiselta. Uhri voi esimerkiksi toivoa, että häirintä olisi jo ohi tai vähentyisi ja sanoa siksi häirinnän loppuneen, vaikka se jatkuisikin vielä. Häirintä tai ahdistelu on usein hankala asia, ja sen loppuminen vaatii paljon työtä ja aikaa. Tällaisissa tapauksissa on hyvä

tehdä toimintasuunnitelma ja ohjeet uhrille erilaisia tilanteita varten: jos ahdistelija soittaa, jos hän tulee oven taakse, jos lähestyy yleisellä paikalla jne. Suunnitelma antaa häiritylle välineitä toimia, ja valmiiksi pohdittu toimintamalli on helpompi ottaa käyttöön yllättävässä tilanteessa. Keskusteluapua ja tukea toimintasuunnitelman tekoon saa esimerkiksi Rikosuhripäivystyksestä.

Toimintaohjeet häirintä- ja ahdistelutapauksissa:

- Korkeakoulun tulee pyrkiä aktiivisesti ratkaisemaan sen tiloissa tai opiskelun tai työskentelyn aikana tapahtuva häirintä.
- Häirinnän kohteen tulee säilyttää kaikki häiritsijältä saadut viestit ja pitää kirjaa tämän yhteydenotoista ja sanomisista.
- Jos häiritsijä jatkaa häirintää kielloista huolimatta, häirityn tulee ilmoittaa asiasta poliisille.
- Poliisille tulee ilmoittaa välittömästi, jos häiritsijä uhkaa väkivallalla tai käyttäytyy uhkaavasti.
- Facebookissa ja muuallakin internetissä toimii nettipoliiseja, joille voi ilmoittaa muun muassa asiattomista viesteistä.
- Korkeakoulun edustajat voivat puhutella häiritsijää tai ohjata tämän esim. oppilaitospsykologin tai -kuraattorin puheille.
- Korkeakoulun edustajien tulee tarjota henkistä tukea häiritylle ja ohjata tämä tarvittaessa ammattiavun piiriin.
- Häirityn kannattaa ottaa yhteyttä Rikosuhripäivystykseen neuvojen ja henkisen tuen saamiseksi. Palvelua voi pyytää myös englanniksi.
- Myös korkeakoulun edustaja voi kysyä neuvoa poliisilta ja Rikosuhripäivystyksestä.

6 Kirjallisuusluettelo

LÄHTEET

- Juholin, Elisa. 2011. *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Helsinki: Infor, WS Bookwell.
- Kiviharju, Katja. 2000. *Kriisit pöydälle. Ulkomaiset opiskelijat ja heitä kohtaavat kriisit. Opas korkeakoulujen kansainvälisten asioiden henkilöstölle*. Helsinki: CIMO publications, Multiprint.
- Korpiola, Lilly. 2011. *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Helsinki: Infor, Suomen Graafiset Palvelut.
- Lee, Betty Kaman. 2005. *Crisis, Culture, Community*. P. 276–303 in *Communication Yearbook 29*, eds. Kalbfleisch. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Lehtonen, Jaakko. 2009. *Ettei pahin tapahtuisi: riski- ja kriisiviestinnän perusteet*. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Vos, Marita; Lund, Ragnhild; Reich, Zvi and Harro-Loit, Halliki (eds.). 2011. *Developing a Crisis Communication Scorecard: Outcomes of an International Research Project 2008–2011*. Jyväskylä Studies in Humanities 152. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

INTERNET-LÄHTEET

- Bureau of Consular Affairs, U.S Government of State. Tietoa Suomen turvallisuudesta: http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_1115.html#safety
- Duodecim-terveyskirjasto: <http://www.terveyskirjasto.fi/>
- Kela: <http://www.kela.fi/> > Maasta- ja maahanmuutto
- Korkeakoulujen turvallisuuskäsikirja: <http://www.korkeakouluturvallisuus.fi>
- Maahanmuuttovirasto: <http://www.migri.fi/>
- Psykologisen jälkipuinnin (debriefing) vaiheet: <http://therapiafennica.fi/>
- Suomen poliisi: <http://www.poliisi.fi/>
- Suomen ulkoasiainministeriö: <http://formin.finland.fi/>
- THL: Matkailijan terveysopas 2011: <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/ktl.mat>
- Tietoa kriisiviestinnästä ja kriisiviestinnän tulokortista: <http://www.crisiscommunication.fi/>

Valtion säädöspankki: <http://www.finlex.fi/fi/>

Verotus tilanteissa, joissa suomalainen työskentelee ulkomailla tai ulkomaalainen työskentelee Suomessa:
<http://www.vero.fi/>

AIHEESEEN LIITTYVÄÄ KIRJALLISUUTTA

Burak, Patricia A. and Hoffa, William W. (eds.) 2001. *Crisis Management in a Cross-Cultural Setting*. Washington, D.C.: NAFSA Association of International Educators.

Coombs, Timothy W. 2007. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing and Responding*. Los Angeles: Sage.

Eriksson, Mats. 2006. *Kriskommunikation via webben. Studier av dubbelm ordet i Linköping, Kemiraolyckan och stormen Gudrun*. Stockholm: Krisberedskampsmyndigheten. Temaserie 2006:1.

Hakala, Salli. 2009. *Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa: analyysi Jokelan ja Kauhajoen kriisien viestinnästä*. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto.

Institute for Crisis Management. *Annual Crisis Report*. <http://www.crisisexperts.com/>

Karhu, Matti ja Hendriksson, Arto. 2008. *Skandaalit & katastrofit: käytännön kriisiviestintäopas*. Helsinki: Infor, Otavan kirjapaino.

Kyllönen, Tarmo ja Rickman, Arto. 2011. *Henkilöturvallisuus koulussa: vaarallisen käytöksen ennakointi ja hallinta*. Jyväskylä: PS-kustannus, Bookwell.

Lehtomäki, Matias. 2011. *Turvallisesti matkalla – Opas turvalliseen ulkomaanmatkailuun*. Opinnäytetyö, Laurea Leppävaara.

Richie, Brent W. 2004. *Chaos, Crises and Disasters: a Strategic Approach to Crisis Management in the Tourism Industry*. *Tourism Management* 25 (2004): 669–683.

Ulmer, Robert R., Sellnow, Timothy L. and Seeger, Matthew W. 2007. *Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Liitteet

LIITE 1: Korkeakouluille lähetetty kysely ”Kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteet”

Kysely toteutettiin webropol-internetkyselynä. Pyyntö vastata kyselyyn lähetettiin korkeakouluille CIMOn campo- ja cimeoni-sähköpostilistojen kautta joulukuussa 2011. Vastauksia toivottiin korkeakoulujen kansainvälisiltä yksiköiltä sekä tiedekuntien/koulutusalojen kansainvälisten asioiden koordinaattoreilta. Webropol-kyselyssä kysyttiin seuraavia asioita:

- Korkeakoulu ja yksikkö
- Vastaajan nimi, tehtävä ja yhteystiedot
- Onko korkeakoulussasi käytössä kriisinhallinta- tai kriisiviestintäsuunnitelma? Jos on ja suunnitelma on nähtävissä internetissä, mainitse webbiosoite.
- Millaisia opiskelijoiden ja henkilökunnan liikkuvuuteen liittyviä kriisitilanteita korkeakoulussasi on tullut vastaan? Kerro lyhyesti, mitä tapahtui ja mitä toimenpiteitä se aiheutti. Turvaututtiinko myös ulkopuolisten asiantuntijoiden apuun? Poimimme joitakin esimerkkejä käsiteltäväksi oppaassa. Valittuja esimerkkejä käsitellään anonymisti.
 1. terveyteen liittyvät kriisit
 2. onnettomuudet
 3. rikokset
 4. luonnonmullistukset
 5. yhteiskunnalliset kriisit
 6. muut kriisitilanteet
- Millaisia tarpeita korkeakoulussasi on kriisitilanteisiin liittyvän ohjeistuksen tai valmennuksen suhteen?
- Onko korkeakoulussasi luotu sellaisia hyviä käytäntöjä tai tuotettu materiaalia, jota voisi toimittaa oppaan valmistelua varten ohjausryhmän ja kirjoittajan käyttöön?
- Mitä muita ideoita ja toiveita sinulla on kriisioppaan sisällön suhteen? Esim. minkälaisia aihealueita tai näkökulmia oppaaseen tulisi sisällyttää?
- Miten aihetta tulisi käsitellä esimerkiksi seuraavilla korkeakoulujen kv-päivillä?

LIITE 2. Kriisiviestinnän tulokortin osa-alueet

Lähde: <http://www.crisiscommunication.fi/criscomscore/> (lainattu 21.3.2012)

Aika	Kriisinhallinnan vaihe	Viestintätehtävät	Sidosryhmät		
			Kansalaiset	Media	Organisaatio ja toimijaverkosto (Kriisin hoitamiseen osallistuvat osapuolet)
Ennen kriisiä	[1] Varautuminen (ennakointi, valmius- ja lievennys-toimenpiteet)	1.1 Kansalaisryhmien ja heidän viestintätapojensa tunteminen	X		
		1.2 Kansalaisryhmien käsitysten ja tietojen luotaaminen	X		
		1.3 Yleisen valmiuden parantaminen (esim. erilaisin viestinnän keinoin lisätään ihmisten tietoja riskeistä sekä ohjataan ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin)	X		
		1.4 Yhteistyön vakiinnuttaminen tiedotusvälineiden kanssa		X	
		1.5 Organisaation sisäisen ja muiden toimijoiden valmiustilan kohottaminen			X
		1.6 Tilat, välineet ja henkilöstö			X
		1.7 Tiedonkulun parantaminen sekä viestinnän tehtävien harjoittelu organisaatiossa ja toimijaverkostossa			X
Kriisin aikana	[2] Varoittaminen	2.1 Kansalaisryhmien varoittaminen	X		
		2.2 Ohjeiden antaminen ja reaktioiden luotaaminen	X		
		2.3 Tiedotusvälineiden informoiminen		X	
		2.4 Tiedonkulku ja varoittamisen koordinoiminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa			X
	[3] Kriisivaihe (häätötilanne)	3.1 Ohjeet lisävahinkojen estämiseksi (ohjeistava viestintä)	X		
		3.2 Viestintä psykologisen toipumisen tueksi	X		
[4] Kriisin jälkeiset toimenpiteet (tilanteesta palautuminen)	3.3 Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien jatkuva luotaaminen	X			
	3.4 Suorat viestintäkanavat (viestiminen erilaisille väestöryhmille esim. verkkosivuston ja puhelinpalvelun kautta)	X			
	3.5 Nimetyt yhteyshenkilöt mediasuhteiden hoitoon		X		
	3.6 Yhteistyön parantaminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa			X	
Kriisin jälkeen	[4] Kriisin jälkeiset toimenpiteet (tilanteesta palautuminen)	4.1 Ohjeet kriisin jälkeisissä toimenpiteissä	X		
		4.2 Tilanteen selvittäminen ja tietämyksen lisääminen	X		
		4.3 Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien luotaaminen	X		
		4.4 Jatkuvat mediasuhteet (esim. mediaa rohkaistaan uutisoimaan palautumisesta)		X	
		4.5 Yhteistyön edistäminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa			X
	[5] Arviointi	5.1 Tilanteen päättäminen, tietojen ja mielikuvien ohjaaminen	X		
		5.2 Mediajulkisuuden arvioiminen (esim. mediasuhteita arvioidaan koko tapahtuman ajalta ja toimintamalleja parannetaan tarpeen mukaan)		X	
		5.3 Arviointi ja oppimisen tukeminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa (Opitut asiat dokumentoidaan huolellisesti)			X

LIITE 3. Keskeisiä asioita julkisuudesta, salassapidosta ja tietosuojasta kansainvälisen liikkuvuuden parissa työskentelevien tiedoksi kriisitilanteita varten

(laatinut lakimies Laura Karppinen)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, Julkl) sääntelee sitä, mitkä viranomaisen asiakirjat ovat julkisia ja mitkä asiakirjat ja tiedot salassa pidettäviä. Henkilötietolaki (523/1999, HetiL) taas sääntelee henkilötietojen käsittelyä. HetiL ohjaa sellaistenkin henkilötietojen käsittelyä, jotka ovat julkisia. Tietosuoja ei ole sama kuin salassapito vaan tarkoittaa, että henkilötietoja, niin julkisia kuin salassa pidettäviä, saa käsitellä vain laissa säädettyin edellytyksin. Julkisuutta, salassapitoa ja tietosuojaa koskevat siis yleislakeina HetiL ja Julkl. Lisäksi säännöksiä voi olla erityislaeissa, esimerkiksi potilastiedoista säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, PotilasL). Yliopiston toimintaa sääntelevässä erityislaissa, yliopistolaissa (558/2009, YOL) on säännös tietojensaantioikeudesta (90 a §). Ammattikorkeakoululaissa (351/2003, AMKL) vastaava säännös on 40 §.

Henkilötietoja ovat HetiL:n mukaan kaikenlaiset henkilöä, hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavat merkinnät, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. Tieto ei ole henkilötieto, jos sitä ei voi yhdistää kehenkään tiettyyn henkilöön.

Salassapidettävät henkilötiedot on säännelty Julkl 24 §:ssä. Salassapito tarkoittaa sekä velvollisuutta asiakirjan salassapitoon että vaitiolo velvollisuutta (velvollisuutta olla ilmaisematta tietoa asiakirjasta tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä). Henkilövaihdon kriisitilanteiden kannalta keskeistä on muistaa, että muun muassa seuraavat tiedot ovat salassa pidettäviä:

- henkilön taloudellista asemaa koskevat tiedot (Julkl 24.1 § 23 kohta)
- sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkuutta koskevat tiedot (Julkl 24.1 § 25 kohta)
- terveydentilaa koskevat tiedot (Julkl 24.1 § 25 kohta)
- yksityiselämää, perhe-elämää ja henkilökohtaisia oloja koskevat tiedot (Julkl 24.1 § 32 kohta)

Salassapito- ja vaitiolo velvollisuus koskee viranomaisen palveluksessa olevia tai luottamustehtävää hoitavia, muttei yksityishenkilöitä, kuten opiskelijoita, elleivät nämä ole saaneet salassa pidettävää tietoa viranomaisen palveluksessa ollessaan tai luottamustehtävää hoitaessaan. Salassapito ja vaitiolo kohdistuu sivullisiin; omasta asiastaan jokaisella on yleensä oikeus saada tieto.

Viranomaisen sisällä salassa pidettävän tiedon voi antaa niille työntekijöille, jotka tarvitsevat sitä työtehtävissään. Salassa pidettävän tiedon voi muuten antaa, jos tiedon antamisesta tai oikeudesta tiedon saamiseen on laissa erikseen nimenomaisesti säädetty tai jos se, jonka etujen suojaksi salassapitovelvollisuus on säädetty, antaa siihen suostumuksensa. Näitä molempia tiedonantamistilanteita koskevat YOL 90 a § ja AMKL 40 §. YOL

90 a §:ssä säädetään oikeudesta salassapitosäännösten estämättä antaa opiskelijan terveydentilaa ja toimintakykyä koskevia ja tehtävien hoidon kannalta välttämättömiä tietoja

1. yliopiston rehtorille ja yliopiston turvallisuudesta vastaavalle muulle henkilölle opiskelun turvallisuuden varmistamiseksi;
2. opinto-ohjauksesta vastaaville henkilöille muihin opintoihin ja tukipalveluihin ohjaamista varten;
3. opiskeluterveydenhuollosta vastaaville henkilöille opiskelijan terveyden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja tarvittaviin tukitoimiin ohjaamista varten;
4. harjoittelusta vastaaville henkilöille opiskelijan sekä harjoittelupaikan henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi; sekä
5. poliisille ja yliopiston edustajalle, joka on ensisijaisesti vastuussa turvallisuusuhan selvittämisestä, välittömän turvallisuusuhan arvioimiseksi tai mikäli opiskelijan todetaan terveydentilan arvioinnissa olevan vaaraksi muiden turvallisuudelle.

AMKL 40 § on muuten samansisältöinen, mutta siinä puhutaan yliopiston sijasta ammattikorkeakoulusta. Lainkohdissa tarkoitetuissa tilanteissa salassa pidettäviä tietoja voi siis antaa, mikäli tiedot koskevat opiskelijan terveydentilaa ja toimintakykyä, ovat tehtävien hoidon kannalta välttämättömiä ja ne annetaan säännöksissä mainituille henkilöille säännöksissä mainittuihin tarkoituksiin.

Opiskelijavaihdossa opiskelijoiden henkilötietojen käsittely perustuu siihen, että opiskelijoilla on opiskelun vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän (korkeakoulun) toimintaan. Kriisitilanteita varten vaihtokorkeakoulun on tärkeää pyytää opiskelijalta etukäteen nimenomainen, kirjallinen suostumus ilmoittaa tällaisesta tilanteesta omaisille ja kotikorkeakoululle, sillä salassa pidettävää tietoa, kuten terveystietoja, ei saa ilmaista sivullisille (sivullisia ovat tässä yhteydessä myös täysi-ikäisen opiskelijan omaiset ja kotikorkeakoulun henkilökunta) ilman laissa olevaa nimenomaista säännöstä tai asianomaisten opiskelijan suostumusta. Opiskelijalla on oltava mahdollisuus myös olla antamatta suostumusta tai peruuttaa suostumus, jolloin tietoja ei siis saa antaa. On huomattava, etteivät ylläselostetut YOL:n ja AMKL:n tietojensaantisäännökset anna oikeutta antaa tietoja omaisille tai kotikorkeakoululle.

Kriisiviestinnässä salassa pidettävistä tiedoista pitää viestiä niin, ettei henkilön nimeä ilmaista tai muuten anneta niin tarkkoja tietoja, että hänen henkilöllisyytensä paljastuu. Esimerkiksi onnettomuudessa loukkaantuneesta voidaan viestiä niin, ettei nimeä anneta vaan sanotaan ”eräs vaihto-opiskelija”. Korkeakoululla ei ole oikeutta saada opiskelijan terveystietoja terveydenhuollosta ilman tämän suostumusta, ja jos tiedot saadaan muuta kautta, korkeakoulu ei voi tiedottaa niistä ilman suostumusta. Salassapitosäännökset on hyvä tuoda sopivalla tavalla esiin kriisiviestinnässä, jottei synny käsitystä, että asioita tahallaan peitellään tai ei vain haluta tai osata tiedottaa.

Oikeudesta saada tieto ja muusta henkilötietojen luovuttamisesta viranomaisen henkilörekisteristä säädetään Julkl 16 §:ssä. Julkisen tiedon henkilörekisteristä voi antaa suullisesti, nähtäväksi tai jäljennettäväksi viranomaisen luona. Kysyjän ei yleensä tarvitse ilmoittaa henkilöllisyyttään tai perustella, miksi haluaa tietoja. Opiskelijavaihdossa tällaisia julkisia tietoja ovat esimerkiksi kuka tai ketkä ovat kyseisessä korkeakoulussa vaihto-opiskelijana, mitkä ovat heidän kotikorkeakoulunsa ja mihin saakka opiskeluoikeus on voimassa.

Esimerkiksi tiedotusvälineen edustajalle tai kelle hyvänsä kysyjälle pitää kysyttäessä antaa tieto, onko tietty henkilö kyseisen korkeakoulun opiskelija vai ei. Sen sijaan tietoa, onko kyseinen opiskelija sairaalassa vakavasti loukkaantuneena, ei pidä ilman opiskelijan suostumusta antaa, vaikka korkeakoululla tieto olisikin.

Jos tietoja halutaan sähköisessä muodossa (sisältää sähköpostitse annettavan yksittäisenkin tiedon), kopiona tai tulosteena, kyseessä on henkilötietojen luovutus. Julkisia tietoja henkilörekisteristä voidaan luovuttaa tiedotusvälineille toimituksellisia tarkoituksia varten myös sähköisesti, kopiona tai tulosteena. Tällöin on varmistauduttava siitä, että kysymyksessä on toimituksellinen tarkoitus ja että tietojen pyytäjällä edustaa kyseistä tiedotusvälinettä. Sekä julkisia että salassa pidettäviä tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille, jos tietojen saajalla on oikeus tallettaa ja käyttää niitä henkilötietoja, joita hän pyytää. Tietoja pyytävä viranomainen esittää rekisterinpitäjälle kirjallisen pyynnön, jossa on selvitetty hänen oikeutensa tallettaa ja käyttää niitä henkilötietoja, joita hän pyytää.

Tarkempaa tietoa henkilötietojen suojasta sekä oppaita on tietosuojavaltuutetun verkkosivuilla, <http://www.tietosuoja.fi>. Sivuilla on myös keskeisin julkisuuslainsäädäntö, salassapitoa ja tietosuojaa koskeva lainsäädäntö. Tietosuojavaltuutetun toimisto tarjoaa puhelinneuvontaa. Useimmilla korkeakouluilla on myös omia lakimiehiä, joilta voi tarvittaessa pyytää neuvoa.

LIITE 4: Kansainvälisen liikkuvuuden kriisitilanteissa auttavia yhteystahoja

Tarkista aukioloajat ja puhelinten päivystysajat kunkin viranomaisen tai palveluntarjoajan verkkosivuilta.

Yhteystahoja Suomessa:

- **Hätäkeskus, puh. 112**

Hätänumeroon tulee soittaa aina kiireellisissä, todellisissa hätätilanteissa, kun oma tai jonkun läheisen henki, terveys, omaisuus tai ympäristö on uhattuna tai vaarassa. Jos epäilyttää, onko kyseessä hätätilanne vai ei, on aina parempi soittaa hätänumeroon 112 kuin olla soittamatta. Hätänumeroon ei kuitenkaan tule soittaa ei-kiireellisissä tiedusteluasioissa. Etenkin häiriö- ja poikkeustilanteissa tiedustelusoitot saattavat tukkia hätänumeron ja estää apua tarvitsevien yhteydenotot.

- **Suomen poliisi**

Hätätilanteissa poliisilta pyydetään apua hätänumeron 112 kautta. Muissa asioissa otetaan yhteyttä lähimpään poliisilaitokseen. Yhteystiedot: <http://www.poliisi.fi/>.

- **Kriisin kohdanneen henkilön kotimaan edustusto Suomessa tai lähimmässä maassa**

<http://www.formin.fi/> > Edustustot > Ulkovaltojen edustautuminen Suomessa

- **SOS-kriisikeskus, Helsinki**

<http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus>

SOS-kriisikeskus tarjoaa nopeaa kriisiapua ja varhaiskuntoutumista. Periaatteena on järjestölähtöinen matalan kynnyksen apu selviytymisen tukena. Kriisityön keskeisiä muotoja ovat neuvonta ja ohjaus, kriiseistä tiedottaminen, psykososiaalinen tuki, ryhmätoiminta sekä itsemurhien ehkäisy. SOS-kriisikeskuksen palveluihin kuuluvat muun muassa:

Valtakunnallinen kriisipuhelin, puh. 01019 5202

Valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa välitöntä keskusteluapua kriiseissä oleville ja heidän läheisilleen.

Kriisivastaanotto, Maistraatinportti 4 A 4 krs, 00240 Helsinki

Ajanvaraustiedustelut suomeksi: (09) 4135 0510

Ajanvaraustiedustelut englanniksi: (09) 4135 0501

Kriisivastaanotolla kriisityöntekijät tarjoavat henkilökohtaista keskusteluapua selviytymisen tueksi yksilöille, pariskunnille ja perheille. Tukea ja apua tarjotaan myös Suomessa asuville ulkomaalaisille suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja tarvittaessa myös tulkin välityksellä. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

- Alueelliset kriisikeskukset 19 paikkakunnalla

<http://www.mielenterveysseura.fi/> > SOS-kriisikeskus > Kriisikeskusverkosto

- Kriisikeskus internetissä, <https://www.tukinet.net/>

Tukinet on internetissä toimiva kriisikeskus. Tukinetissä voi maksutta saada henkilökohtaista tukea, osallistua erilaisiin keskusteluryhmiin sekä etsiä tietoja Tukinetin palveluhausta tai aineistokannasta.

- Rikosuhripäivystys/ Victim Support Finland

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) tehtävä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa mm. tuottamalla matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluita.

Auttava puhelin: 0203 16116 (pääasiassa suomeksi)

<http://www.riku.fi>, verkkosivuilta löytyy englanninkielinen lomake, jonka täyttämällä henkilö jättää yhteydenottoopyynnön häntä lähimpänä sijaitsevaan rikosuhripäivystyksen palvelupisteeseen. Englanninkielentaitoinen henkilö ottaa yhteyttä 2–3 arkipäivän sisällä. Palvelupisteissä voi myös käydä paikanpäällä. Yhteystiedot löytyvät yllä mainituilta verkkosivuilta.

- Raiskausriisikeskus Tukinainen

Tarjoaa maksutonta ammattiapua seksuaalisen väkivallan ja hyväksikäytön uhreille, heidän läheisilleen ja heitä työssään kohtaaville.

Kriisipäivystys, puh. 0800-97899

Kriisiapua seksuaalisen hyväksikäytön ja väkivallan kysymyksissä. Tietoa tukinaisen kriisityön palveluista.

Juristipäivystys, puh. 0800-97895

Tietoa ja neuvontaa seksuaalirikosasioissa. Henkilökohtaiset ajanvaraukset ja oikeusavustukset.

Nettitukinainen, <https://www.nettitukinainen.fi/>

Verkkosivulle luodaan käyttäjätunnus ja salasana, ja henkilö voi siellä esittää kysymyksiä ja saada asiantuntijoiden vastauksia nimettömänä.

- Suomen ulkoasiainministeriö

<http://formin.finland.fi/>

- Maahanmuuttovirasto

<http://www.migri.fi/>, tietoa maahanmuuton periaatteista ja käytännöistä Suomessa.

- FINFO-palvelut

auttavat kaikkia Suomeen muuttaneita sekä heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia.

Email: finfo@finfonet.fi

Puh. 0207 401160, puhelinpalvelua venäjäksi, somaliksi, suomeksi ja englanniksi. <http://www.finfonet.fi/>

- [Valtion oikeusaputoimistot](#)

<http://www.oikeus.fi/4341.htm>

- [Kansaneläkelaitos, Kela](#)

Maasta- ja maahanmuuton palvelunumero: 020 692 207

Ulkomaan yksikkö, palvelee yli vuoden ulkomailla asuvia, puh. 020 634 2650

Email: inter.helsinki@kela.fi

In To, Salomonkatu 17, A-porras, 2. krs, 00232 Helsinki

Email: info@intofinland.fi <http://www.infopankki.fi/into/>. Kelan ja Verohallinnon palvelupiste Suomeen tuleville ja Suomesta lähteville työntekijöille. Työntekijöiden lisäksi In To palvelee Suomeen tulevia yrittäjiä ja opiskelijoita sekä ulkomailta työvoimaa palkkaavia ja välittäviä yrityksiä.

Kelan palvelupisteet: <http://www.kela.fi/> > Yhteystiedot

- [Nyyti ry, opiskelijoiden tukikeskus](#)

<http://www.nyyti.fi/>

- [Apua.info](#)

internet-tietokanta johon on kerätty paljon yhteystietoja erilaisia ongelma- ja kriisitilanteita varten

<http://www.apua.info/>

- [Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry](#)

tietoa alkoholi- ja päihdeongelmista

<http://www.ehyt.fi/>

- [Suomen punainen risti, SPR](#)

Tarjoaa muun muassa henkistä tukea kriisitilanteissa sekä HIV- ja aids-neuvontaa ja tukea.

<http://www.punainenristi.fi/>

- [Säteilyturvakeskus \(STUK\)](#)

Säteilyturvakeskus pitää yllä jatkuvaa valmiutta normaalista poikkeavien säteilytilanteiden varalta.

Puhelinvaihe: (09) 759 881

<http://www.stuk.fi/>

- [Myrkytystietokeskus](#)

Vastaa puhelimitse kaikkina viikonpäivinä ympäri vuorokauden äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyviin kysymyksiin.

puh. (09) 471 977 (suora) tai (09) 4711 (vaihe)

<http://www.hus.fi/> > Myrkytystietokeskus

- Sairaalat, terveyskeskukset, YTHS
- Ylioppilaskunnat, oman korkeakoulun opiskelijajyhdistys
- SYL, SAMOK
- Paikalliset ulkomaalaiskeskukset ja -yhdistykset
- Seurakunnat, diakoniatyö, eri uskontokuntien yhteyshenkilöt

Yhteystahoja ulkomailla:

- Suomen edustustot ulkomailla

Muiden Pohjoismaiden ja EU-maiden edustustot auttavat suomalaisia silloin, kun Suomella ei ole edustustoa kyseisessä maassa.

<http://www.formin.fi/> > Edustustot > Suomen edustustot maittain

- SOS International

Pohjoismaisten vakuutusyhtiöiden omistama kansainvälinen hälytyskeskus. Suomenkielinen palvelupuhelin hätätilanteissa, aina auki, puh. +358 (0)9 25 27 11 60, <http://www.sos.dk/en/>.

- Yhteistyökorkeakoulu(t) kyseisellä alueella
- Paikallinen poliisi tai muut viranomaiset
- Paikallinen sairaala tai muut sairaanhoidon yksiköt
- Merimieskirkko, oman uskontokunnan seurakunta
- Suomalaisyhdistykset
- Paikallinen Punainen risti tai Punainen puolikuu

Liite 5. Psykologisen jälkipuinnin (debriefing) vaiheet

Lähde: Väisänen & Karttunen, <http://therapiafennica.fi/>, lainattu 21.3.2012.

1) Aloitusvaihe	Esittely
Työskentelyperiaatteet, säännöt: luottamuksellisuus, aika, salassapito. Ei puhumispakkoa, koko ajan mukana.	
2) Faktavaihe	Kuinka kukin sai tiedon tapahtuneesta ja millainen rooli hänellä oli suhteessa tapahtumaan?
Mitä oikein tapahtui?	
3) Ajatusvaihe	Mikä oli ensimmäinen ajatus?
Mitä jäi mieleen? Kaikkien aistien rekisteröinnit tärkeitä (näkö, kuulo, kosketus, haju). Kysymykset ajatuksista ja fokuointi aistikokemuksiin antavat usein tunnevastauksia.	
4) Reaktiovaihe eli tunnevaihe	Osallistujat kertovat, millaisia tunteita heillä on ollut eri vaiheissa: pelkoa, avuttomuuden tunnetta, itsesyytöksiä, turhautumista, raivoa, sääliä.
Mikä oli pahinta? Kognitiiviset, tunne- ja ruumiilliset reaktiot käydään läpi.	
5) Normalisointivaihe	Vetäjä aktivoituu kommentoimaan esiin tulleiden reaktioiden samankaltaisuutta.
Käydään läpi myös reaktioita, jotka ovat odotettavissa lähiviikkoina. Kerrotaan jaksamista ja selviytymistä edistäviä keinoista, osin mukanaolijoiden omia havaintoja hyväksikäyttäen. Korostetaan tapahtuneen poikkeuksellisuutta ja reagoinnin normaaliutta.	
6) Päätösvaihe	Yhteenveto ottaen huomioon, mitä kukin on huomannut.
Mahdollisen seurantakontaktin sopiminen 3–4 viikon päähän. Vetäjien puhelinnumerot. Yhteyttä on syytä ottaa, jos <ul style="list-style-type: none">• reaktiot eivät laannu kuukaudessakaan• reaktion voimakkuus lisääntyy• asianomainen tai hänen läheisensä huomaa suuria luonnemuutoksia• perhe-elämä tai työelämä ei toimi• haluaa saada tietoa kriisiavun mahdollisuuksista.	