SOSIAALITAITO OY

SOCIALKOMPETENS AB

Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla

Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti

Sosiaalitaito Oy – Socialkompetens Ab
Eija Antikainen-Juntunen
Toukokuu 2007

ESIPUHE

Tässä raportissa kerrotaan ”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeen toteutuksesta ja tuloksista. ”Työturvallisuus sosiaalialalla” oli yksi sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman valtakunnallisen ”Sosiaalialan työolot” –hankkeen kolmesta osahankkeesta. Muut hankkeet olivat ”Itseohjautuva ja reflektoiva toiminta sosiaalityön dynaamisen ja verkostoituneen asiantuntijuuden perustana” sekä ”Työhyvinvoinnin johtaminen ja sosiaalitoimistojen vetovoimaisuus”. ”Sosiaalialan työolot” –hankkeesta ilmestyy osahankkeiden yhteinen loppuraportti sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemana toukokuussa 2008.

Työväkivalta nousi sosiaalialan työturvallisuusuhaksi 1980-luvulla. Työväkivallan määrä on ollut siitä lähtien nousussa, ja nousu koskee erityisesti asiakaspalvelutehtävissä työskenteleviä naisia. Tuoreimman kunta-alan työolobarometrin (2006) mukaan 17% sosiaalitoimen työntekijöistä oli joutunut viimeisen vuoden aikana vähintään kerran fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi ja 26% oli kokenut työssä henkistä väkivaltaa tai kiusaamista. Samansuuntaisia tuloksia saatiin sosiaalialan korkeakoulutettuja edustavan ammattijärjestö Talentian tuoreessa selvityksessä (Ennakkotieto … 2007), vaikka tulokset eivät ole suoraan verrattavissa työolobarometrin tuloksiin erilaisen kysymyksenasettelun vuoksi. Voimakkainta työväkivallan kasvu näyttää viime vuosina olleen vanhustenhuollossa, jossa uusimpien selvitysten mukaan työväkivalta on huomattavasti yleisempää kuin muilla sosiaalialan sektoreilla.

”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeen tarkoitus on ollut yhtäältä tuottaa tietoa työväkivallan yleisyydestä ja muodoista sosiaalialan ammateissa sekä toisaalta edesauttaa työturvallisuuden kehittämistä. Hanke on toteutettu kyselyiden avulla, järjestämällä työkokouksia työntekijöille, esimiehille ja työsuojelun edustajille sekä työstämällä työväkivallan hallintaan liittyviä asioita työyhteisökohtaisesti.

Sosiaalitaito kiittää kaikkia hankkeen toteutukseen osallistuneita kuntien edustajia: kyselyihin vastanneita, työkokouksiin osallistuneita sekä työyhteisökohtaisessa kehittämisessä mukana olleita. Ohjaus- ja vertaistuesta kiitämme sosiaali- ja terveysministeriön, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin, Helsingin yliopiston Yhteiskunta-politiikan laitoksen ja Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian sekä Työturvallisuuskeskuksen edustajia. Lisäksi kiitämme yhteistyöstä Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (ISO) Joensuun yksikköä, Itä-Uudenmaan ja Päijät-Hämeen sosiaalialan osaamiskeskus Versoa, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentiaa, Alzheimer-keskusliittoa, Kaakkois-Suomen työsuojelupiiriä, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy:tä sekä Mood House Oy:tä.

TIIVISTELMÄ

”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeen (01.02.2006-31.05.2007) tavoite oli tarkentaa käsitystä sosiaalialalla esiintyvästä työväkivallasta. Sosiaaliala on yksi työväkivallan riskialoista (Aromaa 1993; Kinnunen 1994; Työ ja terveys –tutkimus 1997; 2000; 2003; 2006; Piispa ja Saarela 2000; Lehto ja Sutela 2004; Jurvansuu ja Huuhtanen 2005; Heiskanen 2005). Väkivallalla tarkoitettiin tässä hankkeessa asiakkaiden harjoittamaa henkistä ja fyysistä väkivaltaa ja väkivallalla uhkailua sosiaalialan työntekijöitä kohtaan. Hankkeessa oli mukana Uudenmaan ja Pohjois-Karjalan kunnissa työskenteleviä kotipalvelun ja –hoidon työntekijöitä, lastensuojelun perhetyöntekijöitä sekä sosiaalityöntekijöitä, heidän esimiehiään sekä kuntien työsuojelu-valtuutettuja ja –päälliköitä.

Hankkeella oli kahtalainen tarkoitus. Ensinnäkin sen tarkoitus oli tuottaa tietoa sosiaalialalla esiintyvästä työväkivallasta ja toiseksi edesauttaa työturvallisuuden kehittämistä. Hanketta toteutettiin työväkivaltakyselyjen, työkokousten ja työyhteisökohtaisten keskustelujen avulla. Työväkivaltakyselyissä selvitettiin fyysisen väkivallan ja uhkailun lisäksi henkistä väkivaltaa, joka usein jätetään työväkivaltaselvitysten ulkopuolelle sekä työpaikoilla käytössä olevia menetelmiä ehkäistä ja hallita työväkivaltaa.

Työturvallisuus -hankkeen työväkivaltakyselyjen mukaan henkinen väkivalta ja uhkailu olivat yleisiä ja paljon yleisempiä kuin fyysinen väkivalta vanhusten kotihoidossa, lastensuojelun perhetyössä ja sosiaalityössä. Asiakkaiden henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi oli viimeisen vuoden aikana joutunut 46% ja fyysisen väkivallan kohteeksi 11% kyselyyn vastanneista 417 työntekijästä. Työväkivalta oli ammattiryhmistä yleisintä sosiaalityössä. Sosiaalityössä esiintyvä väkivalta oli laadultaan henkistä (haukkumista, haistattelua, mitätöintiä, puhelinhäirintää yms.) sekä työntekijöiden verbaalista uhkailua oikeudella ja muilla ”korkeammilla” voimilla sekä fyysisellä satuttamisella. Fyysistä väkivaltaa esiintyi eniten lastensuojelun perhetyössä, ja tekijöitä olivat asiakasperheiden lapset. Perhetyö sijoittui sosiaalityön ja kotihoidon ”väliin”, sillä perhetyössä esiintyvässä väkivallassa oli sekä sosiaalityölle että kotihoidolle tyypillisiä piirteitä. Kotihoidon työväkivallalle oli tyypillistä haistattelu ja nimittely, rivot puheet ja fyysinen seksuaalinen ahdistelu, ei-sanallinen uhkailu sekä liikkumisen estäminen ja sitominen. Seksuaalista väkivaltaa oli kohdannut viimeisen vuoden aikana vain kotihoidon työntekijät.

Työväkivallassa esiintyvät ammattikuntakohtaiset erot olivat yhteydessä työntekijän ja asiakkaan kontaktin läheisyyteen vs. etäisyyteen. Sosiaalityössä ilmenevä asiakasväkivalta oli tyypillistä kontrolli- ja liittämissuhteessa ilmenevää väkivaltaa, joka kumpuaa asiakkaan ja työntekijän välisestä etäisyydestä ja hierarkkisesta erosta. Asiakkaat pyrkivät henkisen väkivallan ja uhkailujen

avulla horjuttamaan ennen kaikkea sosiaalityöntekijän valta-asemaa ja saattamaan hänen ammattitaitonsa kyseenalaiseksi. Kotihoidossa kohdattiin huolenpitosuhteessa yleistä tahatonta väkivaltaa, jossa oli ominaista se, että tekijä oli vajaavaltainen. Väkivalta oli keino ilmaista jotain tärkeää (epätoivoa, kipua, ahdistusta, pelkoa tms.), jota henkilö ei kyennyt muulla tavoin ilmaisemaan. Kotihoidossa esiintyvä seksuaalinen väkivalta oli miesasiakkaiden naistyöntekijöihin kohdistamaa väkivaltaa ja liittyi naisen ja miehen väliseen valtasuhteeseen. Perhetyössä esiintyi sekä liittämis- ja kontrollisuhteesta että huolenpitosuhteesta kumpuavia jännitteitä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä.

Työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa oli runsaasti puutteita nyt tutkituissa sosiaalialan työpaikoissa. Neljäs-osasta työväkivaltakyselyihin vastanneiden lähiesimiesten työpaikkoja puuttui työturvallisuuslain mukainen työsuojelun toimintaohjelma. Työväkivallan riskitilanteita (yksintyöskentelyä, kotikäyntejä sekä ilta- ja yötyötä) varten oli laadittu menettelytapaohjeita vähemmistössä työyhteisöistä ja ohjeista tiedottamisessa oli puutteita. Kolmasosa työntekijöistä ei tiennyt, oliko ohjeita olemassa vai ei. Suurimmat puutteet koskivat uusien työntekijöiden perehdyttämistä työväkivalta-asioihin, jonka vain 5% työntekijöistä ja 4% lähiesimiehistä katsoi säännölliseksi ja riittäväksi. Myös työssä sattuneiden työväkivaltatilanteiden käsittelyssä työpaikalla ja ilmoittamisessa esimiehelle ja työsuojelulle oli puutteita. Se, minkälainen väkivalta pitäisi ilmoittaa työsuojelulle, oli epäselvää 45%:lle kyselyyn vastanneista työntekijöistä, 25%:lle lähiesimiehistä ja 14%:lle sosiaalijohtajista. On syytä epäillä, ettei kotihoidon sekä perhe- ja sosiaalityön työntekijöiden työturvallisuuden seuranta ja valvonta toteudu riittävästi.

Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen työyhteisökohtaisessa toteutuksessa samoin kuin sen aikana järjestetyissä työkokouksissa pyrittiin löytämään keinoja, joilla voidaan edesauttaa sosiaalialan lähiesimiehiä käsittelemään työväkivaltaan liittyviä asioita työpaikoilla ennalta ehkäisevästi, ennen kuin ”jotain sattuu”. Vaikka vastuu kuntaorganisaation työväkivaltariskien hallinnasta on organisaation huipulla, tapahtuu varsinainen riskien arviointi, ehkäisy ja hallinta työpaikka- ja työyksikkötasolla. Hankkeen ehdotukset sosiaalialan työturvallisuuden parantamiseksi liittyvät keinoihin, joilla esimies voi virittää työyhteisössä keskustelua työväkivaltaan liittyvistä asioista sekä huolehtia siitä, että keskustelu on säännöllistä ja jatkuvaa.

SISÄLTÖ sivu

1. JOHDANTO 11

2. TYÖVÄKIVALTA TYÖSUOJELUKYSYMYKSENÄ 12
2.1 Työsuojelun toiminta-alue ja toimijat 12
2.2 Sosiaalialan työolot työturvallisuuden näkökulmasta 16
2.3 Väkivaltariskien hallinta työpaikalla 19
Väkivaltatilanteiden henkinen jälkihoito 23
Yhteenveto 27

3. TUTKIMUSTIETOA SOSIAALIALALLA ESIINTYVÄSTÄ TYÖVÄKIVALLASTA 28
3.1 Työväkivallan määrittelystä ja tutkimisesta 28
3.2 Työväkivalta sosiaalialalla suhteessa muihin ammattialoihin 33
3.3 Työväkivalta sosiaalialan eri ammateissa 40
3.4 Yhteenveto tutkimustuloksista 45

4. SOSIAALIALAN TYÖTURVALLISUUS –HANKKEEN TARKOITUS JA TOTEUTUS 46
4.1 Hankkeen tavoitteet ja aikataulu 46
4.2 Hankkeen toteutus 49
4.2.1 Hankkeen rajaukset 49
4.2.2 Työväkivaltakyselyt 54
Kyselyjen kattavuus 56
4.2.3 Asiakirjat 61
4.2.4 Työyhteisövaihe 62
4.3 Hankkeen tulosten esittäminen 65

5. TYÖVÄKIVALLAN LAAJUUS JA SISÄLTÖ 66
5.1 Työväkivallan yleisyys 66
5.1.1 Väkivallan eri muotojen yleisyys 66
Akuutti väkivallan pelko 69
5.1.2 Väkivallan yleisyys eri ammattiryhmissä 70
5.1.3 Väkivallan yleisyys eri ikäryhmissä 73
5.1.4 Alueelliset erot väkivallan yleisyydessä 75
5.1.5 Esimiesten tietoon tullut työväkivalta 78

5.1.6 Työsuojeluvaltuutettujen tietoon tullut työväkivalta 82
5.1.7 Työstä pidättäytyminen väkivaltavaaran perusteella 83
5.2 Viimeisimmät työväkivaltatilanteet 83
5.2.1 Tilanteiden ominaisuuksia 83
5.2.2 Tilanteiden seurauksia 90
5.2.3 Tilanteiden käsittely työpaikalla ja saatu tuki 93
Rikosilmoitukset ja muutokset työkäytännöissä 97
5.2.4 Tapauskuvauksia 97

6. TYÖVÄKIVALLAN EHKÄISY JA HALLINTA TYÖPAIKOILLA 100
6.1 Työsuojeluasiakirjojen laadinta 100
6.2 Työsuojelun tehtävät sekä työsuojelun ja linjajohdon vastuunjako 103
6.3 Työväkivallan riskitilanteita koskevat ohjeet 105
6.4 Sattuneiden väkivaltatilanteiden dokumentointi ja raportointi 107
6.5 Sattuneiden tilanteiden jälkipuinti 112
6.6 Uusien työntekijöiden perehdytys 115
6.7 Koulutus 117
6.8 Turvajärjestelmät 119
6.9 Kuntatyyppien väliset erot 125

7. TYÖVÄKIVALTAA KOSKEVAT KÄSITYKSET 129
7.1 Työturvallisuus johtamisen näkökulmasta 129
7.2 Käsityksiä väkivallan luonteesta 130

8. JOHTOPÄÄTÖKSET 137
8.1 Työväkivallan yleisyys ja sisältö 137
8.2 Sattuneiden työväkivaltatilanteiden seuraukset ja käsittely työpaikalla 142
8.3 Arvio työväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävyydestä ja toimivuudesta 144

9. HYVÄT KÄYTÄNNÖT JA MALLIT 148

10. LOPUKSI 157

Lähteet 158
Liitteet 165
Liitetaulukko 209

Kuviot

Kuvio 1. Työpaikan väkivaltariskien hallintajärjestelmä 27

Kuvio 2. ”Työturvallisuus sosiaalialalla” -hankkeen yhteydet valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin 46

Kuvio 3. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset (%) työväkivallan pelko vallitsee –väitteeseen 69

Kuvio 4. Väkivaltaa viimeisen vuoden aikana kokeneet (%) ikäryhmittäin 74

Kuvio 5. Alle 25-vuotiaiden ja kaikkien vastaajien suurimmat erot (%-yksikköä) eri väkivalta- ja uhkatilanteiden yleisyydessä viimeisen vuoden aikana 74

Kuvio 6. Väkivaltaa viimeisen vuoden aikana kokeneet (%) kuntatyypin mukaan 75

Kuvio 7. Työväkivallan eräiden muotojen yleisyys (%) maaseutumaisissa kunnissa verrattuna kaikkiin kuntiin 77

Kuvio 8. Esimiesten jakautuminen (%) sen suhteen, kuinka monta työväkivaltatilannetta/alainen tuli esimiehen tietoon vuonna 2005 78

Kuvio 9. Työväkivallan eri muotojen yleisyys esimiesten arvioimana (%) 79

Kuvio 10. Työntekijöiden ja lähiesimiesten käsitys eri väkivaltamuotojen yleisyydestä (%) ja vastausten ero (%-yksikköä) 80

Kuvio 11. Viimeisen työväkivaltatilanteen ajankohta (tilanteita/kk) 84

Kuvio 12. Tuoreimmat väkivaltatapaukset (lkm) väkivaltateon mukaan 85

Kuvio 13. Erilaisten henkisten väkivaltatekojen ja uhkailujen suhteellinen jakauma (%) ammattiryhmittäin tuoreimmassa työväkivaltatilanteessa 86

Kuvio 14. Erilaisten fyysisten väkivaltatekojen suhteellinen jakauma (%) ammattiryhmittäin tuoreimmassa työväkivaltatilanteessa 86

Kuvio 15. Esimiehen tietoon tullut viimeinen henkinen väkivalta- ja uhkatilanne (%) 88

Kuvio 16. Viimeisen työväkivaltatilanteen työntekijöille aiheuttamat terveydelliset ja työviihtyvyyteen liittyvät seuraukset (%) 92

Kuvio 17. Viimeisen väkivaltatilanteen käsittelytavat työpaikalla työntekijöiden mukaan (%) 94

Kuvio 18. Viimeisen väkivaltatilanteen käsittelytavat työpaikalla esimiesten mukaan (%) 95

Kuvio 19. Työntekijöiden työpaikan ulkopuolelta saama tuki tuoreimman työväkivaltatilanteen jälkeen (%) 96

Kuvio 20. Yhteydenotto työpaikan ulkopuolelle viimeisen väkivaltatilanteen jälkeen esimiesten kyselyssä (%) 96

Kuvio 21. Väkivalta- ja uhkatilanteiden ”ääripää” -ilmoittamiskriteerit johtajien, lähiesimiesten ja työntekijöiden työyksiköissä (%) 108

Kuvio 22. Väkivaltatilanteista raportointi esimiesten vastausten mukaan (%) 109

Kuvio 23. Sattuneiden työväkivaltatilanteiden käsittely työpaikalla (%) työntekijöiden ja esimiesten vastausten mukaan 113

Kuvio 24. Sattuneiden väkivaltatilanteiden käsittely työpaikalla johtajien, lähiesimiesten ja työntekijöiden mukaan (%) 114

Kuvio 25. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työväkivalta-asioihin työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien mukaan (%) 116

Kuvio 26. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työväkivalta-asioihin ikäryhmittäin työntekijöiden kyselyssä (%) 117

Kuvio 27. Koulutuksen järjestäminen työväkivalta-asioista työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien mukaan (%) 118

Kuvio 28. Käytössä olevat työturvallisuutta parantavat työ- ja tilajärjestelyt, työkäytännöt, hälytys- ja turvalaitteet sekä turvallisuusalan työntekijöiden apu (%) 120

Kuvio 29. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset työpari järjestyy –väittämään (%) 120

Kuvio 30. Turvallisuusjärjestelyjen käyttö ammattiryhmittäin (%) 122

Kuvio 31. Turvajärjestelyiden merkitys (= hyvin tai melko tärkeä) työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien mukaan (%) 123

Kuvio 32. Turvallisuusjärjestelyjen merkitys (= hyvin tai melko tärkeä) työturvallisuuden parantamisessa ammattiryhmittäin (%) 125

Kuvio 33. Työväkivalta-asioiden säännöllinen käsittely kuntatyypin mukaan (%) 126

Kuvio 34. Käytössä olevat turvajärjestelyt kuntatyypin mukaan (%) 127

Kuvio 35. Turvajärjestelyjen merkitys (= hyvin tai melko tärkeä) työturvallisuuden parantamisessa kuntatyypin mukaan (%) 128

Kuvio 36. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset asenneväittämään ”Työturvallisuus on osa johtamista” (%) 129

Kuvio 37. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset kyynisyysväittämään (%) 131

Kuvio 38. Työntekijöiden ja esimiesten vastaukset ”vaikeus myöntää itseen kohdistunut väkivalta” -väittämään (%) 131

Kuvio 39. Työntekijöiden ja esimiesten vastaukset kiireväittämään (%) 132

Kuvio 40. Työntekijöiden ja esimiesten vastaukset väittämään ”Uhkailu vaikuttaa päätöksiin”(%) 134

Kuvio 41. Työväkivaltariskien hallinta organisaation eri tasot ja koko toiminnan läpäisevänä periaatteena (Tamminen 2006) 135

Taulukot

Taulukko 1. Asiakastyön psyykkisten kuormitustekijöiden rasittavuus (%) sosiaalialalla toimintasektoreittain vuonna 2005 (Laine ym. 2006) 18

Taulukko 2. Tietolähteitä, joista kertyy säännöllisesti tietoa työväkivallasta 32

Taulukko 3. Fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa kokeneiden osuus (lukumäärä tai %-osuus) sosiaali- ja terveysalalla 2000-luvulla tilastojen ja eri tutkimusten mukaan 39

Taulukko 4. Työntekijöiden ja lähiesimiesten väkivaltakyselyjen kohderyhmät kunnittain ja työntekijäryhmittäin (hlöä) 58

Taulukko 5. Työntekijöiden ja esimiesten vastausprosentti (%) maakunnittain sekä kuntatyypin ja ammattiryhmän suhteen 59

Taulukko 6. Eri ammattiryhmien vastausprosentti (%) kuntatyypin mukaan 60

Taulukko 7. Käyttöön saadut asiakirjat ja lomakkeet kunnittain 62

Taulukko 8. Työväkivallan ja uhkailun eri muotojen suhteellinen (%) yleisyys väkivaltaa kokeneiden työntekijöiden keskuudessa ja kaikkien vastaajien osalta viimeisten 12 kk aikana 67

Taulukko 9. Väkivallan ja uhkailun eri muotojen yleisyys (%) eri ammattiryhmissä viimeisten 12 kk aikana 71

Taulukko 10. Työsuojeluohjelman (tyson) taso sosiaalitoimen yksiköissä sosiaalijohdon ja lähiesimiesten mukaan (%) 100

Taulukko 11. Linja- ja työsuojeluorganisaation välisen vastuunjaon selkeys ja toimivuus sosiaalijohtajien (N=13), lähiesimiesten (N=47) ja työsuojeluvaltuutettujen mukaan (%) 104

Taulukko 12. Kunnan UK2 lastensuojelun perhetyön työväkivallan riskikartoitus 153

Liitetaulukko. Eräiden väkivaltaisten tekojen yleisyys työntekijöiden arvioimana nykyisessä työssä 210

1. JOHDANTO

Työ sosiaalialalla on psyykkisesti ja joissakin tehtävissä myös fyysisesti raskasta. Alan työntekijöiden kokemus työn rasittavuudesta on tutkimusten mukaan kasvanut 1990-luvulta lähtien. Henkistä kuormitusta aiheuttavat työympäristön ja tehtävien jatkuvat muutokset, kiristynyt työtahti ja asiakkaiden ongelmien vaikeutuminen. Myös monimutkainen ongelmanratkaisu ja päätöksenteko, eettinen kuormittuminen työssä, väkivallan pelko, johtamisen ongelmat sekä vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys rasittavat alan työntekijöitä. Työ on fyysisesti raskasta erityisesti vanhainkotien, palvelutalojen sekä kotipalvelun ja –hoidon hoitajilla sekä lasten päivähoidossa työskentelevillä päivähoitajilla. (Wickström ym. 2000; Heikkilä ym. 2003; Piiroinen 2005; Laine ym. 2006.) Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä oli vuonna 2005 enemmän sairauslomapäiviä kuin ammatissa toimivilla keskimäärin (Laine ym. 2006, 6). Työntekijöiden vaihtuvuus kunnissa on lisääntynyt, ja kunnilla on vaikeuksia saada kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä. (Heikkilä ym. 2003, 43).

Työsuojelu on perinteisesti painottunut ammattitautien ja työtapaturmien ehkäisyyn ja fyysisen terveyden ylläpitoon (Kämäräinen 2006a, 8). Uusi vuoden 2003 alussa voimaan tullut työturvallisuuslaki (738/2002) pyrkii turvaamaan myös henkistä terveyttä ja kiinnittää huomiota myös työn henkiseen ja sosiaaliseen kuormittavuuteen. Laissa mainitaan erikseen väkivallan uhka (27§), häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu (28 §), yksintyöskentely (29§) ja yötyö työturvallisuusvaarana ja –uhkana (30§). Lain lähtökohtana on turvallisuusjohtaminen, jolla tarkoitetaan menettely- ja toimintatapoja, joilla työnantaja ennalta huolehtii siitä, että työntekijät voivat tehdä työnsä turvallisesti ja aiheuttamatta haittaa terveydelleen (8§).

”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeessa työväkivallan ja sen uhan ehkäisyä ja hallintaa pyrittiin tarkastelemaan kolmesta näkökulmasta. Turvallisuusjohtamisen näkökulma tarkoittaa sitä, että työnantaja varmistaa työntekijöidensä työn turvallisuuden ennalta ja yhteistoiminnan näkökulma sitä, että se tapahtuu työntekijöiden, työnantajan ja työsuojelun yhteistyönä. Kolmas näkökulma on asiakaspalvelun näkökulma. Sosiaalialan työolot turvallisuusjärjestelyineen sekä työkäytännöt pitäisi suunnitella ja toteuttaa siten, että niiden avulla voidaan turvata sekä hyvä asiakaspalvelu että turvallinen työnteko.

2. TYÖVÄKIVALTA TYÖSUOJELUKYSYMYKSENÄ

2.1 Työsuojelun toiminta-alue ja toimijat

Työntekijöiden turvallisuuden ylläpitäminen ja edistäminen on työsuojelun perustehtävä. Työsuojelun tärkeimpiä toimijoita ovat työpaikan linja- ja työsuojeluorganisaatio, työterveyshuolto ja työsuojeluviranomaiset. Työsuojelu on ollut lakisääteistä kaikilla työpaikoilla vuodesta 1973 alkaen (Kämäräinen 2006a, 8). Perinteisesti työsuojelu on ollut hyvin ongelma- ja epäkohtalähtöistä ja teknisesti painottunutta. Nykyisin korostetaan sitä, että työsuojelu on työpaikalla osa jokapäiväistä toimintaa, johtamista, esimiestyötä, työsuorituksia ja suunnittelua. Pääperiaatteita ovat ennaltaehkäisy, kokonaisvaltaisuus, yhteistoiminta ja ongelmien hoito mahdollisimman lähellä niiden syntypaikkaa. (Mt., 11-12.)

Hyvä ja turvallinen työympäristö syntyy ensisijaisesti työpaikan omin voimin. Se, millaiseksi kunkin työpaikan työturvallisuuskäytännöt muodostuvat, riippuu työpaikan johdon, esimiesten, työntekijöiden ja heidän edustajiensa asenteista ja kyvyistä kehittää työympäristöä sekä siitä, miten työsuojelunäkökohdat otetaan huomioon työpaikan eri toimintajärjestelmissä ja työkäytännöissä. Työsuojelun tasoon vaikuttaa suuresti se, mikä arvo sillä on työpaikan organisaatiossa. Erityisesti johdon sitoutuminen turvallisuuden ylläpitämiseen ja edistämiseen on tärkeää. (Kämäräinen 2006b, 14-15.)

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan **työnantaja on vastuussa työsuojelusta** (§8). Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Toteutuksessa on otettava huomioon työhön, työoloihin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijöiden henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on tarkkailtava jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta sekä seurattava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen. Työnantajalle kuuluvaa päätäntävaltaa ja vastuuta voidaan siirtää linjaorganisaatiolle. **Yleensä linjaorganisaatiolla on toiminnallinen vastuu työsuojelusta**. Organisaation ylimmän johdon tärkeimmät työsuojelutehtävät ovat tehtäviinsä pätevän esimieskunnan valinta, yleisten työsuojeluun liittyvien toimeenpanomääräysten antaminen, aineellisten edellytysten luominen sekä esimieskunnan toiminnan valvonta. Keskijohdon tehtävä on laatia työturvallisuusohjeet ja tiedottaa niistä sekä yleisesti työturvallisuudesta, hankkia ja valvoa laitteita sekä organisoida välitön työturvallisuusvalvonta. Työnjohtotason esimiehillä on sekä valvontaan että työntekijöiden opastukseen liittyviä työsuojelutehtäviä. Valvonta kohdistuu työympäristöön, laitteisiin, koneisiin, työmenetelmiin ja työtapoihin, ulkopuolisten ryhmien ja oman ryhmän väliseen toimintaan sekä työntekijöiden toimintaan. (Kämäräinen 2006b, 16-17.)

Työntekijä ei ole nykyisin pelkästään työsuojelun kohde, vaan **työturvallisuuslaki** (738/2002) **velvoittaa myös työntekijää toimimaan aktiivisesti työsuojeluasioissa**. Hänen tulee noudattaa työnantajan määräyksiä ja ohjeita sekä toimia työolot huomioon ottaen huolellisesti ja varovaisesti (18§). Työntekijän on huolehdittava käytettävissään olevin keinoin sekä omasta että muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä (18§), käytettävä tarvittavia henkilösuojaimia (20§), suojalaitteita sekä työvaatetusta (20 ja 22§), käytettävä oikein työvälineitä (21§) sekä vältettävä toisiin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja epäasiallista kohtelua (18,§). Lisäksi hänen on ilmoitettava viipymättä työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan puutteista ja vioista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöille sekä poistettava mahdollisuuksien mukaan viat ja puutteellisuudet (19§). Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työn tekemisestä, jos työstä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai työtovereiden hengelle tai terveydelle (23§). Oikeus pidättäytyä työstä jatkuu niin kauan, kunnes työnantaja on poistanut vaaratekijät tai muutoin huolehtinut siitä, että työ voidaan suorittaa turvallisesti.

Työsuojelua tulee kehittää työpaikoilla **yhteistyössä henkilöstön kanssa**. Yhteistyöstä on määräyksiä sekä työturvallisuuslaissa (738/2002) että laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006). Yhteistoiminnan tarkoitus on mahdollistaa työntekijöiden osallistuminen ja vaikuttaminen työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä koskeviin asioihin sekä edistää työantajan ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Yhteistoiminnan osapuolia ovat työantaja ja hänen palveluksessaan olevat työntekijät.

Työnantaja nimeää työpaikan työsuojelun yhteistoimintaa varten **työsuojelupäällikön**, ellei hän itse toimi tässä tehtävässä. Työntekijät voivat valita edustajikseen työpaikalle **työsuojeluvaltuutetun** ja kaksi varavaltuutettua. Valtuutettu on valittava, jos työpaikalla on vähintään 10 työntekijää. (Työsuojelulla hyvinvointia…2006, 17.) Yksittäisiin työpaikkoihin tai –pisteisiin voidaan valita sopimuksenvarainen **työsuojeluasiamies**, joka avustaa edustamansa henkilöstön osalta työsuojeluvaltuutettua yhteistoiminta-asioissa (Kämäräinen 2006b, 19). Paikallisesti voidaan sopia myös **työsuojelupari** -järjestelmästä, jossa työskentelyalueen työntekijöiden edustaja ja työnjohtaja tai joku muu lähiesimies toimivat yhdessä työympäristön tarkkailijoina ja kehittäjinä (mt., 20). Työsuojeluhenkilöstö tukee osaamisellaan ja aloitteillaan työyhteisöjä ja niiden linjajohtoa ja toimii yhteistyössä esimiesten, työntekijöiden ja työterveyshuollon kanssa. Työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä on työnantajalla. (Työsuojelulla hyvinvointia…2006, 17.)

Vähintään 20 työntekijän työpaikoille valitaan työnantajan, työntekijöiden ja toimihenkilöiden edustajista **työsuojelutoimikunta**. Työsuojelutoimikunnan voi osapuolten yhteisellä sopimuksella korvata myös yhteistoimikunta. Työsuojelutoimikunta tekee tarvittaessa työnantajalle esityksiä

työolojen parantamiseksi sekä työterveyshuollon kehittämiseksi ja työsuojelukoulutuksen ja työn opastuksen järjestämiseksi. Lisäksi toimikunta osallistuu työkykyä ylläpitävän toiminnan järjestämiseen ja työsuojelutarkastuksiin. Työsuojeluvaltuutetut ovat asemansa perusteella työsuojelutoimikunnan jäseniä ja työsuojelupäälliköllä on asemaansa liittyvä oikeus osallistua työsuojelutoimikunnan kokouksiin. (Kämäräinen 2006b, 19.)

Työsuojelun valvontalaissa (44/2006) luetellaan asiat, jotka on käsiteltävä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Ensimmäinen luettelossa mainittu asia käsitellään esimiehen ja ao. työntekijän kesken, ellei asia ole laajakantoinen ja yleisesti työpaikkaa koskeva. Laajakantoiset 1. kohtaan kuuluvat asiat sekä kaikki muut asiat käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Jos työpaikalla ei ole työsuojelutoimikuntaa, käsitellään asiat työnantajan ja työsuojeluvaltuutetun kesken. (Laki työsuojelun valvonnasta, §27.) **Yhteistyöasioita ovat**:

1. työntekijän turvallisuuteen ja terveyteen välittömästi vaikuttavat asiat,

2. periaatteet ja tapa, joiden mukaan työpaikan vaarat ja haitat selvitetään sekä selvityksissä esiin tulleet työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat seikat,

3. työkykyä ylläpitävään toimintaan ja muut työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät kehittämistavoitteet ja –ohjelmat,

4. työjärjestelyihin ja työn mitoitukseen liittyvät asiat, jotka vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen, terveyteen ja työkykyyn,

5. työntekijöille työsuojeluasioissa annettava opetus, ohjaus ja perehdyttäminen,

6. työhön, työympäristöön, työyhteisön tilaan sekä työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvät seurantatiedot ja

7. kohdassa 1-6 mainittujen asioiden toteutumisen ja vaikutusten seuranta (Mt., §26).

Työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojeleminen ja edistäminen sekä työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja –haittojen ehkäiseminen ja torjunta ovat paitsi työpaikan linjajohdon ja työsuojeluorganisaation myös **työterveyshuollon tehtäviä** (Oksa 2006, 68). Työterveyshuolto on ennaltaehkäisyn osalta lakisääteistä (Työterveyshuoltolaki 1383/2001). Työnantaja voi halutessaan kustantaa työntekijöilleen myös sairaanhoitoa ja muita terveydenhuollon palveluja. Lakisääteisen työterveyshuollon perusta ovat **työpaikkaselvitykset ja**

työntekijöiden terveydentilan seuranta muun muassa terveystarkastusten avulla (Kämäräinen 2006b, 21). Valmistellessaan työterveyshuollon toteutusta työpaikalla työnantajan tulee toimia yhteistyössä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. Yhteistyössä sovitaan järjestämisen suuntaviivoista, toimintasuunnitelmasta, sisällöstä, laajuudesta sekä työterveyshuollon vaikutusten arvioinnista. (Oksa 2006, 70.) Työsuojeluasioista tiedottaminen kuuluu työsuojeluhenkilöstölle, työterveyshuollolle sekä esimiehille. Tietoja voidaan antaa työn opastuksen ja koulutuksen avulla sekä työpaikkaselvitysten ja terveystarkastusten yhteydessä.

Työsuojelun **perusasiakirja on työsuojelun toimintaohjelma**, jonka laatimisvelvoite koskee kaikkia työnantajia (TyöturvallisuusL 9§). Siinä julkaistaan työantajan tavoitteet, toimintatavat, vastuut ja toimivalta työsuojelun osalta sekä työkykyä ylläpitävän toiminnan periaatteet. Työsuojelun tavoitteiden määrittäminen perustuu työpaikalla tehtyyn työn, työympäristön ja työyhteisön terveys- ja turvallisuusvaarojen arviointiin (TyöturvallisuusL 10§). Työsuojelun toimintaohjelman suunnittelun pitäisi alkaa organisaation huipulta ja tapahtua ylhäältä alaspäin, mutta itse ohjelma pitäisi laatia ensin yksittäisissä toimipaikoissa ja koko kunnan työsuojelun toimintaohjelman syntyä alhaalta ylöspäin. Työsuojelun toimintaohjelma voidaan liittää työpaikan laatujärjestelmään, henkilöstöpoliittiseen ohjesääntöön tai muuhun vastaavaan asiakirjaan. Toimintaohjelman valmistuttua se käsitellään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Yhteinen käsittely sitouttaa johdon ja henkilöstön toimintaohjelman toteutukseen, jolloin työsuojelusta tulee osa jokapäiväistä toimintaa työpaikalla. (Kämäräinen 2006b, 21.)

Työnantajalla tulee olla hallussaan työpaikan vaarojen selvitys ja arviointi (TyöturvallisuusL 10§). Myös työsuojelun toimintaohjelma ja työterveyshuollon toimintasuunnitelma tulee olla talletettuna asiakirjana. Niiden lisäksi **työsuojelun tietojärjestelmä**ään voivat kuulua työtapaturma- ja vahinkotilastot, sairauspoissaolojen ja vaaratilanteiden seuranta, työpaikkaselvitykset ja työsuojelun tarkastuskertomukset (Kämäräinen 2006b, 24). Niiden avulla voidaan seurata ja arvioida, miten asetetut tavoitteet ja suunnitelmat ovat toteutuneet. Apuna voidaan lisäksi käyttää työntekijöiden vaihtuvuuden seurantaa, työilmapiirikartoituksia ja henkilöstöbarometreja (mt., 27). Myös laatutyöskentelyssä käytettäviä keinoja kuten esimiehen ja alaisen välisiä vuosittaisia kehityskeskusteluja voidaan käyttää apuna työturvallisuuden arvioinnissa ja seurannassa.

Työsuojelun lainmukaisuuden valvonta kuuluu työsuojeluviranomaisille, joita ovat sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto ja työsuojelupiirien työsuojelutoimistot. Työsuojeluviranomaisten tehtävistä säädetään työsuojeluhallinnosta annetussa laissa (16/1993) ja siitä, miten työsuojelusäädösten noudattamista valvotaan, työsuojelun valvontalaissa (44/2006). Työsuojeluviranomaisilla on oikeus tehdä työpaikoilla työsuojelutarkastuksia, saada työnantajalta nähtäväkseen työturvallisuuteen ja työterveyshuollon järjestämiseen liittyviä asiakirjoja ja

selvityksiä, keskustella työpaikalla työskentelevän henkilön kanssa kahden kesken ja saada häneltä valvontatehtävää varten tarpeellisia tietoja, ottaa tietyin edellytyksin näytteitä työpaikalta sekä suorittaa siellä työhygieenisiä mittauksia (Työsuojelun … 2006, 4-5). Valvontatehtävän **lisäksi viranomaiset neuvovat ja ohjaavat työnantajia** siinä, miten työsuojeluasioita voidaan hoitaa työpaikalla itsenäisesti ja miten työsuojeluasiat voidaan yhdistää työpaikan muihin toimintajärjestelmiin (Kämäräinen 2006b, 28). Viranomaisten tehtäviin kuuluu myös edistää työnantajan ja työntekijöiden välistä yhteistoimintaa. Ne voivat esimerkiksi antaa ohjeita lainsäädännön soveltamisesta tai tuoda esiin hyviä käytäntöjä yhteistoiminnan järjestämisestä (Työsuojelun valvontalaki 2006, 4).

2.2 Sosiaalialan työolot työturvallisuuden näkökulmasta

Työn ja työolojen turvallisuutta ja terveellisyyttä arvioitaessa on perinteisesti kiinnitetty päähuomio työn fyysiseen kuormittavuuteen ja tapaturmariskeihin sekä altistumiseen haitallisille biologisille, kemiallisille ja fysikaalisille tekijöille. **Työtapaturmia** sattuu sosiaali- ja terveysalalla tavallista **vähemmän** (Työtapaturmat ja ammattitaudit 2006). Poikkeuksen muodostavat **väkivallan aiheuttamat työtapaturmat**, joita sattuu sosiaali- ja terveysalalla keskimääräistä **enemmän** (Saarela 2006, 60). Sosiaaliala on yksi työväkivallan riskialoista (Aromaa 1993; Kinnunen 1994; Työ ja terveys –tutkimus 1997; 2000; 2003; 2006; Piispa ja Saarela 2000; Lehto ja Sutela 2004; Jurvansuu ja Huuhtanen 2005; Heiskanen 2005). Tapaturmataajuuden perusteella vaarallisimmat alat ovat metallituotteiden valmistus, puutavaran ja –tuotteiden valmistus sekä rakentaminen, joiden tapaturmataajuus on yli nelinkertainen kuntasektoriin verrattuna (Lappalainen ja Saarela 2006, 45). Ammattitauteja sosiaali- ja terveysalalla todetaan vuosittain n. 300. Niistä yli puolet on ihottumia. Myös työperäisiä hengityselinallergioita on alalla jonkin verran. (Karjalainen ym. 1998.) Sosiaali- ja terveysalan työympäristön laatu on vuosien 1996 ja 2004 välisenä aikana parantunut tapaturmien ja ammattitautien suhteen (Työtapaturmat ja ammattitaudit 2006).

Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työoloista ja niiden kehittymisestä ei ole juuri käytettävissä rekisteritietoja. Esimerkiksi työterveyslaitoksen ylläpitämään altistusrekisteriin kertyy hyvin vähän mittauksiin perustuvaa tietoa sosiaali- ja terveysalalta. Mittausrekisteriin on vaikeaa saada tietoa alalta, koska alan terveysriskit liittyvät ennen kaikkea työn fyysiseen ja henkiseen kuormittavuuteen. Työn kokeminen fyysisesti tai henkisesti raskaaksi on pääasiassa subjektiivinen kokemus, josta on mahdollista saada tietoa vain kyselyjen ja haastattelujen avulla. (Wickström ym. 2000, 9.)

Työtä tehdään eri sosiaalialan ammateissa hyvin erilaisissa työoloissa ja –ympäristöissä, ja myös työn sisältö ja määrä vaihtelee suuresti ammateittain. Hoivaan painottuvissa tehtävissä, joihin

sisältyy lasten hoitoa tai vajaakuntoisten avustamista (kuten päivähoito, kotihoito ja -palvelu sekä asumispalvelut) ja vuodepotilaiden perushoitoon liittyvissä tehtävissä (kuten vanhainkotityö) työt ovat ruumiillisesti raskaita. Eniten työn **fyysinen raskaus** kuormittaa sosiaalialan työntekijöitä **vanhainkodeissa ja palvelutaloissa**, joissa yli puolet henkilöstöstä koki vuonna 2005 työnsä usein tai jatkuvasti ruumiillisesti raskaaksi ja rasittavaksi (Laine ym. 2006, 24). Päivähoidossa työn fyysinen raskaus kuormittaa erityisesti **päivähoitajia** (lähes 40% koki vuonna 2005 työnsä usein tai jatkuvasti raskaaksi ja rasittavaksi), ja heidän kokemuksensa työn raskaudesta on lisääntynyt eniten verrattuna muihin sosiaali- ja terveysalan työntekijöihin vuosien 1992 ja 2005 välisenä aikana. **Kotipalvelu**työ sen sijaan näyttää jossain määrin keventyneen viime vuosikymmenen alkuun verrattuna. Silti lähes 50% kotipalvelun kenttähenkilöstä koki vuonna 2005 työnsä usein tai jatkuvasti ruumiillisesti raskaaksi. (Laine ym. 2006, 24-25.)

Viime vuosina on oltu erityisen huolestuneita sosiaalialan työntekijöiden **henkisen kuormituksen kasvu**sta, jonka taustalla ovat muun muassa alan työympäristön ja työtehtävien jatkuvat muutokset, kiristynyt työtahti ja asiakkaiden ongelmien vaikeutuminen. Myös monimutkainen ongelmanratkaisu ja päätöksenteko, eettinen kuormittuminen työssä, väkivallan pelko, johtamisen ongelmat sekä vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys ovat alan psyykkisiä rasitustekijöitä. (Wickström ym. 2000; Heikkilä ym. 2003; Piiroinen 2005.) Taulukkoon 1 on koottu osa[1] tuoreimmassa sosiaali- ja terveysalan työoloja ja hyvinvointia selvittäneessä tutkimuksessa (Laine ym. 2006) käytetyistä työn psyykkistä kuormittavuutta kuvaavista muuttujista ja tarkasteltu niiden avulla työn rasittavuutta sosiaalialan eri toimintasektoreilla[2]. Taulukossa esitetyt luvut ilmaisevat niiden vastaajien määrän prosentteina, jotka olivat kokeneet ko. asian häiritsevän, huolestuttavan tai rasittavan itseään nykyisessä työssä viimeisten kuuden kuukauden aikana jatkuvasti tai usein. Luvut on pyöritetty lähimpään 5%:iin, koska tarkkoja lukuja ei ole käytettävissä vaan luvut on poimittu tutkimusraportissa (mt.) esitetyistä kuvioista.

Kun tarkastellaan kaikkia sosiaalialan työntekijöitä yhdessä, **asiakkaiden moniongelmaisuus rasittaa työntekijöitä eniten** (45% työntekijöistä koki vuonna 2005, että se rasittaa usein tai jatkuvasti). Keskimääräistä enemmän se aiheuttaa kuormitusta sosiaalipalveluissa ja vammaishuollossa ja vähiten päivähoidossa. Seuraavaksi rasittavinta on koko sosiaalialaa tarkasteltuna jatkuva kiire (40%). Kiire on yleisin vanhusten avo- ja laitoshuollossa. Joka kolmas työntekijä (35%) rasittuu usein tai jatkuvasti myös motivoitumattomista asiakkaista, asiakastyön aiheuttamasta riittämättömyyden tunteesta sekä asiakkaiden aiheuttamasta vastuusta. Asiakkaiden väkivaltaisuus kuormittaa 15%:a sosiaalialan työntekijöistä usein tai jatkuvasti. Se on

[1] Muuttujat kuvaavat asiakastyön kuormittavuutta, eivät esimerkiksi työyhteisöön tai johtamiseen liittyviä kuormitustekijöitä.
[2] Sosiaalipalvelut sisältävät yleisen sosiaalityön, kasvatus- ja perheneuvolat, lasten ja nuorten huoltolaitokset, ensi- ja turvakodit, pakolaiskeskukset ja perhehoidon.

keskimääräistä suurempi kuormitustekijä sosiaalipalveluissa, vammaishuollossa sekä vanhusten laitoshoidossa. Sosiaalialan toiminta-alueista **sosiaalipalvelut näyttää asiakastyönä psyykkisesti kuormittavimmalta ja päivähoito vähiten kuormittavalta**.

Taulukko 1. Asiakastyön psyykkisten kuormitustekijöiden rasittavuus (%) sosiaalialalla toimintasektoreittain vuonna 2005 (Laine ym. 2006)

	Usein tai jatkuvasti rasittavaksi kokevia (%)					
Kuormitustekijä	Sosiaali-palvelut (N=143)	Vammais-huolto (N=114)	Lasten päivähoito (N=307)	Vanhain-kodit ja palvelu-talot (N=342)	Koti-palvelu (N=175)	Kaikki yhteensä (N=1081)
Asiakkaiden moniongelmaisuus	60	50	30	40	35	45
Motivoitumattomat asiakkaat	50	30	10	30	35	35
Asiakkaista koetun vastuun rasittavuus	35	30	40	40	35	35
Asiakkaiden väkivaltaisuus	20	20	5	20	10	15
Jatkuva kiire	30	40	40	50	50	40
Riittämättömyyden tunne asiakastyössä	40	30	30	40	30	35
Yhteensä	40	35	25	35	35	35

Työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin tukeminen on vaativa tehtävä, koska henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät. Henkinen hyvinvointi tarkoittaa tyytyväisyyttä elämään ja työhön, myönteistä perusasennetta ja aktiivisuutta sekä oman itsensä hyväksymistä. Henkistä toimintaa ovat kognitiivinen työn ja työympäristön havainnointi ja ajattelu, motivaatio eli tahto ja halu, jotka ilmenevät kiinnostuksena ja vireytenä, sekä työhön liittyvät tunteet. (Riikonen 2006, 75.) Ei riitä, että tarkastellaan yksittäisen työntekijän työn luonnetta ja sisältöä, terveydentilaa ja työkykyä sekä suhtautumista työhön ja itseensä työntekijänä, vaan huomiota pitää kiinnittää myös työyhteisö- ja palvelujärjestelmäkohtaisiin seikkoihin. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat muun muassa palvelujen riittävyys, käsitys oman työn niveltymisestä laajempaan palvelujärjestelmään, työn yhteiskunnallinen arvostus, työpaikan toimivuus ja johtamistyyli, työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä ja tehdä eettisesti ja laadullisesti korkeatasoista työtä sekä työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen. (Wickström ym. 2000; Laine ym. 2006; Työhyvinvointitutkimus … 2005.)

Huolimatta useista kuormitustekijöistä sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät ovat yleensä työhönsä tyytyväisiä. Työtä pidetään antoisana ja vaihtelevana ja siinä koetaan olevan koko ajan mahdollisuus oppia uutta. (Laine ym. 2006, 6.) Kokemukset siitä, miten työn fyysisistä ja henkisistä vaatimuksista selviydytään, polarisoituivat 1990-luvulla: entistä useampi sosiaali- ja terveysalalla työskentelevä katsoi selviytyvänsä hyvin, mutta myös entistä useampi huonosti (Wickström ym. 2000).

Vuosien 1999 ja 2005 välillä sosiaali- ja terveysalan **työhyvinvoinnin kehittymisessä on runsaasti sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä**. Työ näillä aloilla tarjoaa edelleen runsaasti onnistumisen kokemuksia, ja asiakastyössä koetaan usein iloa ja mielihyvää. Suurin osa sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä katsoi edelleen vuonna 2005 pystyvänsä tekemään työnsä hyvin, vaikka työpaikan tarjoamien palvelujen laadun arvioitiinkin heikentyneen. Kielteistä oli kiireen lisääntyminen, tyytyväisyyden heikentyminen työn ja organisaation johtamiseen sekä omiin vaikutusmahdollisuuksiin työssä. Monet tekivät alalla edelleen fyysisesti raskasta työtä, ja asiakkaiden moniongelmaisuus ja huoli väkivallasta rasitti entistä useampaa. (Laine ym. 2006, 105.) Oma terveydentila ja työkyky koettiin yleisesti ottaen hyväksi siitä huolimatta, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä oli enemmän sairauslomapäiviä vuonna 2005 kuin ammatissa toimivilla keskimäärin. Alan eri ammattiryhmien välillä on suuria eroja sairauslomalle hakeutumisessa, mutta yhteistä kaikille on sairauspoissaolojen hidas ja tasainen lisääntyminen. (Mt., 6.)

Sosiaalialan toiminta-alueista **vanhusten avo- ja laitoshuollon työolot ovat huonontuneet selvästi** siirryttäessä vuodesta 1999 vuoteen 2005. Asiakkaat ovat aiempaa huonokuntoisempia ja moniongelmaisempia, työ ruumiillisesti entistä raskaampaa, huoli väkivallasta suurempaa ja vastuu asiakkaista kuormittaa enemmän. Palvelujen laatua ei pidetty vuonna 2005 vanhustenhuollossa niin hyvänä kuin muilla toiminta-alueilla ja mahdollisuudet vaikuttaa työhön ja työaikoihin koettiin huonoiksi. Kotipalvelussa oltiin lisäksi entistä tyytymättömämpiä työyhteisön toimivuuteen ja työilmapiiriin ja koettiin, ettei omaa työtä arvosteta työyhteisössä eikä yhteiskunnassa. Myös jatkuvat muutokset rasittivat kotipalveluhenkilöstöä aiempaa enemmän. Vanhainkodeissa taas oli huoli asiakkaiden väkivaltaisuudesta lisääntynyt enemmän kuin millään muulla toiminta-alueella terveydenhuolto mukaan lukien. (Mt., 88-90 ja 105.)

2.3 Työväkivaltariskien hallinta työpaikalla

Työväkivallan hallinta työpaikalla alkaa siitä, että väkivaltavaara tunnistetaan ja selvitetään. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työssä, johon sisältyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet **ehkäistään ja**

poistetaan mahdollisuuksien mukaan **ennalta** (27§). Vaarojen poistamisen jälkeen arvioidaan jäljelle jäävien, hankalasti poistettavien vaarojen merkitys. Työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt ja –laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajan on myös laadittava tällaista työpaikkaa varten menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään ennalta huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteiden vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.

Työväkivallan ehkäisy ja hallinta **alkaa** väkivallan **riskitekijöiden kartoituksella ja arvioinnilla**. Varsinainen riskien arviointityö tehdään työpaikka- ja yksikkötasolla. Kunnan keskushallinnon tehtävä on valmistella, ohjata ja valvoa toimialoilla tehtävää arviointia, ts. päättää esimerkiksi siitä, millä aikataululla ja menetelmillä arviointi tehdään, mitä koulutusta sen toteuttaminen edellyttää ja miten arvioinnin tulokset raportoidaan. Toimialajohdon tehtävä on laatia omaa toimialaa koskeva riskien arvioinnin toteuttamissuunnitelma sekä seurata sen toteutumista. (Tunnista ja … 2006, 9-10.)

Työsuojelupiirien yhteisellä sähköisellä tiedotussivulla on laaja kysymysluettelo, joka on laadittu tukemaan työpaikkojen väkivallanriskien kartoitusta ja hallintaa (Väkivallan uhan hallintaa … www.tyosuojelu.fi). Riskien arvioinnissa voi käyttää **apuna** seuraavia **kysymyksiä**:

- Onko työpaikalla ollut asiakkaiden aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita?
- Onko muissa vastaavissa työpaikoissa ollut asiakkaiden aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita?
- Ovatko uhkatilanteet työpaikassa mahdollisia, vaikka niitä ei ole toistaiseksi ollut?
- Millaisista tilanteista voisi syntyä väkivallan uhkatilanne?
- Mitä töitä tai ammatteja väkivallan uhka voi koskea?
- Mitä seurauksia siitä voisi olla henkilökunnalle tai työpaikan toiminnalle (lievästi haitallisia/haitallisia/erittäin haitallisia)?

Arvioinnin perusteella saadaan käsitys siitä, onko väkivallan uhkatilanteen syntyminen työpaikalla todennäköinen tai epätodennäköinen tai hyvin epätodennäköinen sekä siitä, ovatko väkivallan uhkatilanteen seuraukset lievästi haitallisia, haitallisia tai erittäin haitallisia. **Jos uhkatilanteet ovat**

työpaikalla todennäköisiä ja seuraukset haitallisia tai erittäin haitallisia, on työpaikan ryhdyttävä väkivallan hallintatoimiin. Väkivallan uhkaa hallitaan:

- **ottamalla uhka huomioon** henkilövalinnoissa, uusien työntekijöiden ja uusiin työtehtäviin siirtyvien henkilöiden perehdytyksessä sekä koko henkilöstön koulutuksessa,

- **varmistamalla**, että **perehdytys ja koulutus** ovat riittäviä ja että henkilöstö ymmärtää, mitä opetetaan ja osaa toimia annetun opastuksen mukaan,

- kokeilemalla ja **ottamalla käyttöön** väkivallan **hallintaa tukevia toiminta- ja vuorovaikutustapoja**, seuraamalla niiden noudattamista sekä ylläpitämällä hyviä toimintatapoja harjoittelun ja tiedotuksen avulla

- **laatimalla ohjeet** vaaratilanteita varten, tiedottamalla ohjeista, seuraamalla niiden noudattamista sekä päivittämällä tarvittaessa ohjeita,

- **järjestämällä työympäristö turvalliseksi** tilajärjestelyjen, kalustuksen, poistumisteiden, hälytyslaitteiden ja henkilökunnan keskinäisten yhteydenpitovälineiden avulla sekä huolehtimalla, että hälytyslaitteet ovat toimintakunnossa,

- **välttämällä yksintyöskentelyä** töissä, joissa väkivallan uhka on ilmeinen ja huolehtimalla, että yksintyöskentelevät saavat tarvittaessa apua

- **varmistamalla työjärjestelyjen avulla** väkivallan uhan alaisten töiden **turvallisuus** määrittelemällä, missä tehtävissä tehdään parityötä sekä miten henkilökunnan läsnäolo, yhteistyö ja yhteydenpito järjestetään,

- **järjestämällä** väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneiden **jälkihoito**, tiedottamalla asiasta henkilökunnalle sekä seuraamalla jälkihoitoon osallistumista sekä työntekijöiden selviytymistä väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen ja

- **kehittämällä** väkivallan uhkatilanteiden ja sattuneiden väkivaltatilanteiden **seuranta- ja arviointijärjestelmä** ja velvoittamalla työntekijät ilmoittamaan työantajalle väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteista. (Väkivallan uhan hallintaa … www.tyosuojelu.fi ja Työpaikan väkivallan … www.tyosuojelu.fi.).

Väkivallan ehkäisy ja hallinta on erilaista erilaisissa sosiaalialan töissä ja tehtävissä. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston työsuojelupäällikkö (Suhonen 1994, 45) pitää väkivaltatilanteisiin varautumisessa tärkeimpänä sitä, että **työntekijät keskustelevat toimintatavoista** ja –periaatteista työpaikkakokouksissa. Koivulan (1994, 123) mukaan pelkästään se, että työyhteisössä voi ilman leimautumista ilmaista pelkäävänsä, tuo työntekijöille turvallisuuden tunnetta ja lievittää pelkoa. Helsingin sosiaaliviraston työntekijät toivat 1990-luvun alussa kokouksissa esiin seuraavia **toimisto-olosuhteisiin soveltuvia toimintatapoja** ja työjärjestelyjä mahdollisesti väkivaltaisen tai jo väkivaltaisesti käyttäytyneen asiakkaan kanssa:

- keskustelu asiakkaan kanssa käyttäytymisestä
- asiakkaan siirto toiseen yksikköön
- parityöskentelyn käyttö
- vahtimestari mukaan asiakastilanteeseen
- asiakas toimistopäällikön puhutteluun käytöksestään
- työntekijän vaihto
- asiointi kirjallisesti (mt.).

Honkala (2006, 84) havaitsi Turun ja Helsingin **erityissosiaalitoimisto**n työntekijöitä haastatellessaan, että itsensä tunnollisiksi ja tarkoiksi määrittelevillä työntekijöillä oli uhka- ja läheltä piti -kokemuksia enemmän kuin muilla ja että tilanteet jäivät vaivaamaan tunnollisia työntekijöitä enemmän kuin muita työntekijöitä. Tämän perusteella voi kysyä, **voiko uhkauksilta ja väkivallalta välttyä antamalla periksi asiakkaalle** ja asiakkaan tahtoon taipumalla? Honkala (mt, 101) löysi aineistostaan kolme erilaista tyyppiä kokea väkivallan uhka. Tyypit edustavat myös **kolme**a erilaista **tapaa suhtautua asiakkaan esittämiin vaatimuksiin**:

1. Väkivallan uhkaan voimakkaasti stressillä reagoivat, tunnolliset ja tarkat työntekijät noudattivat tiukasti ohjeita eivätkä antaneet asiakkaille yhtään periksi ja saivat osakseen muita enemmän uhkailuja (mt. 85).

2. Väkivaltaan varautujat kokivat selviytyvänsä uhkaavista tilanteista sillä, että he näyttivät asiakkaalle voimakkaita myötätunnon tunteita antamatta kuitenkaan hänelle periksi. He osoittivat ymmärtävänsä, että asiakas on vaikeassa tilanteessa ja että vaatimukset ja uhkaukset johtuvat tukalasta elämäntilanteesta eivätkä ole henkilökohtaisesti työntekijälle tarkoitettuja. (Mt., 102.)

3. Väkivallan uhan tiedostajat saattoivat joskus myöntää asiakkaalle vähän ylimääräistä, jotta asiakas ei tekisi heille itselleen tai viattomille ulkopuolisille pahaa, tai käsitellä vaaralliseksi

tiedetyn asiakkaan asiat muita nopeammin (mt., 103). Toimintaa perusteltiin toimistoissa yhteiskuntarauhan nimissä (mt., 84-85).

Honkala (mt., 104-105) päätyy tulostensa perusteella esittämään yhdeksi työväkivallan hallintakeinoksi sitä, että **vain osa työntekijöistä keskittyy vaarallisiksi tai väkivaltaisiksi koettujen asiakkaiden palveluun**. Hän perustelee ehdotustaan muun muassa sillä, että väkivallan hallinta edellyttää jatkuvaa harjoittelua. Honkala uskoo tutkimuksensa aineiston perusteella vapaaehtoisia työntekijöitä löytyvän. Moni väkivaltaan varautujista oli jatkanut työskentelyä asiakkaan kanssa myös uhkausten esittämisen jälkeen. Osa myös otti toisten työntekijöiden puolesta uhkaavia asiakkaita vastaan tai toimi työparina ennalta oletetuissa uhkatilanteissa. (Mt., 102) Ongelmaksi voi tässä mallissa muodostua vaarallisten asiakkaiden määrittely ja ohjaus valituille työntekijöille (mt, 104-105).

Terveydenhuollossa on hyviksi havaittu muun muassa seuraavat **keinot,** jotka voivat soveltua myös **sosiaalialan hoito- ja hoivatehtäviin**:

- ehkäisevän lääkehoidon suunnittelu
- avoin keskustelu aggressiosta asiakkaan kanssa
- rajojen selventäminen
- vaihtoehtojen osoittaminen asiakkaan aggression ilmaisulle ja rauhoituskeinojen tarjoaminen
- kärjistämistä välttävän neuvotteluasenteen omaksuminen ja hallinta
- uhkaavan tai väkivaltaisen käyttäytymisen kirjaaminen asiakaspapereihin
- tehtäväkierron mahdollistaminen (Kuisma 1994, 41-42).

Väkivaltatilanteiden henkinen jälkihoito

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai uhkaava tilanne on aina vakava asia, josta saattaa seurata **fyysisiä vammoja** ja **psyykkisiä oireita**. Odottamaton hyökkäys on uhkaavin ja kuormittavin, koska se laskee uhrin koherenssin (hallinnan) tunnetta. Koherenssin tunteen laskiessa henkilö kokee ympäristön tapahtumat uhkaaviksi eikä usko omiin mahdollisuuksiinsa hallita niitä tai kokea ne ennustettaviksi. (Arola 2004, www.terveysportti.fi.) Väkivallan vaara tai –uhkatilanne muodostaa jokaiselle sellaiseen joutuneelle psyykkisen sopeutumishaasteen. Tilanteesta ei välttämättä selvitä automaattisesti tutuilla ja yksilöllisillä sopeutumismekanismeilla, vaan tarvitaan tilanteeseen joutuneen omaa aktiivista ponnistelua sekä ympäristön tukea tasapainon ja elämänhallinnan tunteen palauttamiseksi ja säilyttämiseksi. (Lönnqvist 2005, www.kansanterveyslaitos.fi.) Jo

pelkkä väkivallan uhka aiheutti osalle Honkalan (2006, 101-102) haastattelemista erityissosiaalitoimistojen työntekijöistä jatkuvaa pelkoa ja ahdistusta.

Väkivallan uhriksi tai väkivallalla uhkailluksi joutunut työntekijä tulee saada **välittömästi** tapahtuneen jälkeen rakentavaa **ensitukea** lähimmältä esimieheltä ja/tai työtovereilta ja vakavammissa tilanteissa terveydenhuollosta. Välittömässä henkisessä ensiavussa on **tärkeää käytettävissä oleminen**, levollinen läsnäolo, aktiivinen kuuntelu **ja rauhoittaminen**. Siihen ei kuulu tapahtuneen aktiivinen läpikäyminen auttajan kanssa, vaan sen aika on myöhemmin.

Työväkivaltatilanteen **aktiivinen jälkihoito työpaikalla on aloitettava enintään 1-2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta** (Väkivallan uhka työssä, www.tyosuojelu.fi). Tilanteen aktiiviseen purkuun on käytettävissä erilaisia **keinoja** riippuen siitä, kuinka järkyttävä ja traumaattinen tilanne on ollut. Alla olevassa luettelossa kohta 1 edustaa työpaikan omia sisäisiä keinoja ja työantajan järjestämää työnohjausta, kohdat 2-4 ammatillista kriisityötä, josta vastaavat työpaikan ulkopuoliset ko. tehtävään koulutetut henkilöt ja kohta 5 sairaanhoitoa.

1. Lievemmissä tilanteissa riittää, kun tilanne käsitellään työpaikan **tiimissä tai osastokokouksessa**. Työntekijöiden tukemista voidaan **tarvittaessa** jatkaa esimerkiksi yksilö- tai ryhmä**työnohjauksessa**.

2. Purkukokouksella (**defusing**) tarkoitetaan yleensä välittömästi traumaattisen tilanteen jälkeen tapahtumapaikalla järjestettävää kokousta, johon osallistuvat tilanteessa mukana olleet työyhteisön jäsenet. Kyseessä on ammatti-ihmisten reaktioiden nopea purku, jonka tavoite on palauttaa nopeasti työkyky. Menetelmää käytetään erityisesti pelastus- ja kriisityössä. (Hynninen ja Upanne 2006, 49.)

3. Jos tilanne on ollut vakava ja järkyttävä ja koskettanut useita työntekijöitä joko välittömästi tai todistajina/katsojina, voidaan työpaikalla järjestää mielenterveystyön ammattilaisten vetämä erityinen jälkipuintitilaisuus (**debriefing**).

4. Joillakin työpaikoilla on sovittu erityinen **tukihenkilöjärjestelmä** väkivalta- ja uhkatilanteiden läpikäyntiä varten. Tukihenkilöinä voivat toimia esimerkiksi työnohjauskoulutuksen saaneet työntekijät. (Järvinen 1994, 50.) Tukihenkilöjärjestelmän etu muihin yllä mainittuihin keinoihin on se, että sitä voidaan käyttää sekä yksilöllisesti että ryhmässä.

5. Välittömästi sairaanhoitoa tilanteen jälkeen tarvitsevien tilanne arvioidaan yksilöllisesti **terveydenhuollossa**. Siellä **arvioidaan** väkivaltatilanteeseen joutuneiden **psyykkisen jälkihoidon tarve** ja huolehditaan hoitoonohjauksesta[3].

Työväkivalta voi johtaa lyhytaikaiseen voimakkaaseen stressireaktioon tai sopeutumishäiriöön, jotka edellyttävät hoitoa (Lönnqvist 2005, www.kansanterveyslaitos.fi). Se voi aiheuttaa myös poikkeuksellisen pitkäkestoista ja vakavaa psyykkistä oireilua, jota kutsutaan traumaperäiseksi stressireaktioksi. Sen oireisiin kuuluvat ahdistavat traumaattisen tapahtuman uudelleen toistumisen kokemukset, elämän laatua kaventava välttämiskäyttäytyminen, tunnereaktioiden turtuminen sekä unihäiriöinä ja ahdistusoireina ilmenevä vireystilan kohoaminen. Jälkihoito purkamalla (defusing) tai puimalla (debriefing) ei yleensä riitä näissä tapauksissa vaan tarvitaan varsinaista **traumapsykoterapia**a.; (Lönnqvist 2005, www.kansanterveyslaitos.fi; Pasternack 2004, www.terveysportti.fi.)

Ammatillinen kriisityö, traumaattisten kokemusten psykologinen käsittely, **perustuu** Suomessa ruotsalaisen psykiatrian Johan Cullbergin (1991) erittelemiin **kriisiprosessin vaiheisiin** (Hynninen ja Upanne 2006, 10). Cullbergin (mt.) mukaan kriisireaktion etenemisessä on neljä vaihetta: 1. shokkivaihe, 2. reaktiovaihe, 3. käsittely- ja työstämisvaihe sekä 4. uudelleen suuntautumisen vaihe. Kun ihmiselle tapahtuu jotakin hyvin järkyttävää, laukeaa automaattisesti päälle shokkireaktio. Se suojaa ihmisen mieltä sellaiselta kokemukselta tai tiedolta, jota se ei kestä. Shokkireaktio ilmenee siten, että se, mitä tapahtuu tai mitä kerrotaan, ei tunnu todelta. **Shokkivaihe** on tarkoituksenmukainen suojareaktio, joka jatkuu niin kauan kuin uhka- tai stressitilanne (esimerkiksi hoito sairaalassa) jatkuu. Shokkivaiheen aikana tarvitaan välitöntä **henkistä ensiapua, läsnäoloa, kuuntelua ja rauhoittamista**.

Reaktiovaihe alkaa, kun ihminen kokee olevansa turvassa. Reaktiovaiheessa tilanteessa mukana olleet tulevat tietoiseksi siitä, mitä todella tapahtui ja mitä se merkitsee itse kullekin ja hänen elämälleen. Tässä vaiheessa tunteet voivat olla hyvin voimakkaita. Tämän vaiheen ammatillisen kriisityön menetelmä on psykologinen jälkipuinti (**debriefing**) ja lievemmissä tilanteissa purku (defusing)[4]. Psykologisen jälkipuinnin (debriefing) perusajatus on se, että 2-3 päivää traumaattisen tilanteen jälkeen järjestetään tilanteeseen osallistuneille ryhmäistunto, jossa käydään läpi koulutettujen ryhmänvetäjien avulla osanottajien kokemat traumaattiset tapahtumat ja niihin liittyvät

[3] Jos psyykkinen jälkihoito tapahtuu debriefing-ryhmässä, huolehtivat ryhmän vetäjät jälkihoidon tarpeen arvioinnista ja hoitoonohjauksesta (Hynninen ja Upanne 2006, 11).

[4] Debriefing-ryhmien vetäjiä voi kysyä kunnan kriisiryhmästä, jollainen toimii noin 90% suomalaisista kunnista (Hynninen ja Upanne 2006, 16). Mikäli defusing-purkutilanteeseen halutaan saada työyhteisön ulkopuolinen vetäjä, voi sellaista tiedustella kriisiryhmästä. Jotkut työnantajat ovat sisällyttäneet alaistensa työterveyshuoltosopimukseen henkisen jälkipuinnin. Tällöin ryhmän vetäjinä toimivat työterveyshuollon työntekijät. (Moilanen 2007).

tunteet, aistimukset ja reaktiot. Tavoite on tasata osanottajien tietoa sekä antaa heille mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja kuulla toisten kokemuksia. Debriefingin tarkoitus on lieventää järkyttävän tapahtuman vaikutusta, auttaa työntekijöitä selviytymään stressistä ja ehkäistä myöhempää psyykkistä oireilua (traumaperäistä stressireaktiota). Jälkipuintitilaisuuteen osallistuu vain sellaisia henkilöitä, joita asia koskettaa eikä siitä raportoida ryhmän ulkopuolelle. Tilaisuudessa käydään läpi osallistujien henkilökohtaisia kokemuksia. Se ei ole kritiikkitilaisuus eikä hallinnollinen tilaisuus eikä siitä tehdä muistiinpanoja. (Hynninen ja Upanne 2006, 9-11; Järvinen 1994, 50.)

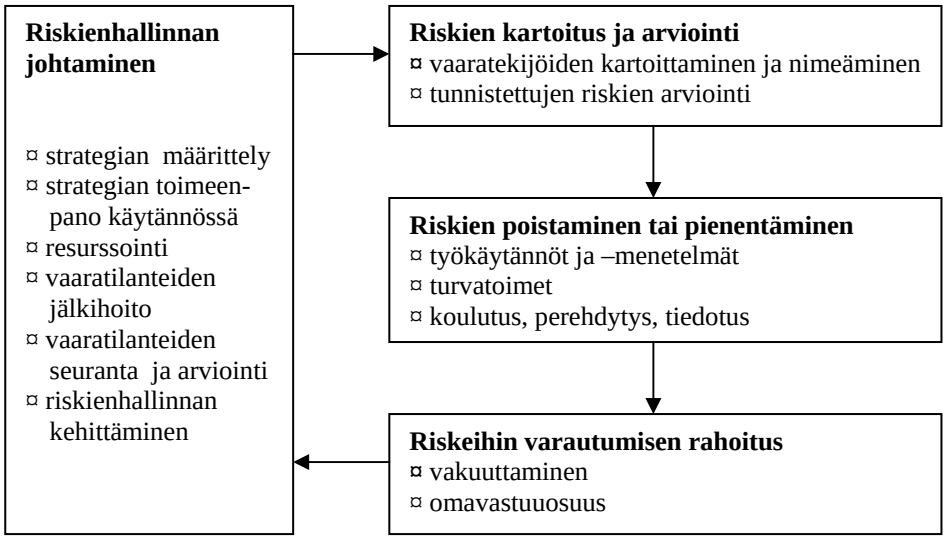
Kriisiprosessin kolmannessa vaiheessa, **työstämis- ja käsittelyvaiheessa**, järkyttävän tapahtuman kohdannut alkaa saada etäisyyttä tapahtumaan. Prosessi kääntyy tässä vaiheessa sisäänpäin eikä sattuneesta jaksa enää puhua jatkuvasti. Prosessi myös hidastuu; työstämis- ja käsittelyvaihe voi kestää jopa kuukausia. (Cullberg 1991.) Tämän vaiheen auttamiskeinoja ovat trauma- ja kriisiterapiat ja vertaistukiryhmät (Hynninen ja Upanne 2006, 11). **Uudelleen suuntautumisvaiheessa** traumaattista kokemusta voi ajatella ilman, että se aiheuttaa voimakasta ahdistusta tai pelkoa. Uudelleen suuntautumisvaiheen edellytys on se, että kokemus on läpikäyty, ei torjuttu ja kielletty. Uudelleensuuntautumisvaihe kestää koko loppuelämän. (Cullberg 1991.)

Debriefing-ryhmien merkitys traumaattisen tilanteen hoidossa on viime aikoina kyseenalaistettu ja esitetty erilaisia argumentteja sekä menetelmän puolesta että sitä vastaan. Tässä ei käydä läpi laajasti tätä keskustelua, vaan saatetaan lukijoiden tietoon epäilijöihin kuuluvan Pasternackin (2004, www.terveysportti.fi) esittämiä argumentteja vallitsevaa käytäntöä vastaan. Puolustavia kannanottoja ovat esittäneet esimerkiksi Hynninen ja Upanne (2006). Pasternackin mielestä tieteellinen näyttö on vahvasti ristiriidassa vallitsevan käytännön kanssa, jossa psykologista jälkipuintia tarjotaan kaikille rutiininomaisesti, varmuuden vuoksi. Ryhmämuotoinen jälkipuinti ei arvostelijoiden mukaan aina ota riittävästi huomioon yksilön tapaa ja valmiutta käsitellä traumaa. Menetelmän katsotaan lisäksi soveltuvan paremmin ammattiauttajien ja pelastushenkilökunnan kriittisten tilanteiden purkuun, johon se on alun perin luotu, kuin yleiseksi laajaan väestöön kohdistuvaksi menetelmäksi. Jos uskotaan, että traumaattinen kokemus sairastuttaa kenet tahansa perusterveen ihmisen pitkäaikaisesti, on Pasternackin mielestä perusteltua järjestää jälkipuinti kaikille traumaattisen tapahtuman kokeneille. Jos taas uskotaan, että traumaperäinen stressireaktio edustaa pikemminkin poikkeavaa kuin normaalia reagointitapaa, on tärkeää pyrkiä tunnistamaan nämä psyyken rakenteeltaan haavoittuvaisimmat henkilöt, ohjata heidät yksilölliseen tiiviimpään hoitoon ja käydä muiden traumaattiseen tilanteeseen osallistuneiden kanssa tilanne avoimesti läpi esimerkiksi työyhteisön sisäisessä keskustelussa.

Yhteenveto

Työpaikan väkivaltariskien hallintajärjestelmä on tiivistetty kuvioksi 1. Kuvio on mukailtu Kuntien riskinhallintaoppaassa (2000, 11) esitetyn mallin ja Rasimuksen (2002, 31) siitä kehittämän mallin pohjalta. Väkivaltariskien hallinta on yksi osa organisaation johtamista (Kuntien riskienhallinta 2000, 11-15; Rasimus 2002, 30-31). Riskienhallinta on prosessi, jonka tärkein vaihe on riskien kartoitus ja arviointi. Vaaratekijöitä selvitetään erilaisin menetelmin, työpaikka-tarkastuksilla, kyselyillä, dokumentoimalla vaara- ja uhkatilanteita jne. Kartoituksen perusteella päätetään, millä tavoilla riskit poistetaan tai niitä pienennetään. Riskien poistamisella ja pienentämisellä estetään vahingot tai vähennetään vahinkoja. Riskinhallintaprosessia johdetaan määrittelemällä riskinhallintastrategia, toimeenpanemalla strategian edellyttämät työtavat ja –käytännöt käytännön työssä, huolehtimalla strategian toimeenpanon vaatimista resursseista mukaan lukien väkivaltatilanteiden jälkihoito, seuraamalla ja arvioimalla strategian toteutusta ja kehittämällä riskienhallintajärjestelmää arvioinnin perusteella.

Kuvio 1. Työpaikan väkivaltariskien hallintajärjestelmä



3. TUTKIMUSTULOKSIA SOSIAALIALALLA ESIINTYVÄSTÄ TYÖVÄKIVALLASTA

3.1 Työväkivallan määrittelystä ja tutkimisesta

Työväkivalta voidaan määritellä monella eri tavalla. Useissa tutkimuksissa ja selvityksissä (esim. Isotalus 2002; Heiskanen 2005) viitataan Euroopan komission toimeksiannosta tehdyssä tutkimuksessa (Wynne ym. 1997) käytettyyn väljään määritelmään. Siinä **työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveyteensä**. Työväkivaltaa ovat väkivalta- ja uhkatapaukset, jotka sattuvat työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa. Työväkivaltaan luetaan sekä suoraan työntekijään että työntekijän perheeseen tai muihin läheisiin kohdistuva väkivalta.

Työväkivalta voi olla **fyysistä väkivaltaa**, joka loukkaa kohteen fyysistä koskemattomuutta. Se voi olla väkivallalla uhkailua sanoin ja/tai elein. **Uhkauksia** voidaan esittää paitsi kasvotusten myös puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostin välityksellä. **Henkistä väkivaltaa** on esimerkiksi sanallinen nöyryyttäminen, mitätöinti ja haukkuminen. Työväkivalta voidaan määritellä myös sen perusteella, kuka on väkivallan tai sen uhan aiheuttaja. Uhkaaja tai tekijä voi olla ensinnäkin täysin ulkopuolinen, joka tunkeutuu työpaikalle ryöstön, seksuaalisen ahdistelun tai muun väkivaltaisen syyn vuoksi. Toiseksi tekijä voi olla palvelun saaja, esimerkiksi asiakas, potilas tai oppilas. Kolmanneksi tekijä voi olla työpaikan sisäinen henkilö, esimerkiksi työtoveri, esimies, omistaja tai luottamusmies. (Isotalus 2002, 15-16.).

Bowie (2002, 11-12) erittelee vielä yhden työväkivallan muodon, organisaation tuottaman väkivallan. Hän tarkoittaa sillä **rakenteellista väkivaltaa**, joka kätkeytyy organisaation toimintatapoihin. Sillä, minkälainen on työpaikan työturvallisuuskulttuuri ja miten siinä suhtaudutaan työväkivaltaan, on vaikutusta työntekijöiden altistumiseen väkivallalle. Jos työnantaja pyrkii esimerkiksi maksimoimaan taloudellisuutta ja tuottavuutta ja minimoimaan kustannuksia, voi seurauksena olla se, ettei organisaatio suojaa työntekijöitä riittävästi sisäiseltä eikä ulkoiselta väkivallalta. Väkivallan ja häirinnän uhan sivuuttaminen, vähättely tai kieltäminen voi johtaa rakenteelliseen väkivaltaan, jossa työnantaja omalla toiminnallaan provosoi ja ylläpitää epäasiallista käytöstä, häirintää ja uhkailua työpaikan sisällä. Yhteisön sisäisellä rakenteellisella väkivallalla on taipumus siirtyä yhteisön yhteistyö- ja asiakassuhteisiin ja päinvastoin. Kyse on vuorovaikutuksen samankaltaistumisesta: keskenään vuorovaikutuksessa olevat systeemit alkavat toimia ja tuntea samalla tavalla (Arnkil ja Eriksson 1998, 26). Työntekijä, jota työantaja tai työtoverit

tai asiakkaat kohtelevat huonosti, alkaa helposti toimia itsekin huonosti ja käyttäytyä epäasiallisesti myös asiakassuhteissa.

Työntekijän ja asiakkaan välisessä väkivallassa pidetään Bowien (mt., 8-9) mukaan yleensä itsestään selvänä sitä, että **tekijä** on asiakas. Mahdollista on tietysti myös se, että väkivallan kohteeksi joutuu asiakas ja väkivaltaa käyttää työntekijä. Asiakkaan riski joutua työntekijän väkivallan kohteeksi on suurempi haavoittuvilla asiakasryhmillä kuten lapsilla, vanhuksilla, kehitysvammaisilla, sairailla, vangeilla ja pakolaisilla. Jos lähtökohtana työväkivallan määrittelyssä pidetään Wynnen (mt.) määritelmää, ei työntekijöiden asiakkaisiin kohdistamaa väkivaltaa voi lukea työväkivallaksi. Asiakkaat eivät joudu ”sanallisesti loukatuiksi, uhatuiksi tai pahoinpidellyiksi työhönsä liittyvissä oloissa”, sillä he eivät ole työssä vaan asioimassa, hoidossa tms. ko. organisaatiossa tai paikassa.

Työssä esiintyvän väkivallan ja sen uhkan määrää ja erityyppisten tilanteiden ja tekojen esiintyvyyttä voidaan selvittää jo olemassa olevan tiedon perusteella kuten virallisten tilastojen, työpaikkojen omien seurantojen sekä työväkivaltaa kartoittaneiden aiempien haastattelu- ja kyselytutkimusten avulla. **Tilastoja** ovat muun muassa rikos-, työtapaturma- ja kuolinsyytilastot. Poliisin tietoon tullutta rikollisuutta koskevat tilastot (Poliisin tietoon … 2006) samoin kuin kuolinsyytilastot (Kuolinsyyt … 2005) kokoaa ja julkaisee tilastokeskus. Tapaturma- ja ammattitautitilastot (esim. Työtapaturmat ja ammattitaudit … 2006) kokoaa Tapaturmavakuutusten laitosten liitto TVL lakisääteisesti (Laki tapaturmavakuutuslain muuttamisesta 1988/39). Tapaturmatilastoja julkaisee TVL:n lisäksi tilastokeskus ja maatalousyrittäjien osalta Maatalousyrittäjien eläkelaitos MELA (Työtapaturmat … 2006).

Työväkivallan määrää koskeva vuosittain kertyvä valtakunnallinen rekisteritieto sekä säännöllisin väliajoin toistettavat laajat valtakunnalliset kysely- ja haastattelututkimukset eivät yleensä erittele asiakkaiden, potilaiden, oppilaiden ja heidän läheistensä työntekijöihin kohdistamaa ja työtovereiden keskinäistä työväkivaltaa toisistaan. Niissä työväkivallan kohteena on työntekijä, mutta tekijä voi olla kuka tahansa, joka työhön liittyvissä oloissa loukkaa sanallisesti, uhkailee tai satuttaa fyysisesti työntekijää. Työntekijöiden asiakkaisiin kohdistamaa tai rakenteellista väkivaltaa ne eivät kartoita. Niistä saattaa kuitenkin kertyä välillistä tietoa rakenteellisesta väkivallasta. Työntekijöiden asiakkaisiin kohdistamaa väkivaltaa ei ole tutkittu tämän raportin tutkimuskatsaukseen sisältyvissä väkivaltatutkimuksissa, mutta siitä on kertynyt tietoa muun muassa asiakaskokemuksia selvittävistä tutkimuksista (sosiaaliturvajärjestelmän asiakkuuden osalta esim. Kokko 2003; Metteri 2004). Erityisesti sosiaalityön harjoittamaa vallankäyttöä on tutkittu myös yhtenä biovallan muotona (käsite ks. Foucault 1980), asiakkaiden elämän hallintana

ja ohjailuna asiantuntijuuteen liittyvän tiedon ja vallan vastavuoroisen kytköksen avulla (Stenson 1997; Miller ja Rose 1997).

Tilastojen perusteella on mahdollista saada **tietoa** niistä työväkivaltateoista ja -**tilanteista, joista on** ollut **seurauksena hengenmenetys, vammoja tai sairauksia**, joista on tehty tapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle tai rikosilmoitus tai joista on oltu yhteydessä poliisiin. Virallisista rekistereistä ei yleensä saa suoraan vain sosiaalialan työväkivaltaa koskevia tietoja. Esimerkiksi työtapaturma- ja ammattitautitilastosta löytyy koko sosiaali- ja terveysalan vuosittainen väkivaltatapaturmien määrä, muttei erikseen sosiaalihuoltoa (Työtapaturmat … 2006). Rikostilastojen käyttökelpoisuutta työväkivallan olemuksen selvittämisessä vähentää se, että poliisin tietoon tullut ja rekisteröity rikollisuus on vain osa kaikesta rikollisuudesta. Vuonna 2003 poliisin tietoon tuli haastattelututkimuksen mukaan 15% vastaajille sattuneista väkivaltatapauksista, ja vastaajat tekivät rikosilmoituksen 7%:sta heille sattuneista väkivaltarikoksista (Heiskanen ym. 2004, 23). Kinnusen (1994, 23-25) tutkimuksen mukaan sosiaalialalla tehdään erittäin harvoin rikosilmoituksia työväkivaltatilanteista.

Haastattelu- ja kyselytutkimuksia työväkivallasta ovat Suomessa tehneet 1980-luvulta lähtien säännöllisin väliajoin tilastokeskus, Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos ja Työterveyslaitos. Myös työministeriön vuosittain kokoamasta työolobarometrista kertyy tietoa työssä koetusta väkivallasta. Haastattelu- ja kyselytutkimukset **tuovat** yleensä **esiin enemmän väkivaltatapauksia kuin tapaturmatilastot**. Tilastokeskuksen ja Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen uhritutkimuksia, joissa haastatellaan puhelimitse n. 10 000 suomalaista, on Suomessa tehty vuosina 1980, 1988, 1993, 1997 ja 2003 (Heiskanen 2005). Niiden avulla selvitetään, kuinka moni yli 15-vuotiaista nuorista ja aikuisväestöön kuuluvista on joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana omaisuusrikosten, tapaturmien ja väkivallan kohteeksi ja millaisia vammoja näistä tilanteista on heille aiheutunut. **Uhritutkimuksissa** työväkivallalla tarkoitetaan fyysistä väkivaltaa tai sillä uhkailua työtilanteissa. Uhkaaja tai tekijä voi olla työtoveri, asiakas tai ulkopuolinen. (Kinnunen 1994, 8.)

Työterveyslaitoksen **Työ ja terveys -tutkimukset** ovat vuodelta 1997, 2000, 2003 ja 2006 (Työ ja terveys … 1997; Työ ja terveys … 2000; Työ ja terveys … 2003; Työ ja terveys … 2006). Tutkimusta varten haastatellaan useita tuhansia työikäisiä ja sen avulla tuotetaan seurantatietoa suomalaisten työoloista sekä työikäisen väestön terveydentilasta, hyvinvoinnista, työ- ja toimintakyvystä, elintavoista sekä terveyspalveluiden käytöstä. Yksi kysymyksistä koskee työväkivaltaa, jolla tarkoitetaan uhkailua tai fyysistä väkivaltaa kuten kiinnipitämistä tai tönimistä työssä tai työmatkalla. Työterveyslaitos on tehnyt laajoja valtakunnallisia työolotutkimuksia myös erikseen sosiaali- ja terveysalalta. **Sosiaali- ja terveysalan työolotutkimuksia** on tehty

työterveyslaitoksessa vuosina 1992[5], 1999 ja 2005 (Elovainio ja Lindström 1993; Wickström ym. 2000; Laine ym. 2006). Vuosien 1999 ja 2005 tutkimuksissa tarkastellaan myös tilanteen kehitystä edellisiin tutkimuksiin verrattuna.

Tilastokeskuksen työolotutkimukset, joita on tehty vuosina 1977, 1984, 1990, 1997 ja 2003, ovat laajan yhteistyön tulosta. Tutkimukset kattavat koko palkansaajaväestön ja aineisto koostuu 3000-6000 henkilön haastatteluista (Lehto ja Sutela 2004, 6). Väkivalta kattaa näissä tutkimuksissa fyysisen väkivallan, uhkailun sekä häirinnän. Tekijänä voi olla ulkopuolinen, asiakas tai työpaikkaan työ- tai muussa suhteessa oleva henkilö, työtoveri, esimies tms. (Mt.) Työministeriön keräämässä **työolobarometri**ssä työväkivallalla tarkoitetaan sekä työssä koettua väkivaltaa ja sen uhkaa että työpaikkakiusaamista ja muuta henkistä väkivaltaa riippumatta tekijästä. Vuoden 2005 tilannetta kuvaava työolobarometri on 12. barometri, mutta väkivallan tai sen uhan tai työpaikkakiusaamisen kohteeksi joutumista on kysytty ensimmäisen kerran vuonna 2004. Työturvallisuuskeskus julkaisee työolobarometrin kuntia ja kuntayhtymiä koskevan osuuden täydennettynä itse keräämällään lisäotoksella. (Kunta-alan työolobarometri 2006; Ylöstalo 2005.) Työväkivallan kohteeksi joutumista on lisäksi kysytty erikseen vuonna 1999 tilastokeskuksen tekemän työvoimatutkimuksen yhteydessä huhti- ja kesäkuun välisenä aikana (Piispa ja Saarela 2000).

Taulukkoon 2 on koottu ne tietolähteet, joihin kerääntyy säännöllisesti määräajoin tietoa työväkivallasta. Säännöllisesti toistettavien tutkimusten lisäksi on ilmestynyt useita työväkivallan **muutosta selvittäviä tutkimuksia** (esim. Kinnunen 1994; Heiskanen 2005; Lehto ja Sutela 2004), joissa käytetään em. tutkimusten aineistoja. Työväkivaltaan liittyviä tietoja on kerätty myös **hallinnollisia** tarkoituksia palvelevia **selvityksiä** (esim. Jurvansuu ja Huuhtanen 2005) varten. Jotkut sosiaali- ja terveysalan **ammattijärjestöt** kuten esimerkiksi hoitajia edustava Super, Lääkäriliitto ja sosiaalialan korkeakoulutettuja työntekijöitä edustava Talentia (Yli viidennes … 2006, www.talentia.fi; Ennakkotieto … 2007) ovat selvittäneet työväkivallan ilmenemistä oman jäsenkuntansa töissä. Akateemisia **väitöskirjoja** on tehty muun muassa kaupan alalla (Isotalus 2002) ja sairaalan päivystyspoliklinikalla (Rasimus 2002) esiintyvästä työväkivallasta. Sosiaalialalta ei ole ilmestynyt akateemista tutkimusta työväkivallasta lukuun ottamatta **opinnäytetutkimuksia** (Tuukkanen 1985; Koivula 1993; Hämäläinen 2000; Hoikkala 2003; Honkala 2006; Kesti 2006). Sosiaalityöhön sisältyvää työväkivaltaa on tutkittu vuonna 1987 sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun **tutkimusprojekti**ssa (Väkivaltaiset asiakkaat … 1987).

[5] Vuoden 1992 kyselytutkimus toteutettiin Stakesin ja Työterveyslaitoksen yhteistyönä.

Taulukko 2. Tietolähteitä, joista kertyy säännöllisesti tietoa työväkivallasta

tietolähde	N	tiheys	tekijät
työtapaturmarekisteri	ilmoitetut väkivalta-työtapaturmat/ vuosi	jatkuvaa, ra-portoidaan vuosittain	TVL, MELA, tilastokeskus
rikosrekisteri	poliisille ilmoitetut työväkivaltatilanteet/ vuosi	jatkuvaa, ra-portoidaan vuosittain	tilastokeskus
kuolinsyytilastot	väkivaltatyötapa-turmissa kuolleet/ vuosi	jatkuvaa, ra-portoidaan vuosittain	tilastokeskus
kansalliset uhritutkimukset	n. 10 000	4-8 v. välein	Oikeuspoliittinen tutkimus-laitos ja tilastokeskus
työ ja terveys - tutkimukset	useita tuhansia	3 v. välein	Työterveyslaitos
sosiaali- ja terveysalan työolotutkimukset	n. 3 000	6-7 v. välein	Työterveyslaitos
työolotutkimukset	3 000-6 000	6-7 v. välein	tilastokeskus
työolobarometri	1 200-1 300	vuosittain	työministeriö
kuntia ja kuntayhtymiä koskeva työolobarometri	n. 550-750	vuosittain	Työturvallisuuskeskus

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan on selvitettävä työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti esiintyneet tapaturmat ja vaaratilanteet sekä työn kuormitustekijät (10§). Ainakin **suurimmat kunnat** paitsi seuraavat ja dokumentoivat myös julkaisevat tietoja sosiaali- /sosiaali- ja terveystoimen töihin sisältyvistä vaara- ja uhkatilanteista. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston työsuojeluyksikkö on tilastoinut ko. tilanteita vuodesta 1995 lähtien (Hoikkala 2003, 18). Raportoiviksi on määritelty tilanteet, jotka tilanteessa ollut työntekijä itse kokee normaalista poikkeaviksi. Suoraksi väkivallaksi on luokiteltu väkivalta, väkivallan yritys ja uhkaaminen ja muuksi väkivallaksi asiakkaan häiriköinti, pyrkimys vaikuttaa päätöksiin ja epäasiallinen käytös. Vantaalla uhka- ja vaaratilanteita on tilastoitu vuodesta 1993 lähtien (Pesonen 2005). Sattuneita ja läheltä piti - tilanteita koskevat **työntekijöiden ilmoitukset eivät anna kovin luotettavaa tietoa työväkivallasta**. Yksi epäluotettavuutta aiheuttava tekijä on ilmoitusten syklittäisyys. Ilmoitusten tekoon vaikuttaa se, miten paljon ko. asioita on käsitelty julkisuudessa tai työsuojelun ja työterveyshuollon toteuttamilla työpaikkakäynneillä. Mitä enemmän asiat ovat esillä, sitä enemmän työntekijät tekevät ilmoituksia. Uhka- ja vaaratilanteiden

ilmoittaminen ja dokumentointi on tärkeää, sillä ilman niitä tilanteita ei ole tilastollisesti olemassakaan. (Mt.)

3.2 Työväkivalta sosiaalialalla suhteessa muihin ammattialoihin

Tässä luvussa käydään läpi tapaturmatilastojen ja työväkivaltaa kartoittaneiden kysely- ja haastattelututkimusten tuloksia työväkivallan määrästä ja laadusta. Tutkimuksissa työväkivalta ymmärretään työtilanteissa työntekijään kohdistuvaksi ja tekijänä voi olla asiakas tai vastaava tai työtoveri tai vastaava. Aluksi käydään läpi työtapaturmatilastojen antamaa kuvaa, josta edetään haastattelu- ja kyselytutkimuksiin. Tutkimustuloksista pyritään saamaan esiin työväkivallan yleiskuva (laajuus ja muodot) sekä poimitaan esiin erityisesti sosiaalialaa koskevia tietoja ja verrataan niitä muihin ammattialoihin.

Työtapaturmatilastoihin perustuva selvitys väkivaltatyötapaturmista vuosina 1994-1999 antoi tulokseksi noin 500 **väkivaltatyötapaturmaa** vuosittain (Isotalus ja Saarela 1999). Väkivaltatyötapaturmalla tarkoitetaan työssä tai työmatkalla sattuneita väkivaltatilanteita, joissa työntekijälle aiheutuu sairaus, vamma tai vammoja, joista tehdään tapaturmalain mukainen tapaturmailmoitus. Isotaluksen ja Saarelan (mt.) selvityksessä väkivaltatyötapaturmat poimittiin erillisen väkivaltarikosmuuttujan avulla, koska väkivaltaa työtapaturman aiheuttajana ei mainittu silloin voimassa olevassa työturvallisuuslaissa erikseen eikä eritelty tilastoissa. Vuonna 2003 tuli voimaan uusi työturvallisuuslaki (738/2002), jossa mainitaan erikseen väkivalta työtapaturman aiheuttajana. Samana vuonna Suomessa otettiin käyttöön uusi työtapaturmien luokittelumenetelmä ESAW (European Statistics on Accidents at Work) (Hintikka ja Saarela 2005). Kun Hintikka ja Saarela (mt.) sovelsivat uutta lakia ja luokittelumenetelmää vuoden **2003** työtapaturmatilastoihin, **väkivaltatyötapaturmia löytyi 1 464**, kolminkertainen määrä aiempaan selvitykseen verrattuna.

Kuolemaan johtaa Suomessa **vuosittain keskimäärin kaksi väkivallasta johtuvaa työtapaturmaa**. Uhri on useimmiten mies. (Saarela 2006, 59.) Yli puolet väkivallasta johtuneista työtapaturmista oli 1990-luvun loppupuolella lieviä, alle kolmen päivän poissaoloon johtaneita tapaturmia. Lievimpien tapaturmien osuus oli väkivaltatyötapaturmissa hieman suurempi kuin kaikissa työtapaturmissa keskimäärin. Toisaalta kuolemaan ja eläkkeeseen johtaneiden väkivaltatapaturmien osuus oli myös hieman suurempi kuin työtapaturmissa keskimäärin. Vuosina 1994-1999 (siis viiden vuoden aikana) väkivaltatyötapaturma oli johtanut eläkkeeseen yhteensä kuuden miehen ja viiden naisen osalta ja kuolemaan seitsemän miehen ja viiden naisen osalta. **Vahinko kohdistuu väkivaltatyötapaturmissa useimmiten päähän**, kun muissa työtapaturmissa useimmin vahingoittuvat kämmen ja sormet sekä alaraajat. (Isotalus 2002, 61-62.)

Vuoden 2003 väkivaltatyötapaturmista 42% (606 tapaturmaa) sattui sosiaali- ja terveysalan töissä sekä lasten päivähoidossa (jota tarkasteltiin erillään muusta sosiaalialasta). **Sosiaalialan työntekijöille väkivallasta oli vuonna 2003 aiheutunut 168**, **päivähoitohenkilöstölle 88** ja terveydenhoidon työntekijöille (mukaan lukien terveydenhoidon kuntouttava työ) 350 **työtapaturmaa**. Sosiaalialan väkivaltatapaturmista yli puolet (55%) johtui väkivaltaisista kontakteista (esimerkiksi potkut, puremat, riuhtaisut, raapiminen, töniminen, pahoinpitely, esineiden heittäminen) ja viidesosa (22%) oli lyönnin seurauksia. Sosiaalialan työntekijöiden työväkivaltatapaturmista 8% johtui siitä, että asiakas tarrautui kiinni työntekijään, väänsi hänen kättään tms. ja 7% siitä, että työntekijä yritti rauhoitella asiakasta. Lasten päivähoidossa korostuivat potkuista, puremista ym. väkivaltaisista tilanteista seuranneiden tapaturmien lisäksi lapsen riehumisesta, rauhoittamisesta ja pukemisesta seuranneet tapaturmat. (Hintikka ja Saarela 2005.)

Heiskasen (2005) uhritutkimuksista tekemän pitkittäisanalyysin mukaan **työväkivallan trendi on** Suomessa ollut **1980-luvulta lähtien nouseva**. Nousu johtuu ammattirakenteen muutoksesta; työväkivaltaa kohdataan asiakaspalvelutehtävissä, joiden suhteellinen osuus kaikesta työstä on noussut. Naiset ja miehet kokevat uhritutkimusten perusteella väkivaltaa eri ammateissa. Naiset joutuvat miehiä useammin toisaalta nuorten (alle 15-vuotiaiden) ja iäkkäiden väkivallan kohteeksi, ja puolet naisten kokemasta työväkivallasta liittyy hoitotilanteisiin. **Työväkivalta keskittyy tiettyihin ammatteihin**, joita ovat vanginvartijat, poliisi, vartiointityö, hovimestarit, tarjoilijat sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät. Vuonna 1999 sosiaalialalla työskentelevistä miehistä 30% ja naisista 17% oli joutunut vuoden aikana väkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi työssään viimeisen vuoden aikana. Sosiaalialan miestyöntekijät kokevat väkivaltaa heille kertyvissä kontrollitehtävissä. Koska miehiä on **sosiaalialalla** vähän, **työväkivallan lisääntyminen koskee nimenomaan naisia**. Heiskasen (mt.) mukaan työväkivaltatrendi on kääntynyt laskuun Englannissa. Hän ennustaa, että trendi muuttuu laskevaksi myös Suomessa, kun työpaikoilla ryhdytään toteuttamaan laajasti työturvallisuuslakia.

1980-luvun alun voidaan todeta olevan **käännekohta** hoito- ja palvelualojen työväkivaltatilastoissa. Vuoden 1980 ja 1988 uhritutkimusten tulosten vertailu (Kinnunen 1994; Aromaa 1993) osoittaa, että **työväkivalta lisääntyi** näiden vuosien välisenä aikana erityisesti naisvaltaisissa sosiaalialan ja sairaanhoidon tehtävissä sekä absoluuttisesti että suhteellisesti ja että työntekijöille aiheutuneet **vammat** olivat **vakavampia** kuin perinteisissä väkivalta-ammateissa (vartijat, poliisi ym. kontrolliammatit). Lisäys johtuu sekä työntekijämäärän kasvusta sosiaalialalla ja sairaanhoidossa että siitä, tilanteita oli alettu tulkita aiempaa herkemmin väkivallaksi ja että niistä oltiin aiempaa valmiimpia kertomaan. Väkivallan kohteeksi joutuivat erityisesti nuoret naiset, ja väkivallan riski oli suurempi kaupungeissa kuin maaseudulla. Vammojen vakavuus johtui siitä, että

sosiaalialan ja sairaanhoidon työntekijät eivät osanneet varautua väkivaltaan vaan **tilanteet yllättivät yksin työskentelevän työntekijän** hänen keskittyessään muuhun työtehtävään. Kontrolliammateissa väkivallan riski oli uhritutkimusten mukaan edelleen paljon suurempi ja vakavampi kuin palvelualoilla, mutta tilanteet eivät päässeet kärjistymään yhtä pahoiksi. Kontrolliammateissa työntekijät olivat koko ajan varautuneita väkivallan mahdollisuuteen ja heillä oli keinoja ja välineitä toimia uhkatilanteissa. (Kinnunen 1994, 10-12, 21-23, 38-40; Aromaa 1993.)

Todennäköisyys joutua kokemaan työväkivaltaa on suurin niillä asiakastyötä tekevillä, jotka työskentelevät yksin tai hyvin pienissä työyksiköissä ja joiden asiakaskuntaan kuuluu henkisesti tasapainottomia tai alkoholin tai huumeiden vaikutuksen alaisia henkilöitä. Riski on suurempi vuorotyötä tekevillä, sillä väkivaltatilanteet painottuvat myöhään yöhön ja aikaiseen aamuun. (Isotalus 2002, 13.) **Vuoden 1999** työvoimatutkimuksen yhteydessä tehdyn erillisen työväkivaltaselvityksen (Piispa ja Saarela 2000, 36) mukaan **riski joutua väkivallan kohteeksi vaihteli selvästi ammatin mukaan**. Suurin riski oli mielisairaanhoitajilla, joista 48% joutui viimeisen vuoden aikana työväkivallan tai sen uhan kohteeksi. Luku oli 5% kaikilla työssä käyvillä, vartijoilla 38, poliiseilla 33, sairaanhoitajilla 23 ja lääkäreillä 17.

Sosiaalialalla suurin riski oli sosiaalityöntekijöillä, **sosiaalihoitajilla ja – terapeuteilla sekä sosiaalialan laitosten johtajilla**, joista runsas neljäsosa (26%) oli joutunut viimeisen vuoden aikana työssään fyysisen väkivallan tai uhkailun kohteeksi. Sosiaalialan hoitajilla ja ohjaajilla vastaava luku oli 18%. Sosiaalialalla määräaikaisten työntekijöiden riski joutua väkivallan kohteeksi työssä oli selvästi suurempi kuin vakituisten, kun taas sairaanhoidossa vastaavaa eroa määräaikaisten ja vakituisten työntekijöiden välillä ei ollut (mt., 37). Fyysisen väkivallan osuus kaikesta viimeisen vuoden aikana sattuneesta väkivallasta oli suurin sosiaalialalla: vajaa neljäsosa kaikesta väkivallasta oli fyysistä. Uhkailun osuus sosiaalialalla tapahtuneesta väkivallasta oli runsas puolet, kun kaikesta viimeisen vuoden aikana tapahtuneesta väkivallasta keskimäärin runsas kaksi kolmasosaa oli uhkailua (mt., 38).

Työterveyslaitoksen Työ ja terveys –tutkimusten (1997; 2000; 2003; 2006) mukaan sosiaali- ja terveysala on yksi työväkivallan riskialoista. Kun uhkailun ja väkivallan kohteeksi joutuneiden määrä on pysynyt kaikkien vastaajien keskuudessa varsin samantasoisena (4-5% vastaajista) koko seuranta-ajan, **trendi oli sosiaali- ja terveysalalla nouseva aikavälillä 1997-2000 ja 2003-2006**. Työväkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden osuus oli noussut reilusta 10%:sta 12%:iin vuodesta 1997 vuoteen 2000 mennessä. Vuonna 2003 väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneiden osuus oli laskenut sosiaali- ja terveysalalla takaisin reiluun 10 %:iin, mutta **noussut 17 %:iin vuonna 2006**.

Erikseen **sosiaali- ja terveysala**n työoloja ja hyvinvointia koskevan Työterveyslaitoksen selvityksen (Wickström ym. 2000, 38-39) mukaan niiden työntekijöiden määrä, joita asiakkaiden/potilaiden väkivaltaisuus haittasi usein tai jatkuvasti, oli kaksinkertaistunut vuosien 1992 ja 1999 välisenä aikana noin 5%:sta lähes 10%:iin. **Huoli lisääntyi** lähes kaikissa **alan työtehtävissä**, mutta erityisesti terveysalan johtavassa työssä olevilla (mt., 44-45). Viimeisimmän, vuonna 2005 sosiaali- ja terveysalan työoloselvityksen (Laine ym. 2006, 97-98) mukaan asiakkaiden väkivaltaisuuden aiheuttama kuormitus oli pysynyt suunnilleen samansuuruisena. Eri toiminta-alueiden välillä oli suuria eroja. Useimmiten väkivalta huolestutti ja rasitti edelleen mielenterveys- ja päihdetyössä, sosiaalipalveluissa ja vammaishuollossa. Entistä enemmän väkivalta huolestutti vanhainkodeissa ja terveyskeskusten vuodeosastoilla.

Tilastokeskuksen työolotutkimusten mukaan (Lehto ja Sutela 2004, 54-55) fyysistä **väkivaltaa tai** sen **uhkaa** työssään **kokeneiden naisten osuus oli noussut** vuodesta 1990 vuoteen 2003 mennessä **reilusti**, neljännekseen, kun väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneiden miesten osuus oli pysynyt vuoden 1997 tasolla, 12%:ssa. Asiakastyötä yli puolet työajastaan tekevistä naisista 34% ja miehistä 23% kertoi vuonna 2003 joutuneensa työpaikalla fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Suuri osa työpaikkaväkivallan tekijöistä oli asiakkaita ja pieni osa työtovereita. **Nuorimmat** palkansaajat kohtasivat työssään väkivaltaa tai sen uhkaa **enemmän kuin vanhemmat**. Vanhemmat ovat luultavasti oppineet kokemuksen perusteella ennakoimaan tilanteita. Voi myös olla, että he ovat ikääntyessään siirtyneet turvallisempiin työtehtäviin. (Mt., 54.) Myös häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu työpaikalla on sitä yleisempää, mitä nuoremmista työntekijöistä on kyse (mt., 55). Häirintä on enimmäkseen työpaikan sisäistä, työtovereiden keskinäistä kiusaamista tai esimiehen alaisiin kohdistamaa mt., 58). **Sosiaalialalla** väkivallan **uhan selväksi vaaraksi kokeneiden osuus** oli **nelinkertaistunut** 3%.sta 13%:iin **vuosina 1997-2003**. Jos mukaan lasketaan väkivallan selvänä vaarana kokevien lisäksi väkivallan uhkaa silloin tällöin ajattelevat, osuus on noussut kuudessa vuodessa 36%:sta 48%:iin sosiaalialalla. Terveydenhuoltoalan ammateissa työskentelevät kokevat enemmän vaaroja työssään, ylivoimaisesti eniten kaikista ammattiryhmistä. (Mt., 55-65.)

Jurvansuu ja Huuhtanen (2005) tekivät sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta tilastokeskuksen työolohaastattelujen pohjalta selvityksen työolojen kehityksestä vuosina 1997-2003 työsuojelun painopisteiden näkökulmasta. Selvitys koski yli 4000 palkansaajaa, joista yli 700 työskenteli sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tutkimuksen mukaan **sekä väkivallan vaaran kokemukset että todelliset väkivalta- ja uhkailukokemukset ovat lisääntyneet sosiaali- ja terveydenhuollossa vuodesta 1997 vuoteen 2003 siirryttäessä**. Vuonna 2003 oli 44% alan työntekijöistä joutunut vuoden aikana väkivallan tai sen uhan kohteeksi, kun vastaava luku oli kuutta vuotta aiemmin 34%. Väkivallan vaaraa työssä piti selvänä 13% alan työntekijöistä vuonna

2003 ja 59% ajatteli asiaa silloin tällöin. Väkivaltakokemukset työssä selittivät vaarankokemuksia: 85% väkivaltaa kokeneista sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöistä piti vaaraa selvänä, kun ei-väkivaltaa kokeneista vain 5% piti vaaraa selvänä. Vuorotyössä olevat kokivat väkivallan työssä suuremmaksi kuin ei-vuorotyötä tekevät.

Vuoden 2005 **työolobarometri**n mukaan **17% kunnan sosiaalitoimen työntekijöistä** oli joutunut vuoden aikana **vähintään kerran fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi** ja 26% oli kokenut henkistä väkivaltaa tai työpaikkakiusaamista. Sekä fyysinen väkivalta ja sen uhka että henkinen väkivalta oli kunta-alan toimialoista yleisintä terveydenhuollossa, jonka työntekijöistä 30% oli joutunut vuoden aikana molempien väkivallan lajien kohteeksi. Edelliseen vuoteen verrattuna uhka joutua fyysisen väkivallan uhriksi on noussut sosiaalitoimessa neljä ja terveystoimessa viisi prosenttiyksikköä. (Kunta-alan työolobarometri 2006.)

Superin vuoden 2001 **jäsenkysely**yn (Majasalmi 2001, 7) vastanneista yhteensä 471 vastaajasta 83% oli kokenut asiakkaiden harjoittamaa fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa ja 72% oli joutunut asiakkaiden haukkumaksi, arvostelemaksi tai haistattelemaksi viimeisen vuoden aikana. Haukkumisen yms. jälkeen yleisintä oli sanallinen uhkailu (56% vastaajista) ja seuraavaksi yleisintä lyönti tai potku, josta ei tullut jälkeä (46%) ja sylkeminen (43%). Luvut ovat huomattavasti korkeammat kuin missään muussa tutkimuksessa. Suomen perushoitajaliiton Superin jäsenkunta koostuu toisen asteen ammatillisen koulutuksen saaneesta sosiaalialan ja hoitotyön henkilöstöstä. Jäsenkyselyn vastaajista yli 51% työskenteli sosiaalialalla (30% vanhainkodissa ja vanhusten palvelutalossa, 7% kotipalvelussa tai – hoidossa, runsas 5 % päivähoidossa ja 9% jossakin muussa sosiaalialan tehtävässä). Vastaajista 47% työskenteli terveydenhuollossa (27% terveyskeskuksen vuodeosastolla, 9% kotisairaanhoidossa, 6% erikoissairaanhoidon vuodeosastolla, 4% terveyskeskuksen tai erikoissairaanhoidon poliklinikalla ja alle 1% psykiatrisella osastolla). (Mt., 8-9 ja 22.) **Useimmiten väkivallan kohteeksi joutuivat terveyskeskuksen vuodeosastolla ja vanhainkodeissa sekä palvelutaloissa työskentelevät** hoitajat (mt., 9), joita vastaajissa oli yhteensä 270 henkilöä. Muiden hoitajaryhmien tulokset eivät ole yleistettävissä, sillä muut ryhmät olivat pieniä (päivähoito 25, erikoissairaanhoito 36, psykiatrian osasto 2, kotisairaanhoito ja terveyskeskuksen poliklinikka 50 ja kotipalvelu/-hoito 34, muu 44 henkilöä).

Superin syksyn 2006 jäsenkyselyn (Nevala 2006) kohderyhmänä olivat vanhusten laitoshoidossa työskentelevät liiton jäsenet. Kyselyyn vastanneista 1 866 hoitajasta 71% oli joutunut viimeisen vuoden aikana asiakkaiden harjoittaman henkisen tai fyysisen väkivallan tai uhkailujen kohteeksi. Yleisintä oli fyysisellä väkivallalla uhkailu, jonka kohteeksi ilmoitti joutuneensa 16% vastaajista. Pelkästään fyysistä väkivaltaa oli kokenut 12% ja pelkästään henkistä väkivaltaa 6% vastaajista.

Fyysinen väkivalta ei ole **vanhusten laitoshoidossa** suunnitelmallista aggressiivisuutta vaan **asiakkaiden reagointia hoitotilanteisiin**. Kyse on lyönneistä, nipistelystä, raapimisesta, puremisesta, potkimisesta, sylkemisestä, käsistä vääntämisestä ja kiinni käymisestä. **Väkivaltaa esiintyy erityisesti dementoituneiden ja psyykkisesti sairaiden vanhusten hoidossa**. (Mt., 16-18.) Selvityksen tekijä päättelee, että työssä koettu väkivalta on osittain seurausta liian pienestä henkilöstömäärästä sekä siitä, että vanhustyöhön on palkattu työntekijöitä, jotka eivät ole perehtyneet riittävästi dementiaan ja mielenterveyshäiriöihin ja yleensä vanhustyöhön (mt., 22).

Sosiaalialan korkeakoulutettuja edustavan Talentian 2006 teettämän kyselyn (Ennakkotieto … 2007) mukaan **25 % Talentian** kyselyyn vastanneista **jäsenistä** (N=492) **oli joutunut** viimeisen vuoden aikana **työväkivallan kohteeksi**. Työväkivalta määriteltiin kyselyssä tapahtumiksi, joissa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään. Työpaikkakiusaamisen tai henkisen väkivallan kohteeksi oli viimeisen vuoden aikana joutunut 43% vastaajista. Henkisen väkivallan tekijä oli useimmiten työtoveri(t) tai esimies, mutta 22% nimesi kiusaajaksi asiakkaan/t. Kiusaaminen ja henkinen väkivalta määriteltiin kyselyssä pitkään jatkuvaksi, toistuvaksi kiusaamiseksi, sortamiseksi, mitätöinniksi tai muuksi kielteiseksi käyttäytymiseksi, jonka kohteena ihminen kokee itsensä puolustuskyvyttömäksi.

Työntekijöiden raportoimat vaara- ja uhkatilanteet lisääntyivät sekä **Helsingin sosiaaliviraston yksiköissä** että lastensuojelulaitoksissa vuoteen 1999 asti, jolloin tapauksia raportoitiin yhteensä 580. Näistä 203 tuotti uhrille ruumiinvamman. Fyysisen väkivallan yrityksiä ja uhkailuja raportoitiin 216 ja lieviä väkivaltatekoja 161. Lastensuojelulaitoksissa oli suhteessa enemmän lievää väkivaltaa (33% kaikista tilanteista) kuin sosiaalivirastossa (24%). Raportoitujen väkivalta- ja vaaratilanteiden **määrä lähti** voimakkaasti **alenemaan vuonna 2000**, jolloin raportoitiin yhteensä 482 väkivalta- tai vaaratilannetta. Lasku jatkui seuraavana vuonna, jolloin työväkivaltaraportteja kertyi 433 kappaletta. (Hoikkala 2003, 18-20.) **Määrä lähti** kuitenkin **uudelleen nousemaan vuonna 2002 ja nousu jatkui vuoteen 2005 asti**: vuonna 2005 työsuojeluun tehtiin 1 269 ilmoitusta väkivallasta tai sen uhasta. Se on 450 ilmoitusta enemmän kuin vuonna 2004. (Yli viidennes … 2007, www.talentia.fi). Vuoden 2006 tilastoja ei ole vielä julkaistu. **Myös Vantaalla** sosiaali- ja terveystoimen ilmoitukset vaara- ja uhkatilanteista vähenivät 2000-luvun alkuvuosina. Vuonna 2000 ilmoituksia tehtiin 234 ja 163 vuonna 2003. Ilmoituksia tulee syklittäin: vuonna 2003 ilmoituksia tuli eniten tammi-helmikuussa ja vähiten kesällä sekä marras- ja joulukuussa. (Pesonen 2005.)

Sen sijaan **Espoo**n sosiaali- ja terveystoimessa työntekijöiden sekä henkisen että ruumiillisen **väkivallan kokemukset lisääntyivät** vuodesta 2001 vuoteen 2004 siirryttäessä. Tämä ilmenee työterveyslaitoksen valtakunnallisen Kunta 10-työhyvinvointitutkimuksen Espoo-kohtaisista

tuloksista. (Työhyvinvointi Espoon … 2005, 22-24.) Tulosta ei voi suoraan verrata Helsingin ja Vantaan lukuihin, jotka perustuvat työntekijöiden ilmoittamiin vaara- ja uhkatilanteisiin. Espoon tulokset perustuvat kyselyn vastauksiin ja väkivallan tai sen uhan kohtaaminen voi sisältää itseen kohdistuvan väkivallan lisäksi työtovereihin kohdistuvia väkivaltatilanteita.

Taulukko 3. Fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa kokeneiden osuus (lukumäärä tai %-osuus vuodessa) sosiaali- ja terveysalalla 2000-luvulla tilastojen ja eri tutkimusten mukaan

	kaikki	sos. ja terveysala	sosiaaliala	sos.työ	sos.alan hoitajat ja ohjaajat	perus- ja lähihoitajat sos. ja terv.alalla
Työtapaturmatilastot						
kuolemaan johtaneet väkivaltatyötapaturmat	2 kpl m 2, n 0	*	*	*	*	*
väkivaltatyötapaturmat	1 500 kpl	610 kpl	260 kpl	*	*	*
Toistuvat haastattelu- ja kyselytutkimukset						
Työterveyslaitoksen Työ ja terveys -tutkimukset	4-5 %	10-17%	*	*	*	*
Tilastokeskuksen työolotutkimukset	m 12% n 25%	44 %	*	*	*	*
Työministeriön työbarometri	14-18%	*	13-17 %	*	*	*
Vuoden 1999 työvoima-tutkimus (Piispa ja Saarela 2000)	*	*	*	26 %	18 %	*
Muut selvitykset						
Superin jäsenkyselyt	*	*	*	*	*	71-83%
Akavan työmarkkina-tutkimus[6] 2006	*	*	*	25%[7]	*	*

Taulukkoon 3 on koottu tietoja työväkivallan yleisyydestä edellä esitellyistä tilastoista, tutkimuksista ja selvityksistä. Taulukkoon on otettu mukaan 2000-luvulla tehtyjen tutkimusten tuloksia ja tapaturmatilastojen lukuja sekä yksi vuoden 1999 tilannetta kuvaava tutkimus (Piispa ja Saarela 2000). Haastattelu- ja kyselytutkimuksista esitetyt luvut kuvaavat niiden vastaajien suhteellista osuutta, jotka ovat kokeneet viimeisen vuoden aikana fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Taulukosta voi havaita, että **eri tutkimukset antavat varsin erilaisia tuloksia** tähän kysymykseen. Tulosten hajonta kasvaa sitä suuremmaksi, mitä pienempää työalaa ja/tai vastaajien lukumäärää tarkastellaan. Tulosten erot johtuvat paitsi eri tutkimusten erilaisista kysymyksenasetteluista myös siitä, että eri sosiaali- ja terveysalan ammatit ovat eri tavoin edustettuina eri tutkimuksissa. Tämä

[6] Ennakkotieto Talentian teettämästä kyselystä.
[7] Luku sisältää myös henkistä väkivaltaa fyysisen väkivallan sekä fyysisen väkivallan uhan lisäksi vuoden aikana kokeneet.

vahvistaa aiempaa tietoa siitä, että **työväkivalta on erilaista eri ammateissa ja** että **työväkivallan yleisyydessä on eroja myös sosiaali- ja terveysalan ammattien välillä**.

3.3 Työväkivalta sosiaalialan eri ammateissa

Valtaosa kaikesta työpaikoilla tapahtuvasta väkivallasta kytkeytyy yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen yhteisön järjestyksenpitoon liittyvien tehtävien turvaamiseksi. **Sosiaalialalla työväkivalta liittyy** kuitenkin **ensisijaisesti hoito- tai asiakassuhteeseen** ja tekijä on lähes aina asiakas ja hyvin harvoin työtoveri[8] tai täysin tuntematon. (Kinnunen 1994, 28; Piispa ja Saarela 2000, 40-41.) Sosiaalialan työväkivaltaa koskevissa tutkimuksissa väkivalta onkin yleensä määritelty ulkoiseksi väkivallaksi, asiakkaiden työntekijöihin kohdistamaksi väkivallaksi tai asiakkaiden keskinäiseksi väkivallaksi esimerkiksi laitoksessa. Tässä luvussa tarkastellaan niiden tutkimusten ja selvitysten tuloksia, joissa käsitellään vain sosiaalialan ammateissa kohdattavaa työväkivaltaa tai joissa sosiaalialan työväkivaltaa tarkastellaan erikseen (vaikka kohteena olisikin esimerkiksi koko sosiaali- ja terveysala tai palkansaajat vielä laajemmin).

Ensimmäiset suomalaiset tutkimukset sosiaalialan eri ammattiryhmien kokemasta työväkivallasta kohdistuivat sosiaalityöntekijöihin. **Tuukkasen** (1982) opinnäytetutkimuksen **mukaan** Hämeen läänin **sosiaalitarkkaajista lähes jokainen** (yhdeksän kymmenestä) **oli kokenut työssään** (koko työura huomioon ottaen) joko henkistä tai ruumiillista **väkivaltaa** tai molempia. Miestarkkaajat olivat joutuneet naisia useammin ruumiillisen väkivallan kohteeksi kuin naiset (23% ja 18%). Vuonna 1983 toteutetun valtakunnallisen **sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojekti**n (Väkivaltaiset asiakkaat, …1987, 72) mukaan **91%** sosiaalivirastojen asiakastyötä tekevistä työntekijöistä oli kokenut työurallaan kerran tai useammin psyykkistä väkivaltaa ja yli puolet fyysistä väkivaltaa. Kaupunkien ja maaseudun sosiaalitoimistoissa työskentelevien välillä ei ollut eroa henkisen väkivallan esiintymisessä, mutta fyysinen väkivalta oli jonkin verran yleisempää kaupungeissa kuin maaseudulla (59% ja 55%). Henkisen väkivallan muodoista **yleisin oli uhkailu** ja ruumiillisen väkivallan muodoista liikkumisen estäminen ja yritys lyödä työntekijää (mt., 64). Vain harva väkivallan kohteeksi joutunut oli loukkaantunut vakavasti, mutta enemmistö oli kokenut tilanteen poikkeukselliseksi ja se oli jäänyt vaivaamaan kahta kolmesta väkivaltatilanteeseen joutuneesta.

Sosiaalityöntekijöihin kohdistunut asiakasväkivalta oli selvästi **yleisempää sosiaali-virastossa kuin kotikäynneillä** (mt., 73-74.). Laukaisevana tekijänä oli useimmiten kielteinen avustuspäätös. Väkivallan kohteeksi joutuneet arvioivat, että asiakkaat kohdistivat aggressionsa

[8] Tilanne näyttää kuitenkin muuttuneen oleellisesti 2000-luvulla: Talentian teettämän kyselyn (Ennakkotieto … 2007) mukaan sosiaalialan korkeakoulutetut joutuivat vuonna 2006 useammin työtovereiden ja esimiesten kuin asiakkaiden harjoittaman henkisen väkivallan kohteeksi.

pikemminkin sosiaalihuoltojärjestelmään tai sosiaalivirastoon tai yhteiskuntaa vastaan kuin työntekijään henkilökohtaisesti. (Mt., 67.) Kahdeksan kymmenestä työntekijästä oli ottanut tapauksen myöhemmin puheeksi tekijän kanssa ja yhdeksän kymmenestä tilanteesta asiakkaan kanssa keskustelleista oli todennut keskustelun vähentäneen asiakkaan myöhempää väkivaltaista käytöstä (mt., 80).

Vuoden 1988 uhritutkimuksessa (Kinnunen 1994) puolet sosiaalityöntekijöistä, joilla oli uhrikokemuksia, työskenteli **laitoksessa**. Tapauksia sattui vastaanotto- ja nuorisokodeissa, kehitysvammalaitoksissa ja vanhusten hoitolaitoksissa. Tapauksille **oli tyypillistä se, että uhreja oli uhkailtu tai lievästi pahoinpidelty miltei päivittäin**. **Sosiaalitoimistoissa** työskenteleville sattuneet **tapaukset olivat lähteneet liikkeelle** toimeentulotukea tai muuta sosiaaliavustusta tai asiakkaan lasta koskevasta **päätöksestä** ja asiakas oli ollut krapulassa tai humalassa. Sosiaalityöntekijöille sattuneista väkivaltatapauksista naisten tai tyttöjen osuus tekijöistä oli melkein kolmasosa, mikä on selvästi enemmän kuin **naisten osuus tekijöinä** muiden ammattikuntien edustajiin kohdistuneissa tapauksissa. **Kotipalvelussa** hankaluuksia aiheutui tilanteissa, joissa autettava oli psyykkisesti sairas tai hänellä oli alkoholiongelma. **Vanhusten hoitolaitoksille** tyypillinen työväkivaltatilanne oli se, että asiakas raapi työntekijää kylvetyksen tai muun hoitotoimenpiteen aikana. (Mt., 32-34.)

Kotipalvelun ja –hoidon työntekijöihin kohdistuvaa työväkivaltaa on selvitetty osana Superin vuoden 2001 jäsenkyselyä (Majasalmi 2001). Selvityksessä painottuvat vanhusten laitoshoidossa työskentelevien kokemukset, sillä kotihoidossa ja –palvelussa työskenteleviä oli vastaajien joukossa vain vähän (34 työntekijää). Tulokset ovat paremmin yleistettävissä niihin kotipalvelutyöntekijöihin, jotka työskentelevät palvelutaloissa kuin niihin, jotka työskentelevät yksittäisissä vanhuskotitalouksissa tavallisissa asunnoissa. **Superin selvitysten** (Majasalmi 2001; Nevala 2006) **mukaan työväkivalta on huomattavasti yleisempää vanhustenhoidossa kuin muilla sosiaalialan toimialoilla** (ks. luku 3.2, jossa on selostettu Superin samoin kuin Talentian jäsenkyselyjen tuloksia).

Vuoden 2003 kansallisessa uhritutkimuksessa (Heiskanen ym. 2004, 40) **kodinhoitajat ja kotiavustajat** olivat kaikista työntekijöistä **eniten huolissaan joutumisesta väkivallan kohteeksi** työssään. Heistä selvästi useampi (**62 %**) oli huolissaan väkivallan kohteeksi joutumisesta työssä kuin työntekijät keskimäärin (17 %) tai naistyöntekijät keskimäärin (23 %). Jurvansuun ja Huuhtasen (2005) tutkimuksen mukaan **väkivaltakokemukset työssä selittävät vaarankokemuksia**: väkivaltaa kokeneet työntekijät pitävät vaaraa huomattavasti useammin selvänä, kun ei-väkivaltaa kokeneet. Vuorotyössä väkivallan uhka koetaan suuremmaksi kuin päivätyössä (mt).

Kvantitatiivisten tutkimusten lisäksi sosiaalialan työväkivallasta on ilmestynyt muutamia **laadullisia tutkimuksia** (Koivula 1993; Hämäläinen 2000; Hoikkala 2003; Honkala 2006; Kesti 2006). Näistä Koivulan, Honkalan ja Hämäläisen tutkimuksen kohderyhmänä olivat sosiaalitoimistojen työntekijät ja Hoikkalan ja Kestin kohderyhmänä sosiaalialan laitosten henkilöstö ja asiakkaat, Hoikkalalla kunnan ja Kestillä järjestön ylläpitämissä lastensuojelulaitoksissa. Seuraavassa selostetaan vain sosiaalitoimistojen työntekijöihin kohdistuneita tutkimuksia.

Koivulan (1993; ref. Koivula 1994) tutkimus perustuu yhdeksän sosiaalityöntekijän teemahaastatteluun. Tutkimuksen lähtökohtana oli väkivallan käsittäminen vuorovaikutus-tapahtumaksi, jonka kehittymiseen kumpikin vuorovaikutuksen osapuoli vaikuttaa (Koivula 1994, 98). Työväkivallan käsite sisälsi asiakkaiden työntekijöihin kohdistaman fyysisen väkivallan lisäksi henkisen väkivallan. Väkivallan muodoista sosiaalityössä oli yleisin uhkailu, jonka Koivula luokitteli henkiseksi väkivallaksi. **Henkinen väkivalta oli sosiaalityössä yleisempää kuin fyysinen, ja sitä olivat kokeneet kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät** (mt., 99). Sosiaalityöntekijät eivät pitäneet aggressiivista huutamista ja raivoamista väkivaltana, ellei asiakas kohdistanut sitä suoraan henkilökohtaisesti työntekijään. Mitä enemmän työntekijä oli joutunut väkivaltatilanteisiin, sitä laajemmin hän määritteli väkivallan ja sitä enemmän hän toi esiin erilaisia väkivallan ilmenemismuotoja. Pelkkä tietoisuus väkivallan mahdollisuudesta ei lisännyt väkivallan pelkoa. Väkivallan kokeminen madalsi herkistymiskynnystä, mutta nosti sietokynnystä. (Mt., 106-107.) Seksuaalisesta ahdistelusta sosiaalityöntekijät eivät halunneet puhua. Vaikka he ymmärsivät muut väkivaltatilanteet monimutkaisiksi vuorovaikutustilanteiksi, kokivat he, että seksuaalisten ahdistelutilanteiden torjunnasta tai lopettamisesta työntekijä on yksin tai ainakin enemmän vastuussa kuin asiakas. Asiakkaat olivat kohdistaneet fyysistä väkivaltaa viiteen sosiaalityöntekijään yhdeksästä haastatellusta. Fyysiset väkivaltatilanteet olivat työntekijälle yllätys, tekijät olivat selvin päin ja tilanteet liittyivät kielteisiin toimeentulotuki- tai laitoshoitopäätöksiin. (Mt., 110-112.)

Hämäläinen (2000) tarkasteli tutkimuksessaan asiakkaiden työntekijöihin kohdistamaa **väkivalta**a **sosiaalitoimiston työturvallisuusongelmana**. Empiirisenä aineistona olivat helsinkiläisen sosiaalitoimiston 17 sosiaalityöntekijän kyselyvastaukset. **Henkinen väkivalta oli vakavampi työturvallisuusongelma** kuin fyysinen väkivalta sekä yleisyytensä että ristiriitaisen asemansa takia. Työntekijät käsittivät fyysisen väkivallan rikokseksi, josta pitää ilmoittaa. Sen sijaan henkisestä väkivallasta ilmoittamista ei pidetty tärkeänä sen tapauskohtaisuuden ja arkipäiväisyyden vuoksi sekä siksi, että henkiseen väkivaltaan on vaikea puuttua ja ettei ilmoittamisesta koettu olevan hyötyä. Suurin osa työntekijöistä ei hyväksynyt henkistä väkivaltaa, mutta silti sitä saatettiin pitää oikeutettuna. (Mt., 58-62.) Työntekijöiden turvallisuuden tunne töissä

liittyi toimisto-olosuhteissa fyysisiin olosuhteisiin sekä ammatin tuomaan asemaan ja kotikäynneillä olosuhteiden ennalta-arvattavuuteen sekä asiakkaan tuttuuteen (mt., 66-67).

Honkalan (2006) tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, minkälaisia vaikutuksia väkivallan uhan alla työskentely sekä väkivallan kohtaaminen työssä aiheuttivat erityissosiaalitoimiston työntekijöiden käyttäytymisessä työssä ja vapaa-ajalla. **Aineisto koostui 13** Helsingin **asunnottomien sosiaalipalvelujen ja** Turun **Erityissosiaalitoimiston työntekijän teemahaastattelusta**. Työntekijät olivat sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, toimistosihteereitä ja etuuskäsittelijöitä (mt., 66). Uhkaileville asiakkaille oli haastateltujen työntekijöiden mukaan ominaista päihdeongelma yhdistettynä mielenterveyden häiriöön, rikollinen elämäntapa ja vankilatausta, itsehillinnän puute, vastuuntunnottomuus omasta elämästä, taipumus vaatia työntekijältä kohtuuttomia ja pitkällä aikavälillä kertynyt katkeruus sosiaaliviranomaisia kohtaan. Tällaista sosiaalityötä voidaan Honkalan mukaan luonnehtia **pakkososiaalityö**ksi, joka on vastenmielistä asiakkaille ja työntekijöille, mutta jonka avulla varjellaan muuta yhteiskuntaa joutumasta kärsimään näiden henkilöiden aiheuttamasta väkivallasta ja sen uhasta. Toisaalta asiakkaat olivat Honkalan mukaan juuri niitä asiakkaita, jotka tarvitsevat eniten sosiaalityötä. (Mt., 74-75).

Jokainen Honkalan (mt., 68) haastattelema **työntekijä oli kokenut jonkin tasoista uhkaa työssään**. Kaikki eivät olleet kokeneet uhkaa itseensä kohdistuvana, vaan kokemus syntyi työtovereiden uhan kokemusten kautta. Lähes jokainen määritteli joutuneensa väkivallan uhkatilanteeseen **kymmenisen kertaa** sosiaalitoimistouransa aikana riippumatta siitä, oliko vastaaja työskennellyt sosiaalitoimistossa 15 vuotta tai alle vuoden. Tutkija päättelee tuloksen tarkoittavan sitä, että **uhkatilanteita ei yksinkertaisesti muisteta enempää**. Kun työntekijä kohtaa uusia uhkatilanteita, vanhemmat ja vähäpätöisemmät unohtuvat. Kyse voi olla psyykkisestä itsesuojelusta tai siitä, että työkokemuksen karttuessa ei enää hätkähdä samoja tilanteita kuin ennen vaan uhan määrittely muuttuu.

Suurin osa Honkalan haastattelemien työntekijöiden kohtaamasta väkivallasta oli henkistä. Honkala erottaa toisistaan henkisen ja fyysisen väkivallan, ja lukee uhkailut henkiseen väkivaltaan. **Lähes kaikki haastateltavat olivat saaneet tappouhkauksia, ja myös lähes jokaisen perheenjäseniä oli uhattu vahingoittaa**. Moni oli ollut lisäksi todistamassa työtovereihin kohdistuvia uhkauksia. Ns. läheltä piti –tilanteeseen oli joutunut kahdeksan vastaajaa 13:sta. **Läheltä piti -tilanteita** olivat lyönnin yritys, potkun yritys, huonekalujen potkiminen, ampuma-aseella uhkaaminen, puukolla uhkaaminen, veitsen varastaminen hoitopaikasta ja sitä edeltänyt sosiaalitoimiston työntekijän hengen uhkailu hoitopaikan työntekijälle, työntekijän ahdistaminen ahtaaseen tilaan ja palveluluukun yli hyppääminen työntekijän puolelle. Yhtä työntekijää oli asiakas kerran lyönyt, ja yhteen oli asiakas käynyt kiinni seksuaalisesti ahdistellen. (Mt, 66-72.) Uhkaukset

olivat todennäköisiä tilanteissa, joissa asiakkaan vaatimukset olivat kohtuuttomia, rahaliikenne takkusi, asiakas käsitti tilanteen työntekijän mielestä väärin tai kun asiakas oli tyytymätön päätökseen tai palvelun laatuun, kun hän oli jäänyt kiinni vilpistä tai sen yrityksestä tai kun hän oli hyvin epätoivonen (mt. 74).

Honkala (mt., 101-102) erottaa aineiston perusteella kolme päätyyppiä, joilla työntekijät kokivat uhkatilanteet. **Voimakkaan stressireaktion kokeneet** kolme työntekijää olivat kaikki joutuneet läheltä piti- tilanteeseen, joka oli aiheuttanut heille voimakkaan henkisen stressin ja joka vaikutti vielä haastatteluhetkelläkin voimakkaasti heidän ajatteluunsa ja toimintaansa sekä työssä että vapaa-aikana. Työntekijöille oli ominaista se, että he kuvasivat itsensä tunnollisiksi ja tarkoiksi. Heistä tuntui epäreilulta ja yllättävältä, että juuri he, jotka olivat tehneet parhaansa, olivat joutuneet uhkailun kohteeksi. Voimakkaan stressireaktion kokeneet olivat kertoneet työssään kokemistaan kauheuksista läheisilleen, jotka olivat pelänneet heidän puolestaan ja joiden puolesta työntekijät olivat pelänneet. Nämä työntekijät olivat joutuneet sairaslomalle tapahtuneen jälkeen ja he kokivat, etteivät olleet saaneet esimiehiltään riittävästi tukea uhkatilanteissa. Voimakkaan stressireaktion kokeneet eivät tuoneet haastattelussa esiin omia selviytymisstrategioitaan juuri lainkaan. Ilmeisesti kokemus oli niin voimakas, ettei tarpeeksi hyviä selviytymiskeinoja ollut löydetty (vrt. Lönnqvist 2005.1).

Yleisin Honkalan (mt., 102-103) aineistossa esiintynyt tyyppi oli **väkivaltaan varautujat**, joita oli viisi. Väkivaltaan varautujat tiedostivat uhan olemassa olon vahvasti ja varautuivat siihen erilaisin järjestelyin. Varautujien mielestä järjestelyt toivat turvallisuuden tunnetta. Väkivaltaan varautujat olivat kokeneet läheltä piti -tilanteita tai fyysistä väkivaltaa, mutta he olivat mielestään toipuneet niistä hyvin. He myös kokivat pystyvänsä puolustautumaan uhkaajaa vastaan joko puhumalla, fyysisellä voimalla, pakenemalla tai jollain muulle vahvuudekseen lukemallaan tavalla. Väkivaltaan varautujat kokivat usein myötätuntoa uhkailijaa kohtaan ja uskoivat selviytyvänsä uhkaavista tilanteista sillä, että he osoittivat myötätuntoa asiakkaalle antamatta kuitenkaan periksi hänen uhkailulleen. Varautujat eivät ottaneet uhkauksia henkilökohtaisesti ja moni oli jatkanut työskentelyä asiakkaan kanssa uhkatilanteen jälkeen. Osa varautujista myös otti toisten työntekijöiden puolesta vastaan uhkaavia asiakkaita tai toimi työparina työtilanteissa, joissa ennakoitiin olevan väkivallan uhkaa. Väkivaltaan varautujat pitivät esimiehen ja työyhteisön tukea tärkeänä ja kokivat saaneensa riittävästi sitä. Moni heistä jätti kertomatta uhkailuista läheisilleen, mutta teki erilaisia järjestelyjä läheisten ja oman turvallisuutensa vuoksi. Varautujat myös toivat esiin eniten erilaisia henkilökohtaisia selviytymisstrategioita.

Kolmas Honkalan (mt., 103) tutkimuksessa esiin noussut tyyppi oli **väkivallan uhan tiedostajat**, joihin kuului neljä työntekijää. Uhan tiedostajilla oli Honkalan mukaan ikään kuin teflonpinta:

väkivallan kokemuksista ja uhan tiedostamisesta huolimatta väkivallan uhka ei vaikuttanut heihin juuri millään tavalla, he eivät miettineet väkivaltaa sen enempää työssä kuin vapaa-ajallakaan eivätkä he tehneet juuri mitään järjestelyjä turvallisuutensa vuoksi. He eivät olleet joutuneet sairaslomalle uhkausten vuoksi ja kokivat tarvitsevansa muita vähemmän työyhteisön ja esimiehen tukea uhkatilanteiden jälkeen. Tiedostajat eivät yleensä kertoneet uhkauksista ja väkivaltatilanteista kenellekään. Uhan tiedostajat saattoivat joskus myöntää asiakkaalle vähän ylimääräistä tai käsitellä väkivaltaiseksi tiedetyn asiat muita nopeammin. He eivät myöskään tuoneet esiin selviytymisstrategioita, ehkä siksi, etteivät he kokeneet niitä tarvitsevansa.

3.4 Yhteenveto tutkimustuloksista

Työväkivallan trendi on ollut Suomessa 1980-luvulta lähtien nouseva. Työväkivalta on lisääntynyt erityisesti naisvaltaisissa sosiaalialan ja terveydenhuollon tehtävissä. Sekä väkivallan vaaran kokemukset että todelliset väkivalta- ja uhkailutilanteet (sattuneet ja läheltä piti –tilanteet) ovat lisääntyneet. Todelliset väkivaltakokemukset selittävät vaaran kokemuksia; ne, jotka ovat joutuneet väkivalta- tai uhkailutilanteeseen työssään, pitävät väkivallan vaaraa huomattavasti useammin selvänä kuin ne, jotka eivät ole joutunet tällaisiin tilanteisiin.

Työväkivaltaa kohdataan asiakaspalvelutehtävissä, ja riski vaihtelee selvästi ammatin mukaan. Suurin riski on 1990-luvulla tehtyjen tutkimusten mukaan psykiatrisessa sairaanhoidossa, jota seuraavat suuruusjärjestyksessä vartijat, poliisit, ravintola-alan työntekijät, sosiaalityöntekijät, sosiaalialan laitosten johtajat, sairaanhoitajat, sosiaalialan hoitajat ja ohjaajat sekä lääkärit. 2000-luvulla tehtyjen selvitysten perusteella vanhusten laitoshoito näyttää nousseen riskiasteikon kärkeen. Lievä työväkivalta on huomattavasti yleisempää kuin vakava fyysinen väkivalta. Sosiaalityössä väkivalta on yleisempää toimistossa kuin kotikäynneillä ja laukaisevana tekijänä on kielteinen päätös sellaisessa elämäntilanteessa, jonka asiakas kokee epätoivoiseksi.

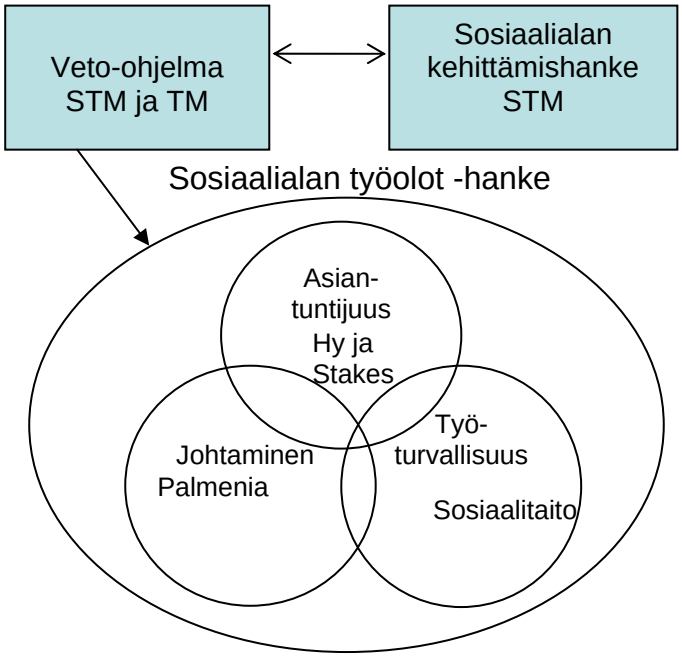
Vakavimmat tapaukset, joista seuraa tapaturmailmoitus, johtuvat sosiaalialalla enimmäkseen väkivaltaisista kontakteista kuten potkuista, puremista, riuhtaisuista, raapimisesta, tönimisestä, pahoinpitelyistä tai esineiden heittämisistä. Sosiaalialalla työskentelevät naiset kohtaavat väkivaltaa miehiä useammin hoitotehtävissä ja tekijä on useimmiten joko alaikäinen tai iäkäs henkilö. Miehet puolestaan joutuvat väkivaltatilanteisiin heille sosiaalialalla valikoituvissa kontrollitehtävissä. Yksintyöskentely, työskentely ilta- ja yöaikaan ja työskentely henkisesti tasapainottomien tai päihteiden vaikutuksen alaisten henkilöiden kanssa lisäävät työväkivallan riskiä. Vanhustenhoidossa väkivalta on usein psyykkisesti huonokuntoisten asiakkaiden reagointia hoitotilanteisiin, ei suunnitelmallista työntekijän satuttamista.

4. SOSIAALIALAN TYÖTURVALLISUUS –HANKKEEN TARKOITUS JA TOTEUTUS

4.1 Hankkeen tavoitteet, aikataulu ja toteutussuunnitelma

”Työturvallisuus sosiaalialalla” -hankkeen tarkoitus oli kerätä tietoa sosiaalialan työturvallisuuden tilasta sekä kehittää sosiaalialan työturvallisuutta. Hanke on yksi valtakunnallisen ”Sosiaalialan työolot” –hankkeen (2006-2007) kolmesta osahankkeesta. ”Sosiaalialan työolot” –hanke toteutetaan osana sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimaa Veto-ohjelmaa ja tiiviissä yhteistyössä Sosiaalialan kehittämishankkeen (2003-2007) kanssa (ks. kuvio 2). Veto-ohjelma (2003-2007) on sosiaali- ja terveysministeriön ja työministeriön yhteinen toimenpideohjelma työssäoloajan jatkamisesta, työssä jaksamisesta ja kuntoutuksesta (www.vetoatyoelamaan.fi). Veto-ohjelman tarkoituksena on ylläpitää ja edistää työn ja työelämän vetovoimaa. Sosiaalialan kehittämishanke (2003-2007) toimeenpanee valtioneuvoston periaatepäätöstä sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi (www.sosiaalihanke.fi). Sen tavoite on turvata sosiaalialan palvelujen saatavuus kaikkialla Suomessa.

Kuvio 2. ”Työturvallisuus sosiaalialalla” -hankkeen yhteydet valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin



Valtakunnallinen ”Sosiaalialan työolot” –hanke koostuu kolmesta osahankkeesta, jotka muodostavat toisiaan täydentävän ja tukevan hankekokonaisuuden:

1. ”Itseohjautuva ja reflektoiva toiminta sosiaalityön dynaamisen ja verkostoituneen asiantuntijuuden perustana” (kuviossa käytetään lyhennystä ”Asiantuntijuus”)
   Toteuttajat: Helsingin yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus Stakes

2. ”Työhyvinvoinnin johtaminen ja sosiaalitoimistojen vetovoimaisuus” (”Johtaminen”)
   Toteuttajat: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia

3. ”Työturvallisuus sosiaalialalla” (”Työturvallisuus”)
   Toteuttaja: Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy – Socialkompetens Ab

Osahankkeet muodostavat kokonaisuuden, jolla on yhteinen ohjausryhmä (ks. liite 1). Ohjausryhmän tehtävä on seurata ja valvoa hankekokonaisuuden etenemistä tavoitteiden suuntaisesti. Hankekokonaisuudella on myös sisällöllinen asiantuntijaryhmä (ks. liite 1), joka vastaa yhteistyön käytännön suunnittelusta ja toteutuksesta. ”Sosiaalialan työolot” -hankekokonaisuuden rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö.

”Sosiaalialan työolot” –hankekokonaisuuden tavoitteet ovat:

1. kehittää sosiaalialan työkäytäntöjä ja työn organisointia sekä aktivoida työn kehittämistä ja työyhteisöjen innovatiivisuutta

2. levittää kehitettyjä ja arvioituja hyviä käytäntöjä ja työmenetelmiä

3. käynnistää työyhteisöissä oma aktiivinen ja jatkuva työolojen ja työyhteisöjen sisäinen kehittämistoiminta hyödyntäen arviointi- ja kehittämismenetelmiä, jotka tukevat käytännön tiedon dokumentointia ja edesauttavat arvioimaan työmenetelmien toimivuutta ja näin toimivampien työtapojen omaksumista

4. vakiinnuttaa työnohjaus osaksi työkäytäntöä henkilöstön työssä jaksamisen varmistamiseksi

5. kehittää työturvallisuutta laajasti mukaan lukien myös asiakastilanteista nousevat uhat työntekijän jaksamiselle

6. tehostaa kohdetyöyhteisöjen henkilöstön, työn johdon, ylimmän johdon, työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon yhteistyötä niin, että työolojen ja työyhteisöjen kehittäminen muuttuu luontevaksi päivittäiseksi toiminnaksi.

”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hanke käynnistyi 01.02.2006 ja päättyi 31.05.2007. Muut ”Sosiaalialan työolot” –hankkeen osahankkeet käynnistyivät joko alkuvuodesta 2006 tai syksyllä 2006 ja päättyvät 31.12.2007. ”Sosiaalialan työolot” –hankkeesta ilmestyy kokonaisraportti sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuna toukokuussa 2008.

Sosiaalitaidon toteuttaman ”Työturvallisuus sosiaalialalla” –osahankkeen tavoitteet olivat:

1. tuottaa tietoa sosiaalialan työntekijöiden työturvallisuuden tilasta (uhkaavien tilanteiden määrät, toimintaohjeet)
    - Kuinka paljon työväkivaltaa ja uhkaavia tilanteita on ja keihin uhat kohdistuvat? Kuinka moni, kuinka usein ja missä tilanteissa sosiaalialan työntekijä työskentelee yksin? Miten sosiaalialan työntekijät kokevat työturvallisuuden?
    - Millä tavalla sosiaalialan työturvallisuutta on paikallisesti ohjeistettu?
    - Onko työn organisoinnin avulla vaikutettu työn kuormittavuuteen (esim. työparityöskentely ja työntekijän vaihtaminen)?
    - Miten pienissä (alle 10 hengen) työpisteissä on työturvallisuuskysymykset huomioitu?

2. kartoittaa sosiaalialan työn fyysisiä turvallisuusriskejä ja psyykkistä kuormittavuutta toimistoympäristössä, toimintayksiköissä ja kotikäynneillä (tilajärjestelyiden ja teknisten turvalaitteiden esim. Virve-puhelimen avulla tehdyt ratkaisut, henkilökohtaiset turvalaitteet)
    - Mitä konkreettisia ratkaisuja on henkisen ja fyysisen työturvallisuuden osalta tehty?
    - Miten jälkihoito toteutuu käytännössä?

3. kehittää ja tukea erikokoisten, julkisten ja yksityisten sosiaalialan työyhteisöjen työturvallisuutta ennakoinnin, asiakastilanteiden ja jälkihoidon näkökulmasta

4. tuottaa aineistoa ja tietoa sosiaalialalle kunnissa ja yksityisissä yksiköissä tehtävään työturvallisuuteen liittyvään kehittämistyöhön.

Hankkeen toteutus sisälsi kaikkiaan kolme vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa, keväällä ja kesällä 2006, selvitettiin kyselyn avulla hankkeen kohderyhmään kuuluvien työntekijöiden työväkivaltakokemuksia viimeisen vuoden ajalta sekä heidän kokemuksiaan työväkivallan

ehkäisystä ja hallinnasta omalla työpaikallaan. Selvitysvaihe sisälsi työntekijöiden kyselyn lisäksi lähiesimiesten ja työsuojeluvaltuutettujen ja -asiamiesten kyselyn sekä työväkivaltaa koskevan asiakirja-aineiston keruun työyhteisöistä. Asiakirjoilla tarkoitettiin esimerkiksi työpaikkojen laatimia työsuojelun toimintaohjelmia ja työväkivallan riskianalyysejä sekä ohjeita työväkivallan riskitilanteisiin varautumista, dokumentointia, raportointia ja jälkihoitoa varten sekä työväkivallan seurantaraportteja.

Hankkeen toinen vaihe, jalkautuminen työyhteisöihin, alkoi syksyllä 2006. Siinä oli mukana seitsemän työyhteisöä. Työyhteisövaihe kesti kevääseen 2007. Työyhteisövaiheen aikana toteutettiin myös sosiaali- ja terveystoimen toimialajohtajille suunnattu kysely, jatkettiin asiakirja-aineiston keruuta sekä järjestettiin kaksi esimiehille, työntekijöille ja työsuojelun edustajille tarkoitettua työturvallisuusaiheista työkokousta, toinen Joensuussa ja toinen Järvenpäässä.

Hankkeen kolmas vaihe alkoi päällekkäin työyhteisövaiheen kanssa loppuvuodesta 2006 ja jatkui hankkeen loppuun saakka, kevääseen 2007. Kolmas vaihe sisälsi hankkeen lopullisten tulosten analysoinnin ja johtopäätösten tekemisen sekä kirjaamisen raportiksi ja muiksi hankkeen kirjallisiksi tuotoksiksi. Hankkeen tuloksista tiedotettiin jo hankkeen kulussa kuntien edustajille edellä mainituissa työkokouksissa ja laajemmin ”Sosiaalialan työolot” -hankkeen ja Stakesin Hyke-hankkeen[9] yhteisessä seminaarissa Helsingissä 08.05.07. Veto-ohjelmasta rahoituksen saaneiden hankkeiden yhteinen loppuseminaari järjestetään loppuvuodesta 2007.

4.2 Hankkeen toteutus

4.2.1 Hankkeen rajaukset

Sosiaaliala on työalueena laaja ja sisältää hyvin erilaisia tehtäviä ja työympäristöjä. Siksi myös sosiaalialan eri ammattien työturvallisuusvaarat ovat erilaisia. Hanke rajattiin sisällöllisesti yhteen työturvallisuusuhkaan, joka on yhteinen kaikissa sosiaalialan asiakastehtävissä. Se on **työväkivallan uhka**. Sosiaalialan on todettu olevan työväkivallan riskiala (Aromaa 1993; Kinnunen 1994; Työ ja terveys –tutkimus 1997; 2000; 2003; 2006; Piispa ja Saarela 2000; Lehto ja Sutela 2004; Jurvansuu ja Huuhtanen 2005; Heiskanen 2005). Sosiaalialalla sattuu myös väkivaltatyötapaturmia keskimääräistä enemmän (Saarela 2006, 60).

[9] HYKE eli sosiaalitoimistojen kehittämisen hyvät käytännöt on tutkimusavusteinen kehittämishanke, joka toteutetaan Staksin FinSocin ja viidentoista kunnan sosiaalitoimiston kanssa. Hankkeessa kokeillaan ja arvioidaan, millaisin kehittämismenetelmin ja ratkaisuin sosiaalitoimistojen työkäytäntöjä, työn organisointia ja hyvinvointia voidaan parhaiten kehittää. Hanketta rahoittaa Tykes-ohjelma.

Sosiaaliala ei sen sijaan ole yleisen tapaturmataajuuden perusteella vaarallinen toimialue (Työtapaturmat ja ammattitaudit 2006). Sosiaalialan työympäristöissä ei ole myöskään suuria fysikaalisia, kemiallisia tai biologisia vaaroja tai keskimääräistä suurempaa vaaraa altistua sisäilman epäpuhtauksille. Sosiaalialan terveysvaaroja ovat työn psyykkinen raskaus ja osassa töitä myös työn fyysinen raskaus (Wickström ym. 2000; Laine ym. 2006; Nevala 2006). Työväkivalta on sekä psyykkinen että fyysinen terveysvaara; sen uhka kuormittaa työntekijöitä psyykkisesti ja sattuneet tilanteet voivat aiheuttaa sekä psyykkisiä että fyysisiä oireita. Sosiaalialan työturvallisuus –hanke oli osa valtakunnallista Sosiaalialan työolot –hanketta, jonka kahden muun osahankkeen voidaan katsoa kehittävän työyhteisöjä erityisesti henkisen hyvinvoinnin osalta. Siksi työturvallisuus –hankkeessa ei käsitelty työn henkistä kuormittavuutta ja psyykkistä työsuojelua yleisesti vaan ainoastaan siinä yhteydessä, kun ne liittyivät työväkivallan ehkäisyyn ja hallintaan.

Väkivalta käsitettiin työturvallisuushankkeessa **yhdeksi sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoksi**, jossa asiakas pyrkii saavuttamaan aggressiivisuuden avulla jotain, jota hän ei usko pystyvänsä saavuttamaan muilla keinoilla. Asiakas voi tavoitella työntekijän painostuksella, pelottelulla, uhkailulla tai fyysisellä väkivallalla jotain etuutta tai palvelua tai sitä, että saa työntekijän oman kontrollinsa ja valtansa piiriin. Psykologiassa aggressiivisuus nähdään **keinona saavuttaa jotakin** (Keltikangas-Järvinen 1985, 13-17). Väkivalta voi lisäksi toimia keinona ilmaista jotain tärkeää, mitä ei muutoin saa ilmaistua (Grönfors 1994, 66). Aggressiivisuus on aina osoitus psyykkisestä taantumasta; sitä käytetään, kun tekijä ei enää löydä muita keinoja. Se ei kuitenkaan johda psyykkiseen tasapainoon, mutta saa aikaan hetkellisen helpotuksen. Se, millaisia ratkaisuvaihtoehtoja ihmisellä on käytössään, on seurausta hänen elämänhistoriastaan. Ihmisen toimii omien edellytystensä, nk. psyykkisen kapasiteettinsa varassa. Ihmisen sosiaaliset taidot ja ratkaisuvaihtoehdot kehittyvät lähiympäristössä; jos lähiympäristössä ja läheisissä ihmissuhteissa on häiriöitä, heijastuvat ne sosiaalisen kehityksen häiriöinä. Lievemmässä muodossa aggressiivisuus on osoitus puutteellisesta sosiaalisesta oppimisesta: siitä, että aggressiivisuus on sallittu lapselle hänen joutumatta vastuuseen käyttäytymisensä seurauksista. Vakavammassa muodossa aggressiivisuus on osoitus häiriintyneestä psyykkisestä kehityksestä. (Mt.)

Aggressiivisen käytöksen syy ei ole persoonallisuudessa eikä se synny pelkästään sisäisestä paineesta tai tarpeesta satuttaa toista, vaan sen **syntyyn tarvitaan jotakin, jonka ihminen kokee ärsykkeenä ja johon hän reagoi**. Aggressiivinen käytös tapahtuu kuten kaikki muukin käyttäytyminen aina jossakin tilanteessa (Keltikangas-Järvinen 1985, 16). Se on reagointia siihen, miten ihminen tilanteen hahmottaa ja arvioi ja mitä ratkaisuja hän tekee. Tilanne vaikuttaa käyttäytymiseen, mutta ei määrää sitä. **Aggressiivinen käytös ei ole välttämätöntä.** Se on muilta ihmisiltä opittu käyttäytymismalli, josta voi oppia pois. Aggressiivisuuden kontrollointi ei johda psyykkisiin patoutumiin, kuten joskus väitetään, vaan antaa mahdollisuuden ratkaista ongelma

muita rakentavia keinoja käyttäen. (Mt., 15; Lagerspetz 1998, 25.) Ihminen itse on aina ja kaikessa käyttäytymisessään toimija, ja selitys hänen käytökselleen löytyy hänen omista ratkaisuistaan. Ihmisen päähän ei tule ajatuksia vaan hän ajattelee itse, käsi ei heilahda itsestään vaan hän itse lyö kädellä. Jokainen on vastuussa omista teoistaan. Voi olla helppo ymmärtää, että ihminen on vihainen ja että hän toimii väkivaltaisesti jossakin epätoivoisessa tai uhkaavassa tilanteessa. Ymmärrettävyys ei kuitenkaan tee teosta hyväksyttävää. (Keltikangas-Järvinen 1985, 15-16.)

Vuorovaikutustilanne kärjistyy konfliktiksi ja väkivallaksi usein asteittain (Kivivuori ym. 1999, 32). Osapuolet koventavat pikku hiljaa vastapuoleen kohdistuvia loukkauksia ja uhkauksia. Tilanteen hallinnan kannalta on olennaista, ettei työntekijä sorru samaan kuin asiakas. Hahdon (2004) mukaan uhri saattaa myötävaikuttaa väkivaltaiseen tekoon tahallisesti tai tahattomasti. Kun on käyty läpi sattuneita työväkivaltatilanteita, on todettu, etteivät työntekijät ole useinkaan nähneet tai kokeneet minkäänlaista syytä väkivaltatilanteen syntymiseen. Väkivaltaisesti käyttäytyneet sen sijaan ovat kertoneet syyn olleen usein sen, että heitä loukattiin, kiusattiin tai ei huomattu. (Weizmann-Henelius 1997, 58.) Työntekijällä on asemansa ja koulutuksensa perusteella suurempi vastuu vuorovaikutuksesta kuin asiakkaalla (Kiesiläinen 1998, 35). On tärkeää, että työntekijä paneutuu vastaanottotilanteeseen, kuuntelee asiakasta ja ottaa hänen elämäntilanteensa huomioon ratkaisuissaan. Kyky tulkita, ennakoida ja ohjata vastaanottotilanteen kehittymistä auttaa ehkäisemään väkivaltaa.

Työturvallisuus –hankkeen kohderyhmään valittiin **kolme sosiaalialan työntekijäryhmää**, joiden työturvallisuuden parantaminen on työväkivallan ehkäisyn ja hallinnan osalta keskimääräistä haastavampaa. Nämä työntekijät myös kokevat muihin sosiaalialan työntekijöihin verrattuna työnsä keskimääräistä kuormittavammaksi (Laine ym. 2006). Työntekijät olivat:

- kotipalvelun/-hoidon henkilöstö
- sosiaalityöntekijät
- lastensuojelun perhetyöntekijät.

Selvitykseen valittiin sosiaalityöntekijöistä mukaan lapsiperhetyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöistä reilu kolmannes (kaupunkimaisten kuntien sosiaalityöntekijöistä 40% ja maaseutumaisten kuntien 10%) työskentelee vain yhdellä työskentelysektorilla (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 83-84). Selvityksen kohderyhmässä oli sekä pelkästään lastensuojelussa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä että sellaisia sosiaalityöntekijöitä, jotka tekivät lapsiperhetyötä muun työn lisäksi.

Mukaan valittuja ammattiryhmiä yhdistää se, että asiakkaiden kodit ovat heille joko pääasiallisin työympäristö (kotipalvelu ja –hoito sekä perhetyö) tai toinen yleinen työympäristö toimiston lisäksi (lapsiperheiden sosiaalityö). Työväkivallan hallinta on erityisen haasteellista silloin, kun työtä tehdään pääasiallisesti **asiakkaan kotona**. Toimistojen, erilaisten palvelu- ja toimintakeskusten samoin kuin palvelutalojen ja laitosten työntekijöiden työturvallisuutta voidaan parantaa helpommin, sillä niissä on mahdollista käyttää enemmän erilaisia tilajärjestelyjä, turva- ja muiden laitteita, vartija- tai vahtimestarin palveluita sekä työaika- ja työtapajärjestelyjä.

Sosiaali- ja perhetyöntekijöiden sekä kotipalvelun ja –hoidon työntekijöiden työhön sisältyy tavanomaista **enemmän työväkivallan uhka- ja riskitekijöitä**:

¤ yksin työskentelyä
¤ työskentelyä ennalta arvaamattomissa tilanteissa ja ennalta tuntemattomissa olosuhteissa asiakkaiden kodeissa
¤ ilta- ja yötyötä (kotipalvelu ja –hoito)
¤ oikeus tehdä yksilöitä koskevia päätöksiä (sosiaalityö)
¤ asiakkaan toimintavallan ja/tai -vapauden rajoittamista
¤ puutteellisen toimintakyvyn aiheuttamaa asiakkaan riippuvaisuutta työntekijän antamasta hoivasta, hoidosta tai muusta avusta. (Väkivaltaiset asiakkaat … 1987, 67; Kinnunen 1994, 32; Hämäläinen 2000, 66-67; Isotalus 2002, 13.)

Työväkivalta määriteltiin hankkeen työntekijäkyselyssä **asiakkaiden**, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden **harjoittamaksi väkivallaksi ja sillä uhkailuksi** sosiaalialan **työntekijöitä kohtaan**. Toiseksi sillä tarkoitettiin **työpaikalle tunkeutumista**, jolloin ulkopuolinen sivullinen tulee työpaikalle ja käyttäytyy aggressiivisesti. Kyselyn kiinnostuksen kohteena oli siis väkivalta, jossa asiakas käyttää aggressiivisuutta vuorovaikutuksen välineenä: hän pyrkii aggression avulla ilmaisemaan jotain itselleen tärkeää tai vaikuttamaan työntekijään tai pelottelemaan häntä saavuttaakseen joitakin etuja tai voidakseen kontrolloida työntekijän toimintaa haluamallaan tavalla. Tällainen aggressio voidaan määritellä häiriöksi, jossa sosiaalisuudelle asetetut ihanteet ja tavoitteet ovat epäonnistuneet. (Keltikangas-Järvinen 1999, 15.)

Usein aggressiivisen toiminnan ehdoksi asetetaan tahallisuus; tahatonta satuttamista ei pidetä aggressiona (Lagerspetz 1998, 19-20). Sosiaalialalla ja erityisesti huonokuntoisten vanhusten hoitotyössä asiakkaan aggressiivinen ja väkivaltainen käyttäytyminen ei läheskään aina ole tahallista tai suunnitelmallista, vaan asiakkaiden spontaania reagointia hoito- ja asiakastilanteisiin (Hintikka ja Saarela 2005; Nevala 2006). Aggression ja väkivallan tarkka etukäteismäärittely ei ole mahdollista, koska ihmisten arvostukset vaikuttavat siihen, pidetäänkö jotain tekoa aggressiona tai

väkivaltana tai ei. Mielipiteet samasta tilanteesta voivat olla jopa vastakkaisia. Tekijä saattaa pitää tekoaan ainakin suoritushetkellä oikeutettuna, kun taas uhrin mielestä se tuskin koskaan on oikeutettu. Ihmisillä on taipumus katsoa jokin teko moraalisesti enemmän oikeutetuksi, jos sen tarkoitus on itselle edullinen tai tärkeä. Itselle merkityksettömät tai epäedulliset väkivaltaiset teot leimataan helpommin aggressiivisiksi kuin edelliset. (Lagerspetz 1998, 23-24.) Työturvallisuus-hankkeen kyselyissä ei asetettu teon tahallisuutta väkivaltaisen toiminnan ehdoksi, koska hankkeessa haluttiin selittää, miten työntekijät käsittävät väkivallan.

Väkivallaksi luettiin hankkeessa **sekä henkinen että fyysinen** väkivalta **ja** fyysisellä väkivallalla **uhkailu**. Työväkivaltaa koskevissa selvityksissä ei yleensä tarkastella lainkaan henkistä väkivaltaa tai jos se on mukana tarkastelussa, ei ulkoista (asiakkaiden harjoittamaa) ja sisäistä (työtovereiden keskinäistä) työväkivaltaa ole eroteltu toisistaan. Siksi ei ole olemassa tutkittua tietoa siitä, miten yleistä asiakkaiden työntekijöihin kohdistama henkinen väkivalta on. Yleensä fyysistä väkivaltatilannetta edeltää henkinen väkivalta ja uhkailu. Toisaalta henkisen väkivallan tutkiminen on erittäin haasteellista, koska henkisen väkivallan kokemus on hyvin subjektiivinen ja tilannesidonnainen. Kaksi eri työntekijää voi kokea saman tilanteen hyvin eri tavalla, ja myös sama yksittäinen työntekijä voi kokea samankaltaisen asiakkaan teon hyvin eri tavalla eri tilanteissa ja ajankohtina (Lagerspetz 1998, 23-24; Koivula 1994). Asiaan, jota ei tunneta tai tunnisteta tai josta vaietaan, ei voi puuttua. On tärkeää tietää sekä se, minkälaiset teot työntekijät ja esimiehet mieltävät henkiseksi väkivallaksi että se, kuinka laajaa henkinen väkivalta on sosiaalialalla.

Väkivallan muodot määriteltiin ”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeen työntekijä- ja lähiesimieskyselyissä seuraavasti:

1. Henkisellä väkivallalla tarkoitettiin sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee ammattitaitoaan, henkilöään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana tai jolla hän kokee asiakkaan painostavan tai kiristävän häntä henkisesti tai jonka työntekijä kokee pelottavana ja fyysistä koskemattomuuttaan uhkaavana, mutta joka ei loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Tällaisia tekoja voivat olla esimerkiksi työntekijän haukkuminen, nimittely ja mitätöinti, uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen, uhkaus tehdä itsemurha, ellei työntekijä toimi asiakkaan vaatimalla tavalla, perätön lausunto esimiehelle työntekijän toiminnasta tai muut perättömät syytökset, seksuaaliset ehdotukset ja puhelinhäirintä.

2. Uhkailulla tarkoitettiin fyysisellä väkivallalla uhkailua, jossa asiakas uhkaa työntekijää sanallisesti tai ei-sanallisesti, muttei kuitenkaan satuta työntekijää (tai hänen läheistään) fyysisesti. Tällaisia tekoja ovat muun muassa sanalliset uhkaukset satuttaa työntekijää, työntekijän liikkumisen estäminen, tavaroiden heitteleminen, esineiden tai paikkojen

rikkominen, huonekalujen töniminen tai potkinen, nyrkin heristely ja muu ei-sanallinen uhkailu sekä uhkaus satuttaa työntekijän läheistä fyysisesti.

3. Fyysisellä väkivallalla tarkoitettiin asiakkaan toimintaa, joka loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Fyysinen väkivalta voi satuttaa työntekijää fyysisesti (esimerkiksi lyöminen, potkiminen, raapiminen ja kuristaminen). Osa fyysisestä väkivallasta kuten töniminen, kiinni pitäminen ja sylkeminen eivät välttämättä satuta työntekijää, vaikka ne loukkaavatkin hänen fyysistä koskemattomuuttaan.

Henkistä väkivaltaa ja uhkailua oli alun perin tarkoitus selvittää erikseen, eri kysymyksissä, mutta lopulta ne yhdistettiin ja kysymykset koskivat sekä henkistä väkivaltaa että uhkailua. Syy oli ensisijaisesti käytännöllinen. Jos kaikkia kolmea väkivaltatekojen ryhmää olisi kysytty erikseen, olisi kyselylomakkeesta tullut aivan liian laaja. Työntekijöiden kyselylomake (ks. liite 2) jäi silti 12-sivuiseksi. Henkisen väkivallan ja uhkailujen sisällyttämistä samoihin kysymyksiin voi perustella myös väkivallan asteittaisella kehittymisellä henkisen väkivallan ja uhkailun kautta fyysiseksi väkivallaksi (Kivivuori ym. 1999, 32). Siinä vaiheessa, kun asiakas käyttää henkistä väkivaltaa ja uhkailee työntekijää, on työntekijällä paljon paremmat mahdollisuudet vaikuttaa asiakastilanteen rauhoittumiseen kuin tilanteessa, jossa asiakas hyökkää fyysisesti työntekijän päälle.

Maantieteellisesti Työturvallisuus sosiaalialalla -**hanke rajattiin** kahdelle varsin erilaiselle alueelle, **Uudellemaalle** (lukuun ottamatta pääkaupunkiseutua) **ja Pohjois-Karjalaan**. Uudenmaan alue on väestöltään kasvavaa ja Pohjois-Karjala supistuvaa aluetta. Lapsia (0-15-vuotiaita) on Uudellamaalla enemmän ja Pohjois-Karjalassa vähemmän kuin Suomessa keskimäärin. Asukkaiden tulotaso on Uudellamaalla valtakunnallista keskiarvoa korkeampi ja Pohjois-Karjalassa matalampi. Kummankin maakunnan sisällä, mutta erityisesti Uudellamaalla, on kuitenkin suuria eroja kuntien välillä. (Sosiaalialan kehittämishanke … 2006, 65; Pohjois-Karjalan maakuntasuunnitelma … 2005, 13.)

4.2.2 Työväkivaltakyselyt

Työväkivalta –kyselyt toteutettiin strukturoituina kyselyinä. Kyselyjen tarkoitus oli paitsi tuottaa tietoa siitä, millainen ilmiö työväkivalta on sosiaalialan ammateissa myös tiedottaa työväkivallan ehkäisyyn ja hallintaan liittyvistä kysymyksistä vastaajille. Kyselylomakkeita oli neljä, 1. työntekijöiden, 2. heidän lähiesimiestensä, 3. työsuojeluvaltuutettujen ja –asiamiesten sekä 4. sosiaali- ja terveystoimen toimialajohtajien lomake. Kysymykset laadittiin yhteistyössä Työturvallisuuskeskuksen kanssa. Kyselyihin vastanneille työntekijöille ja lähiesimiehille järjestettiin

Järvenpäässä 30.08.06 ½-päiväinen maksuton työturvallisuuskoulutus, johon osallistui 180 työntekijää ja esimiestä. Kouluttajana toimi Totti Karpela Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy:stä.

Työntekijöiden kyselylomake sisälsi 52-kysymystä (liite 2). Kysymykset käsittelivät seuraavia asioita:

- **Kuinka paljon** työväkivaltaa ja uhkaavia tilanteita vastaajille sattuu (kysymys 14, 25 ja 39)? Työväkivallan yleisyyttä kysyttiin sekä asteikolla viikoittain, kuukausittain, puolivuosittain, vuosittain tai harvemmin että kysymällä, kuinka moni vastaajista oli joutunut työväkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana.

- **Millaista** työväkivalta on kotipalvelussa ja –hoidossa, sosiaalityössä ja lastensuojelun perhetyössä (26-32 ja 40-46)? Kysymyksillä haluttiin selvittää sitä, minkälaisissa väkivaltatilanteissa vastaajat olivat olleet mukana viimeisen vuoden aikana sekä sitä, minkälainen tuorein väkivaltatilanne oli ollut.

- **Mitä** sattuneista työväkivalta**tilanteista seuraa,** millaisia terveydellisiä ja työviihtyvyyteen vaikuttavia seurauksia viimeisellä työväkivaltatilanteella oli ollut, miten tilanne oli vaikuttanut vastaajan yksityiselämään ja miten viimeinen eli tuorein tilanne käsiteltiin työpaikalla (33-38 ja 47-52)?

- Millä tavalla työväkivaltaa pyritään työpaikoilla ehkäisemään ja hallitsemaan (16, 18-22)? **Onko** työpaikoilla laadittu menettelytapa**ohjeita** työväkivaltatilanteita varten, millaisia työturvallisuutta parantavia **työ- ja tilajärjestelyjä** on käytössä ja **käsitelläänkö** työväkivaltaa säännöllisesti ja riittävästi työnantajan järjestämässä **koulutuksessa** ja uusien työntekijöiden **perehdytyksessä** ja miten säännöllistä ja riittävää on sattuneiden tilanteiden dokumentointi ja jälkihoito?

- **Miten sosiaalialan työntekijät kokevat työturvallisuuden** (15, 17, 23, 24)?

- **Millaisia vastaajat olivat** (1-13)?

Esimiesten kyselylomake (liite 3) sisälsi osittain samoja ja osittain eri kysymyksiä kuin työntekijöiden lomake. Esimiehiltä ei kysytty heidän omia kokemuksiaan asiakasväkivallasta, vaan sitä, miten paljon heidän tietoonsa tuli alaisiin kohdistuvaa väkivaltaa, minkälaista se oli ja mitä siitä seurasi työpaikalla. Aiheita, joita ei kysytty lainkaan työntekijöiltä, olivat muun muassa työsuojelun toimintaohjelman olemassaolo (kysymys 16) sekä linja- ja työsuojeluorganisaation vastuunjaon selkeys ja toimivuus (kysymys 24). Kysymyksiä oli yhteensä 47.

Työsuojeluvaltuutettujen lomake (liite 4) sisälsi 21 kysymystä. Kysymykset liittyivät työsuojeluvaltuutettujen tehtäviin työväkivaltatilanteissa, linja- ja työsuojeluorganisaation vastuunajon toimivuuteen, väkivaltatilanteiden raportointiin sekä työturvallisuuden kehittämistarpeisiin sosiaalihuollossa.

Toimialajohtajien lomake (liite 5) sisälsi kysymyksiä sosiaalitoimessa käytössä olevista työväkivallan seurantajärjestelmistä, työsuojeluasiakirjojen laadinnasta ja päivittämisestä, työntekijöiden koulutuksesta, työturvallisuutta parantavien järjestelyjen ja käytäntöjen merkityksestä sekä linja- ja työsuojeluorganisaation välisestä vastuunjaosta. Kysymyksiä oli yhteensä 17.

Kyselyjen kattavuus

Kyselyjen kohderyhmään kuului työntekijöitä, lähiesimiehiä ja työsuojelun edustajia 33:sta ja toimialajohtajia 41:stä uusmaalaisesta ja pohjoiskarjalaisesta kunnasta. Uudeltamaalta mukana oli sekä Länsi-, Keski- että Itä-Uudenmaan kuntien henkilöstöä, mutta ei pääkaupunkiseudun kuntien henkilöstöä. **Työntekijöiden, lähiesimiesten ja työsuojelun edustajien kyselyissä oli mukana 17 Uudenmaan ja kaikki 16 Pohjois-Karjalan kuntaa**. Uudenmaan maakunnassa kysely lähetettiin 12 kunnan ja Itä-Uudenmaan maakunnassa 5 kunnan henkilöstölle. Uudenmaan kunnat valittiin satunnaisotannalla niin, että mukana oli sekä kaupunkimaisia, taajaan asuttuja että pieniä kuntia. Lisäksi huolehdittiin siitä, että mukana oli suomenkielisten kuntien lisäksi kaksikielisiä kuntia Uudeltamaalta. Kaksikielisiä kuntia edustivat Hanko, Kirkkonummi, Lohja, Liljendal, Loviisa, Sipoo ja Tammisaari. Väestöltään suurimmat kunnat olivat Joensuu (n. 53 000 as.), Lohja ja Nurmijärvi (molemmat n. 37 000 as.) ja pienimmät Sammatti (n. 1 200 as.) ja Liljendal (n. 1 500 as.).

Toimialajohtajien kyselyssä kohderyhmään kuului 20 Länsi- ja Keski-Uudenmaan, viisi Itä-Uudenmaan sekä 16 Pohjois-Karjalan kunnan sosiaalijohtajaa (yhteensä 41 sosiaalijohtajaa). Länsi- ja Keski-Uudellamaalla ja Pohjois-Karjalassa kohderyhmään kuuluivat kaikki näiden maakuntien kuntien sosiaalijohtajat. Itä-Uudenmaan sosiaalijohtajista kysely lähti niihin kuntiin, jotka olivat keväällä 2006 olleet mukana työntekijäkyselyssä. Osa toimialajohtajista, pienten kuntien sosiaalijohtajat, saivat vastattavakseen sekä lähiesimiesten (toukokuussa 2006) että toimialajohtajien kyselylomakkeen (helmikuussa 2007).

Työväkivaltakyselyt oli tarkoitus toteuttaa sähköisenä, lähettämällä kyselylomake vastaajille sähköpostitse. Tätä varten kunnista pyydettiin keväällä 2006 sosiaalitoimen johdon kautta työntekijäkohtaisia sähköpostiosoitteita samalla, kun johtoa informoitiin kyselystä ja hankkeesta

yleensä. Tällöin ilmeni, että suurimmalla osalla (58%) kyselyn kohderyhmään kuuluneista sosiaalitoimen työntekijöistä ei ollut henkilökohtaista sähköpostiosoitetta töihin. **Kyselyssä oli mukana 1 043 työntekijää, 84 lähiesimiestä ja 41 toimialajohtajaa**. Sähköisiä lomakkeita lähti työntekijöille 375 (36% kohderyhmästä), lähiesimiehille 80 (95%) ja toimialajohtajille 41 (100%). **58%:lle kohderyhmänä olleista työntekijöistä ja lähiesimiehistä lähetettiin paperilomake**. Suhteellisesti eniten paperilomakkeita lähetettiin kotipalvelun ja –hoidon työntekijöille.

Työsuojeluvaltuutettujen sähköpostiosoitteet saatiin Työturvallisuuskeskuksesta, joka ylläpitää lakisääteistä työsuojeluvaltuutettujen rekisteriä. Rekisteriotteesta löytyi toukokuussa 2006 yli 90 työsuojeluvaltuutetun ja –asiamiehen nimeä 33 kohdekunnasta. Määrästä oli pääteltävissä, että rekisteriote sisälsi myös muiden kunnallisten toimialojen kuin sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutetut.

Kun kysely oli lähtenyt sähköisesti eteenpäin kesäkuussa 2006, palautui osa postista merkinnällä tuntematon vastaanottaja. Asiaa tarkemmin selvitettäessä ilmeni, että rekisteri sisälsi myös entisiä valtuutettuja. Osa rekisteriin merkityistä valtuutetuista ei enää työskennellyt edes siinä kunnassa, jonka valtuutettuna he rekisterin mukaan toimivat. Rekisteri perustuu kuntien ilmoituksiin. Työsuojeluvaltuutettujen toimikausi vaihtui alkuvuodesta 2006 eivätkä kaikki kunnat olleet tehneet muutosta rekisteritietoihin. Selvittelykierroksen jälkeen **työsuojeluvaltuutettujen kyselyn kohderyhmäksi muotoutui 85 henkilöä**.

Kuntakohtaisesti työntekijöiden kyselyjä lähti eniten suuriin kuntiin kuten Joensuuhun (131 kyselylomaketta), Lohjalle (101) ja Nurmijärvelle (92). Taulukossa 4 on lueteltu työntekijä- ja lähiesimieskyselyyn osallistuneet kunnat maakunnittain ja työntekijäryhmittäin. Pistemerkintä (.) tarkoittaa, ettei tietoa työntekijöiden määrästä ja heidän sähköpostiosoitteistaan saatu esimiehiltä eikä sitä löytynyt myöskään internetin kautta kunnan kotisivulta. Osa[10] sosiaali- ja perhetyöntekijöiden sekä esimiesten osoitteista poimittiin suoraan kuntien kotisivuilta. Pohjoiskarjalaisiin Polvijärven ja Pyhäselän kuntiin ei lähtenyt yhtään kyselylomaketta.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 417 työntekijää kohderyhmänä olleesta 890 työntekijästä. **Työntekijöiden vastausprosentti on 41,4**. Lähiesimiehiltä tuli 49 vastausta. **Lähiesimiehet vastasivat työntekijöitä aktiivisemmin**: heidän vastausprosenttinsa oli **58,3**. Sosiaalitoimen **toimialajohtajista** 14 kohderyhmänä olleesta 41 vastasi kyselyyn. Heidän vastausaktiivisuutensa oli **34%**. **Työsuojeluvaltuutetuista ja - asiamiehistä kyselyyn vastasi 31%**, 26 valtuutettua 85:stä. **Heistä 10 toimi** kuntansa **sosiaalitoimen** ja muut 16 muiden hallintokuntientyöntekijöiden **valtuutettuna tai asiamiehenä**.

[10] Viiden uusmaalaisen ja kahden pohjoiskarjalaisen kunnan sosiaali- ja perhetyöntekijöille kysely lähti internetistä löydettyjen osoitteiden perusteella.

Taulukko 4. Työntekijöiden ja lähiesimiesten väkivaltakyselyjen kohderyhmät kunnittain ja työntekijäryhmittäin (hlöä)

Kohdekunnat	Kotihoidon/-palvelun työntekijöitä	Sosiaali-työntekijöitä	Perhe-työntekijöitä	Lähi-esimiehiä	Yhteensä
Hanko	30	2	2	2	36
Kerava	49	6	4	3	62
Lohja	86	6	3	6	101
Tuusula	(.)[11]	14	6	1	21
Karkkila	33	4	2	2	41
Kirkkonummi	52	7	4	5	68
Nurmijärvi	67	7	13	5	92
Tammisaari	(.)	6	(.)	1	7
Nummi-Pusula	21	2	0	3	26
Pohja	(.)	(.)	(.)	1	1
Pornainen	7	1	1	2	11
Sammatti	(.)	0	1	1	2
Uusimaa	**345**	**55**	**36**	**32**	**468**
Loviisa	14	2	1	3	20
Sipoo	55	5	3	3	66
Askola	8	2	0	2	12
Liljendal	4	0	1	2	7
Ruotsinpyhtää	11	1	0	3	15
Itä-Uusimaa	**92**	**10**	**5**	**13**	**120**
Joensuu	124	(.)	(.)	7	131
Lieksa	43	4	4	4	55
Nurmes	(.)	2	1	1	4
Outokumpu	36	3	0	3	42
Eno	29	3	0	4	36
Ilomantsi	26	4	2	2	34
Juuka	28	3	0	2	33
Kesälahti	12	1	0	2	15
Kitee	22	3	2	3	30
Kontiolahti	20	2	1	2	25
Liperi	67	3	1	4	75
Polvijärvi	(.)	(.)	(.)	(.)	(.)
Pyhäselkä	(.)	(.)	(.)	(.)	(.)
Rääkkylä	22	1	4	2	29
Tohmajärvi	(.)	1	1	1	3
Valtimo	24	1	0	2	27
Pohjois-Karjala	**453**	**31**	**16**	**39**	**539**
Kaikki kunnat yht.	**890**	**96**	**57**	**84**	**1127**

Työntekijöiden, lähiesimiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kyselyyn tuli **vastauksia 31:stä** kohderyhmänä olleesta **33 kunnasta**. Molemmat kunnat, joista ei tullut yhtään vastausta, olivat maaseutumaisia pieniä kuntia. Niistä toinen sijaitsee Uudellamaalla ja toinen Pohjois-Karjalassa.

[11] Kunta ilmoitti, ettei kotihoidon henkilöstä osallistu kyselyyn.

Työntekijöiltä tuli vastauksia 29:stä, lähiesimiehiltä 21:sta ja työsuojeluvaltuutetuilta ja –asiamiehiltä yhdeksästä kunnasta. Kaikilta kolmelta kohderyhmältä saatiin vastauksia kahdeksasta kunnasta. Neljästä kunnasta tuli vain yksi vastaus. Niistä yksi on työsuojeluvaltuutetulta, yksi sosiaalityöntekijältä ja kaksi esimieheltä. Sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutetut ja –asiamiehet edustivat viittä uusmaalaista ja neljää karjalaista kuntaa. Yhdestä kunnasta tuli kaksi vastausta, joista toinen oli vastaus sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutetulta ja toinen vanhusten palvelukeskuksen työsuojelun asiamieheltä.

Taulukko 5. Työntekijöiden, lähiesimiesten vastausprosentti ja toimialajohtajien vastausprosentit (%) maakunnittain sekä kuntatyypin ja ammattiryhmän suhteen, N=417 työntekijät, N=49 lähiesimiehet ja N=14 toimialajohtajat

	Työntekijät	Esimiehet	Johto
Keskimäärin	**40,0**	**58,3**	**34,2**
Maakunnittain			
Uusimaa	39,2	56,3	30,0
Itä-Uusimaa	34,6	30,8	20,0
Pohjois-Karjala	41,4	66,7	43,8
Kuntatyypin mukaan			
Kaupunkimaiset kunnat	41,6	50,0	62,5
Taajaan asutut kunnat	31,9	66,7	36,4
Maaseutumaiset kunnat	45,2	55,3	23,0
Ammattiryhmittäin			
Kotihoito	39,6	.	.
Perhetyö	47,4	.	.
Sosiaalityö	37,5	.	.

Taulukossa 5 on tarkasteltu työntekijöiden ja esimiesten vastausprosentin vaihtelua maakunnittain sekä kuntatyypin[12] ja ammattiryhmän suhteen. **Pohjoiskarjalaiset** työntekijät, lähiesimiehet ja sosiaalijohtajat vastasivat keskimääräistä ahkerammin kyselyyn, varsinkin esimiehet johto mukaan lukien **olivat aktiivisia verrattuna uusmaalaisiin kollegoihinsa**. Pohjois-Karjalan kunnissa oli työntekijäkyselyssä useita korkeita kuntakohtaisia vastausprosentteja, kun taas Itä-Uudeltamaalta tuli suhteellisesti vähemmän vastauksia sekä työntekijöiltä että esimiehiltä. Työntekijöiden vastauksissa ovat aliedustettuina **taajaan asutuissa kunnissa** työskentelevien ja lievästi yliedustettuina maaseutumaisissa kunnissa työskentelevien vastaukset. Lähiesimiesten osalta vastauksissa painottuvat puolestaan taajaan asuttujen kuntien esimiesten vastaukset. Sosiaalijohdon vastauksissa ovat puolestaan **yli**edustettuina kaupunkimaisten kuntien johtajien vastaukset. **Ammattiryhmistä aktiivisimmin kyselyyn vastasivat perhetyöntekijät ja laiskimmin sosiaalityöntekijät**. Kaksikielisten kuntien työntekijät ja esimiehet vastasivat kyselyyn

[12] Kaupunkimaisia kuntia ovat Hanko, Hyvinkää, Joensuu, Järvenpää, Kerava, Lohja, Loviisa ja Tuusula ja taajaan asuttuja kuntia Karjaa, Karkkila, Kirkkonummi, Lieksa, Mäntsälä, Nurmes, Nurmijärvi, Outokumpu, Sipoo, Tammisaari ja Vihti. Muut kunnat (22) ovat maaseutumaisia.

keskimääräistä vähemmän. Aikataulullisista syistä hankkeessa ei ollut mahdollista valita ruotsinkielistä lomaketta, vaikka näin alun perin ilmoitettiin.

Taulukossa 6 on tarkasteltu, miten eri ammattiryhmien vastaukset jakautuvat kuntatyypin mukaan. Siitä ilmenee, että taajaan asuttujen kuntien työntekijöiden alhainen vastausprosentti johtuu kotihoidon ja –palvelun työntekijöiden keskimääräistä vähäisemmistä vastauksista ja maaseutumaisten kuntien korkea vastausprosentti vastaavasti heidän keskimääräistä runsaammista vastauksistaan. Perhe- ja sosiaalityöntekijöiden vastausprosentin vaihtelu kuntatyypin mukaan ei vaikuta kaikkien työntekijöiden yhteiseen vastausprosenttiin työntekijöiden vähäisen lukumäärän vuoksi. Siltä osin kun tuloksia tarkastellaan ammattiryhmittäin, on hyvä muistaa, että vastauksissa on aliedustettuna taajaan asuttujen kuntien kotihoito ja perhehoito sekä maaseutumaisten kuntien sosiaalityö ja yliedustettuna maaseutumaisten kuntien kotipalvelu ja –hoito, kaupunkimaisten kuntien perhetyö ja taajaan asuttujen kuntien sosiaalityö.

Taulukko 6. Eri ammattiryhmien vastausprosentti (%) kuntatyypin mukaan

	Kotihoito	Perhetyö	Sos.työ	Kaikki
Kaupunkimaiset kunnat	41,3	56,3	36,7	41,6
Taajaan asutut kunnat	30,1	37,0	42,1	34,1
Maaseutumaiset kunnat	46,8	35,7	32,1	46,2
Kaikki kunnat yhteensä	39,6	47,4	37,5	40,0

Työväkivaltakyselyjen tulokset kuvaavat suuntaa-antavasti sitä, miten yleistä ja millaista työväkivalta on sisällöltään vanhusten kotihoidossa, lastensuojelun perhetyössä ja lapsiperheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä ja miten sosiaalitoimen työpaikoilla yritetään ehkäistä ja hallita työväkivaltaa ja käsitellään sattuneita tilanteita. Tuloksia ei voi yleistää koskemaan koko sosiaalialaa tai kuntien sosiaalitointa Uudenmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa tai Suomessa. Myöskään kuntien sosiaalihuollon lähiesimiesten sekä työsuojeluvaltuutettujen ja sosiaalitoimen toimialajohtajien vastauksia ei pidä tulkita siten, että ne edustavat sosiaalihuollon työnjohtotason, työsuojelun tai sosiaalijohdon yleistä näkemystä työväkivallan hallinnasta.

4.2.3 Asiakirjat

Olemassa olevia työsuojelun toimintaohjelmia ja muita työsuojeluasiakirjoja, jotka liittyvät erityisesti työväkivallan riskien selvittämiseen, arviointiin ja hallintaan, pyydettiin Sosiaalitaidon käyttöön sekä esimiehiltä että työsuojeluvaltuutetuilta. Asiakirjoja saatiin esimiehiltä. Sen sijaan työsuojeluvaltuutetuista yksikään ei lähettänyt yhtään asiakirjaa. Saapuneet 21[13] asiakirjaa kuvasivat yhdeksän kunnan työturvallisuuskäytäntöjä. Laajin paketti saapui kunnasta PM5 (pohjoiskarjalainen maaseutumainen kunta nro 5), ja se sisälsi kymmenen[14] asiakirjaa eli lähes puolet kaikista saapuneista asiakirjoista. Asiakirjoja saatiin käyttöön lisää hankkeen toisessa vaiheessa, työyhteisövaiheessa, jonka päättyessä niitä oli yhteensä 30[15] ja ne kuvasivat kahdentoista kunnan käytäntöjä.

Taulukossa 7 esitellään käyttöön saadut asiakirjat ja lomakkeet kunnittain ja maakunnittain. Kunta on merkitty koodilla, jossa P tarkoittaa Pohjois-Karjalaa, U Uuttamaata, K kaupunkimaista, T taajaan asuttua ja M maaseutumaista kuntaa. Numero kirjainten perässä on arvottu sattumanvaraisesti. Riskikartoituksista on otettu huomioon vain ne, jotka on tehty uuden työturvallisuuslain (738/2002) mukaan. Asiakirjoista kaksi oli valmistunut ennen kuin uusi laki tuli voimaan 1.1.2003, mutta niiden päivittäminen oli käynnissä.

Eniten saatiin ohjeita väkivaltatilanteita varten (kahdeksat ohjeet), lomakkeita, joilla ilmoitetaan sattuneet väkivaltatilanteet ja läheltä piti tilanteet (seitsemän lomaketta) ja työturvallisuusvaarojen ja –uhkien kartoituksessa ja riskien arvioinnissa käytettäviä lomakkeita (kolme tyhjää ja neljä täytettyä, yhteensä seitsemän lomaketta).Työsuojelutarkastuksen pöytäkirjat (kolme pöytäkirjaa) on tehty työsuojelupiirin tekemistä työsuojelutarkastuksista. Työsuojelun toimintaohjelmia saapui yksi. Loput asiakirjat olivat yksittäisiä asiakirjoja kunnasta PM5: vanhusten palvelutalon työpaikkaraportti ja turvallisuussuunnitelma (kaksi eri asiakirjaa), sosiaalitoimen valmiussuunnitelma (sisälsi myös ohjeet työväkivaltatilanteita varten) sekä työterveyshuollon toimintasuunnitelma. Hankkeen tuloksia käsittelevässä luvussa tarkastellaan lähemmin menettelytapaohjeita työväkivaltatilanteita varten sekä lomakkeita, joilla kartoitetaan vaara- ja uhkatilanteita ja arvioidaan niiden riskejä sekä lomakkeita, joilla ilmoitetaan sattuneet vaara- ja uhkatilanteet.

---

[13] Menettelytapaohjeet työväkivaltatilanteita varten on laskettu erillisiksi asiakirjoiksi, vaikka ne olisivat osa laajempaa asiakirjaa kuten työsuojelun toimintaohjelmaa tai yksikkökohtaista turvallisuussuunnitelmaa.
[14] Ks. alaviite 13.
[15] Lisäksi saapui yksi toimintaohje työpaikan sisäisen väkivallan estämiseksi, joka ei sisälly tarkasteluun.

Taulukko 7. Käyttöön saadut asiakirjat ja lomakkeet kunnittain

asiakirja	pohjoiskarjalainen kunta	uusmaalainen kunta	asiakirjoja yht.
Työsuojelun toimintaohjelma	PM5		1
Työsuojelutarkastuksen pöytäkirja	PM6 PM5 (2 kpl, toinen palvelutalosta, toinen sosiaalitoimistosta)		3
Työpaikkaraportti	PM5 (palvelutalo)		1
Sosiaalitoimen valmiussuunnitelma	PM5		1
Yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma	PM5 (palvelutalo)		1
Vaarojen ja uhkien kartoituslomake/-lomakkeet	PK3 (kotihoito) PM8	UT7	3
Riskikartoitus	PM6	UK9 UK2 (kotihoito) UT1 (kotihoito ja pt)	4
Ilmoituslomake tapaturmasta/uhka- tai vaaratilanteesta	PK3 (kotihoito) PM8 PM6 PM5	UT1 UK2 UK12	7
Menettelytapaohjeet väkivaltatilanteita varten	PM4 PM5 (2kpl, toinen palvelutaloa, toinen koko kuntaa koskeva) PK3	UK2 (2 kpl, toinen sosiaalivirastoa, toinen kotihoitoa varten) UK10 UM11 (kotihoito ja palveluasuminen)	8
Työterveyshuollon toimintasuunnitelma	PM5		1
Yhteensä	19 asiakirjaa	11 asiakirjaa	30

4.2.4 Työyhteisövaihe

Työyhteisövaihe oli työturvallisuus –hankkeen toinen vaihe, joka seurasi työntekijöiden, lähiesimiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kyselyjä. Se ei toteutunut aivan sellaisena kuin hankesuunnitelmassa oli kaavailtu. Toisen vaiheen tavoite oli tukea eri kokoisten ja –tyyppisten työyhteisöjen työturvallisuutta ”paikan päällä” yhdessä työntekijöiden, esimiesten, työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. **Sosiaalitaidon toiminta-alueelta** (Länsi- ja Keski-Uudeltamaalta) **työyhteisövaiheeseen** pyydettiin mukaan kaikkiaan 13 työyhteisöä kolmesta kaupunkimaisesta kunnasta, kahdesta taajaan asutusta kunnasta ja yhdestä maaseutumaisesta kunnasta. Näistä 13 työyhteisöstä toimintaan **lähti mukaan viisi**.

Uudellamaalla syyt olla lähtemättä mukaan työyhteisökohtaiseen toteutukseen olivat eri yhteisöissä erilaisia. Sosiaali- ja perhetyön osalta yleisin syy oli se, ettei asia ole ajankohtainen työnantajan kannalta (kolmen kunnan sosiaalityön ja perhetyön työyhteisöt). Muita sosiaalityön

yksiköiden syitä olivat työkiireet, työtä koskevat muutokset ja se, etteivät työntekijät ole kiinnostuneita eivätkä halua sitoutua yhdessä työskentelyyn (yhden kunnan sosiaalityö). Kotihoidossa kieltäytymisen syyksi ilmoitettiin joko runsaat työntekijävaihdokset ja työntekijäpula esimiesten keskuudessa (yksi kunta) tai työtä koskevat muutokset (yksi kunta). Yhden kunnan kotihoidon esimies ei perustellut kieltäytymistä.

Pohjois-Karjalassa työyhteisövaihe käynnistettiin järjestämällä esimiehille työkokous Joensuussa 02.11.06 yhteistyössä Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (ISO) Joensuun yksikön kanssa. Kokouksen tarkoitus oli koota tietoa maakunnan työpaikkojen hyvistä käytännöistä työväkivallan ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi sekä työturvallisuuden kehittämistarpeista työväkivallan osalta. Työkokoukseen osallistui seitsemän sosiaalialan lähiesimiestä ja yksi työsuojeluasiamies. Työyhteisökohtaiseen työskentelyyn lähti **Pohjois-Karjalasta** mukaan **kaksi työyhteisöä**, jotka molemmat edustivat kotihoitoa. Mukaan pyydettiin myös yhtä pohjoiskarjalaisen maaseutumaisen kunnan sosiaalitoimistoa, mutta asia ei tuntunut syksyllä 2006 ajankohtaiselta ja lisäksi sosiaalityön esimies oli jäämässä pitkälle virkavapaalle alkuvuodesta 2007.

Seitsemän työyhteisövaiheeseen osallistunutta työyhteisöä edustivat neljää eri kuntaa. Työyhteisöistä käytetään raportissa seuraavia koodinimiä:

* kUT1 – kotihoidon (k) työyksikkö Uudeltamaalta (U), taajaan asuttu kunta (T), kunta 1
* pUT1 – lastensuojelun perhetyön (p) yksikkö Uudeltamaalta, taajaan asuttu kunta, kunta 1
* sUK2 – sosiaalityön työyksikkö (s) Uudeltamaalta, kaupunkimainen kunta, kunta 2
* pUK2 – lastensuojelun perhetyön yksikkö Uudeltamaalta, kaupunkimainen kunta, kunta 2
* kUK2 – kotihoidon yksikkö Uudeltamaalta, kaupunkimainen kunta, kunta 2
* kPK3 – kotihoidon yksikkö Pohjois-Karjalasta, kaupunkimainen kunta, kunta 3
* kPM4 – kotihoidon yksikkö Pohjois-Karjalasta, maaseutumainen kunta, kunta 4

Kuusi työyhteisöä oli Uudeltamaalta ja kaksi Pohjois-Karjalasta. **Mukana oli neljä kotihoidon työyksikköä, yksi sosiaalitoimisto ja kaksi perhetyön työyksikköä**. Yhdessä kunnassa sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät työskentelivät hankkeeseen liittyen osittain yhdessä ja samoin yhdessä kunnassa vanhusten kotihoito ja lastensuojelun perhetyö. Neljä työyksikköä sijaitsi kaupunkimaisessa, kaksi taajaan asutussa ja yksi maaseutumaisessa kunnassa. Suurimmassa osassa työyhteisöistä mukana oli koko tai lähes koko henkilöstö. Kunnissa 1, 2 ja 3 osallistuivat myös kunnan työsuojeluorganisaation edustajat tilaisuuksiin.

Työyhteisökohtainen toteutus vaihteli työyhteisöittäin, sillä toteutuksen haluttiin vastaavan kuntien ja työyhteisöjen tarpeita kehittää työturvallisuutta. Työyhteisöissä käsiteltiin seuraavia asioita:

- Miten työntekijät käsittävät työväkivallan? Minkälaiset väkivaltateot ja uhkaavat tilanteet tulkitaan työväkivallaksi, josta pitää tehdä ilmoitus esimiehelle ja työsuojeluun? Miksi ilmoitus pitää tehdä, kenelle se tehdään ja mitä merkitystä ilmoituksen tekemisellä on? Näitä kysymyksiä käsiteltiin sekä työyhteisökohtaisesti kunnan 2 sosiaalityön (sUK2) ja perhetyön (pUK2) työyhteisöissä ja kunnan 4 kotihoidon työyksikössä (kPM4) että Joensuun ja Järvenpään työkokouksissa useamman kunnan ja tehtäväalueen edustajien ja työturvallisuusasiantuntijoiden kanssa.

- Miten kartoitetaan työturvallisuusvaarat ja –uhat ja arvioidaan niihin sisältyvät riskit? Kun vaarat on kartoitettu, riskit arvioitu ja ohjeet päivitetty, miten niistä tiedotetaan henkilöstölle? Miten kirjalliset ohjeet väkivaltatilanteita varten muutetaan toimiviksi työkäytännöiksi? Miten huolehditaan siitä, että työturvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti ja riittävästi työntekijöiden kanssa? Työturvallisuus –hankkeessa seurattiin kunnan 1 kotihoidon yksikön (kUT1) ja perhetyön yksikön (pUT1) työturvallisuusvaarojen ja -uhkien kartoitusta, riskien arviointia sekä niistä tiedottamisesta henkilöstölle ja osallistuttiin kartoitukseen ja arviointiin työväkivallan vaarojen osalta. Työyhteisöt kUT1 ja pUT1 saivat käyttöönsä työturvallisuus –hankkeen kyselyjen kuntakohtaisia tuloksia eri väkivallan muotojen yleisyydestä. Kunnassa 2 seurattiin sitä, millaisia juuri valmistuneen kotihoidon vaarojen kartoituksen ja arvioinnin tulokset olivat, millaisiin menettelytapaohjeisiin tulokset johtivat ja miten tuloksista ja ohjeista tiedotettiin työntekijöille (kUK2) ja osallistuttiin perhetyön väkivaltavaarojen kartoitukseen ja arviointiin (pUK2). Kunnan 2 perhetyön riskiarvioinnissa käytettiin apuna saman kunnan kotihoidon vastaavaa selvitystä sekä työturvallisuus –hankkeen kuntakohtaisia tuloksia.

- Miten työturvallisuusasioita käsitellään työnantajan ja työntekijöiden yhteistoimintana, kun yhteistyömallina käytetään työparimenetelmää? Kokemuksia kotihoidon lähiesimiehen, työpaikan työsuojeluasiamiehen ja sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutetun yhteistyöstä koottiin kunnasta 3 (kPK3).

Työyhteisökohtaista toteutusta täydennettiin sosiaalijohtajille suunnatulla työväkivaltakyselyllä (ks. edellinen luku) sekä järjestämällä Järvenpäässä 20.3.07 työkokous. Järvenpään työkokoukseen

osallistui 22 lähiesimiestä, työntekijää ja työsuojelun edustajaa Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan kunnista. Työkokoukseen osallistui kutsuttuina työturvallisuuden asiantuntijoina Hannu Tamminen Työturvallisuuskeskuksesta, Olavi Parvikko sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosastolta ja Marja- Lee Åhman Kaakkois-Suomen työsuojelupiiristä ja laatutyön asiantuntijana johtaja Päivi Hyvärinen-Meier Alzheimer-keskusliitosta. Työkokouksen kouluttajana toimi Jouni Susi Mood House Oy:stä. Järvenpään kokouksen tavoite oli jakaa tietoa sosiaalialan työturvallisuudesta, löytää keinoja vähentää työväkivaltaa sekä väkivallan uhkaa, tukea lähiesimiehiä työväkivaltaan liittyvien asioiden käsittelyssä työpaikoilla sekä löytää keinoja yhdistää henkilöstön työturvallisuuden varmistaminen ja asiakaslähtöinen palvelu.

4.3 Hankkeen tulosten esittäminen

Hankkeen tulokset esitetään kolmessa luvussa, luvuissa 5, 6 ja 7. Luvussa 5 kerrotaan työväkivallan yleisyydestä ja muodoista työntekijöiden, lähiesimiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kyselyjen tulosten pohjalta. Eri väkivallan muotojen yleisyyttä tarkastellaan ammattiryhmittäin, maakunnittain, kuntatyypeittäin ja ikäryhmittäin suhteellisina jakaumina. Työntekijöiden vastauksia verrataan myös esimiesten vastauksiin. Viimeisimpiä työväkivaltatilanteita kuvaillaan yksityiskohtaisemmin ja myös tapausesimerkkien avulla. Vastaajien taustatiedot on koottu liitteeseen 6. Luvussa 6 kuvataan sitä, miten työpaikoilla pyritään ehkäisemään ja hallitsemaan työväkivaltaa ja sen uhkaa. Aineistona ovat työntekijöiden, lähiesimiesten, sosiaalijohtajien ja työsuojeluvaltuutettujen kyselyt, kunnista saatu asiakirja-aineisto sekä työyhteisöissä käydyt keskustelut ja alueellisten työkokousten ryhmätöiden tulokset. Luvussa 7 esitellään hankkeessa esiin tulleita käsityksiä työväkivallasta ja sen hallinnasta. Aineistona ovat kyselyjen lisäksi työyhteisökohtaiset keskustelut. Vertailuaineistona käytetään ”Sosiaalialan työolot” –hankkeen Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen ja Stakesin yhteisessä osahankkeessa tehtyä kyselyä, joka sisälsi muutamia työväkivaltaan liittyneitä asenneväittämiä.

”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeen johtopäätökset esitetään luvussa 8. Johtopäätöksiä vedetään väkivallan yleisyydestä ja sisällöstä, sattuneiden työväkivaltatilanteiden seurauksista ja käsittelystä työpaikalla sekä työväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävyydestä. Luvussa 9 esitetään kuvauksia käytännöistä tai malleista, jotka edustavat hyvää työturvallisuusjohtamista ja/tai edesauttavat työväkivallan ehkäisyä ja hallintaa sosiaalialan työyhteisöissä yhteistyössä esimiesten, työntekijöiden ja työsuojelun kanssa. Lopuksi luvussa 10 esitetään kaavio, joka kuvaa työväkivaltariskien hallintaa organisaation eri tasot ja koko toiminnan läpäisevänä periaatteena.

5. TYÖVÄKIVALLAN LAAJUUS JA SISÄLTÖ

5.1 Työväkivallan yleisyys

5.1.2 Väkivallan eri muotojen yleisyys

Työväkivallan yleisyyttä **viimeisen vuoden aikana** selvitettiin erikseen henkisen väkivallan ja uhkailun (kysymys 25) ja erikseen fyysisen väkivallan osalta (kysymys 39). **Henkistä väkivaltaa ja/tai uhkailua vastasi kohdanneensa liki puolet vastaajista**, 193 sosiaalialan työntekijää 417:sta, ja **fyysistä väkivaltaa joka kymmenes vastaaja**, 44 työntekijää. Kysymyksissä 26 ja 40 lueteltiin eri tyyppisiä väkivalta- ja uhkailutilanteita, ja pyydettiin viimeisen vuoden aikana sellaisiin tilanteisiin joutuneita erittelemään, millaisista teoista oli ollut kyse. Vastaukset on koottu taulukkoon 8. Taulukko sisältää kaikki ne väkivallan muodot, jotka olivat esiintyneet viimeisen vuoden aikana. Kolmea kysymyksissä 26 ja 40 mainittua väkivallan muotoa ei ollut esiintynyt. Puukolla tai muulla teräaseella ei ollut lyöty ketään kyselyyn vastanneista sosiaalialan työntekijöistä eikä kukaan ollut joutunut kaulasta kuristetuksi. Myöskään kenenkään perheenjäsen tai muu läheinen ei ollut joutunut asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana, vaikka sellaisella oli uhkailtu.

Sosiaalialalla esiintyvä työväkivalta on varsin monimuotoista (ks. taulukko 8). Kysymyksessä 26 oli mainittu kaikkiaan 13 erilaista henkisen väkivallan ja väkivallalla uhkailun muotoa. Kaikkia niitä oli esiintynyt viimeisen vuoden aikana. Niiden lisäksi työntekijät raportoivat vielä neljä muuta henkisen väkivallan tai uhkailun muotoa. Näistä neljästä yleisin oli henkinen seksuaalinen ahdistelu, joka oli mm. sitä, että asiakas paljasti seksuaalisesti itsensä työntekijälle tai puhui rivouksia tai teki seksuaalisia ehdotuksia työntekijälle. Lisäksi tuli esiin työntekijän omaisuuden tärveleminen, joka pitänee luokitella henkiseksi väkivallaksi, kiusanteoksi ja epäsuoraksi työntekijän vahingoittamiseksi sekä pelotteluksi ja uhkailuksi. **Henkinen väkivalta ja uhkailu ilmenivät** viimeisen vuoden aikana kaikkiaan **17 erilaisena tekona**. Erilaisia **fyysisen väkivallan muotoja**, joita asiakkaat olivat kohdistaneet työntekijöihin viimeisen vuoden aikana, **tuli** kyselyssä **esiin 10.** Työntekijät olivat kokeneet käsin hakkaamista ja lyömistä, esineellä heittämistä, raapimista, sylkemistä, puremista, potkimista, tönimistä, sitomista, seksuaalista ahdistelua (kähmintää, nipistelyä, sivelyä, rintojen puristelua yms.) ja joutumista asiakkaan kotieläinten puremaksi ja raapimaksi.

Taulukko 8. Työväkivallan ja uhkailun eri muotojen suhteellinen (%) yleisyys väkivaltaa kokeneiden työntekijöiden keskuudessa (N=193 henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja N=44 fyysisen väkivallan osalta) ja kaikkien vastaajien (N=417) osalta viimeisten 12 kk aikana

Väkivallan muoto	Väkivallan tyyppi	Väkivaltaa kokeneet	Kaikki vastaajat
Haistattelu ja nimittely	henkinen	66,4	30,7
Ammattitaidon mitätöinti	henkinen	66,4	30,6
Uhkaavat eleet tai muu ei-sanallinen uhkailu: nyrkin heristely, veitsellä uhkaaminen tms. (uhkasi, muttei satuttanut)	uhkailu	55,0	25,4
Ulkonäön, sukupuolen, iän, rodun, kielen tai persoonan loukkaava haukkuminen	henkinen	53,9	25,0
Sanallinen uhkaus satuttaa sinua fyysisesti (uhkasi, muttei satuttanut)	uhkailu	42,0	19,4
Uhkaus haastaa sinut oikeuteen	henkinen	33,2	15,3
Esineiden tai paikkojen rikkominen, tavaroiden heittely tai potkiminen (satuttamatta sinua)	uhkailu	26,9	12,5
Uhkaus tehdä itsemurha, ellet toimi asiakkaan vaatimalla tavalla	henkinen	25,4	11,7
Perätön lausunto esimiehelle toiminnastasi	henkinen	25,4	11,7
Puhelinhäirintä	henkinen	17,1	8,0
Liikkumisen estäminen, ahtaaseen paikkaan ahdistaminen (satuttamatta)	uhkailu	15,6	7,2
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkasi, muttei toteuttanut uhkaustaan)	uhkailu	12,9	6,0
Seksuaalinen (fyys.) ahdistelu tai väkivalta	fyysinen	43,2	4,5
Lyöminen tai hakkaaminen (käsin)	fyysinen	38,7	4,1
Töniminen	fyysinen	38,7	4,1
Raapiminen	fyysinen	29,5	3,1
Potkiminen	fyysinen	19,9	2,6
Esineellä heittäminen kohti	fyysinen	25,0	2,6
Itsensä paljastaminen ja/tai seksuaaliset (sanall.) ehdotukset	henkinen	4,7	2,1
Muu henkinen väkivalta tai uhkailu (varkaaksi syyttäminen, tarkkailulla ja seurannalla uhk., omaisuuden vah.)	henk./uhk.	4,7	2,1
Tiukkaan otteeseen joutuminen, sitominen	fyysinen	18,2	1,9
Sanallinen uhkaus satuttaa perheenjäsentäsi tai muuta läheistäsi (uhkasi, muttei satuttanut)	uhkailu	3,2	1,4
Muu fyysinen väkivalta (pureminen, sylkeminen, kotieläinten puremat)	fyysinen	9,1	1,2

Yleisimpiä henkisen väkivallan muotoja olivat **haistattelu ja nimittely sekä ammattitaidon mitätöinti**, joita molempia oli viimeisen vuoden aikana saanut kokea kolmannes kyselyyn vastanneista työntekijöistä. Lähes yhtä yleistä oli työntekijän persoonan tai jonkin henkilökohtaisen ominaisuuden kuten iän tai ulkonäön loukkaava haukkuminen. Uhkailua sisältäneistä tilanteista yleisin oli **uhkaavat eleet ja muu ei-sanallinen uhkailu**, jonka kohteeksi oli vähintään kerran vuoden aikana joutunut joka neljäs vastaaja. Viidennes työntekijöistä oli saanut kuunnella sanallisia uhkailuja satuttamisesta. **Fyysisen väkivallan teot olivat huomattavasti harvinaisempia kuin henkinen väkivalta tai uhkailu**, kun vastauksia tarkastellaan suhteessa kaikkiin vastanneisiin. Yleisintä oli **seksuaalinen ahdistelu ja väkivalta**, jonka kohteeksi kertoi joutuneensa viimeisen vuoden aikana vähintään kerran 4,5 % vastaajista. Suunnilleen yhtä yleistä oli **tönityksi ja lyödyksi joutuminen**.

Jos tarkastellaan väkivallan eri muotojen suhteellista yleisyyttä vain niiden työntekijöiden vastausten perusteella, jotka ovat kohdanneet väkivaltaa viimeisen vuoden aikana, kiinnittyy huomio seksuaalisen väkivallan suureen osuuteen (ks. taulukko 8). **Niistä 44 työntekijästä, jotka olivat viimeisen vuoden aikana joutuneet asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi, lähes puolet oli joutunut seksuaalisesti ahdistelluksi**. Varsin korkea on myös niiden fyysistä väkivaltaa kokeneiden osuus, joiden kohdalla väkivalta on ollut lyömistä tai tönimistä. Haistattelua ja nimittelyä oli kokenut kaksi kolmesta ja haukutuksi samoin kuin ei-sanallisesti uhkailluksi oli tullut joka toinen viimeisen vuoden aikana asiakkaiden henkistä tai uhkailua väkivaltaa kokeneista.

Osa väkivaltateoista näyttää olevan hyvin yleisiä (esimerkiksi haistattelu ja nimittely), osa hyvin harvinaisia (esimerkiksi teräaseella lyöminen ja kuristaminen). Siksi työväkivallan yleisyyttä on syytä tarkastella myös muulla aikavälillä kuin vuoden ajalla. Kysymyksessä 13 kysyttiin, kuinka usein vastaajat joutuvat nykyisessä työssään eräiden väkivaltaisten tekojen kohteeksi asteikolla vähintään kerran viikossa, vähintään kerran kuukaudessa, vähintään kerran puolessa vuodessa, vähintään kerran vuodessa, harvemmin kuin kerran vuodessa, hyvin harvoin tai ei koskaan. Kysymyksen 13 tekoluettelo ei kattanut kaikkia henkisen ja fyysisen väkivallan ja väkivallalla uhkailun muotoja, jotka mainittiin kysymyksissä 25 ja 39, joten kysymysten vastauksia ei voi suoraan verrata toisiinsa.

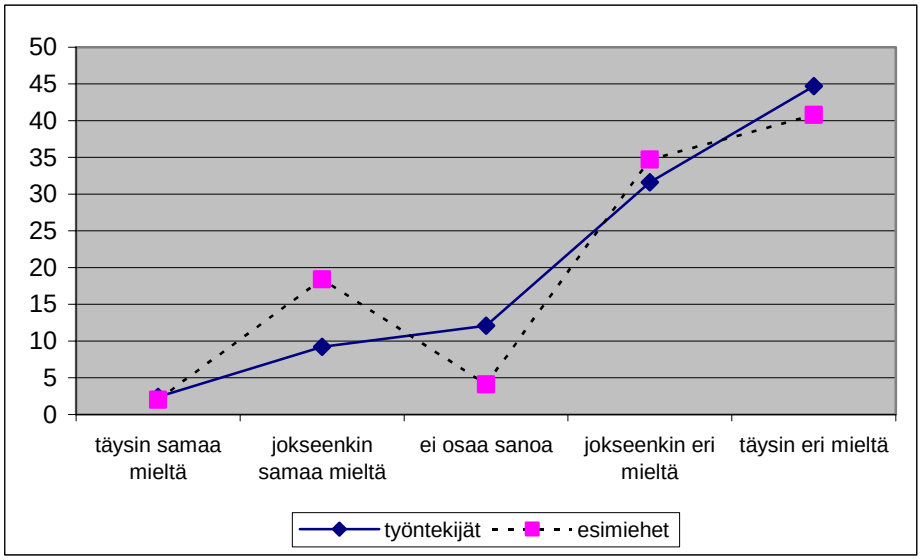
Eniten työntekijät saavat kuulla haukkumista, solvaamista, nimittelyä ja mitätöintiä, joita kertoo joutuvansa kuulemaan viikoittain 6-7 ja kuukausittain 20 työntekijää sadasta (ks. liitetaulukko). **Lähes koko työväkivallan muotojen kirjo esiintyy kyselyyn vastanneiden sosiaalialan työntekijöiden työssä viikoittain** (= vähintään yksi kysymykseen vastanneista työntekijöistä ilmoitti kohtaavansa ko. työväkivallan muotoa vähintään kerran viikossa). Asiakkaat kohdistavat hyvin harvoin fyysistä väkivaltaa työntekijöiden perheenjäseniin tai muihin läheisiin ja myös heidän

satuttamisellaan uhkailu on hyvin harvinaista. Runsaan 400 työntekijän ryhmälle esitetään vuoden aikavälillä yksittäisiä uhkailuja satuttaa perheenjäsentä, mutta tekoja sattuu harvemmin kuin kerran vuodessa. Myöskään räjäytysuhkauksia ei kuulla aivan viikoittain.

Akuutti väkivallan pelko

Työntekijöille ja lähiesimiehille esitettiin myös väittämä, jonka mukaan **”työväkivallan pelko leimaa parhaillaan työyhteisöni ilmapiiriä”** ja johon he saivat ottaa kantaa 5-asteisella asteikolla täysin samaa mieltä … täysin eri mieltä. Suurin osa vastaajista oli täysin tai osittain eri mieltä kuin väite eli heidän työyhteisöissään ei vallitse työväkivallan pelon ilmapiiri: 44% oli asiasta aivan varmoja ja melko varmoja oli 32% (ks. kuvio 3). **Työväkivallan pelko leimasi** vastaushetkellä **selvästi yhdeksän työntekijän** (2% työntekijävastaajista) **ja yhden esimiehen** (2% esimiesvastaajista) mielestä heidän **työyhteisöjen**sä **työilmapiiriä**. Väitteeseen ei osannut ottaa kantaa 12% työntekijöistä ja 4% esimiehistä. Erityisesti niiden työntekijöiden määrä, jotka eivät osanneet vastata kysymykseen, oli suuri: 50 työntekijää.

Kuvio 3. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset (%) työväkivallan pelko vallitsee –väitteeseen (N=412 työntekijät ja N=49 esimiehet)



Kaikki väitteen kanssa täysin samaa mieltä olleet yhdeksän työntekijää ja yksi esimies olivat töissä jossakin **pohjoiskarjalaisessa kotihoidon tai kotipalvelun työyhteisössä**. Väkivallan pelko oli hajautunut ”täysin samaa mieltä” –vastausten perusteella useisiin työyksikköihin, sillä vastaajat edustivat seitsemän kunnan työntekijöitä (max 3 vastaajaa/kunta). Näistä yhdeksästä työntekijästä kuusi oli joutunut viimeisen vuoden aikana henkiseen väkivaltatilanteeseen tai väkivallan uhkatilanteeseen ja neljä fyysiseen väkivaltatilanteeseen. Tuore väkivallan kokemus oli heidän

joukossaan yleisempää kuin kaikkien vastaajien joukossa keskimäärin (67% vs. 46% henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja 44% vs. 11% fyysisen väkivallan osalta), samoin kuin työstä pidättäytyminen työväkivallan vaaran vuoksi (44% vs. 10%). Jurvansalon ja Huuhtasen (2005) tutkimuksessa todettiin, että väkivaltaa kokeneet pitivät väkivallan vaaraa huomattavasti selvempänä kuin ei-väkivaltaa kokeneet (85 % vs. 5%).

Osittain samaa mieltä vastanneiden joukossa oli suhteellisesti enemmän sosiaalityöntekijöitä kuin koko aineistossa (24% vs. 3%). He edustivat kolmen isohkon kunnan sosiaalitoimistoa tai sellaisen kunnan pientä aluetoimistoa, kahden keskisuuren kunnan sosiaalitoimistoa ja yhtä hyvin pienen kunnan sosiaalitoimistoa. Toimistoista yksi oli Pohjois-Karjalassa, yksi Itä-Uudellamaalla ja loput neljä Uudellamaalla.

Jos yhdistetään” täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”en osaa sanoa” –vastaukset ”Pelätä vai ei?” –summamuuttujaksi ja tarkastellaan sen kuntakohtaisia arvoja, nousee aineistosta esiin yhdeksän kuntaa, joissa työväkivallan pelko näyttää olleen keväällä 2006 akuutti. Kyse on todennäköisesti siitä, että näiden kuntien työyhteisöissä joku tai jotkut työntekijät olivat lähellä kyselyn tekoajankohtaa joutuneet työväkivallan tai sen uhan kohteeksi ja se herätti pelon ja uhan tunteita myös työtovereissa. Yhdessä kunnassa puolet (50%) ja toisessa liki puolet (46%) kyselyyn vastanneista työntekijöistä valitsi jonkin kolmesta ”Pelätä vai ei?” –muuttujan vastausvaihtoehdosta. Muissa kunnissa pelkoa kokeneiden tai työyhteisössään havainneiden työntekijöiden osuus vastauksista oli 29%-39%. Kunnista viisi oli Pohjois-Karjalasta, yksi Itä-Uudeltamaalta ja kolme Uudeltamaalta. Yksi oli kaupunkimainen, kolme taajaan asuttua ja viisi maaseutumaista kuntaa.

5.1.2 Väkivallan yleisyys eri ammattiryhmissä

Työväkivalta on erilaista kotihoidossa, perhetyössä ja sosiaalityössä. Taulukossa 9 on tarkasteltu työväkivallan ja sen uhan eri muotojen yleisyyttä ammattiryhmittäin työntekijöiden kyselyn vastausten perusteella. **Henkistä väkivaltaa ja uhkailua kokevat suhteellisesti eniten tämän selvityksen perusteella sosiaalityöntekijät ja fyysistä väkivaltaa lastensuojelun perhetyöntekijät.**. 67% kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä, 37% perhetyöntekijöistä ja 45% kotihoidon ja –palvelun työntekijöistä joutui viimeisen vuoden aikana vähintään kerran asiakkaan henkisen väkivallan ja/tai uhkailun kohteeksi. Fyysistä väkivaltaa oli vähintään kerran viimeisen vuoden aikana kokenut 3% sosiaalityöntekijöistä, 19% perhetyöntekijöistä ja 11% kotihoidon ja –palvelun työntekijöistä. Tulosten tarkastelussa on otettava huomioon perhe- ja sosiaalityöntekijöiden pieni määrä otoksessa.

Taulukko 9. Väkivallan ja uhkailun eri muotojen yleisyys (%) eri ammattiryhmissä viimeisten 12 kk aikana, N=417

Väkivallan tai uhkailun muoto	kotihoito (n=352)	perhetyö (n=27)	sosiaalityö (n=36)	k-a (N=417)
Haistattelu ja nimittely	29,5	18,5	50,0	30,7
Ammattitaidon mitätöinti	28,4	33,0	50,0	30,6
Ulkonäön, sukupuolen, iän, rodun, kielen tai persoonan loukkaava haukkuminen	23,6	22,2	38,9	25,0
Perätön lausunto esimiehelle tt:n toiminnasta	9,9	11,1	30,6	11,7
Puhelinhäirintä	5,1	14,8	30,6	8,0
Itsensä paljastaminen ja/tai seksuaaliset ehdotukset	2,6	0,0	0,0	2,1
Uhkaavat eleet tai muu ei-sanallinen uhkailu: nyrkin heristely, veitsellä uhkaaminen tms.	26,1	7,4	33,3	25,4
Sanallinen uhkaus satuttaa tt:ää fyysisesti (uhkasi, muttei satuttanut)	18,5	11,1	36,1	19,4
Uhkaus haastaa tt oikeuteen	11,6	22,2	47,2	15,3
Uhkaus tehdä itsemurha, ellei tt toimi asiakkaan vaatimalla tavalla	8,2	18,5	41,7	11,7
Esineiden tai paikkojen rikkominen, tavaroiden heittely tai potkiminen	12,5	18,5	8,3	12,5
Liikkumisen estäminen, ahtaaseen paikkaan ahdistaminen (satuttamatta)	8,0	0,0	2,8	7,2
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkasi, muttei toteuttanut uhkaustaan)	4,6	7,4	19,4	6,0
Sanallinen uhkaus satuttaa perheenjäsentäsi tai muuta läheistäsi	0,9	0,0	8,3	1,4
Muu henkinen väkivalta tai uhkailu (varkaaksi syyttäminen, tarkkailulla uhk.)	1,7	11,1	2,8	2,4
Henkinen väkivalta ja uhkailu yhteensä	**44,9**	**37,0**	**66,7**	**46,3**
Seksuaalinen (fyys.) ahdistelu tai väkivalta	5,4	0,0	0,0	4,6
Lyöminen tai hakkaaminen (käsin)	4,3	7,4	0,0	4,1
Töniminen	4,3	7,4	0,0	4,1
Potkiminen	2,3	11,1	0,0	2,6
Raapiminen	2,6	14,8	0,0	3,1
Esineellä heittäminen kohti	2,0	11,1	2,8	2,6
Tiukkaan otteeseen joutuminen, sitominen	2,3	0,0	0,0	2,0
Muu fyysinen väkivalta (pureminen, sylkeminen, kotieläinten puremat)	0,6	0,0	0,0	0,5
Fyysinen väkivalta yhteensä	**10,8**	**18,5**	**2,8**	**10,6**

Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva työväkivalta näyttäytyy erityisesti **henkisenä väkivaltana sekä uhkailuna**. Joka toinen vastanneista sosiaalityöntekijöistä joutui viimeisen vuoden aikana kerran tai useamman kerran asiakkaan nimittelyn ja mitätöinnin kohteeksi ja lähes joka toinen uhattiin haastaa oikeuteen. Neljä kymmenestä sosiaalityöntekijästä joutui kerran tai useamman kerran punnitsemaan toimintaansa ja päätöksiään asiakkaan esittämää itsemurhauhkausta vastaan ja

lähes yhtä moni sosiaalityöntekijä kertoi joutuneensa vähintään kerran asiakkaan loukkaavasti haukkumaksi. Sanallisesta ja ei-sanallista uhkailua koki reilu kolmannes sosiaalityöntekijöistä vuoden mittaan. Lähes yhtä yleistä oli puhelinhäirintä ja perätön lausunto toiminnasta esimiehelle. Vain yksi sosiaalityöntekijä raportoi joutuneensa vuoden mittaan asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi. Tällöin asiakas heitti työntekijää esineellä.

Absoluuttisesti eniten työväkivaltaa kokivat viimeisen vuoden aikana kyselyyn vastanneista työntekijöistä **kotihoidon/-palvelun työntekijät** suuren lukumääränsä vuoksi. **Tekojen kirjo on** samasta syystä heidän osaltaan **laaja**. Muihin ammattiryhmiin verrattuna kotihoito joutui viimeisen vuoden aikana kohtaamaan kaikkia väkivallan ja uhkailun muotoja henkisestä väkivallasta ja uhkailusta suoraan työntekijän fyysistä koskemattomuutta loukkaavaan väkivaltaan. Muita **suhteellisesti enemmän** kotihoidossa kohdataan **seksuaalista väkivaltaa (sekä henkistä häirintää että fyysistä ahdistelua) sekä liikkumisen estämistä ja sitomista**. Mikään muu ammattiryhmä ei kertonut joutuneensa viimeisen vuoden aikana asiakkaiden seksuaalisen väkivallan kohteeksi tai asiakkaiden tiukalla otteella sitomaksi. Henkistä seksuaalista väkivaltaa on kotihoidossa todennäköisesti vielä tässä raportoitua enemmän. Koska seksuaalinen häirintä ei ollut valmiina vastausvaihtoehtona henkisen väkivallan eri muotojen yleisyyttä koskevassa kysymyksessä, tulivat tapaukset esiin kohdassa muu henkinen väkivalta. Fyysisen väkivallan eri muotojen yleisyyttä koskevassa kysymyksessä fyysinen ahdistelu oli yksi valmis vastausvaihtoehto, ja tapauksia tuli esiin enemmän kuin henkisiä seksuaalisia ahdistelutapauksia (19 vs. 9).

Lastensuojelun **perhetyöntekijöihin kohdistuva** asiakkaiden harjoittama **henkinen työväkivalta ja uhkailu muistuttavat** tässä selvityksessä **sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa**. Asiakkaat mitätöivät ja haukkuivat sosiaali- ja perhetyöntekijöitä suhteellisesti enemmän kuin kotihoidon henkilöstöä. Myös suhteellisen runsas puhelinhäirintä ja työntekijän uhkailu itsemurhalla on yhteistä sosiaali- ja perhetyölle. Perhetyön ”omia” henkisen väkivallan ja uhkailun muotoja olivat viimeisen vuoden aikana seurannalla ja tarkkailulla uhkaaminen sekä työntekijän syyttäminen perheen ongelmien aiheuttajaksi. Perhetyön työntekijät joutuivat viimeisen vuoden aikana sosiaalityöntekijöitä useammin suoran fyysisen väkivallan kohteeksi. **Perhetyölle tyypillisiä fyysisen väkivallan muotoja olivat raapiminen, potkiminen ja esineellä heittäminen**. Koska perhetyöntekijöitä kuului kohderyhmään vähän, jäivät monet viime vuoden tapaukset yksittäisiksi ja voivat siten olla sattuman tulosta.

Ammattiryhmien erot vaikuttavat loogisilta, kun otetaan huomioon niiden töiden erot. Sosiaalityöntekijät käyttävät sosiaalilainsäädännön heille suomaa päätäntävaltaa, asettavat ehtoja asiakkaiden toiminnalle ja myöntämilleen etuuksille ja tukitoimille sekä kontrolloivat asiakkaiden

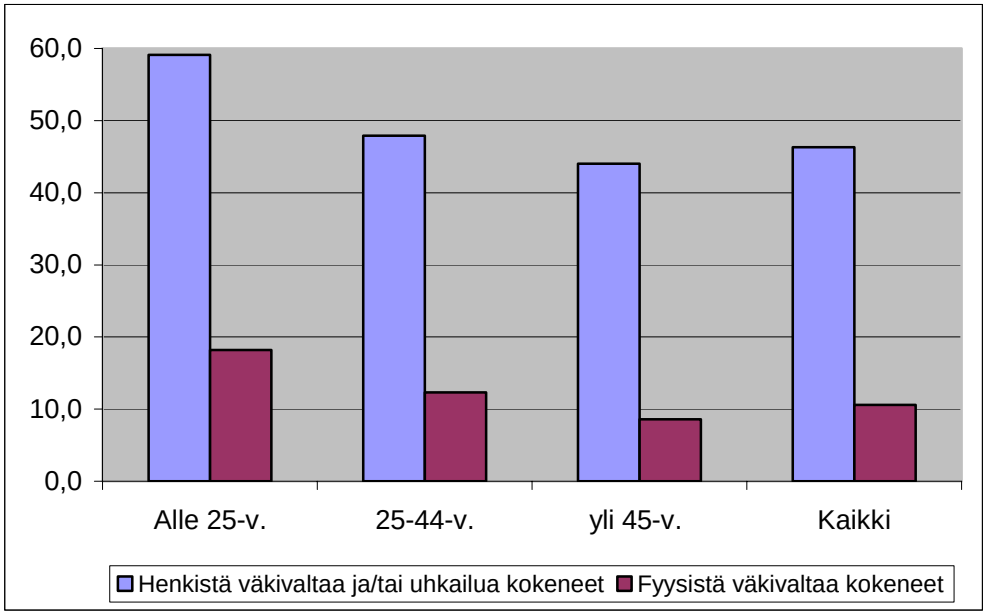
toimintaa lakien ja asettamiensa ehtojen perusteella. Asiakkaan ja työntekijän erimielisyydet voivat kärjistyä vastakkainasetteluksi, jossa asiakas voi kokea asemansa varsin heikoksi ja tuntea tarvetta turvautua tavallista puhetta järeämpiin keinoihin. Kotihoito on muuttunut yhä enemmän henkilökohtaiseksi hoivaksi ja hoidoksi, jossa asiakas on hyvin riippuvainen työntekijästä. Riippuvuus asettaa ihmisten väliset suhteet keskimääräistä kovemmalle koetukselle ja aiheuttaa jännitteitä. Läheinen fyysinen ja/tai psyykkinen kontakti voi myös hämärtää henkilöiden välisiä psyykkisiä ja fyysisiä rajoja, etenkin jos suhteen toisen osapuolen harkintakyky on alentunut sairauden, vamman tai (alhaisen tai korkean) iän vuoksi. Perhetyössä työntekijä kohtaa yleensä asiakkaan kotona koko perheen. Raapiminen, potkiminen ja tavaroilla heittely vaikuttavat tyypillisiltä lasten teoilta. Perhetyöntekijät työskentelevät useimmiten perheissä, joissa myös vanhempien kyvyt hallita itseään ja käytöstään voivat olla tavanomaista heikommat. Jos perhetyöntekijä joutuu toimimaan perheessä usein kontrolloijan roolissa, saattavat asiakkaat käyttää samoja keinoja (uhkailua ja haukkumista) kuin he käyttävät sosiaalityöntekijän kanssa.

5.1.3 Työväkivallan yleisyys eri ikäryhmissä

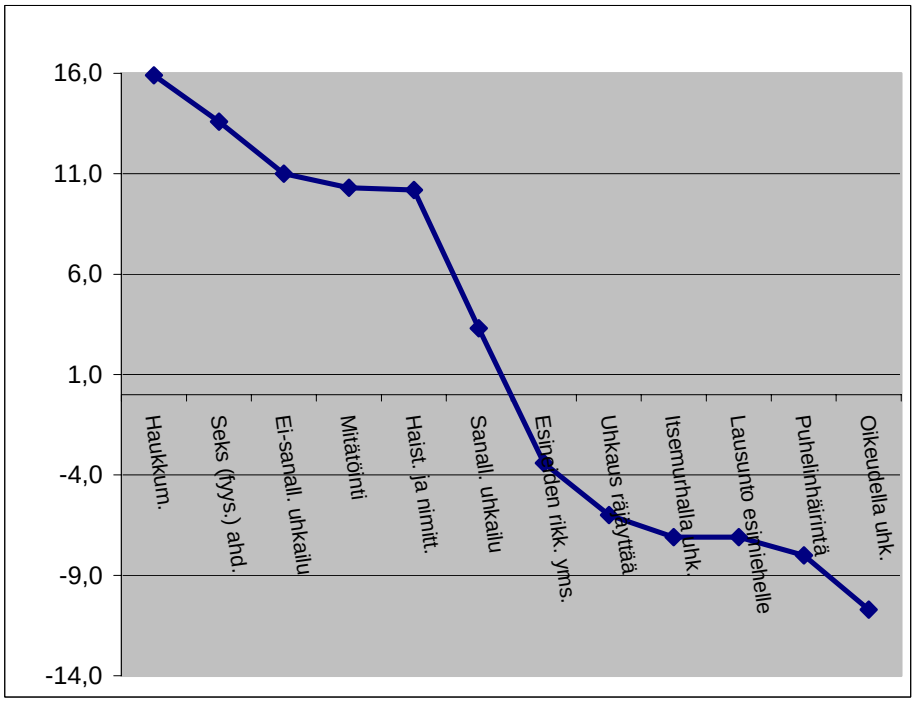
Väkivallan yleisyys vaihtelee työntekijän iän mukaan. **Nuoret** alle 25-vuotiaat työntekijät kertoivat joutuneensa **muita useammin** väkivaltaisiin tilanteisiin asiakkaiden kanssa viimeisen vuoden aikana (ks. kuvio 4). Alle 25-vuotiaista joutui henkisen väkivallan tai uhkailun kohteeksi kuusi kymmenestä työntekijästä. Vanhimmassa ikäryhmässä, yli 45-vuotiaiden ryhmässä samaa koki neljä kymmenestä työntekijästä. Fyysistä väkivaltaa kohtasi viimeisen vuoden aikana alle 25-vuotiaista liki kaksi viidestä, kun muissa ikäryhmissä luku oli noin yksi kymmenestä.

Nuoriin kohdistuva väkivalta näyttää olevan **laadultaan henkilökohtaisempaa** kuin vanhempiin työntekijöihin kohdistuva väkivalta. Asiakkaat haukkuivat ja mitätöivät alle 25-vuotiaita erityisesti henkilökohtaisten ominaisuuksien, iän, sukupuolen, ulkonäön yms. perusteella. Lisäksi nuoret joutuivat muita työntekijöitä useammin asiakkaiden seksuaalisen ahdistelun kohteeksi. Kuviossa 5 on kuvattu nuorimpien työntekijöiden ja kaikkien vastanneiden välistä eroa eri väkivaltatilanteiden yleisyydessä viimeisen vuoden aikana. Kaikkien vastaajien osuus on kuviossa 0, ja viiva kuvaa nuorten työntekijöiden vastausten eroa vastauksista keskimäärin. Kuvioon on poimittu 12 väkivallan muotoa, joissa nuorten vastaukset poikkesivat eniten muiden vastauksista. Muita keskimäärin harvemmin alle 25-vuotiaat joutuivat uhkailluiksi oikeudella tai itsemurhalla eikä heistä tehty yhtä usein perättömiä ilmoituksia esimiehelle kuin muista työntekijöistä. Myös puhelinhäirinnästä nuoret joutuivat kärsimään keskimääräistä vähemmän.

Kuvio 4. Väkivaltaa viimeisen vuoden aikana kokeneet (%) ikäryhmittäin, N=417 (henkinen väkivalta ja/tai uhkailu) ja N=413 (fyysinen väkivalta)



Kuvio 5. Alle 25-vuotiaiden ja kaikkien vastaajien suurimmat erot (%-yksikköä) eri väkivalta- ja uhkatilanteiden yleisyydessä viimeisen vuoden aikana (N=417)

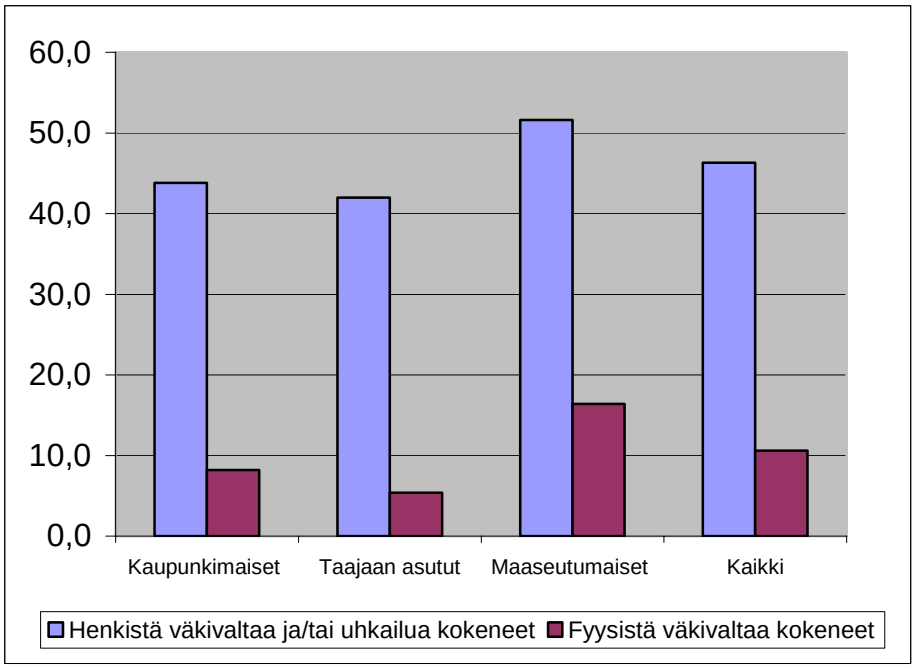


Nuoria oli vastaajissa vähän, vain 22 (5,3% vastaajista), ja heistä 20 työskenteli kotihoidossa, yksi perhetyössä ja yksi sosiaalityössä. Osa ikään liittyvistä eroista johtuu työalueesta, sillä jotkut

nuorten kohtaamat väkivaltatilanteet ovat tyypillisiä kotihoidossa ylipäänsä. Nuoret joutuvat samoihin väkivaltatilanteisiin kuin muutkin kotihoidon työntekijät, mutta heidän kohdallaan väkivalta kärjistyy. Kyse voi olla siitä, että nuoret kokevat vanhempia herkemmin asiakkaiden käytöksen loukkaavana tai siitä, että asiakkaat todella käyttäytyvät huonommin nuoria ja kokemattomampia työntekijöitä kohtaan tai molemmista. Nuoruus ja kokemattomuus ovat tehokkaita aseita nuorta työntekijää vastaan, jos asiakas haluaa olla ilkeä. Tuore ammattikoulutus ei välttämättä lisää työntekijän auktoriteettia asiakkaan silmissä, vaan asiakkaat saattavat arvostaa enemmän työkokemusta kuin koulutusta. Lisäksi kyse voi olla myös siitä, että vanhemmat työntekijät ovat oppineet paremmin ennakoimaan tilanteita ja heillä on enemmän keinoja saada esimerkiksi loukkaava tai rivo puhe loppumaan. Työväkivalta-asioiden käsittely uusien työntekijöiden perehdytyksessä on selvitykseen osallistuneiden työntekijöiden mukaan vielä harvinaista: 20% vastaajista kertoo sen olevan säännöllistä. Keskimääräistä harvinaisempaa se on nuorten vastaajien työpaikoilla (5%). Nuoret vastaajat kokevat myös valmiutensa kohdata työväkivaltaa keskimäärin heikommaksi.

5.1.4 Alueelliset erot väkivallan yleisyydessä

Kuvio 6. Väkivaltaa viimeisen vuoden aikana kokeneet (%) kuntatyypin mukaan, (N=417 henkinen väkivalta ja/tai uhkailu ja N=413 fyysinen väkivalta)



Työväkivalta oli viimeisen vuoden aikana **yleisempää Pohjois-Karjalan kuntien sosiaalitoimessa** kuin tutkimuksessa mukana olleiden uusmaalaisten kuntien sosiaalitoimessa.

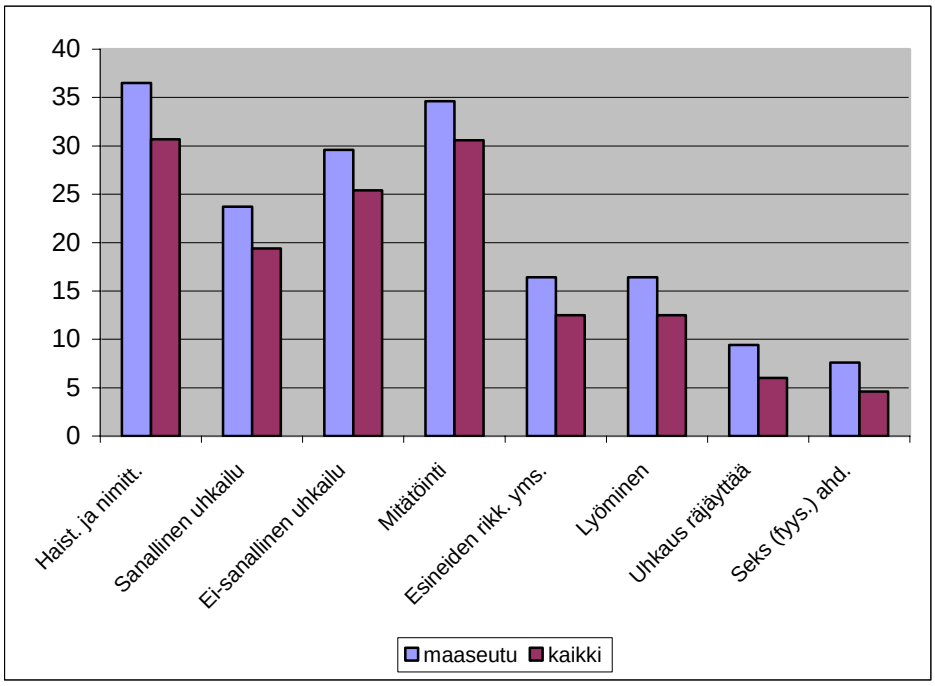
Henkisen väkivallan ja/tai uhkailun kohteeksi ilmoitti joutuneensa pohjoiskarjalaisista vastaajista 50% ja uusmaalaisista 40%. Ero näyttää olevan yhteydessä kuntatyyppiin (ks. kuvio 6). Perhe- ja sosiaalityön ja kotihoidon työntekijät kohtaavat tämän selvityksen mukaan väkivaltaa keskimäärin **enemmän maaseutumaisissa kunnissa** kuin kaupungeissa ja taajaan asutuissa kaupungeissa. Maaseutumaisten kuntien työntekijöistä 52% kertoo joutuneensa viimeisen vuoden aikana asiakkaiden henkisen väkivallan ja/tai uhkailun kohteeksi ja 16% fyysisen väkivallan kohteeksi. Kaupungeissa työskentelevillä vastaavat luvut ovat 44 ja 8 ja taajaan asuttujen kuntien työntekijöillä 42 ja 5. Pohjois-Karjalan vastaajista 60% ja Uudenmaan vastaajista 17% oli maaseutumaisista kunnista.

Maakuntien ja eri kuntatyyppien vastaajien erot voivat liittyä vanhusten palvelujärjestelmän rakenteellisiin eroihin. Maaseutumaisten kuntien kotihoidon ja – palvelun kyselyyn vastanneista työntekijöistä suurempi osa (18%) työskenteli palvelutaloissa kuin kaupunkimaisten (1%) ja taajaan asuttujen kuntien (13%) työntekijät. Koska Pohjois-Karjalassa on paljon maaseutumaisia kuntia, työskenteli useampi kyselyyn vastannut pohjoiskarjalainen työntekijä palvelutaloissa (14%) kuin uusmaalainen työntekijä (7%). Palvelurakenteen mukaan palvelutaloissa hoidetaan keskimäärin heikompikuntoisia vanhuksia kuin yksittäisissä kodeissa. Erityisesti palvelutaloissa, joissa hoidetaan dementiasta, mielenterveyshäiriöistä ja alkoholiongelmista kärsiviä, voidaan arvioida olevan asiakasväkivaltaa työntekijöitä kohtaan enemmän kuin vanhusten kotiin annettavissa palveluissa.[16]

Kuvioon 7 on koottu ne kahdeksan työväkivallan muotoa, joissa maaseutumaisten kuntien työntekijöiden vastaukset työväkivallan yleisyydestä poikkesivat eniten muiden vastauksista. Ero maaseutumaisten kuntien ja kaikkien kuntien työntekijöiden keskiarvon välillä vaihtelee 5,8%-yksiköstä 3,0 %-yksikköön kuvioon poimittujen väkivallan muotojen osalta. Ero on suurin kuvion vasemmassa laidassa ja pienenee kuviossa oikealle siirryttäessä. Eroja on sekä henkisen väkivallan (haistattelu ja nimittely sekä ammattitaidon mitätöinti), uhkailun (sanalliset uhkaukset satuttaa työntekijää, uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan, uhkaavat eleet ja ilmeet, esineiden ja paikkojen rikkominen) että fyysisen väkivallan (lyöminen ja seksuaalinen ahdistelu) yleisyydessä. Eniten maaseudun vastaukset poikkesivat muista haistattelun ja nimittelyn osalta, jota maaseudulla työskentelevät työntekijät joutuivat siis kuuntelemaan selvästi enemmän kuin työntekijät keskimäärin.

Kuvio 7. Työväkivallan eräiden muotojen yleisyys (%) maaseutumaisissa kunnissa verrattuna kaikkiin kuntiin (N=417 henkinen väkivalta ja/tai uhkailu ja N=413 fyysinen väkivalta)

[16] Superin jäsenkyselyssä (Majasalmi 2001), jossa työväkivalta oli huomattavasti yleisempää kuin muissa selvityksissä, 63% vastaajista työskenteli terveyskeskuksen vuodeosastolla, palvelutalossa, vanhainkodissa, erikoissairaanhoidon osastolla tai psykiatrisella osastolla.



Osa kuntatyyppien välisistä eroista työväkivallan yleisyydessä liittyy työpaikkojen kokoon ja kunnan palveluvalikoimaan. Tähän viittaa se, että maaseutumaisissa kunnissa oli keskimääräistä harvemmin tapana antaa porttikielto väkivaltaisesti käyttäytyneille ja myös työkiertoa käytettiin keskimääräistä vähemmän henkisesti tai fyysisesti rasittavimmissa tehtävissä. Totaalista porttikieltoa asiakkaalle voi tuskin antaa millään paikkakunnalla, vaan porttikielto tarkoittaa asiakkaan siirtämistä asioimaan johonkin toiseen paikkakunnan palvelupisteistä tai hänen muuttamistaan toiseen palvelutaloon tai laitokseen. Pienillä paikkakunnilla ei välttämättä ole käytettävissä muuta paikkaa, jossa asiakkaan asioita hoidettaisiin tai jossa hän asuisi. Myöskään työkiertoa ei ole yksinkertaista järjestää pienissä työyhteisöissä, joissa työntekijöitä on vähän.

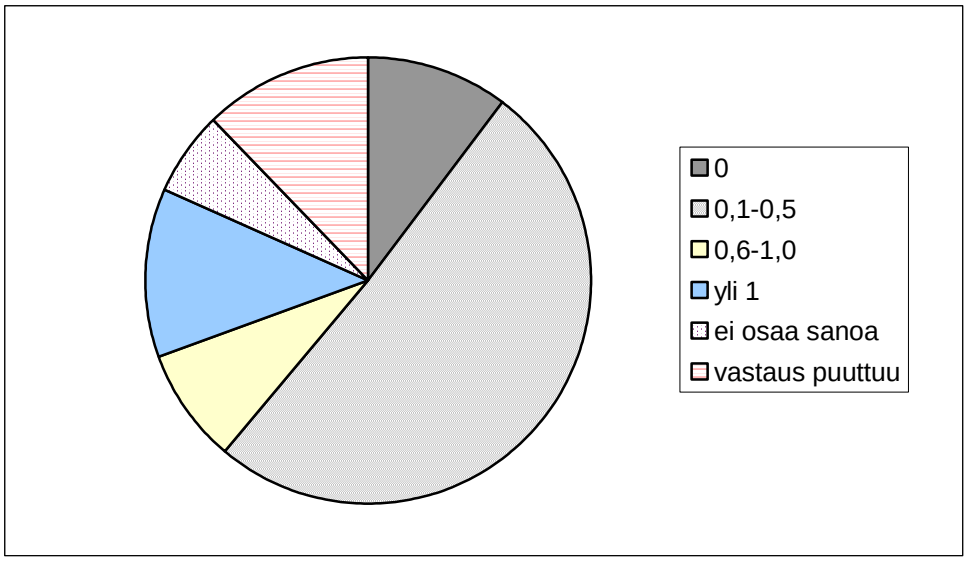
Toisaalta maaseutumaisissa kunnissa, erityisesti niiden kotihoidossa tai –palvelussa, käsiteltiin työväkivaltaa keskimääräistä useammin uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja sattuneista väkivaltatilanteista keskusteltiin työntekijöiden kesken, tilanteita puitiin esimiehen kanssa ja aiheesta järjestettiin koulutusta keskimääräistä enemmän. Tämän perusteella näyttää siltä, että työväkivalta on tunnistettu ja tunnustettu parhaiten maaseutumaisissa kunnissa ja niiden sisällä erityisesti kotihoidossa tai –palvelussa.

5.1.5 Esimiesten tietoon tullut työväkivalta

Myös esimiehiltä kysyttiin, olivatko asiakkaat kohdistaneet väkivaltaa hänen alaisiinsa **viimeisen vuoden aikana** (kevät 2005-kevät 2006). Esimiehistä **85%** vastasi, että asiakkaat olivat kohdistaneet henkistä väkivaltaa tai uhkailua alaisiin (N=48). Fyysisen väkivallan osalta myönteisesti vastasi **23%** esimiehistä (N=48).

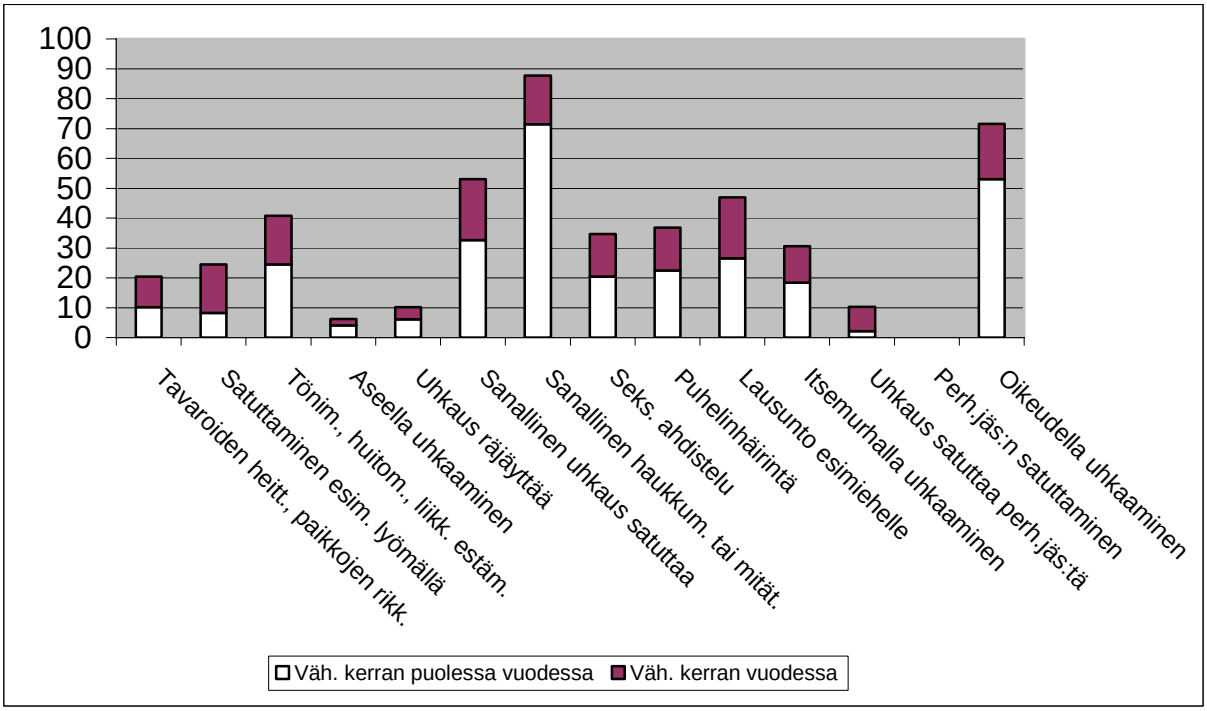
Kyselyyn vastanneiden lähiesimiesten tietoon tuli 306 työväkivaltatilannetta kotipalvelusta ja –hoidosta sekä sosiaali- ja perhetyöstä vuonna 2005. **Keskimäärin** esimiesten tietoon tuli vuonna 2005 **seitsemän väkivaltatilannetta esimiestä kohti vuodessa** (minimi=0 ja maksimi=25). Vastaajien ilmoittamiin kotihoidon, sosiaalityön ja perhetyön henkilöstöön kuuluvien alaisten kokonaismäärään (905 henkilöä) suhteutettuna esimiesten tietoon tulleita työväkivaltatilanteita oli keskimäärin 0,34 tilannetta/alainen vuoden aikana. **Vuonna 2005 sattui** kyselyssä mukana olevien esimiesten työyhteisössä **työväkivaltatilanne keskimäärin joka kolmannelle työntekijälle**. Maksimi (8,3 tapausta/työntekijä/vuosi) oli eräässä sosiaalitoimistossa, jossa oli kolme sosiaalityöntekijää ja jossa esimiehen tietoon tuli vuonna 2005 yhteensä 25 heihin kohdistunutta työväkivaltatilannetta. Niistä kuudesta esimiestä, joiden tietoon tuli vuonna 2005 enemmän kuin yksi työväkivaltatilanne/alainen, oli kolme sosiaalityön, yksi perhetyön ja yksi kotihoidon esimies. **Esimiehiä, joiden tietoon ei tullut vuonna 2005 yhtään alaiseen kohdistunutta työväkivaltatilannetta, oli viisi**. He edustivat kaikki kotihoitoa tai –palvelua. Kolme esimiestä ei osannut vastata ja seitsemän esimiestä jätti vastaamatta kysymykseen (kuvio 8).

Kuvio 8. Esimiesten jakautuminen (%) sen suhteen, kuinka monta työväkivaltatilannetta/alainen tuli esimiehen tietoon vuonna 2005 (N=49 esimiestä)



Koska tilanteita ei dokumentoida kaikilla työpaikoilla säännöllisesti ja koska työntekijät eivät raportoi lähiesimiehelleen kaikista väkivaltatilanteista, joihin he joutuvat, on esimiesten tietoon tulleen väkivallan määrässä kyse esimiesten arviosta. Monet ilmoittivat vastauksensa esimerkiksi muodossa noin 10 tai vähemmän kuin 6. **Esimiesten mukaan heidän tietoonsa tulee suurin osa (yli puolet) työväkivaltatilanteista**. **Parhaiten** tietoon tulee esimiesten käsityksen mukaan **fyysiset väkivalta- ja uhkatilanteet**. Toisaalta väkivallan määrän arviointi voi olla varsin hankalaa, jollei työpaikalla ole käyty ja käydä aika-ajoin keskusteltua siitä, miten työväkivaltateko ja – tilanne määritellään. Joskus yksi ja sama asiakas voi esittää useita uhkauksia viikossa, kun koko vuoden aikana tilanteita on muuten vain pari kappaletta. Onko tapauksia tällöin vuodessa pari kolme kappaletta vai kymmenkunta kappaletta?

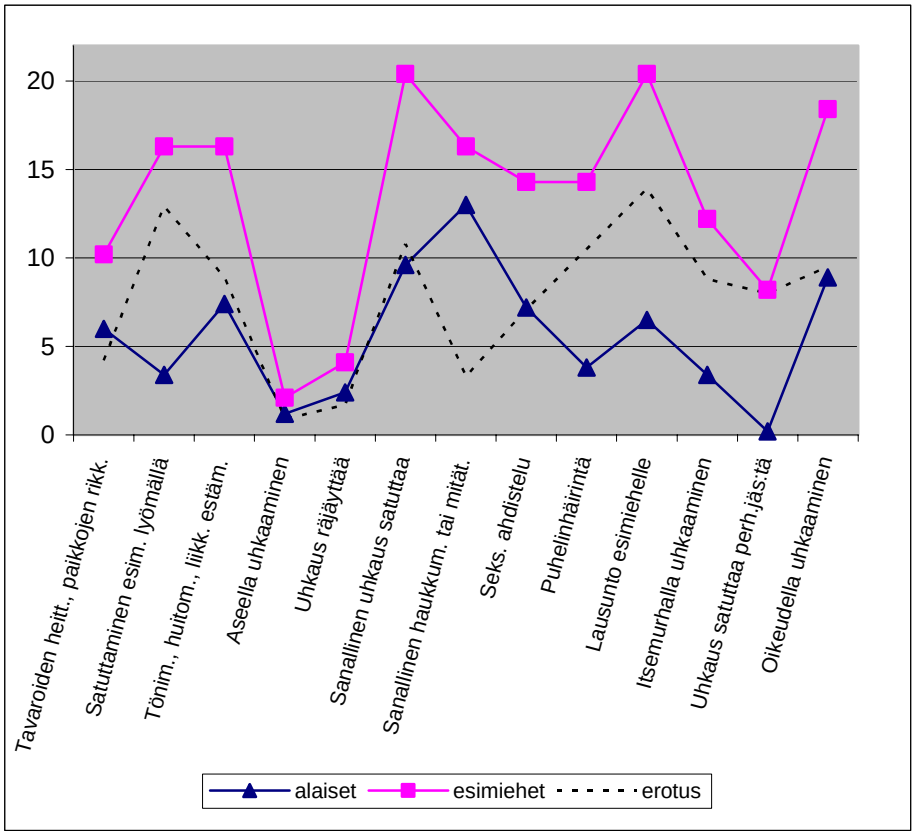
Kuvio 9. Työväkivallan eri muotojen yleisyys esimiesten arvioimana (%) (N=49)



Kuviossa 9 kuvataan työväkivallan eri muotojen yleisyyttä esimiesten arvioimana. Esimiehiltä kysyttiin, kuinka usein heidän tietoonsa tulee, että joku heidän alaisensa on joutunut ko. tekojen kohteeksi (ks. liite 3, esimiesten kyselylomake, kysymys 10). Esimiesten käsityksen mukaan ehdottomasti **eniten** heidän alaisensa joutuvat kohtaamaan **haukkumista, solvaamista ja nimittelyä sekä ammattitaidon mitätöintiä**. 70% esimiehistä arvioi, että sitä tapahtuu vähintään kerran puolessa vuodessa tai useammin ainakin jollekin hänen alaisistaan ja 90%, että sitä tapahtuu vähintään kerran vuodessa. Toiseksi yleisin työväkivallan muoto oli oikeudella uhkaaminen ja kolmanneksi yleisin sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää. Harvinaisinta oli työntekijän perheenjäsenen tai muun läheisen satuttaminen, jota tapahtui esimiesten arvion

mukaan harvemmin kuin kerran vuodessa kaikkien kyselyyn vastanneiden esimiesten työyhteisöissä.

Kuvio 10. Työntekijöiden ja lähiesimiesten käsitys eri väkivaltamuotojen yleisyydestä (%) ja vastausten ero (%-yksikköä) (N=417 työntekijöiden ja N=49 esimiesten kysely)



Kuviossa 10 verrataan esimiesten ja työntekijöiden vastauksia työväkivallan eri muotojen yleisyydestä. Työntekijöiden viiva kuvaa niiden työntekijöiden %-osuutta, jotka vastaisivat joutuvansa kuviossa mainittuihin työväkivaltatilanteisiin vähintään kerran vuodessa (ks. liite 2, työntekijöiden kyselylomake, kysymys 14). Lähiesimiesten viiva puolestaan kuvaan niiden lähimiesten suhteellista osuutta kaikista lähiesimiehistä, joiden alaisista vähintään yksi joutuu esimiehen käsityksen mukaan vähintään kerran vuodessa mainittuihin väkivaltatilanteisiin (ks. liite 3, lähiesimiesten kyselylomake, kysymys 10). Jos työntekijöiden ja lähiesimiesten viivat ovat samanmuotoiset, ovat käsitykset samanlaiset. Mitä korkeammalla katkoviivalla merkitty vastausten erotus on, sitä paremmin väkivalta on esimiesten tiedossa. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että **lähiesimiesten ja heidän alaistensa käsitykset työväkivallan eri muotojen yleisyydestä ovat melko samansuuntaisia**.

Esimiesten mukaan seuraavia väkivallan muotoja esiintyy selvästi useammin (erotus suurempi kuin 10 %-yksikköä) kuin työntekijöiden mukaan:

- perättömät lausunnot esimiehelle työntekijän toiminnasta
- työntekijän satuttaminen lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella
- sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti
- puhelinhäirintä.

Työntekijän fyysinen satuttaminen ja uhkailut satuttaa työntekijää voivat korostua esimiesten vastauksissa siksi, että **työntekijät saattavat vakavimmat väkivaltatilanteet useammin esimiehen tietoon kuin lievemmän väkivallan**. Työntekijän fyysistä satuttamista tapahtuu tämän kyselyn tulosten perusteella (vastaukset kysymykseen 40) eniten perhetyössä ja kotihoidossa. Fyysinen väkivalta ei kuitenkaan ole viimeisimmän vuoden aikana sattuneiden tilanteiden perusteella yleistä eikä varsinainen lyöminen ollut tyypillisin fyysisen väkivallan muoto. Kyselyyn vastanneet perhetyöntekijät joutuivat viime vuoden aikana potkituiksi, raavituiksi ja esineillä heitetyiksi, ja kotihoidossa puolestaan esiintyi seksuaalista ahdistelua ja työntekijän sitomista. Työntekijän sanallinen uhkaaminen oli tyypillisempää sosiaali- ja perhetyössä kuin kotihoidossa, jossa uhkailu oli useimmiten ei-sanallista, nyrkin heristelyä tai muuta eleillä tai liikkeillä tapahtuvaa uhkailua tai työntekijän ahdistamista ahtaaseen paikkaan ja hänen liikkumisensa estämistä.

Se, että perättömät lausunnot tulevat hyvin esimiesten tietoon, on varsin ymmärrettävää. Nehän tulevat suoraan esimiehille. Siksi ne voivat jopa ylikorostua esimiesten käsityksissä työväkivallan eri muotojen yleisyydestä. Perättömät lausunnot, puhelinhäirintä, itsemurhauhkaukset, potkimiset ja raapimiset ovat tyypillisiä sosiaali- ja perhetyössä esiintyvälle väkivallalle. **Esimiesten vastauksissa näyttävät painottuvan sosiaali- ja perhetyölle ominainen työväkivalta.** Sosiaalityöntekijöillä voi olla mahdollisuus kertoa väkivaltatilanteista välittömästi esimiehelle, koska heidän esimiehensä työskentelevät usein samassa toimistossa. Sen sijaan kotihoidon – ja palvelun työntekijä tekee työtään kentällä ja tapaa esimiestään harvemmin. Voi olla, että esimies ei ole välittömästi kenttätyöntekijöiden tavoitettavissa, jos vaara- tai uhkatilanne sattuu. Voi olla, että työntekijä jättää keskustelematta sattuneesta tilanteesta esimiehen kanssa helpommin, jos mahdollisuus keskusteluun toteutuu vasta useiden päivien kuluttua tapahtuneesta. Myös perhetyötä tehdään kentällä. Perhetyössä tehdään kuitenkin tiivistä yhteistyötä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa, jolloin myös yhteys esimieheen on usein tiiviimpi kuin kotipalvelussa ja –hoidossa.

Pienin erotus esimiesten ja työntekijöiden vastausten välillä koskee aseella uhkaamista ja räjäytysuhkaa. Kyselyn tulosten mukaan aseella uhkaaminen on harvinaista eikä yksikään kyselyyn vastannut työntekijä kohdannut sitä viimeisen vuoden aikana. Myöskään räjäytyksellä uhkailu ei näytä olevan kovin yleistä lukuun ottamatta sosiaalityöntekijöitä, joista peräti joka viides joutui viimeisen vuoden aikana uhkailluksi räjäytyksellä. Sen sijaan työntekijän haukkuminen, solvaaminen, nimittely ja mitätöinti ovat varsin yleisiä kaikissa ammattiryhmissä, mutta erityisesti sosiaali- ja perhetyössä. Siksi työntekijöiden ja esimiesten vastausten pieni erotus tämän väkivallan muodon osalta viittaa siihen, että **työntekijät eivät luultavasti saata kaikkea heidän loukkaavaksi kokemaansa haukkumista ja mitätöintiä esimiehen tietoon**, ehkä siksi, että sen seuraukset eivät ole välttämättä kovin vakavia. **Voi myös olla, etteivät kaikki esimiehet pidä haukkumista ja mitätöintiä työväkivaltana** vaan sosiaalialan asiakastyön ”luontaisetuna”.

Seksuaalisen ahdistelun osalta työntekijöiden ja esimiesten vastausten erotus jää ”puoleenväliin”. **On mahdollista, että työntekijöiden seksuaalinen ahdistelu jää joiltakin osin pimentoon esimiehiltä**. Seksuaalinen ahdistelu oli viime vuonna yleisin fyysisen väkivallan muoto kyselyyn vastanneiden työntekijöiden työssä (vastaukset kysymykseen 40). Sitä ei kuitenkaan esiintynyt lainkaan sosiaali- ja perhetyössä vaan ainoastaan kotihoidossa. Se, että **sosiaali- ja perhetyössä esiintyvä työväkivalta näyttää tulevan paremmin esimiesten tietoon kuin kotihoidossa esiintyvä**, voi johtua myös siitä, että sosiaali- ja perhetyössä yleisestä monimuotoisesta uhkailusta on kulttuurisesti helpompaa ja hyväksytympää kertoa avoimesti kuin seksuaalisesta ahdistelusta. Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu ovat työelämässä yleisesti piilossa oleva, arka ja torjuttu asia (Varsa 1994, 97).

5.1.6 Työsuojeluvaltuutettujen tietoon tullut työväkivalta

Vuonna 2005 kotihoito- ja palveluhenkilöstöön, sosiaalityöntekijöihin ja lastensuojelun perhetyöntekijöihin kohdistuneita työväkivaltatilanteita tuli **kolmen työsuojeluvaltuutetun tietoon kymmenestä** kyselyyn vastanneesta sosiaalitoimen **valtuutetusta**. Kahdelle oli tullut tieto 1-3 tilanteesta ja yhdelle 4-9 tilanteesta vuoden aikana. Ilmoitukset koskivat seuraavanlaisia väkivalta- ja uhkatilanteita:

- seksuaalinen häirintä (kotihoito)
- asiakkaiden, omaisten ja ystävien esittämiä uhkauksia (kotihoito)
- kiinnikäyminen: perheen isä kävi kiinni työntekijään (perhetyö)
- asiakas huusi ja heitteli huonekaluja (perhetyö)
- lapsen kiukkukohtaus, jossa lapsi raapi työntekijää (perhetyö)
- tarkemmin erittelemätön henkinen ja fyysinen uhkailutilanne (perhetyö)

- puhelinterrori (sosiaalityö)
- useampi uhkatilanne, joissa oli kyse tappouhkauksista tai muusta uhkailusta (sosiaalityö)
- uhkailu, jossa asiakas vihjaili työntekijää mahdollisesta kohtaavasta onnettomuudesta, kun asiakkaan vaatimaa rahaa ei myönnetty (sosiaalityö).

5.1.7 Työstä pidättäytyminen väkivaltavaaran perusteella

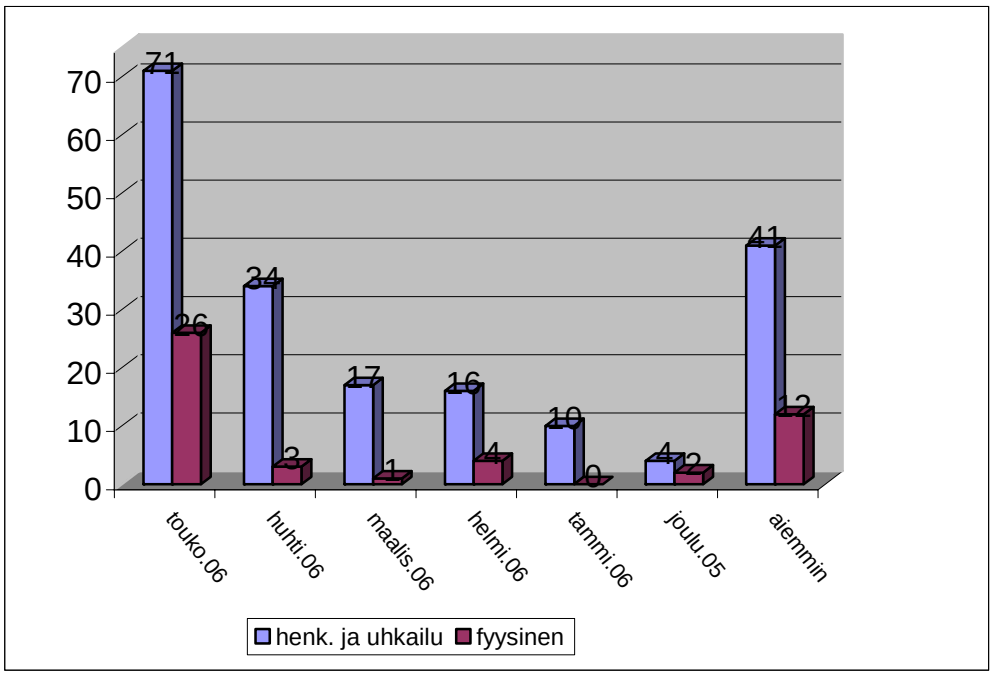
Työturvallisuuslain (738/2002) § 23 mukaan työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä, josta siitä aiheutuu vakavaa uhkaa työntekijän tai työtoverin terveydelle. Työstä pidättäytymisestä on ilmoitettava työnantajalle tai hänen edustajalleen niin pian kuin mahdollista. Oikeus pidättäytyä tehtävästä jatkuu, kunnes työnantaja on poistanut vaaratekijät tai muuten huolehtinut siitä, että työ voidaan suorittaa turvallisesti. **Oikeutta** pidättyä työstä **oli viimeisen vuoden aikana käyttänyt** työväkivallan vuoksi 40 työntekijää, **10% vastaajista**, 14 useamman kerran ja 26 työntekijää kerran. Näistä 40 työntekijästä 28 oli kotihoidon työntekijää (8% vastanneista kotihoidon työntekijöistä), seitsemän sosiaalityöntekijää (19%) ja viisi lastensuojelun perhetyöntekijää (19%). Esimiehistä yhdeksän (18% vastanneista esimiehistä) vastasi, että vähintään yksi hänen alaisensa oli käyttänyt tätä oikeutta väkivaltavaaran vuoksi viimeisen vuoden aikana. Kerran tai kaksi tällaista oli sattunut kahdeksalle esimiehelle ja useampia kertoja yhdelle esimiehelle.

5.2 Viimeisimmät työväkivaltatilanteet

5.2.1 Tilanteiden ominaisuuksia

Niiltä työntekijöiltä, joihin asiakkaat olivat kohdistaneet viimeisen vuoden aikana väkivaltaa tai sillä uhkailua, pyydettiin tarkempia kuvauksia viimeisen, siis tuoreimman, tilanteen osalta erikseen henkisestä väkivalta- tai uhkailutilanteesta ja fyysisestä väkivallasta. Heiltä kysyttiin, milloin väkivaltatilanne oli tapahtunut, kuka oli tekijä, minkälaisesta tilanteesta tai teosta oli kyse, minkälaiset olivat tapahtuman olosuhteet ja minkälaisia seurauksia siitä oli. Henkistä väkivaltaa tai sillä uhkailua oli kohdannut viimeisen vuoden aikana 193 ja fyysistä väkivaltaa 44 työntekijää. Kysymyksiin vastasi 149-193 työntekijää henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja 28-48 vastaajaa kysymyksestä riippuen. Osaan fyysistä väkivaltaa koskevista kysymyksistä (kysymyksiin 40, 42 ja 44) on vastannut myös joitakin (3 tai 4 riippuen kysymyksestä) sellaisia työntekijöitä, jotka eivät ole ilmoittaneet kysymyksessä 39 joutuneensa väkivaltatilanteeseen viimeisen vuoden aikana.

Kuvio 11. Viimeisen työväkivaltatilanteen ajankohta (tilanteita/kk) (N=193 henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja N=44 fyysisen väkivallan osalta)

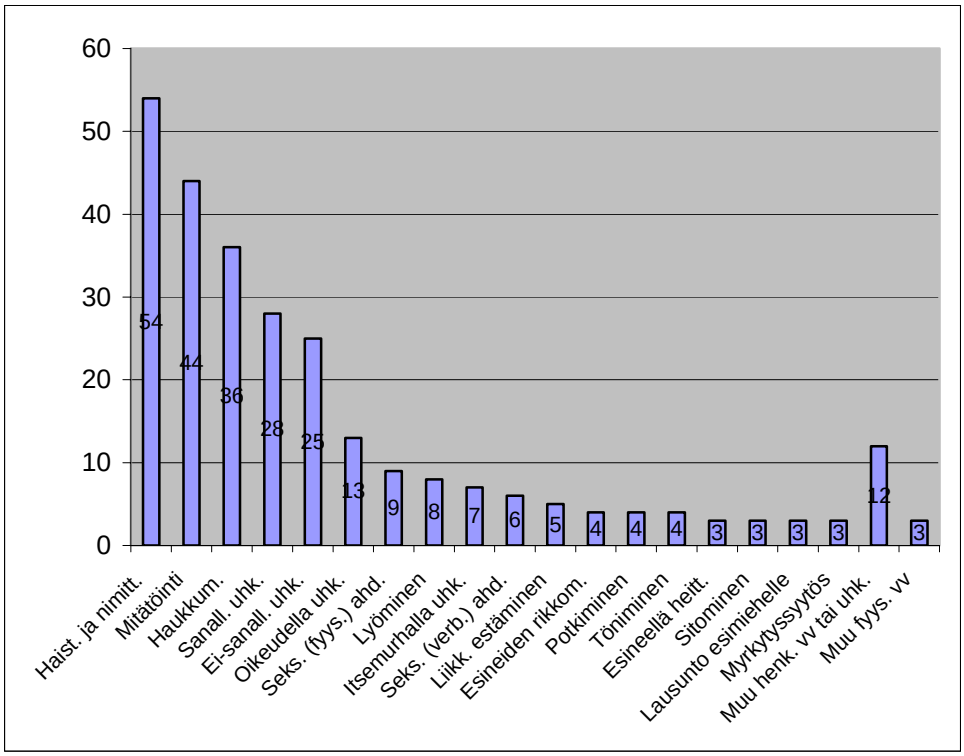


Viimeisimmät työväkivaltatilanteet, joita työntekijät kuvasivat vastauksissaan, olivat varsin tuoreita. Kyselyn toteutusajankohtana toukokuussa 2006 oli kohderyhmään kuuluneista sosiaalialan työntekijöistä 71 (17%) joutunut asiakkaan henkisen väkivallan tai uhkailun ja 26 työntekijää (6,2%) fyysisen väkivallan kohteeksi tämän yhden kuukauden aikana. **Yli puolet viimeisistä työväkivaltatilanteista ajoittui joko kyselyn toteutuskuukauteen tai sitä välittömästi edeltäneeseen kuukauteen** (ks. kuvio 11). Tilanteet olivat tulleet nopeasti myös esimiesten tietoon, sillä myös yli puolet esimiesten omissa vastauksissaan kuvailemista tuoreimmista teoista ajoittuivat samoihin kahteen kuukauteen.

Tuoreimmat tilanteet sisälsivät mainintoja 274:stä eri väkivaltaisesta teosta. Kuviossa 12 on kuvattu tekojen jakaumaa. Useimmiten mainittiin haistattelu ja työntekijän nimittely (54 mainintaa), jonka mainitsi 36% työntekijöistä, ammattitaidon mitätöinti (44 mainintaa, 29% vastanneista työntekijöistä) ja työntekijän loukkaava haukkuminen jonkin hänen henkilökohtaisen ominaisuuteensa perusteella (36 mainintaa, 24% työntekijöistä). Uhkailuista yleisimpiä olivat sekä sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää (18%) että sanaton uhkailu, nyrkin heristely tai jollakin esineellä tai aseella uhkailu (17%), jotka liittyivät usein yhteen. Tuoreimmista fyysisistä väkivaltateoista yleisimmät olivat seksuaalinen ahdistelu (9 mainintaa, 27%:lta vastanneista työntekijöistä) ja lyöminen (8 mainintaa, 24% työntekijöistä). **Viimeisten väkivaltatilanteiden kuvaukset sisälsivät usein monia eri väkivallan muotoja**. Enimmillään mainittiin viisi väkivallan

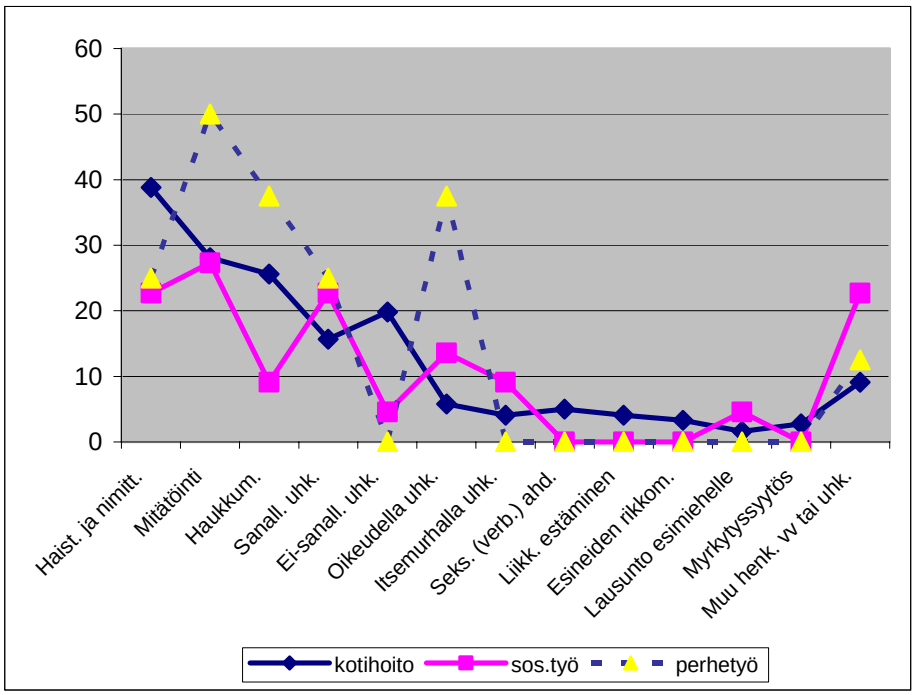
muotoa: esimerkiksi nimittely, ammattitaidon mitätöinti, ulkonäön, iän ja persoonan loukkaava haukkuminen yhdistyneenä uhkaavaan elehtimiseen ja sanalliseen työyhteisöön kohdistuvaan uhkailuun (esimerkki 1) ja kolme ensiksi mainittua yhdistettynä uhkaukseen saattaa työntekijä oikeuteen sekä perättömän lausunnon tekoon työntekijän toiminnasta esimiehelle (esimerkki 2).

Kuvio 12. Tuoreimmat väkivaltatapaukset (lkm) väkivaltateon mukaan (N=151 henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja 30 fyysisen väkivallan osalta)

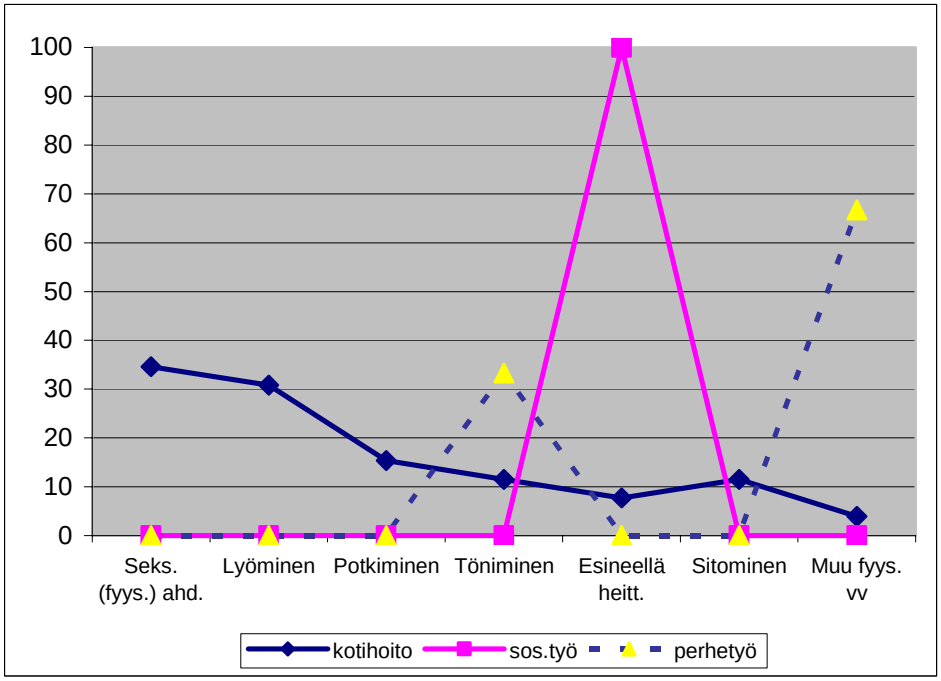


Kuviossa 13 on suhteutettu tuoreimmat henkiset väkivaltatilanteet ja kuviossa 14 tuoreimmat fyysiset väkivaltatilanteet väkivaltateon ja uhkailun tyypin mukaan kaikkiin viimeisen vuoden aikana sattuneisiin väkivaltatilanteisiin ammattiryhmittäin. Kuviot vahvistavat aiemmin esiin tulleen kuvan työväkivallan ammattiryhmittäisistä eroista sosiaalialalla. Ammattiryhmittäiset erot näyttävät liittyvän siihen, miten lähellä tai toisaalta etäällä työntekijä on asiakkaastaan. **Mitä läheisempi asiakkaan ja työntekijän kontakti on, sitä suorempaa ja konkreettisempaa työväkivalta on**. Kotihoidossa suhde on läheisin, sosiaalityössä etäisin ja perhetyö on niiden välissä.

Kuvio 13. Erilaisten henkisten väkivaltatekojen ja uhkailujen suhteellinen jakauma (%) ammattiryhmittäin tuoreimmassa työväkivaltatilanteessa (N=151)



Kuvio 14. Erilaisten fyysisten väkivaltatekojen suhteellinen jakauma (%) ammattiryhmittäin tuoreimmassa työväkivaltatilanteessa (N=30)



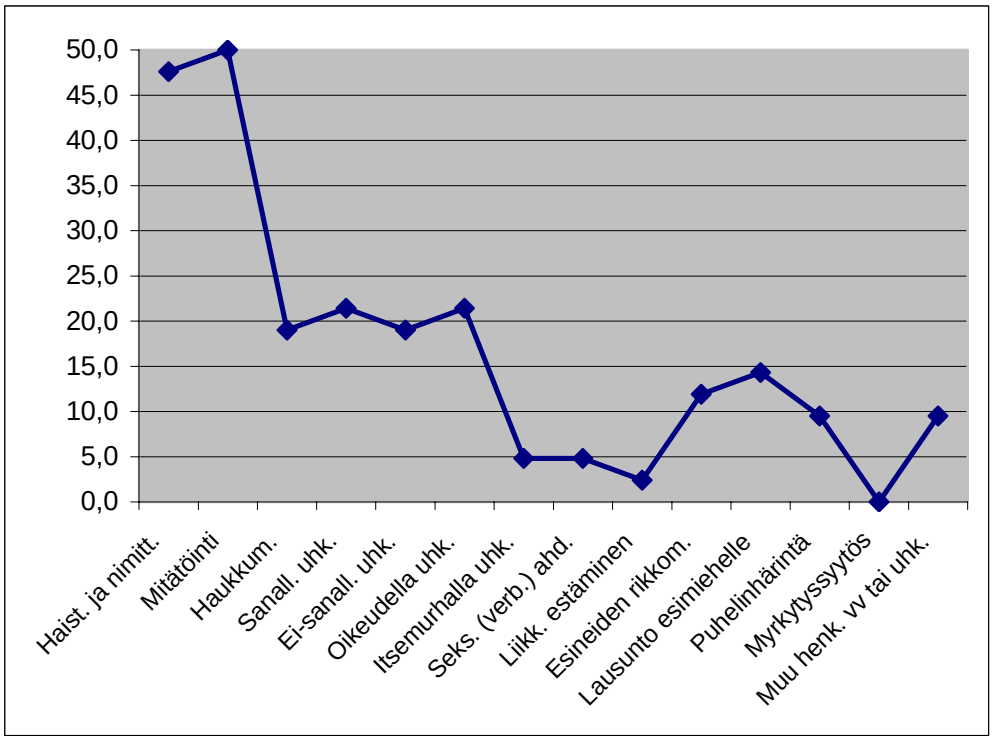
Sosiaalityölle ominaista henkistä väkivaltaa ja uhkailua ovat sanallinen uhkailu sekä satuttamisella että jollain korkeammalla taholla tai isommalla asialla kuten oikeudella ja esimiehellä uhkailu. Sosiaalityön osalta uhkauksia on luokiteltu myös muuhun henkiseen väkivaltaan ja uhkailuun (esimerkiksi presidentillä ja viranmenetyksellä uhkailu). Myös se, että asiakas uhkailee itsemurhalla, näyttää olevan suhteellisesti yleisempää sosiaalityön asiakassuhteissa. Perhetyössä asiakkaiden harjoittama henkinen työväkivalta on sekä työntekijän haukkumista ja hänen ammattitaitonsa mitätöintiä että uhkailua. Erityisesti oikeudella uhkailu oli tuoreimmissa tilanteissa yleisempää perhetyössä kuin muissa ammateissa. Asiakkaat näyttävät asettavan perhetyöntekijöiden ammattitaidon suhteellisesti useammin kyseenalaiseksi kuin muiden ammattiryhmien. Kotihoidossa työntekijät saavat kuulla suhteellisesti enemmän haistattelua, nimittelyä ja henkilökohtaisuuksiin menevää haukkumista sekä rivoja puheita ja seksuaalisia ehdotuksia kuin muut ammattiryhmät. Kotihoidolle tyypillinen henkinen väkivalta ja uhkailu on luonteeltaan konkreettisempaa kuin sosiaali- ja perhetyössä; elein ja ilmein tapahtuvaa ei-sanallista uhkailua, liikkumisen estämistä ja esineiden heittelyä ja rikkomista. Työntekijän haukkuminen vaikuttaa henkilökohtaisemmalta kotihoidossa kuin muissa ammateissa, joissa nimittely ja mitätöinti näyttäisivät liittyvän useammin työntekijän asemaan kuin henkilöön. Kotihoitohenkilöstä joutuu kuuntelemaan myös asiakkaiden esittämiä myrkytyssyytöksiä ja syytöksiä rahojen tai tavaroiden varastamisesta sekä menemään jopa poliisikuulusteluihin tämänkaltaisten syytösten vuoksi.

Fyysisiä väkivallan tekoja tapahtuu sosiaalialalla vuosittain huomattavasti vähemmän kuin henkisiä ja uhkailuja. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöistä vain yksi joutui asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana. Teko oli esineellä heittäminen, jonka kohdalla kuviossa näkyy sosiaalityön viivassa 100%:iin ulottuva piikki. Perhetyöntekijöiden kuvaamat kolme tilannetta heille lähiaikoina sattuneesta fyysisestä väkivallasta vahvistavat arvelun, että heitä tönivät ja raapivat nimenomaan lapset. Kaikki kolme kuvausta oli aggressiivisesti käyttäytyneen lapsen rauhoittamistilanteista. Kotihoidossa tyypillisin fyysisen väkivallan muoto on seksuaalinen ahdistelu. Lisäksi asiakkaat saattavat lyödä, potkia tai töniä työntekijää, sitoa hänet tiukkaan otteeseen tai heittää työntekijää esineellä. Fyysiseksi väkivallaksi on luokiteltu myös se, kun työntekijää joutuu asiakkaan kotieläinten raapimaksi ja puremaksi.

Myös esimiehiltä kysyttiin, milloin ja minkälainen oli viimeinen väkivaltatilanne, johon joku heidän alaisistaan joutui. Kuviossa 15 kuvataan esimiesten tietoon tulleita tuoreita henkisiä ja uhkatilanteita. **Esimiesten tietoon oli tullut suhteellisesti useammin oikeudella uhkailua, esineiden ja paikkojen rikkomista sekä puhelinhäirintää** kuin työntekijöiden vastauksissa tässä kyselyssä tuli esiin. Lisäksi esimiehille oli tehty suhteellisesti enemmän **perättömiä lausuntoja** työntekijän toiminnasta kuin työntekijöiden vastauksissa mainittiin. Tuoreiden fyysisten

väkivaltatekojen lukumäärä[17] (12) oli esimieskyselyssä niin pieni, ettei vastausten tarkempi tarkastelu väkivaltateoittain ole mielekästä. Mielenkiintoinen yksityiskohta esimiesten vastauksissa on se, että raapiminen nousi esimiesten vastauksissa lyömisen rinnalle yleisimmäksi fyysisen väkivallan muodoksi tuoreimmissa tilanteissa. Molempia oli viisi. Tämä yhdessä oikeudella uhkaamisen ja ammattitaidon mitätöinnin kanssa viittaa siihen, että kuvauksissa oli runsaasti mukana perhetyöntekijöille sattuneita tuoreita tapauksia. Raapiminen, oikeudella uhkaaminen ja ammattitaidon mitätöinti esiintyivät myös perhetyöntekijöiden esittämissä tuoreimpien väkivaltatilanteiden kuvauksissa. Voi olla, että esimiesten kuvaukset olivat nimenomaan perhetyöntekijöiden esimiehiltä.

Kuvio 15. Esimiehen tietoon tullut viimeinen henkinen väkivalta- ja uhkatilanne (%) (N=42)



Tapahtumapaikkana oli useimmiten **asiakkaan koti** (84%:ssa tuoreimmista henkisistä väkivalta- tai uhkatilanteista ja 92%:ssa fyysisistä väkivaltatilanteista). Kyseessä oli yli 80-prosenttisesti yksintyöskentelytilanne. Fyysiset väkivaltatilanteet sattuivat henkisiä useammin ilta- tai yöaikaan (42% vs. 24%). Tuoreimmista henkisen väkivallan teoista ja uhkailuista 11% toteutettiin puhelimitse.

[17] Esmiehistä 11 vastasi, että joku hänen alaisistaan oli joutunut viimeisen vuoden aikana asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi. Viimeistä fyysistä väkivaltatilannetta koskeviin jatkokysymyksiin vastasi kuitenkin systemaattisesti 12 esimiestä.

Väkivaltatilanteiden olosuhteet vaihtelivat ammattiryhmittäin. Kotihoitohenkilöstö kohtasi väkivaltatilanteet asiakkaiden kodeissa, joissa he työskentelevät. Kaikki henkiset väkivalta- ja uhkatilanteet, joista **sosiaalityöntekijät** raportoivat, tapahtuivat päiväsaikaan **toimistossa**, joka oli yhtä lukuun ottamatta kaikkien sosiaalityöntekijöiden tavallisin työskentely-ympäristö[18]. Sen sijaan se ainoa fyysinen väkivaltatilanne, joka sosiaalityöntekijöille oli sattunut viimeisen vuoden aikana, sattui päiväsaikaan asiakkaan kodissa. Perhetyöntekijät olivat kaikissa kuvaamissaan viimeisissä fyysisen väkivallan tilanteissa asiakkaan kotona, mutta henkisistä väkivallantekoja sattui muutama myös muissa olosuhteissa.

Perhe- ja sosiaalityöntekijät kohtasivat viimeisen väkivaltatilanteen kotihoitohenkilöstöä harvemmin yksin. **Kotihoidon työntekijöistä yhdeksän kymmenestä, sosiaalityöntekijöistä seitsemän kymmenestä ja perhetyöntekijöistä viisi kymmenestä oli viimeisessä väkivaltatilanteessa yksin**. Sosiaalityöntekijät joutuivat muita suhteellisesti paljon useammin puhelinhäirinnän ja puhelimitse tehtyjen uhkausten kohteeksi. **Työskentely-ympäristö, jossa työntekijät kohtaavat fyysistä väkivaltaa suhteellisesti eniten, on palvelutalossa sijaitseva asiakkaan koti**. Tämä voidaan päätellä siitä, että fyysistä väkivaltaa viimeisen vuoden aikana kokeneista työntekijöistä 25% ilmoitti työskentelevänsä palvelutalossa. Kaikista kyselyyn vastanneista työntekijöistä palvelutaloissa työskenteli runsas 10%.

Väkivaltateon **tekijänä oli useimmiten** (90-94-prosenttisesti) **asiakas**, joskus harvoin omainen ja todella harvoin joku muu. Henkisen väkivallan teoissa ja uhkailuissa omaiset olivat hieman useammin tekijänä kuin fyysisen väkivallan teoissa. Suuri osa viimeisen vuoden työväkivaltateoista oli vajaavaltaisen asiakkaan tekoja. **Työntekijät arvioivat, että 77%:ssa fyysisistä ja 56%:ssa henkisistä väkivalta- ja uhkatilanteista toinen osapuoli oli vajaavaltainen**. Vajaavaltaisuuden perusteeksi työntekijät mainitsivat useimmiten sairauden, dementian, mielenterveysongelmat, aivoinfarktin tai vastaavan. Työntekijöiden arvion mukaan heihin viimeksi henkistä väkivaltaa tai uhkailua kohdistaneista vajaavaltaisista asiakkaista 85% ja 68% fyysistä väkivaltaa harjoittaneista oli jollain tavalla sairaita. Muita vajaavaltaisuuden syitä olivat alaikäisyys tai korkea ikä, kehitysvammaisuus tai heikkolahjaisuus sekä alkoholismi, lääkkeiden väärinkäyttö tai asiakkaan päihtymystila. Lähes puolta työntekijöiden kertomista tuoreimmista väkivaltateoista voidaan työntekijöiden mielestä pitää epätoivoisen asiakkaan hädässä tai pikaistuksissa tekeminä.

Kotihoidon ja – palvelun työntekijät arvioivat tekijän useammin vajaavaltaiseksi kuin sosiaali- ja perhetyöntekijät. Kotihoidon ja – palvelun asiakkaat ovat paljon apua tarvitsevia, toisen ihmisen henkilökohtaisen hoivan ja avun tarpeessa olevia ihmisiä, joten tulos on ymmärrettävä. Sosiaali- ja

[18] Tavallisimmalla työskentely-ympäristöllä tarkoitettiin kyselyssä ympäristöä, jossa työntekijä työskenteli suurimman osan eli puolet työajastaan.

perhetyöntekijöiden kuvauksia tuoreimmista väkivaltatilanteista oli kuitenkin lukumääräisesti vähän, joten ero voi johtua myös sattumasta. Seuraava tapauskuvaus on kotipalvelun tai -hoidon avulla toimivan palvelutalon dementiahoito-osastolta. Se on yksi esimerkki siitä, minkälaista väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan vajaavaltaisuus voi olla. Samalla esimerkki kuvaa sitä, miten työntekijä hoitaa tilanteen rauhallisuudellaan ja empaattisuudellaan. Hän antaa asiakkaan purkaa kiukkunsa, mutta huolehtii samalla siitä, ettei kukaan satuta itseään tilanteessa.

Tapauskuvaus asiakkaan vajaavaltaisuudesta

On päiväkahvien aika klo 14.00. Saapuessani kahvikärryjen kanssa ruokasaliin siellä naisasukas räyhää kanssa asukkaille. Hän on tohkeissaan siitä, ettei ole koko päivänä saanut mukamas ruokaa eikä juomaa, vaikka maksaa talossa olostaan kalliisti. Hoitajat ovat perkeleen hytkiä. Eivät anna ihmisille ruokaa. Pitävät edellisen päivän tyhjää ruokakärryä ruokasalissa ja sanovat, että ovat mukamas antaneet jo aamupalan ja lounaan tänään. Ruokaa hän ei ole vielä nähnyt tänä päivänä tarjottavan kenellekään.

Hän alkaa kiroilla ja paiskia tavaroita huoneessa olevan sohvan päältä, kun lähestyn häntä. Puristelee nyrkkejään, silmät raivosta suurina hän pomppaa kohti minua ja sanoo: ”Tule vaan perkele kiinni”. Olen aivan ymmälläni, kun en tiennyt tällaisesta käytöksestä mitään. Yritän puhua lempeästi hänelle ja ottaa selville, mistä moinen käytös johtuu. Siinä sivulla sylkikin lentää. Katson parhaaksi olla hetken sanomatta mitään ja seuraan tilannetta vain katseella. Huolehdin, ettei hän telo itseään eikä toisia asiakkaita.

Tovin päästä hän on jo ihan nauravainen mummeli. Siis hänellä on tässä vaiheessa oleva dementoituminen. Hän ei enää kaikin ajoin todellakaan muista saaneensa esim. ruokaa tai että joku ystävä kävi hänen luonaan.

5.2.2 Tilanteiden seurauksia

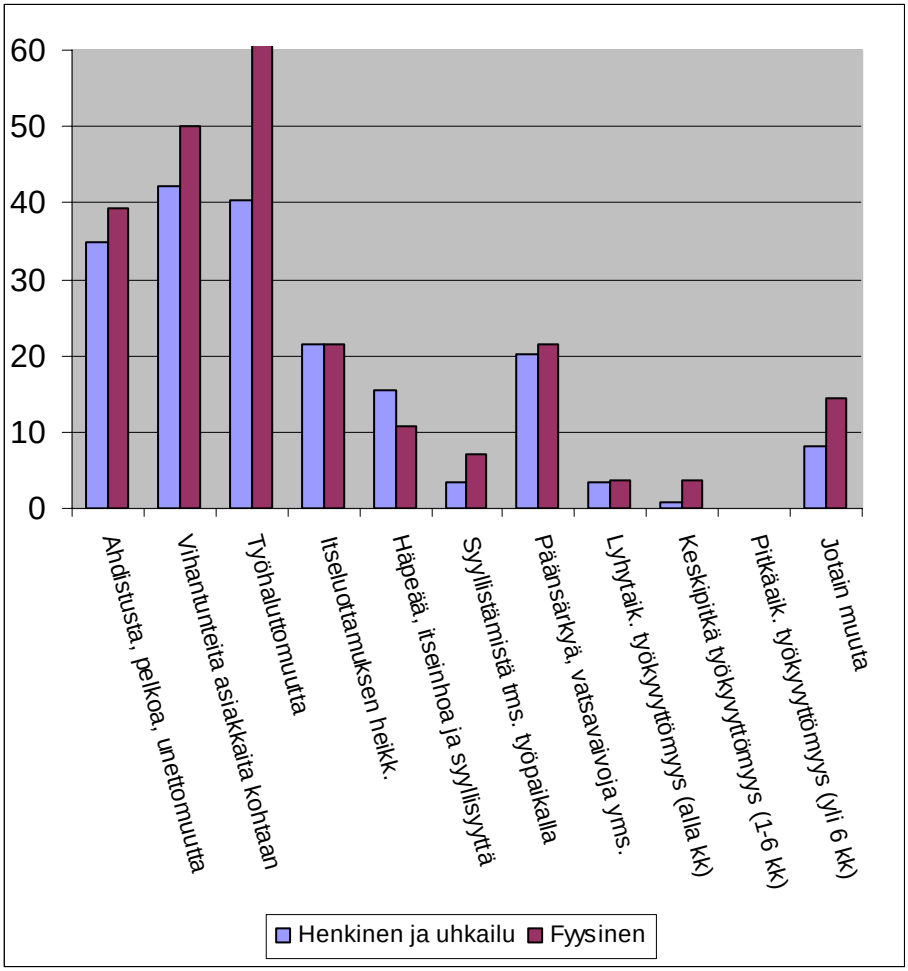
Viimeisen väkivaltatilanteen työntekijälle aiheuttamia terveydellisiä ja työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia koskeneiden kysymysten (33 ja 47) vastausten tulkinta on hieman ongelmallista kysymysten huonon muotoilun vuoksi. Samaan kysymykseen sisältyy itse asiassa kaksi eri kysymystä: sekä teon seuraukset että se, kuinka vaikeaksi vastaaja koki seuraukset. Lisäksi kysymyksestä puuttuu kokonaan ei-vastausvaihtoehto. Kysymyksen valmiisiin seurausvaihtoehtoihin toivottiin vastaavan vain niiden, joilla ko. seuraus oli ollut. Jos tulkitaan, että vastaamatta jättäminen tarkoittaa ei-vastausta, voidaan todeta, että viimeisin henkinen väkivalta- tai uhkatilanne ei aiheuttanut mitään terveydellisiä tai työviihtyvyyteen vaikuttavia seurauksia

23%:lle (44 työntekijälle kaikkiaan 193 työntekijästä) ja fyysinen väkivaltatilanne 36%:lle (16 työntekijälle 44 työntekijästä) tilanteeseen joutuneista. Näin yksiviivaista tulkintaa asiasta ei kuitenkaan voida tehdä, sillä muihinkaan seurauksia koskeneisiin kysymyksiin eivät kaikki vastanneet. Vastaajia oli henkisen väkivallan osalta 149-180 (mahdollisesta 193:sta) ja fyysisen väkivallan osalta 28-43 (mahdollisesta 44:stä) riippuen kysymyksestä.

Seuraava arvio työväkivallan terveydellisten seurausten laajuudesta perustuu siihen, että kyllä-vastaukset (n= 149 henkisen väkivallan ja uhkailujen osalta ja n= 28 fyysisen väkivallan osalta) on suhteutettu niiden vastaajien lukumäärään, jotka ilmoittivat joutuneensa väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana (N=193 ja N=44). Näin voidaan arvioida, että työväkivalta aiheutti noin **kolmasosalle henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi ja neljäsosalle fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneista** työntekijöistä joitakin **terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia**.

Kuviossa 16 on kuvattu sitä, miten terveydelliset ja työviihtyvyyteen liittyneet seuraukset jakautuvat suhteellisesti niiden vastaajien osalta, jotka vastasivat kysymykseen. Työväkivalta herätti vastaajissa useimmiten **vihantunteita** asiakkaita kohtaan sekä **ahdistusta, pelkoa ja unettomuutta** ja synnytti **työhaluttomuutta**. Tällaisia oireita oli 40-60% vastaajista riippuen siitä, oliko kyseessä henkinen vai fyysinen väkivaltatilanne. Seuraukset olivat hieman yleisempiä fyysistä väkivaltaa kokeneilla kuin niillä, jotka olivat kokeneet henkistä väkivaltaa tai uhkailua. Fyysinen väkivalta aiheutti kuudelle kymmenestä vastaajasta työhaluttomuutta sekä nostatti viidessä työntekijässä kymmenestä vihaa asiakkaita kohtaan. Psykosomaattisia oireita sekä itseluottamuksen laskua tuli yhtä usein sekä henkisestä että fyysisestä väkivallasta (joka viidennelle vastaajalle). Henkinen väkivalta ja uhkailu aiheuttivat työntekijöille jonkin verran fyysistä väkivaltaa enemmän itseinhon, syyllisyyden ja häpeän tunteita (15% vs. 11%), kun taas fyysinen väkivalta johti henkistä useammin kohteeksi joutuneen työntekijän syyllistämiseen ja/tai eristämiseen työpaikalla (7% vs. 3%). Muita terveydellisiä ja työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia olivat muun muassa mustelmat, itkuisuus, vapina, epämääräinen uhan tunne (ei tiedä, mitä on vastassa tai mitä pitäisi pelätä), turvattomuuden, epävarmuuden ja arkuuden tunteet, masennus, ahdistuksen sietokyvyn aleneminen, sosiaalisen elämän kaventuminen, seksuaalisen halun väheneminen, painajaisunet, pettymys asiakasta kohtaan sekä epäluottamus työnjohtoon. Lisäksi tilanne saattoi herättää työntekijässä huolta asiakkaan läheisestä tai asiakkaasta itsestään tai ihmetystä ja epäuskoa, miten ihminen voi käyttäytyä niin. **Vakavia fyysisiä vammoja väkivallasta ei aiheutunut**. Ainoa somaattinen oire, joka mainittiin, olivat mustelmat.

Kuvio 16. Viimeisen työväkivaltatilanteen työntekijöille aiheuttamat terveydelliset ja työviihtyvyyteen liittyvät seuraukset (%) (N=149 henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja N=28 fyysisen väkivallan osalta)



Vain harva vastaaja piti seurauksia erittäin vaikeina. Vaikeimpana tilanteen seuraukset kokivat ne vastaajat, jotka olivat joutuneet väkivallan vuoksi syyllistetyiksi tai eristetyiksi työpaikalla. Tällaiseen tilanteeseen joutuneista seitsemästä työntekijästä kolme koki tilanteen erittäin vaikeana ja muut neljä melko vaikeana. Seuraavaksi vaikeimmaksi seuraukseksi koettiin itseluottamuksen heikkeneminen tai rapautuminen sekä ahdistus, pelko ja unettomuus. Ne koki vähintään melko vaikeiksi kuusi kymmenestä niistä vastaajista, joiden itseluottamusta väkivaltatilanne oli horjuttanut ja/tai joissa tilanne oli herättänyt ahdistusta ja pelkoa. Sairaslomalle oli joutunut jäämään viisi työntekijää henkisen väkivalta- ja kaksi työntekijää fyysisen väkivaltatilanteen jälkeen. Sairasloma kesti useimmilla alle kuukauden; vain kaksi oli ollut sairaslomalla yli kuukauden mutta alle puoli vuotta.

Esimiesten käsityksen mukaan viimeisestä henkisestä väkivaltatilanteesta tai uhkatilanteesta aiheutui jotain terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia vain 17%:lle tilanteessa mukana olleelle työntekijälle. Toisaalta 7% esimiehistä ei osannut vastata kysymykseen. Fyysinen väkivalta aiheutti esimiesten tiedon mukaan terveydellisiä tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia 25%:lle tuoreimmissa tilanteissa mukana olleista työntekijöistä. Sairaslomalle ei kuitenkaan ollut joutunut yhdenkään esimiehen yksikään alainen minkäänlaisten tuoreimpien väkivaltatilanteiden jälkeen.

Väkivaltatilanne vaikutti harvoin työntekijän yksityiselämään. 14% väkivaltatilanteeseen joutuneista vastasi kysymykseen myöntävästi sekä henkisen väkivallan ja uhkailun (N=179) että fyysisen väkivallan (N=43) osalta. Useimmiten seuraus liittyi omaan oloon, joka oli kotona samanlainen, turvaton ja voimaton, kuin töissäkin. Tapahtunut pyöri mielessä kotonakin ja siirtyi osalla yöllä uniin. Lisäksi väkivalta aiheutti haluttomuutta, väsymystä, jaksamattomuutta ja aikaansaamattomuutta. Ulkona liikkuessa joidenkin piti tarkkailla muita liikkujia ja yrittää vältellä kohtaamista väkivaltatilanteen toisen osapuolen kanssa. Yksi kertoi keskustelleensa miehensä ja lastensa kanssa ja sopineensa, että ovet pidetään lukossa. Yksi oli vaihtanut osoitetiedot salaisiksi.

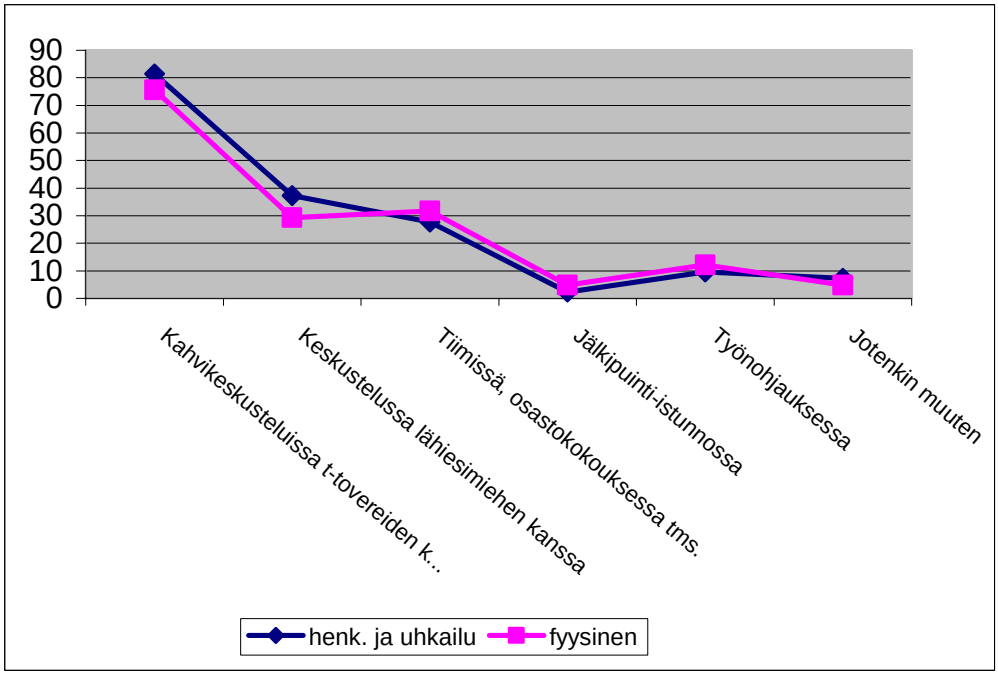
5.2.3 Tilanteen käsittely työpaikalla ja saatu tuki

Tilanteen käsittelyä työpaikalla koskeneiden kysymysten (työntekijöiden kyselylomake, kysymykset 36 ja 47) vastausten tulkinta on samoista syistä ongelmallista kuin seurausten osalta. Kysymykset on muotoiltu huonosti, koska niistä puuttui ei-vastausvaihtoehtoja ja ne sisältävät kaksi eri kysymystä, sekä käsittelytavan että sen vaikutuksen. Kysymyksen valmiisiin vastausvaihtoehtoihin toivottiin vastaavan vain niiden, joiden osalta väkivaltatilanne on käsitelty ko. tavalla. Jos tulkitaan, että vastaamatta jättäminen tarkoittaa ei-vastausta, voidaan todeta, että viimeistä henkistä väkivalta- tai uhkatilannetta ei käsitelty mitenkään työntekijän työpaikalla 8%:ssa tapauksista (16 vastaajaa kaikkiaan 193:stä) ja fyysistä väkivaltatilannetta 7%:ssa tapauksista (3 vastaajaa 44:stä). Näin yksiviivaista päätelmää ei kuitenkaan voi tehdä, sillä kaikkia puuttuvia vastauksia ei voi tulkita ei-vastauksiksi.

Kuviossa 17 väkivaltatilanteen käsittelyä työpaikalla on tarkasteltu suhteuttamalla eri vastaukset kysymykseen vastanneiden kokonaismäärään. Viimeisen vuoden aikana työntekijöille sattuneista tuoreimmasta väkivaltatilanteesta **keskusteltiin neljässä tapauksessa viidestä työtovereiden kesken epävirallisesti**. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta oli tässä vain pieni ero; fyysisen väkivallan tilanteista keskustellaan hieman harvemmin työtovereiden kanssa kahvipöydässä. **Lähiesimiehen kanssa keskusteli noin kolmasosa työntekijöistä** (henkisen väkivallan ja uhkailun osalta 37% ja fyysisen väkivallan osalta 30%). **Tiimi- tai osastokokouksessa käsittely**

oli fyysiseen väkivaltatilanteeseen joutuneiden kohdalla hieman yleisempää kuin lähiesimiehen kanssa keskustelu (32% versus 30%). Työnohjauksessa käsiteltiin hieman useammin fyysisiä väkivaltatilanteita (12%) kuin henkisiä ja uhkatilanteita (10%). **Varsinaiset** työväkivallan **jälkipuintitilanteet olivat harvinaisia**: niitä järjestettiin viimeisen vuoden aikana neljän (2%) henkisen väkivalta- tai uhkailutilanteen ja kahden (5%) fyysisen väkivaltatilanteen jälkeen. Kaiken kaikkiaan **fyysisiä väkivaltatilanteita käsiteltiin työpaikalla hieman virallisemmin kuin henkisiä ja uhkatilanteita**. Suhteellisen monet (7% ja 5%) vastasivat tilannetta käsitellyn työpaikalla myös jotenkin muuten kuin kysymyksessä mainituilla tavoilla. Lomakkeessa ei kuitenkaan ollut tilaa vastata siihen, mikä tapa oli kyseessä. Muista kyselyn vastauksista voidaan päätellä, että ainakin keskustelu yhden tai muutaman hyvän työtoverin kanssa kuuluu muihin tapoihin.

Kuvio 17. Viimeisen väkivaltatilanteen käsittelytavat työpaikalla työntekijöiden mukaan (%) (N=177 henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja N=41 fyysisen väkivallan osalta)

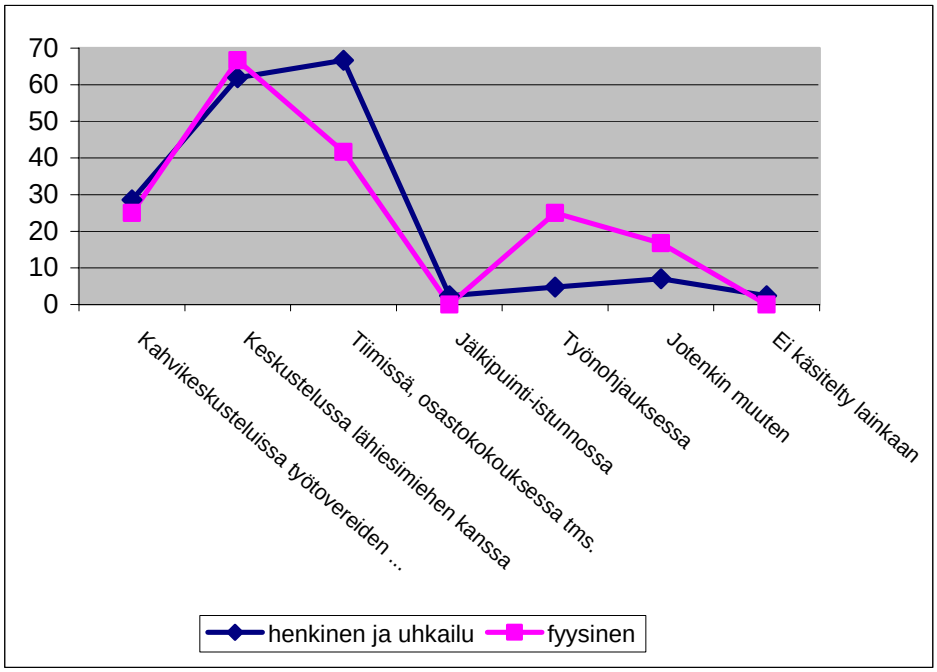


Väkivaltatilanteen käsittely työpaikalla erosi ammattiryhmittäin, mutta tulosten luotettavuutta heikentävät pienet vastausmäärät sosiaali- ja perhetyössä. Koska kotihoito on laajaa, sattuu siellä absoluuttisesti eniten väkivaltatilanteita ja niitä myös käsitellään kotihoidon työpaikoilla monella eri tavalla mukaan lukien jälkipuinti-istunnot, jotka kaikki järjestettiin kotihoidossa. Yleisintä kotihoidossa on kuitenkin, että työtoverit keskustelevat sattuneista väkivaltatilanteista keskenään. Perhetyössä näytettäisiin käytettävän suhteellisesti enemmän kuin muissa ammattiryhmissä virallisia käsittelytapoja, keskustelua lähiesimiehen kanssa, tiimikäsittelyä ja työnohjausta.

Sosiaalityöntekijöille sattuneet väkivaltatilanteet näyttävät tämän aineiston perustella jäävän useammin kuin muiden ammattien kokemat tilanteet ilman käsittelyä työpaikalla.

Esimiesten vastausten mukaan työväkivaltatilanteita käsitellään työpaikoilla **huomattavasti useammin virallisesti** esimiehen kanssa tai tiimissä tai osastokokouksessa **kuin työntekijöiden vastausten mukaan**. Kuviossa 18 on kuvattu esimiesten näkemystä asiasta. On huomattava, että väkivaltatilanteisen lukumäärä on esimiesten vastauksissa pieni erityisesti fyysisen väkivallan osalta. Fyysisiä väkivaltatilanteita ei käsitelty esimiesten vastausten mukaan yhtä usein tiimeissä ja osastokokouksissa kuin henkisiä ja uhkatilanteita, vaan käsittely tapahtui useammin työnohjauksessa tai jollain muulla tavalla. Muita tapoja olivat erikseen tätä tilannetta varten koottu työpalaveri, asian käsittely asiakkaan kanssa ja lääkärin kotikäynti asiakkaan luokse. Yksi tapaus oli niin tuore, että selvittely oli vielä kesken ja lisäkäsittelyjä oli tulossa. Esimiesten vastausten jakauma on samantyyppinen kuin perhetyöntekijöiden vastausten jakauma, mikä viittaa taas siihen, että esimiesten vastauksissa painottuvat perhetyöntekijöille sattuneet tilanteet.

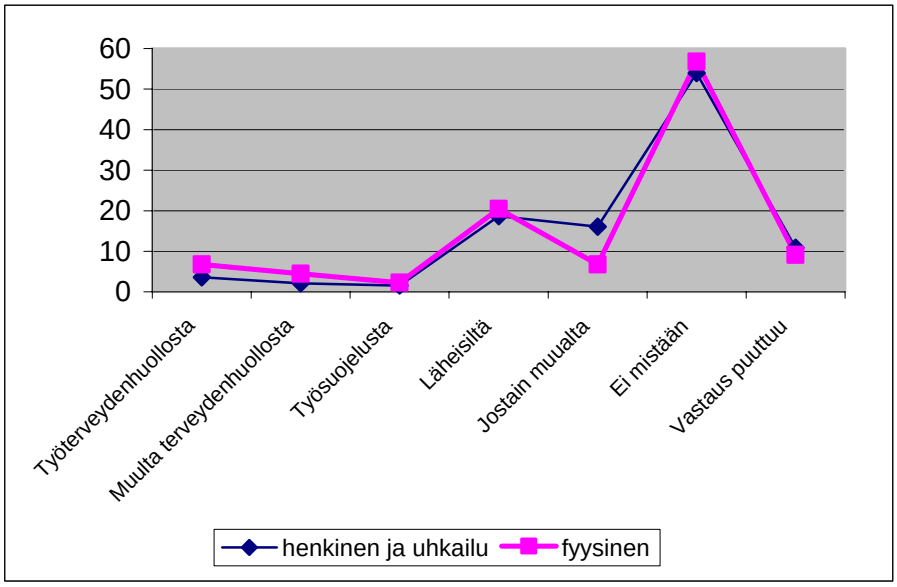
Kuvio 18. Viimeisen väkivaltatilanteen käsittelytavat työpaikalla esimiesten mukaan (%) (N=42 henkisen väkivallan ja uhkailun osalta ja N=12 fyysisen väkivallan osalta)



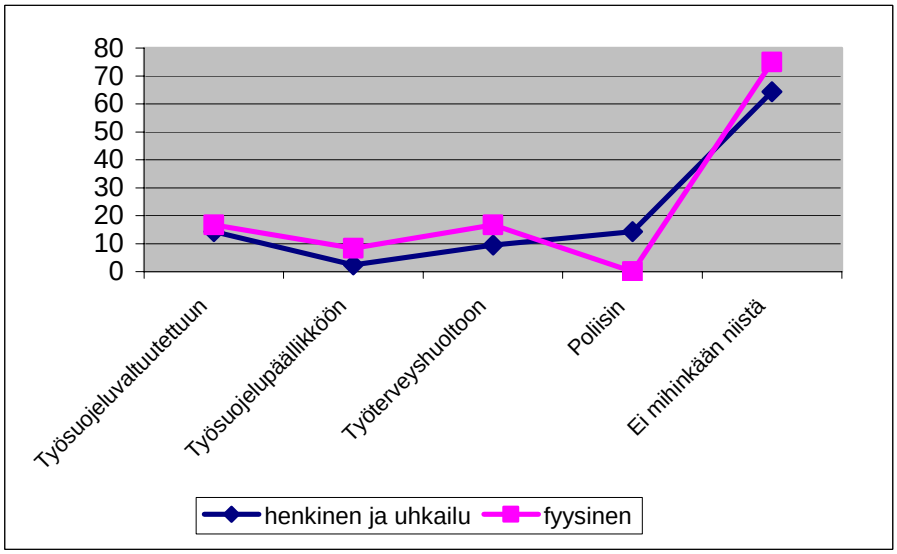
Työpaikan ulkopuolelta olivat **työntekijät saaneet tukea useimmiten läheisiltä** (ks. kuvio 19). Työterveyshuollon osuus työväkivaltatilanteiden käsittelyssä oli erittäin pieni, samoin muun terveydenhuollon ja työsuojelun. Yksittäiset työntekijät olivat saaneet näiltä tahoilta tukea, fyysisten väkivaltatilanteiden yhteydessä hieman useammin kuin henkisten ja uhkatilanteiden. Virallisia

tahoja useammin työntekijät olivat saaneet tukea anonyymiksi jäävältä muulta taholta. Kysymykseen jätti myös moni työntekijä kokonaan vastaamatta.

Kuvio 19. Työntekijöiden työpaikan ulkopuolelta saama tuki (%) tuoreimman työväkivaltatilanteen jälkeen (N=193 henkisen väkivallan ja uhkatilanteiden osalta ja N=44 fyysisen väkivallan osalta)



Kuvio 20. Yhteydenotto työpaikan ulkopuolelle viimeisen väkivaltatilanteen jälkeen esimiesten kyselyssä (%) (N=42 henkisen väkivallan ja uhkatilanteiden osalta ja N=12 fyysisen väkivallan osalta)



Esimiesten tietoon tulleista tuoreimmista työväkivaltatilanteista otettiin hieman useammin yhteyttä johonkin työpaikan ulkopuoliseen viralliseen tahoon kuin työntekijöiden kuvaamissa tuoreimmissa

tilanteissa (kuvio 20). On huomattava, että esimiesten kyselyssä tapausten lukumäärät ovat pieniä eikä tuloksesta voi vetää pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

Rikosilmoitukset ja muutokset työkäytännöissä

Rikosilmoituksia tehtiin työntekijöiden vastausten mukaan yhdeksän viimeisestä henkisen väkivallan ja uhkailun sekä kaksi viimeisen fyysisen väkivallan tilanteesta. Ilmoituksen teki kahdessa tapauksessa työnantaja ja muissa ao. työntekijä. Rikosilmoituksen tehneistä työntekijöistä kahdeksan työskenteli kotihoidossa ja yksi sosiaalityössä. Esimiesten tietoon oli tullut yksi rikosilmoitus, jonka teki työntekijä itseensä kohdistuneesta henkisestä tai uhkatilanteesta.

Esimiehiltä kysyttiin vielä sitä, johtiko viimeinen työväkivaltatilanne joihinkin muutoksiin työkäytännöissä tai –järjestelyissä. **Neljä tapausta kymmenestä oli johtanut muutoksiin**. Muutokset olivat yleisyysjärjestyksessä:

- siirtyminen työparityöskentelyyn ao. asiakkaan osalta (puolessa tapauksista)
- asian käsittely asiakkaan kanssa
- työntekijän vaihtaminen ao. asiakkaalle
- asiantuntija-avun (lääkärin avun) hankkiminen asiakkaalle
- yhteisten sääntöjen laatiminen työntekijöiden kanssa ao. asiakkaan osalta
- kotikäynti-, parityöskentely- sekä uhkatilanteiden ilmoittamis- ja kirjaamisohjeiden läpikäynti erityisesti ao. asiakkaan osalta
- huomion kiinnittäminen ammatillisuuden säilyttämiseen ko. tilanteissa
- aikajärjestelyjen muutokset.

Yhdessä tapauksessa asiakas muutti pois alueelta pian väkivaltatilanteen jälkeen.

5.2.4 Tapauskuvauksia

Työntekijöillä oli halutessaan mahdollisuus kertoa tapausesimerkki jostakin viimeisen vuoden aikana itselleen sattuneesta työväkivaltatilanteesta. **Tapauskuvauksia tuli yhteensä 16**. Niistä 12 oli kotipalvelusta tai – hoidosta, kolme perhetyöstä ja yksi sosiaalityöstä. Neljä oli kuvausta tilanteesta, jossa uhka aiheutui asiakkaan omaisesta tai ystävistä. Neljässä kertomuksessa kuvailtiin seksuaalista ahdistelutilannetta, kolmessa työpaikan sisäistä, työntekijöiden keskinäistä väkivaltaa ja kahdessa dementoineen ja aggressiivisesti käyttäytyvän vanhuksen hoito-ongelmia. Muita, yksittäisten kertomusten aiheita olivat kiukkuinen alkoholisti asiakkaana, raivoava lapsi asiakkaana ja vastikään sairaalasta päässeen asiakkaan hoidon käynnistäminen. Yksittäisiä kuvauksia tuli myös oikeudella uhkailusta, työntekijän mitätöinnistä ja tavaroiden heittelystä.

Seuraavaksi esitetään neljä tapauskertomusta, joista ensimmäinen on kotipalvelusta/-hoidosta. Kertomuksen voidaan katsoa olevan tyypillinen kotipalvelulle ja – hoidolle. Kertomuksen joitakin yksityiskohtia on muutettu tunnistettavuuden välttämiseksi. Myös kertomuksen 2 ja 4 kertojat edustavat kotipalvelua ja – hoitoa. Kertomus 3 on perhetyöstä ja käsittelee uhkailua ja syytöksiä työväkivallan muotoina. Kertomukset 2 ja 3 ovat koosteita useasta kertomuksesta. Koosteisiin on otettu mukaan myös muiden kysymysten vastauksissa esiin tulleita kuvauksia. Kertomuksen 4 aiheena on mitätöinti.

Kertomus 1: Vastikään sairaalasta päässeen asiakkaan hoidon käynnistäminen kotipalvelussa/-hoidossa

Asiakas oli ollut kuukauden kotona sairaalasta tulon jälkeen. Haavat jaloissa ja pissaakin menee alle. Suihkuun lähteminen oli vaikeaa. Aluksi haukkui, käski ”painu perkele vittuun siitä” ym. ym. ”Pyydän kaveria tuomaan mailan, jolla lyön sinua päähän.” Valehteli käyvänsä muualla saunassa jne. Rauhallisesti puhumalla ja neuvottelemalla sain suihkuun. Lopulta oli tyytyväinen olotilan perusteella. Mutta kiitosta ei tullut. Sama taistelu joka kerta, joskin hieman lievempänä. Henkisesti raskasta ottaa haukut vastaan joka käyntikerta. Puhdas asiakas kuitenkin kiitos työstä. Esimieheltä ei tukea ole tullut.

Kertomus 2: Koostekertomus seksuaalisesta ahdistelusta

Seksuaalinen ahdistelu on häirintää, samaan vuoteeseen pyytämistä, rintojen ”hiplaamisen” yritystä hoitotilanteessa, taputtelua takamukselle, muka vahingossa, ja epäasiallista muuta käytöstä. ”Naimaan vien.” Puheet liittyvät alapään asioihin, sukupuolielimiä on näytetty useasti. Kiinni tarttumista eikä kyse ole avun tarpeesta. Yksi veti lähelle itseä vasten, mutta pääsin heti irti. Intohimon kohteena olemista ja irstaita puheita. On arvosteltu seksuaalisesti ja arvioitu naisena, mikä on ahdistavaa ja loukkaavaa. On herännyt pelko raiskatuksi tulemisesta. Varottava vanhoja miehiä, joista muutamat tarttuvat tisseihin tai muualle kiinni esimerkiksi kun pestään tai laitetaan s-tippaa. Ahdistelua voi olla myös tervehtiessä suukottelua suulle (yök.), vaatteita riisuessa ja pukiessa, wc-käynneillä avustettaessa. Kerran kotikäynnillä asiakkaan luona oli kolme humaltunutta miestä, joista yksi puhui törkeitä seksuaalisia ehdotuksia ja yksi lähestyi kylkeen kiinni. Yksi asiakas paljasteli itseään (istui housut kintussa), kun menin asuntoon. Yksi taas pyrki samaan ahtaaseen paikkaan ja käymään käsiksi, hipelöimään. Teko toistui useita kertoja kuukaudessa, aina asiakkaan ollessa päissään. Selvänä hän käytti sanallista henkistä ahdistelua samoista aiheista.

Kertomus 3: Koostekertomus uhkailusta ja syytöksistä työväkivallan muotoina

Asiakas uhkaa kirjoittaa minusta nettiin. - Asiakas uhkaa tekstiviesteillä haastaa oikeuteen, syyttää lapsen sairastuttamisesta. – Asiakas nauhoittaa käynnit ja uhkailee käyttää niitä minua vastaan. – Asiakas syyttää työntekijää sairastumisestaan. – Asiakas on välillä minulle kiukkuinen ja ”hautoo” jonkinlaista kostoa: ”että ole varovainen”. – Asiakas uhkailee, että minua ja omaisiani tarkkaillaan ja seurataan tekemisiämme mm. juomista jne. – On tieto, että jotain voi sattua enkä tiedä, kenen toimesta ja mitä. On epämääräinen uhka. Tulee tunne, ettei ole pätevä, ja inho, kun itseä kohtaan suunnataan ”jotain” eikä tiedä, miksi tai kuka.

Kertomus 4: Mitätöinti työväkivallan muotona

Joskus asiakas pitää kotihoidon työntekijää alempiarvoisena ihmisenä, jonka kuuluu tehdä, mitä asiakas sanoo omassa kodissaan. Asiakas unohtaa, ettei työntekijä ole sama kuin palvelija. Nämä tilanteet nöyryyttävät työntekijää ja estävät häntä toimimasta esimerkiksi asiakkaan omatoimisuutta edistäen.

6. TYÖVÄKIVALLAN EHKÄISY JA HALLINTA TYÖPAIKOILLA

6.1 Työsuojeluasiakirjojen laadinta

Sosiaalijohtajien edustamissa 14 kunnassa yleisintä oli se, että sosiaalitoimea tai sen eri yksiköitä varten ei ollut laadittu omaa työsuojelun toimintaohjelmaa vaan **kunnan yleinen työsuojeluohjelma kattoi** myös **sosiaalitoimen** (ks. taulukko 10). Näin oli reilussa **kolmas-osassa kuntia**. *Lähiesimiesten* mukaan kunnan sosiaalitoimen tai koko kunnan laajempi työsuojelun toimintaohjelma kattoi 55% heidän johtamistaan työyksiköistä. Sosiaalijohtajien edustamissa kunnissa yksikkökohtaiset työsuojeluohjelmat olivat hieman yleisempiä kuin lähiesimiesten edustamissa kunnissa. **Työsuojelun toimintaohjelmaa ei ollut olemassa 25%:ssa** vastanneiden **lähiesimiesten työyksiköistä eikä yhdessä (7%) sosiaalijohtajan edustamassa kunnassa.**

Työsuojeluvaltuutettujen edustamista kymmenestä kunnasta kolmessa oli laadittu laajempi koko sosiaalitoimea tai koko kuntaa koskeva työsuojelun toimintaohjelma ja kahdessa sellainen oli laadittu (myös) erikseen kotipalvelua/-hoitoa ja yhdessä erikseen sosiaalitoimistoa/-virastoa varten. Työsuojelun toimintaohjelmaa ei ollut laadittu kolmessa valtuutettujen edustamista kunnista eikä kaksi valtuutettua osannut vastata kysymykseen.

Taulukko 10. Työsuojeluohjelman (tyson) taso sosiaalitoimen yksiköissä sosiaalijohdon ja lähiesimiesten mukaan (%) (N=14 johtajat ja N=49 lähiesimiehet)

Onko sos.toimessa laadittu tyso?	Johtajat	Lähi-esimiehet	Onko johtamissasi yksiköissä tyso?
Kunnan yl. tyso kattaa myös sos.toimen	36		
Sos.toimella oma erill. tyso	29	55	Kunnan/sos.toimen yleinen tyso kattaa yksiköt
Eri sos.toimen yksiköillä omia tysoja	21	14	Kaikissa yksiköissä oma erillinen tyso
Sos.toimella oma yht. tyso sekä yksikkökoht. tysoja	7	8	Osassa yksiköitä oma erill. tyso
Ei tysoa, joka kattaisi sos.toimen	7	25	Ei tysoa, joka kattaisi yksiköt

Sosiaalijohtajilta kysyttiin, **millaista asiantuntija-apua sosiaalitoimi käyttää** työsuojeluasia-kirjojen laadinnassa ja päivityksessä. Yleisintä on käyttää apuna oman kunnan työsuojeluorganisaatiota (11 johtajaa, 79%). Kolmessa kunnassa (21%) käytetään

työterveyshuollon palveluja. Yksi johtaja vastasi apuna käytettävän vakuutusyhtiötä, yksi johtaja työsuojelupiiriä ja yksi ei osannut vastata kysymykseen. **Valmiita**, esimerkiksi työsuojelupiirien yhteisiä, kunnan vakuutusyhtiön tai sosiaali- ja terveysministeriön laatimia **lomakepohjia**[19] käytetään neljässä kymmenestä sosiaalijohtajien edustamista kunnista.

Työsuojelun toimintaohjelman perustana on työn, työtilan ja muun työympäristön sekä työolosuhteiden **haitta- ja vaaratekijöiden selvittäminen, tunnistaminen ja arviointi** (työturvallisuuslain §10). Sosiaalitaidon työturvallisuus –hankkeen työyhteisövaiheeseen osallistuneista seitsemästä työyhteisöstä kahdessa (kunnissa UK2 ja PK3) oli juuri valmistunut kotihoidon riskikartoitus. Hankkeen aikana tehtiin yksi perhetyön yksikköä koskeva (pUK2) ja yksi kotihoidon ja perhetyön yhteinen väkivaltavaarojen (pUT1 ja kUT1) kartoitus. Kunnassa UT1 työturvallisuusvaarojen kartoituksesta oli tehty päätös kunnan johtoryhmässä sekä yhteistoimintaryhmässä. UT1:n kunnan työsuojelupäällikkö ja –valtuutetut olivat laatineet työpaikoille kirjalliset riskienarviointiohjeet, henkilöstölle oli järjestetty aiheesta koulutusta ja työpaikoille oli toimitettu riskien kartoitus- ja arviointilomakkeet. Tässä kunnassa kotihoidon työturvallisuusvaarojen kartoitukseen osallistui myös lastensuojelun perhetyön edustaja. Kunnassa UK2 kotihoidon riskien arviointi oli käynnistynyt työsuojelupiirin tarkastuskäynnin seurauksena. Sosiaalitaidon työturvallisuus- hanke toimi tässä kunnassa kotihoidon ja lastensuojelun perhetyön välisenä linkkinä, ja kotihoidon väkivaltariskin arviointia käytettiin hankkeen välityksellä myös perhetyön vastaavan arvioinnin pohjana.

Väkivaltariskien arviointi toi esiin kotihoidon ja perhetyön väkivaltariskien erot. Kotihoidossa työntekijöiden turvallisuutta tai terveyttä vaarantavat aggressiiviset asiakkaat, päihtyneet asiakkaat, asiakkaiden harjoittama seksuaalinen häirintä sekä työntekijöiden nimittely ja uhkailu ja perhetyössä mielenterveysongelmista kärsivät aikuisasiakkaat, väkivaltaisesti käyttäytyvät mielenterveysongelmista kärsivät nuoret ja lapset sekä työntekijöiden mitätöinti ja uhkailu. Myös perhetyön asiakkailla on päihdeongelmia, mutta he ovat harvoin päihtyneitä työntekijän käynnin aikana. Mielenterveysongelmissa riskinä ovat etenkin asiakkaiden voimakkaat ja arvaamattomat mielialan vaihtelut, epäluuloisuus sekä vaikeus myöntää avuntarvetta ja ottaa apua vastaan. Jos perhetyön asiakassuhteessa esiintyy työntekijän mitätöintiä, liittyy se yleensä edellä mainittuihin seikkoihin. Avoin aggressiivisuus ja väkivaltaisuus ovat vakavista mielenterveysongelmista kärsivien lasten ja nuorten oireita, ei niinkään aikuisten mielenterveyshäiriön oireita. Kotihoidossa työntekijöiden mitätöinnistä raskaimmaksi koettiin se, jos mitätöinti tapahtui vertailuna toisiin

[19] Eri organisaatioiden laatimia työolojen arviointimenetelmiä on lukemattomia. Lähes 200 menetelmää on koottu Työterveyslaitoksen menetelmäpakkiin (www.ttl.fi/menetelmäpakki). Riskienarviointilomakkeita löytyy myös Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston Suomen koordinaatioyksikön ylläpitämästä tietopankista (www.tyosuojelutietopankki.fi/good_practice/riskienarviointi/listat.stm). Erityisesti hoitotyön vaarojen arviointia käsitellään Työturvallisuuskeskuksen oppaassa Työhyvinvointia hoiva- ja hoitotyöhön (2003). Työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan on kehitetty kaupan alalle KAURIS-menetelmä (Isotalus ja Saarela 2001) sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoon tietokoneohjelma TVR-ARVI (Työväkivaltavaarojen … 2005) Väkivallaton terveydenhuolto –hankkeessa.

asiakkaan ammattilaisauttajien verkoston toimijoihin. Mitätöintiin syyllistyivät tällöin usein sekä asiakas että toisen auttajatahon edustaja.

Työn vaarojen kartoitus ja riskien arviointi kotihoidon ja perhetyön yksiköissä osoitti, että työsuojeluasiakirjat jäävät työntekijöille ”papereiksi jossakin mapissa”, jos niiden olemassaolosta ylipäänsä tiedetään. Työsuojelun toimintaohjelma näytti työyhteisövaiheen perusteella olevan työntekijöiden saatavilla työpaikan kokous- tai taukohuoneessa pidettävässä kansiossa ja sähköisenä intranetissä. Työnvaarojen kartoitus- ja arviointivaiheessa asiakirja tuli tutuksi, koska kartoitukseen osallistui useita työntekijöiden edustajia (perhetyössä jopa kaikki työntekijät) ja tuloksista tiedotettiin työyhteisöissä kattavasti ja laajasti. Kunnan UT1 kotihoidon ja perhetyön riskien kartoitusryhmän jäsenet keskustelivat ryhmän kokoontumisen välillä omien tiimiensä kanssa ryhmässä käsitellyistä asioista ja välittivät työtovereidensa näkemyksiä kartoitusryhmälle.

Työturvallisuus –hanke sai käyttöönsä yhteensä seitsemän kunnan käyttämät riskien arviointilomakkeet. Kaksi kuntaa UK9 ja PK3 oli käyttänyt riskien arvioinnissa sosiaali- ja terveysministeriön lomakkeita. Myös kunnan UK2 perhetyön yksikkö, joka aloitti riskien arvioinnin työväkivaltavaarojen osalta työturvallisuus –hankkeen työyhteisövaiheessa, käytti ministeriön lomakkeita. Sosiaali- ja terveysministeriön lomakkeisto liittyy Riskien arviointi työpaikalla –oppaaseen (Murtonen 2003) ja sisältää kaikkiaan yhdeksän lomaketta:

1. Riskien arvioinnin suunnittelu: lomake riskien arvioinnin suunnittelua varten

2. Riskien arvioinnin kohdejako: lomake riskien arvioinnin kohdejakoa ja aikataulutusta varten

3-7. Vaarojen tunnistamisen tarkistuslistat:
   - Fysikaaliset vaaratekijät
   - Tapaturman vaarat
   - Ruumiillinen kuormittuminen ja ergonomia
   - Kemialliset ja biologiset altisteet
   - Henkinen kuormittuminen

8. Yhteenvetolomake

9. Toimenpidesuunnitelma: lomake riskien arvioinnin tulosten toimenpidesuunnitelmaa varten.

Kunta UK9 oli käyttänyt ministeriön lomakkeiden lisäksi Uudenmaan työsuojelupiirin Valmeri-kyselylomaketta (www.tyosuojelu.fi/fi...). Valmeri-kyselyllä kartoitetaan työympäristön fysikaalisia

ominaisuuksia, tuki- ja liikuntaelinten kuormittumista työssä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Tuloksista on koottu 28-sivuinen kaikki sosiaalitoimen yksiköt kattavaan yhteenvetoraportti ”Kunta UK9 sosiaalitoimen riskienhallinta 2005”, joka oli käsitelty ja hyväksytty sosiaalilautakunnassa.

Kuntien UK2, UT7, UT1 ja PM8 lomakkeistot olivat melko samanlaisia kuin sosiaali- ja työministeriön lomakkeet. Niistä ei ilmennyt, olivatko kunnat itse muokanneet lomakkeita sosiaali- ja terveysministeriön tai muiden valmiiden lomakkeiden pohjalta vai olivatko ne jonkin tahon kehittämiä valmiita lomakkeita. Kunnan PM6 sosiaalitoimen riskianalyysi oli 2-sivuinen taulukko. Se oli tehty kunnan vakuutusyhtiön riskianalyysilomakkeelle. Riskianalyysi oli tiivis yhteenveto sosiaalitoimessa esiintyvien työturvallisuusvaarojen tunnistamisesta ja nimeämisestä sekä vaarojen riskin suuruuden arvioinnista. Lisäksi analyysi sisälsi toimenpidesuunnitelman vaarojen poistamiseksi tai vähentämiseksi.

6.2 Työsuojelun tehtävät sekä työsuojelun ja linjajohdon vastuunjako

Sosiaalitaidon kyselyssä **työsuojeluvaltuutetuilta kysyttiin, minkälaisia tehtäviä** sosiaalitoimen asiakkaiden työntekijöihin kohdistama **väkivalta oli** vuonna 2005 **heille aiheuttanut**. Kysymykseen vastasi kymmenen työsuojeluvaltuutettua, joista neljällä oli ja kuudella ei ollut tällaisia tehtäviä vuonna 2005. Kolmelle oli tullut sattuneista väkivaltatilanteista **ohjaus- ja neuvontatehtäviä** ja yhdelle **jälkihoitotehtäviä**. Työpaikkakäyntejä, joilla oli käsitelty myös työväkivallan uhkaa, oli tehnyt yksi valtuutettu. Hän oli tehnyt vuoden 2005 aikana 15 työpaikkakäyntiä sosiaalitoimen työpaikoille ja hänen tekemiensä työpaikkakäyntien osuus kaikista vastanneiden työsuojeluvaltuutettujen vuonna 2005 tekemistä työpaikkakäynneistä oli 79%.

Kyselyyn vastanneet työsuojeluvaltuutetut (8 vastaajaa) pitivät työsuojeluvaltuutetun tärkeimpinä tehtävinä sosiaalialan työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa seuraavia tehtäviä:

- tiedotus (neljä mainintaa)
- sattuneiden vaara- ja uhkatilanteiden raportoinnin kehittäminen (3)
- työturvallisuusriskien kartoitus (2)
- työturvallisuusohjelman laadinta (2)
- toimintaohjeiden aikaansaaminen (2)
- koulutuksen järjestäminen (1) ja sen valvonta, että koulutusta järjestetään (1)
- työpaikkakäynnit (1)
- kuuntelu (1)
- seuranta, selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen (2)

- toimipaikkojen teknisen turvallisuuden lisääminen (1)
- huomion kiinnittäminen asioihin, joista aiheutuu sosiaalialalla ongelmia kuten asiakkaiden sijoittuminen oikeisiin hoitopaikkoihin, omaisten puuttuminen hoitoon ja työaika- (työvuoro-) järjestelyt (1).

Johtajilta, lähiesimiehiltä ja työsuojeluvaltuutetuilta kysyttiin, miten **työsuojeluorganisaation ja sosiaali-/sosiaali- ja terveystoimen linjaorganisaation välinen vastuunjako** toimii työväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä (ks. taulukko 11). Myönteisimmin vastuunjaon selkeyden ja toimivuuden näkivät sosiaalijohtajat, kielteisimmin työsuojeluvaltuutetut ja enemmistö lähiesimiehistä ei osannut ottaa asiaan kantaa.

Taulukko 11. Linja- ja työsuojeluorganisaation välisen vastuunjaon selkeys ja toimivuus sosiaalijohtajien (N=13), lähiesimiesten (N=47) ja työsuojeluvaltuutettujen (N=10) mukaan (%)

	Johtajat	Lähi-esimiehet	Työ-suojelu-valtuutetut
Selkeä ja toimiva	57	19	30
Epäselvä ja toimimaton	14	23	40
Ei osaa sanoa	21	55	30

Suurimpana epäselvyyksien aiheuttajana lähiesimiehet pitivät puutteellista informaatiota ja ohjeistusta. Lähiesimiehillä ei ollut riittävästi tietoa eri osapuolten tehtävistä ja vastuusta eikä toimialan tai osaston johto ollut antanut asiasta mitään ohjeita. Ongelmalliseksi koettiin lisäksi se, ettei työsuojelulla koettu olevan riittävästi aikaa paneutua sosiaalitoimen asioihin ja että asiat jäivät mappeihin ja toiminta puuttui.

Epäselvyydet työnjaossa johtuivat työsuojelun näkökulmasta siitä, ettei linjajohto ymmärrä, että työsuojelulla on vain neuvova rooli ja että asiat pitää hoitaa työpaikalla riskien hallintana. Työsuojeluvaltuutettujen mielestä linja- ja työsuojeluorganisaation yhteistyön kehittäminen vaatii sitä, että:

- yhteistyötä todella tehdään
- jalkaudutaan työpaikoille ja todellisten asioiden pariin
- kuullaan, kuunnellaan ja arvostetaan kaikkia osapuolia (myös työntekijöitä)
- ei vähätellä vaaroja ja ongelmia
- sitä, että kukin vastaa omista velvoitteistaan eikä pallottele vastuuta toisille

- valtuutettuja tai asiamiehiä pitää nimetä lisää: hyvä olisi, jos joka työpisteessä olisi oma valtuutettu tai asiamies
- pyydetään valtuutettuja useammin mukaan työpaikkakäynneille, ohjelmien laadintaan ja tiedottamiseen.

Käytäntö, jossa työyhteisön **lähiesimies ja työsuojeluasiamies** hoitavat työturvallisuuteen ja –suojeluun liittyviä asioita **työparina** oli käytössä kahdeksassa (57%) johtajien edustamasta 14 kunnasta. Näistä kahdessa työparikäytäntö oli käytössä kaikissa työyksiköissä ja kuudessa osassa työyksiköitä. Neljässä kunnassa (29%) ei tällaista käytäntöä ollut ja kaksi johtajaa (14%) ei osannut vastata kysymykseen. Työparikäytäntöä kuvataan luvussa 8.4 Hyvät käytännöt ja mallit.

6.3 Työväkivallan riskitilanteita koskevat ohjeet

Sellaista työtä varten, johon liittyy ilmeinen työväkivallan uhka, on työnantajan työturvallisuuslain (738/2002) 27. pykälän mukaan laadittava menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään ennakolta huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. **Erityisesti työväkivallan riskitilanteita varten oli laadittu erillisiä työturvallisuusohjeita neljässä kymmenestä kyselyyn vastanneiden lähiesimiesten työyhteisöstä**. Useimmiten oli laadittu ohjeita **yksintyöskentely-tilanteisii**n (28%) ja **kotikäyntejä varten** (22%). Lisäksi ohjeistusta oli ilta- ja yötyöskentelyä varten (15%).

Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden työyhteisöissä oli laadittu jonkin verran sellaisia erillisiä työturvallisuusohjeita työväkivallan riskitilanteita varten, joista he tiesivät. **Kaksi kolmesta kyselyyn vastanneesta työntekijästä tiesi, että ohjeita oli tai että niitä ei ollut**, mutta yksi kolmasosa ei osannut vastata kysymykseen. Työyhteisöistä 27%:ssa ei ollut työntekijöiden tietojen mukaan erillisiä ohjeita työväkivallan riskitilanteita varten. Eniten ohjeita oli työntekijöiden tietojen mukaan tehty **yksintyöskentelytilanteita ja kotikäyntejä varten** (molempia oli tehty 20%:ssa työntekijöiden työyhteisöistä). Ilta- ja yövuoroja varten ohjeita oli laadittu työntekijöiden tietojen mukaan 13%:ssa työyhteisöistä. Kaksi- tai kolmivuorotyötä tai pelkkää yötyötä teki hieman yli 50% vastanneista työntekijöistä. Lisäksi joillakin työpaikoilla oli ohjeita siitä, missä tilanteissa käytetään parityöskentelyä (ainakin silloin, jos on väkivallan uhkaa) ja miten toimitaan psyykkisesti sairaiden tai päihdeongelmaisten kotihoidossa.

Kotihoidossa oli suhteellisesti **eniten sellaisia työyhteisöjä** (30% työyhteisöistä)**, joissa ei ollut työntekijöiden tietojen mukaan mitään erillisiä ohjeita väkivaltatilanteita varten**. Suhteellisesti **eniten ohjeita oli tehty sosiaalityöntekijöiden työyhteisöissä**, ja ne liittyivät

yksintyöskentelytilanteisiin (50%:ssa vastanneiden sosiaalityöntekijöiden työyhteisöistä) ja kotikäynteihin (31%). Sosiaalityöntekijät olivat myös keskimääräistä paremmin tietoisia siitä, oliko ohjeita vai ei (28% sosiaalityöntekijöistä ei tiennyt asiaa). **Eniten epätietoisuutta oli vastanneilla perhetyöntekijöillä**, joista 41% ei tiennyt, onko erillisiä ohjeita työväkivallan riskitilanteita varten laadittu omassa työyhteisössä. **Työsuojeluvaltuutettujen tiedossa** oli, että heidän edustamissaan kymmenessä kunnassa kuudessa oli laadittu erillisiä ohjeita työväkivallan riskitilanteita varten.

Työturvallisuus –hanke sai **kunnista** käyttöönsä **kahdeksat ohjeet**. Neljät ohjeet koskivat sosiaalitoimistoa ja kolmet kotihoitoa ja/tai vanhusten palvelutaloa ja yhdet sekä sosiaali- että terveystoimen vanhustenhuollon yksiköitä. Ohjeet poikkesivat suuresti toisistaan sekä sisällöltään että laajuudeltaan. Pisimmät ohjeet olivat 10-sivuiset ja lyhyin ohje mahtui puolikkaalle A4-sivulle. Sisällöltään ohjeet voidaan tyypitellä seuraaviin kolmeen ryhmään:

1. Kohtaamisohjeet (5 ohjetta)
- kohtaamisohjeet sisältävät käyttäytymisohjeita 1. työntekijälle sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti tai uhkaavasti 2. tilanteisiin, joissa etukäteen arvioidaan olevan väkivallan uhkaa sekä 3. myös ohjeet tilanteen jälkihoitoa varten

2. Väkivallan hallintakeinoja kuvaavat ohjeet (kaksi ohjetta)
- nämä ohjeet olivat yhdistelmiä eri tasoista asioista, joilla väkivallan uhkaa voidaan hallita
- ohjeissa käsitellään muun muassa rakenteellista turvallisuutta, väkivaltaa ehkäiseviä työtapoja sekä väkivaltatilanteen jälkihoitoa
- toisessa ohjeessa kerrotaan lisäksi siitä, miten ihminen stressitilanteissa yleensä toimii

3. Rakenteelliset ohjeet (yksi ohje)
- ohjeet käsittelivät sitä, miten hälytyslaitteita käytetään ja mitä työtovereiden tulee tehdä, jos hälytys soi sekä sitä, miten uhka- ja vaaratilanteeseen voi etukäteen varautua rakenteellisesti esimerkiksi huonekaluja ja tavaroita sijoittelemalla

Liitteissä esitetään yksi esimerkki sekä kohtaamisohjeista (liite 7) että väkivallan hallintakeinoja kuvaavista ohjeista (liite 8). Kohtaamisohjeet koskevat kotihoitoa (ja vanhusten palvelukeskusta) ja hallintakeinoja kuvaavat ohjeet sosiaalitoimistoa. Molempia ohjeita voi pitää hyvinä oman lajityyppinsä ohjeina. Työväkivallan uhkatilanteisiin liittyviä menettelytapaohjeita käsitellään myös

luvussa 8.4 Hyvät käytännöt ja mallit. Siellä kuvataan työturvallisuus –hankkeen työyhteisövaiheessa syntyneitä kunnan 2 perhetyön ohjeita.

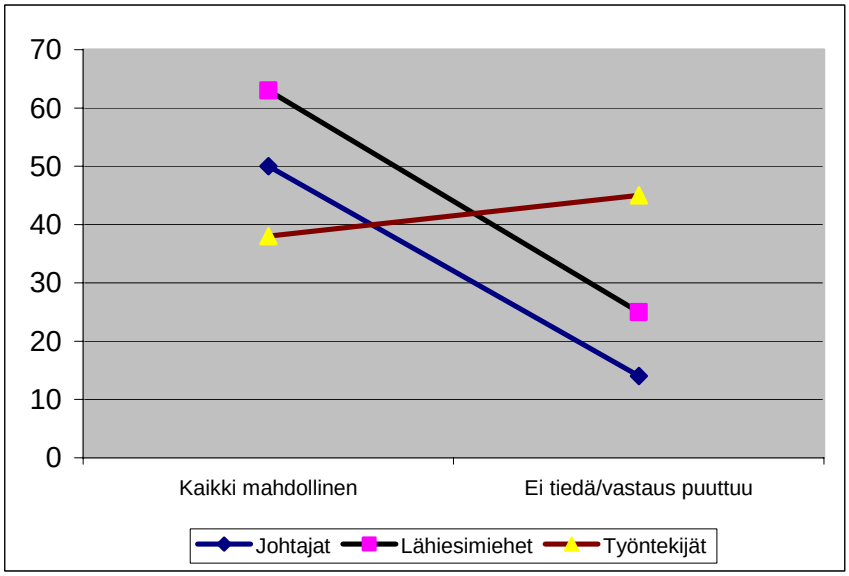
6.4 Sattuneiden tilanteiden dokumentointi ja raportointi

Sattuneiden työväkivaltatilanteiden ja läheltä piti - tilanteiden raportointi, dokumentointi ja läpikäynti palvelevat työturvallisuuslain ennaltaehkäisyn periaatetta sekä työturvallisuusjohtamisen toteutusta. Kun tilanteet tutkitaan ja selvitetään, on niistä mahdollista oppia, miten vastaavia tilanteita voisi jatkossa ehkäistä. Lisäksi sattuneista tilanteista saadaan tietoa torjunta- ja hallintatoimien suunnittelua ja toteutusta varten. Työturvallisuus**lain** (738/2002) **mukaan työntekijän on ilmoitettava** viipymättä **työnantajalle** työssään **havaitsemansa työväkivallan vaarat ja uhat** (§19).

Ilmoittamismenettelyä koskevia kysymyksiä sisältyi kaikkiin neljään työturvallisuushankkeen kyselyyn. Sosiaalijohtajilta kysyttiin, miten säännöllisesti työntekijät tekevät ilmoituksia sekä sitä, millä kriteereillä ilmoituksia tehdään. Muilta kysyttiin vain ilmoituskriteereitä. Sosiaalijohtajien edustamissa työyksiköissä neljässä kymmenestä työntekijät tekivät ilmoituksia säännöllisesti, viidessä kymmenestä satunnaisesti ja yhdessä kymmenestä ei lainkaan. Lähiesimiesten ja työntekijöiden edustamista työyksiköistä yhdessä kymmenestä ei tehty lainkaan ilmoituksia.

Kuvioon 21 on koottu johtajien, lähiesimiesten ja työntekijöiden ääripäävastaukset ilmoittamis-menettelyä koskeviin kysymyksiin. Kuviossa esiintyvien janojen vasen pää kertoo niiden vastaajien suhteellisen osuuden, joiden mielestä ilmoittamisessa noudatetaan ”kaikki mahdollinen” –kriteeriä eli työntekijät ilmoittavat kaikesta henkisestä ja fyysisestä väkivallasta sekä uhkailusta, johon joutuvat ja oikea pää ”ei tiedä/vastaus puuttuu” -vastaajien osuuden. Kuten kuvio kertoo, johtajien ja esimiesten janat ovat samansuuntaisia ja suunnaltaan vasemmalta oikealle laskevia, kun taas työntekijöiden jana on vasemmalta oikealle nouseva. Johtajien ja esimiesten työyksiköissä oli yleisintä se, että työntekijät ilmoittavat kaiken mahdollisen henkisen ja fyysisen väkivallan ja väkivallan uhan, johon he työssään joutuvat. Vastanneiden työntekijöiden työyhteisöissä tämä käytäntö oli vain 38%:ssa. Janojen ero johtuu siitä, että ilmoittamiskriteerit olivat epäselvät lähes joka toiselle työntekijälle. 32% työntekijöistä ei osannut vastata ilmoittamiskriteeriä koskevaan kysymykseen, 2% jätti vastaamatta kysymykseen ja 11% tiesi, että väkivaltatilanteita kyllä dokumentoidaan, muttei tiennyt, millä kriteereillä. Myös lähiesimiehissä oli runsaasti niitä, jotka eivät joko osanneet vastata kysymykseen (17%) tai jättivät vastaamatta kysymykseen (2%) tai ei tuntenut dokumentointikriteerejä (6%). **Oman työyhteisön väkivaltatilanteiden dokumentointikäytäntö oli** siis kriteereiden osalta **epäselvä tai tuntematon 45%:lle työntekijöistä, 25%:lle esimiehistä ja 14%:lle johtajista**.

Kuvio 21. Väkivalta- ja uhkatilanteiden ”ääripää” -ilmoittamiskriteerit johtajien, lähiesimiesten ja työntekijöiden työyksiköissä (%) (N=14 johtajat, N=49 lähiesimiehet, N=407 työntekijät)



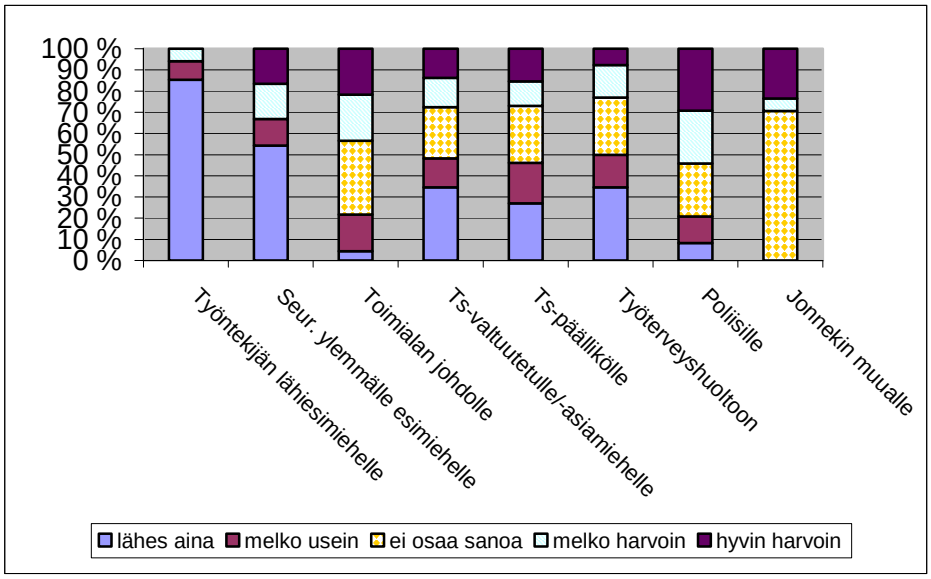
Yleisin työväkivaltatilanteiden dokumentointitapa oli erillinen tarkoitusta varten laadittu **paperilomake** (71% johtajien, 73% lähiesimiehen ja 47% työntekijän työyhteisöistä). Vihkoon tilanteet kirjattiin joka neljännen työntekijän ja joka kuudennen esimiehen ja johtajan työyksiköissä. Sähköistä taltiointia käytettiin 10%:ssa työntekijöiden työyhteisöistä muttei yhdenkään esimiehen tai johtajan työyksikössä. Sellaisia työyhteisöjä, joissa käytettiin kahta tai jopa kolmea eri taltiointitapaa (lomaketta, vihkoa, ja atk-taltiointia), oli 9% työntekijöiden työyhteisöistä. Koti-hoidossa ja –palvelussa käytettiin enemmän erillistä vihkoa, kun taas sosiaali- ja perhetyössä yleisintä oli ilmoittaa väkivaltatilanteista lomakkeella. Atk:n käytössä ei ollut eroja eri ammattiryhmien välillä väkivaltatilanteiden dokumentoinnissa. Sähköinen taltiointi oli yleisempää Uudellamaalla kuin Pohjois-Karjalassa työntekijöiden vastausten mukaan: 17% Uudenmaan ja 6% Pohjois-Karjalan työntekijävastaajista vastasi, että dokumentointi tapahtuu atk:lla. Yli puolessa kysymykseen vastanneiden esimiesten (N=36) edustamista kunnista, 20 kunnassa, oli sama väkivaltatilanteiden dokumentointijärjestelmä kaikissa sosiaali-/sosiaali- ja terveystoimen yksiköissä. 14 esimiestä ei osannut vastata kysymykseen.

Yleisintä oli se, että työntekijä itse dokumentoi tapahtuneen kirjallisesti lomakkeelle, vihkoon tai atk:lle. Muutamissa työyksiköissä oli tapana laatia vapaamuotoinen kirjallinen kuvaus tilanteesta esimiehelle. Väkivaltailmoituksia tehtiin myös suullisesti esimiehelle, työterveyshuollolle tai työsuojeluvaltuutetulle tai antamalla suullinen selostus työpaikkakokouksessa (yhteensä 8% työntekijöiden työyhteisöistä), jolloin kirjallinen dokumentointi jäi esimiehen, työterveyshuollon tai

työsuojelun tehtäväksi. Joillakin työpaikoilla työntekijä ja esimies huolehtivat dokumentoinnista yhdessä. Lisäksi oli yksittäisiä työyhteisöjä, joissa oli valittu työyhteisön tai tiimin vastuuhenkilö, jolle ilmoitettiin väkivaltatilanteet ja joka huolehti dokumentoinnista. Yleensä työntekijä raportoi tapahtuneen esimiehelleen, mutta oli myös muutamia työyksikköjä, joissa työntekijät raportoivat suoraan työterveyshuoltoon ja/tai työsuojeluvaltuutetulle. Työterveyshuollon mainitsi joko 1. tai 2. väkivaltatilanteiden dokumentoijana (toisena = toisena esimiehen jälkeen) 13 vastaajaa (6% 233:sta vastanneesta työntekijästä) ja työsuojelun kahdeksan vastaajaa (3%).

Työntekijöiltä ei kysytty, kenelle tai minne dokumentit sattuneista väkivaltatilanteista toimitetaan ja kuinka usein. Sen sijaan esimiehiltä sitä kysyttiin. Esimiesten vastaukset on koottu kuvioon 22.

Kuvio 22. Väkivaltatilanteista raportointi esimiesten vastausten mukaan (%) (N=35)



Työntekijöiden laatimat dokumentit tilanteista toimitettiin lähes kaikilla vastanneiden **lähiesimiesten työpaikoilla aina** tai lähes aina tilanteeseen joutuneen työntekijän omalle lähiesimiehelle ja joka toisella työpaikalla seuraavaksi ylemmälle **esimiehelle**. Joka kolmannessa vastanneiden esimiesten työyhteisössä työväkivaltadokumentit toimitettiin aina tai lähes aina työsuojeluvaltuutetulle tai –asiamiehelle ja samoin työterveyshuoltoon. Työsuojelupäällikköä informoitiin seuraavaksi yleisimmin. Toimialan ylimmälle johdolle ja poliisille ei yleensä raportoitu tapahtuneista väkivaltatilanteista. Monet kyselyyn vastanneista lähiesimiehistä (24-71 % vastanneista riippuen raportointitahosta) eivät tienneet, raportoidaanko tilanteista muualle (esimerkiksi toimialan ylimmälle johdolle, työterveyshuoltoon, työsuojeluun, poliisille) kuin heille itselleen ja seuraavalle esimiehelle.

Sosiaalijohtajien kyselyssä 79% johtajista vastasi, että hänelle raportoidaan alaisille sattuneista väkivaltatilanteista. **Raportointi johdolle tapahtui** vastaajien kunnissa **useimmiten suullisesti** joko pian tapahtuneen jälkeen lähiesimiesten kautta tai sattumanvaraisesti tapahtuneen jälkeen tai siten, että sosiaalijohtaja keskusteli aika-ajoin väkivaltatilanteista lähiesimiesten ja/tai työsuojelun edustajien kanssa. Yksi johtajista sai suullisen selostuksen osasta sattuneita tilanteita suoraan alaisilta, sillä hänen välittömät alaisensa raportoivat ne suoraan hänelle suullisesti. **Kirjallisia raportteja** alaisille sattuneista väkivaltatilanteista **sai 36%** niistä **sosiaalijohtajista**, joille tilanteista ylipäänsä raportoitiin. Kaikista kyselyyn vastanneista johtajista heidän osuutensa oli 29%. Kirjallinen raportointi tarkoitti joko sitä, että työntekijöiden laatimat kirjalliset ilmoitukset sattuneista tilanteista toimitettiin aina myös sosiaalijohtajalle tai sitä, että lähiesimiehet tai työsuojelun edustajat tekivät väkivaltatilanteista vuosittain yhteenvedon, joka toimitettiin johtajalle tai sitä, että johtaja sai raportin työsuojelutoimikunnan kokouksessa toimikunnan jäsenenä tai varajäsenenä.

Sosiaalijohtajien edustamista 14 kunnasta seitsemässä sosiaalitoimella oli oma kaikki sosiaalitoimen työyksiköt kattava työväkivallan seurantajärjestelmä. Seitsemässä kunnassa seuranta tapahtui työsuojeluorganisaatiossa. Seuranta tapahtui vähintään kerran vuodessa tai useammin 12 kunnassa.

Työsuojeluvaltuutettujen kyselyyn vastanneista 10 valtuutetusta viidelle (50%) lähetettiin raportteja työpaikoilla sattuneista työväkivaltatilanteista. Yleisintä oli se, että väkivaltatilanteesta tuli **tapauskohtainen** paperilomakkeelle kirjattu **selonteko**. **Kriteerit,** joilla työpaikat päättävät, mitä raportoivat, **olivat selvät vain yhdelle työsuojeluvaltuutetulle**.

Uudenmaan työsuojelupiirin valtion tilintarkastajille alkuvuodesta 2007 antaman lausunnon mukaan sosiaalialan tarkastuskäynneillä on havaittu, että 81%:lla työpaikoista on olemassa järjestelmä väkivaltatilanteiden raportoinnista ja seuraamisesta ja 85%:lla työnantaja seuraa työssä ilmenevää asiakasväkivaltaa. Terveydenhuollossa vastaavat seikat toteutuvat lähes 100%:sesti. (Henkilöstön oikeusturvaa … 2007, 24.)

Työturvallisuus –hankkeen **työyhteisövaiheessa** työväkivaltatilanteiden ilmoittaminen oli aiheena kolmessa työyhteisössä (sUK2, pUK2 ja kPM4). Kaikissa työyhteisöissä käytettiin hanketyöskentelyn apuvälineenä liitteenä 9 olevaa **työväkivaltatekojen luetteloa**, jonka perusteella työntekijät lähiesimiehineen pohtivat, mitkä teoista ovat sellaisia uhka- tai vaaratilanteista, joista pitää ilmoittaa eteenpäin työsuojelulle. Kaikkien työyhteisöjen työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että **kaikki fyysinen väkivalta ja fyysisellä väkivallalla uhkailu pitää ilmoittaa**. Sen sijaan **henkisen väkivallan osalta mielipiteet jakautuivat**. Kunnan PM4 kotihoidon työntekijöillä oli tiukempi kanta kuin kunnan UK2 sosiaaliviraston työntekijöillä; heidän

mielestään suurempi osa teoista pitäisi ilmoittaa eteenpäin. Kunnan UK2 sosiaaliviraston työntekijät eivät kokeneet itsemurhalla uhkailua, perätöntä lausuntoa esimiehelle työntekijän toiminnasta ja oikeudella uhkailua sellaisina tekoina, joista pitää tehdä vaara- tai uhkatilanneilmoitus. Kunnan PM4 työntekijöiden mielestä näistä ainoastaan oikeudella uhkailu oli sellainen, joista osa (noin puolet) ei tekisi ilmoitusta ja toinen osa tekisi. Kunnan UK2 työntekijöistä puolet ei tekisi ilmoitusta myöskään silloin, kun asiakas mitätöi työntekijän ammattitaitoa. Nämä työntekijät edustivat aikuissosiaalityötä. Kunnan UK2 lastensuojelun samoin kuin kunnan PM4 kotihoidon työntekijöiden mielestä työntekijän ammattitaidon mitätöinti sen sijaan voi vaarantaa työntekijän terveyttä ja siitä pitää tehdä ilmoitus. Mielipiteet ilmoittamisesta jakautuivat (noin puolet työntekijöistä puolesta, puolet vastaan) sekä kunnan UK2 että kunnan PM4 henkilöstön keskuudessa kahden teon osalta: työntekijän iän, sukupuolen, ulkonäön tai muun henkilökohtaisen ominaisuuden haukkuminen sekä haistattelu ja nimittely.

Kunnassa UK2 erot siinä, minkälaisia tekoja pidettiin sellaisina tekoina, jotka ovat vaara- ja uhkatilanteita, olivat eroja lastensuojelun ja aikuistyön välillä. Lastensuojelun työntekijöiden mielestä useammasta henkisen väkivallan teosta piti tehdä ilmoitus. Aikuissosiaalityössä työskentelevien mielestä monet henkisen väkivallan muodoista (esimerkiksi haistattelu ja nimittely, ammattitaidon mitätöinti, oikeudella uhkaaminen ja perätön lausunto esimiehelle työntekijän toiminnasta) olivat niin jokapäiväisiä heidän työssään, että ilmoituksen tekemisessä ei ollut mieltä. Koska työntekijät olivat sitä mieltä, että samassa toimistossa työskentelevillä pitää olla samanlainen toimintakäytäntö tilanteiden ilmoittamisessa, jatkettiin ilmoittamiskriteereiden pohdintaa uudessa palaverissa. Siihen kutsuttiin mukaan myös työsuojeluvaltuutettu, työsuojelupäällikkö ja kunnan lastensuojelun perhetyöntekijät. Työskentelyn tuloksena syntyivät tarkennetut työväkivaltatilanteiden ilmoittamista koskevat ohjeet sekä ilmoittamismenettelyä kuvaava kaaviokuva (ks. liite 10).

Tarkennettujen ohjeiden mukaan fyysisestä väkivallasta ja väkivallalla uhkailusta kerrotaan aina suullisesti esimiehelle ja laaditaan kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle. Ilmoittaja on tilanteeseen joutunut työntekijä. Henkisestä väkivallasta kerrotaan aina suullisesti esimiehelle. Henkisestä väkivallasta tehdään myös kirjallinen ilmoitus silloin, kun tilanne tuntuu työntekijästä pahalta (kun se jää häntä jollakin tavalla vaivaamaan eikä työntekijä tiedä, kuinka jatkaisi työskentelyä asiakkaan kanssa). Jos tilanne tuntuu pahalta, mutta työntekijä ei silti ole varma, pitäisikö tehdä ilmoitus työsuojeluun, on työntekijällä mahdollisuus ottaa asia esille omassa tiimissään. Jos tiimi on sitä mieltä, että ilmoitus pitää tehdä, on se syytä tehdä.

Työyhteisövaihe paljasti, että työväkivaltatilanteiden ilmoittamista koskevien ohjeiden ja käytäntöjen välillä oli suuri kuilu. Esimerkiksi kunnassa UK2 tavoitteena oli se, että kaikki

mahdollinen työväkivalta mukaan lukien henkinen väkivalta ilmoitetaan työsuojelulle. Sosiaalitaidon työväkivaltakyselyn mukaan puolet työntekijöistä tunsi kriteerin. Kuitenkaan kunnan koko sosiaalitoimesta ei ollut tehty yhtään työväkivaltailmoitusta vuonna 2005. Vuonna 2006 ilmoituksia tehtiin neljä, joista kaksi koski sosiaalitoimistoa. Sosiaalitaidon väkivaltakyselyn mukaan lähes puolet, seitsemän 15:stä kunnan UK2 kyselyn vastanneesta työntekijästä oli joutunut viimeisen vuoden aikana (kesäkuu 2005-toukokuu 2006) asiakkaiden henkisen väkivallan ja/tai uhkailun kohteeksi ja kaksi 14 vastanneesta työntekijästä fyysisen väkivallan kohteeksi. Teoissa oli kyse ammattitaidon mitätöinnistä (7 työntekijää), työntekijän haukkumisesta jonkin hänen henkilökohtaisen ominaisuutensa kuten iän, ulkonäön tai persoonallisuudenpiirteen perusteella (7) ja uhkailevista eleistä tai muusta ei-sanallisesta uhkailusta (6), esineellä heittämisestä kohti työntekijää (2 työntekijää), lyömisestä tai hakkaamisesta (1), raapimisesta (1), puremisesta (1), tönimisestä (1) ja potkimisesta (1) sekä seksuaalisesta ahdistelusta (1). Työntekijät edustivat sosiaalityöntekijöitä, perhetyöntekijöitä ja kotihoidon työntekijöitä.

Lomakkeita, joilla työntekijät ilmoittavat työsuojelulle sattuneista väkivalta- tai läheltä piti-tilanteista, saapui kunnista kuusi kappaletta. Lomakkeisiin kirjataan tilanteeseen joutuneen henkilötiedot, tapahtuma-aika ja –paikka, silminnäkijät, vammat, haitat ja vahingot, joita tilanteesta aiheutui, avunsaanti tilanteessa jne. Lomakkeet eroavat toisistaan siinä, kysytäänkö lomakkeessa myös väkivaltatilanteen toisen osapuolen henkilötiedot sekä siinä mainitaanko lomakkeessa, kuka sen täyttää ja kenelle se pitää toimittaa. Osassa lomakkeita näkyy se, että ne on laadittu vakuutusyhtiön tapaturmalomakkeen pohjalta. Tämä saattaa ohjata täyttäjää ilmoittamaan vain sellaiset väkivaltatilanteet, joista on seurannut työtapaturma.

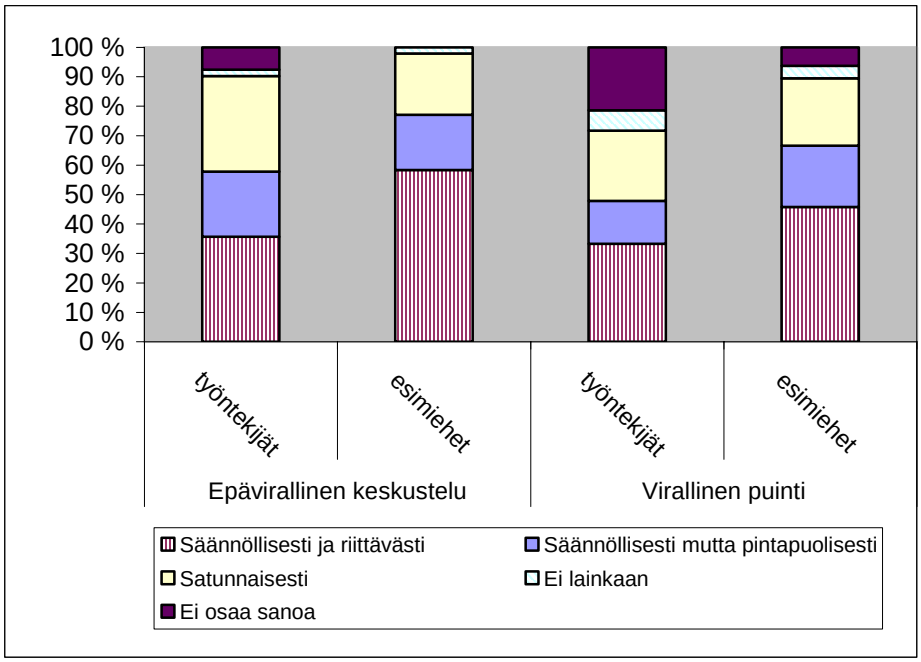
Mallilomakkeeksi on valittu lähetettyjen lomakkeiden ulkopuolelta Hyvinkään kaupungissa käytössä oleva väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointilomake (liite 11), joka saatiin ”julkisesti” käyttöön Järvenpään työkokouksessa keväällä 2007. Tämä julkisuus oli lomakkeen valintakriteeri. (Hyvinkää ei kuulunut työväkivaltakyselyjen kohderyhmään toimialajohdon kyselyä lukuun ottamatta eikä sieltä siten pyydetty hankkeen aiemmassa vaiheessa asiakirjoja tai lomakkeita hankkeen käyttöön.)

6.5 Sattuneiden tilanteiden jälkipuinti

Jos työpaikalla sattuu työväkivaltatilanteita, on tärkeää, että ne käydään läpi työpaikalla. Kuvioon 23 on koottu työntekijöiden ja esimiesten vastaukset siihen, kuinka sattuneita työväkivaltatilanteita käsitellään työpaikoilla. Kuviossa on erotettu toisistaan epävirallinen, työtovereiden keskinäinen käsittely ja virallinen, esimiehen johdolla tapahtuva käsittely. **Yleisintä oli, että sattuneista tilanteista keskusteltiin epävirallisesti työntekijöiden kesken** työyhteisössä. Yli puolessa

esimiesten työyhteisöistä ja runsaassa kolmasosassa työntekijöiden työyhteisöjä keskusteluja käytiin säännönmukaisesti aina, kun jotain oli tapahtunut tai uhannut tapahtua, ja keskustelu oli vastaajien mielestä myös riittävää. Jonkinlaista työntekijöiden keskinäistä keskustelua (mukaan lukien säännöllinen ja riittävä sekä satunnainen ja pintapuolinen) oli tapana käydä 90%:ssa työntekijöiden ja 98%:ssa esimiesten työyhteisöistä. Työntekijöistä 8% ei osannut vastata, keskustellaanko sattuneista väkivaltatilanteista työntekijöiden kesken.

Kuvio 23. Sattuneiden työväkivaltatilanteiden käsittely työpaikalla (%) työntekijöiden ja esimiesten vastausten mukaan (N=406 työntekijät ja N=48 esimiehet)

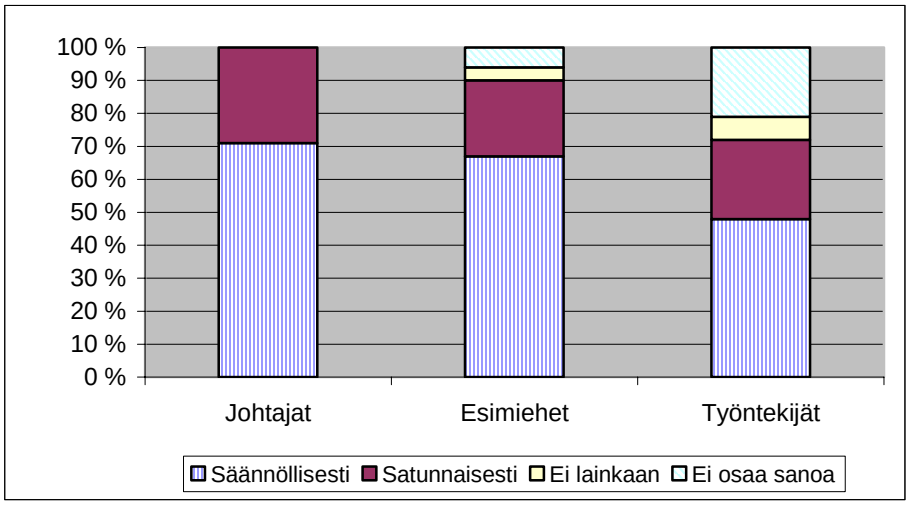


Virallinen väkivaltatilanteiden käsittely esimiehen ja/tai johdon kanssa tai esimiehen johdolla tiimissä tai osastokokouksessa tai virallisessa jälkipuintitilaisuudessa oli **säännöllisesti käytössä joka toisen kyselyn vastanneen työntekijän työnyhteisössä ja kahdessa kolmasosassa esimiesten työyhteisöistä**. Näissä työyhteisöissä vastaajat pitivät käsittelyä myös riittävänä. Virallista käsittelyä ei ollut lainkaan 7%:ssa työntekijöiden ja 4%:ssa esimiesten työpaikoista. Joka viides vastannut työntekijä ei tiennyt, käsitelläänkö sattuneita tilanteita työpaikalla yhdessä esimiehen kanssa. Tapahtunutta työväkivaltaa oli tapana käsitellä **virallisesti** esimiehen kanssa **useammin Pohjois-Karjalassa** (52%) kuin Uudellamaalla (44%) työntekijöiden kyselyn perusteella. Virallinen käsittely oli useammin tapana kaupunkimaisten (57%) ja harvinaisinta taajaan asuttujen (35%) kuntien työyhteisöissä.

Sattuneiden väkivaltatilanteiden käsittelystä työpaikalla kysyttiin myös siinä osassa kyselyä, joka koski tuoreimman väkivaltatilanteen seurauksia. Tuoreimmista väkivaltatilanteista keskusteltiin työntekijöiden vastausten mukaan neljässä tapauksessa viidestä työtovereiden kesken epävirallisesti. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta oli pieni ero; fyysisen väkivallan tilanteista keskusteltiin hieman harvemmin työtovereiden kanssa. Virallisemmista käsittelytavoista yleisin oli henkisen väkivallan ja uhkailun osalta keskustelu lähiesimiehen kanssa tapahtuneesta (37%) ja fyysisen väkivallan osalta tiimi- tai osastokokouksessa käsittely (32%).

Kuviossa 24 on verrattu johtajien, lähiesimiesten ja työntekijöiden vastauksia sattuneiden tilanteiden käsittelyn säännöllisyydestä. Tässä on kyse esimiehen kanssa tapahtuvasta, hänen johtamastaan tai organisoimastaan käsittelystä. **Johtajilla ja esimiehillä oli huomattavasti myönteisempi käsitys sattuneiden tilanteiden käsittelystä kuin työntekijöillä**. 71% johtajista, 67% lähiesimiehistä ja 48% työntekijöistä vastasi, että käsittely oli säännöllistä. Vastausten ero johtuu siitä, että viidesosa työntekijöistä ei tiennyt, miten sattuneita tilanteita käsitellään tai käsitelläänkö niitä ylipäänsä mitenkään. Kyse voi olla kummasta tahansa. Noin puolet työntekijöistä ilmoitti joutuvansa työväkivallan kohteeksi harvemmin kuin kerran vuodessa, joten voi olla, että he osallistuvat itse melko harvoin väkivaltatilanteiden jälkihoitotilanteisiin eivätkä siksi tiedä, miten käsittely tapahtuu. Toisaalta ei tiedä –vastaukset voivat sisältää ei käsitellä -vastauksia.

Kuvio 24. Sattuneiden väkivaltatilanteiden käsittely työpaikalla johtajien, lähiesimiesten ja työntekijöiden mukaan (%) (N=14 johtajat, N=48 esimiehet ja N=406 työntekijät)



Järvenpään työkokouksen yksi teemaryhmä pohti työväkivaltatilanteiden ja väkivallan uhkatilanteiden jälkihoitoa. Jokaisella työpaikalla tulee olla yhteistoiminnassa työntekijöiden kanssa

ennalta laaditut toimintaohjeet tapahtuneiden väkivaltatilanteiden ja uhkatilanteiden käsittelyyn, so. **jälkihoitosuunnitelma**. Jälkihoitosuunnitelmasta pitäisi ilmetä seuraavat seikat:

- miten järjestyy välitön ensiapu vahingoittuneelle työntekijälle ja toimittaminen hoitoon
- miten tapahtuu avun hälyttäminen vaara- ja uhkatilanteissa yleensä ja miten järjestetään yksintyöskenteleville tarpeellinen yhteydenpito muihin työntekijöihin tai työnantajaan tai hänen edustajaansa ja avun hälyttäminen
- mikä taho huolehtii tilanteessa mukana olevien jälkihoidosta 1-2 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta; jos taho ei ole työterveyshuolto, kuka toimittaa tiedon tapahtuneesta ja jälkihoidosta työterveyshuollolle
- miten järjestetään muun työyhteisön jälkihoito tai asian yhteisöllinen käsittely työpaikalla
- miten ja missä tilanteissa tehdään tapaturmailmoitus ja miten se toimitetaan työantajan tapaturmavakuutuslaitokselle
- miten tehdään työpaikan oma sisäinen väkivaltatilanteen tai läheltä piti –tilanteen ilmoitus (lomakkeelle/sähköisesti/vihkoon/jotenkin muuten, kuka tekee ja kenelle/minne ilmoitus toimitetaan ja kuka toimittaa ilmoituksen eteenpäin) ja minkälainen on työnantajan työväkivallan seurantamenettely (ketkä seuraavat, millä aikataululla, miten seurataan jne.)
- tehdäänkö tapahtuneesta rikosilmoitus poliisille; mitä sen tekemisestä on yhteistoiminnassa päätetty.

6.6 Uusien työntekijöiden perehdytys

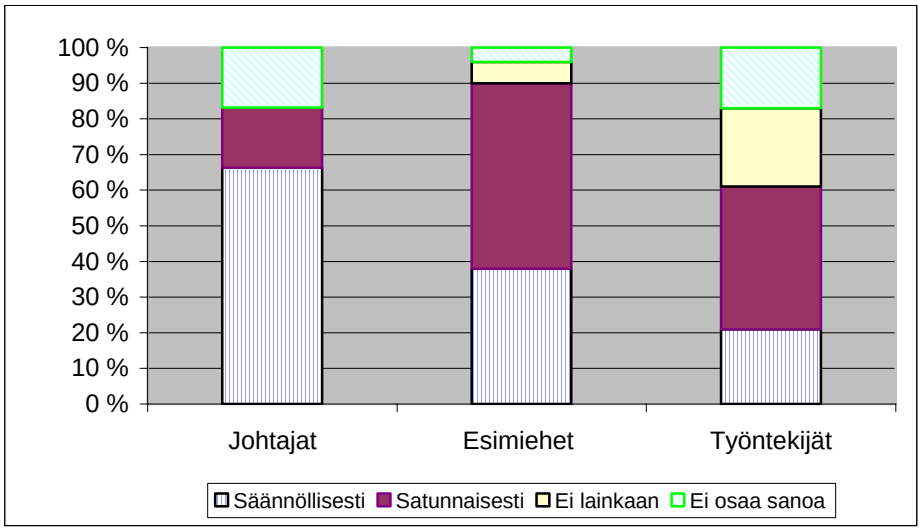
Uusien työntekijöiden työsuojelu työväkivaltaa vastaan alkaa perehdytyksestä. On tärkeää käsitellä työpaikan työväkivaltavaaroja ja uhkia sekä niiden ehkäisyä, hallintaa sekä jälkihoitoa perehdytyksessä. Kuviossa 25 on kuvattu sitä, mitä mieltä työntekijät, esimiehet ja johtajat olivat perehdytyksen säännöllisyydestä ja riittävyydestä omissa työyksiköissään.

Enemmistö sosiaalijohtajista oli sitä, että hänen johtamissaan sosiaalitoimen yksiköissä **uudet työntekijät perehdytetään työväkivaltatilanteisiin säännöllisesti. Enemmistö lähiesimiehistä** sen sijaan oli sitä mieltä, että omalla työpaikalla perehdytettiin uusia työntekijöitä työväkivaltatilanteisiin **vain satunnaisesti**. Työntekijöistä 40% katsoi perehdytyksen satunnaiseksi ja 21 % säännölliseksi. Esimiehet arvioivat tilanteen perehdytyksen osalta huonommaksi kuin työntekijät: kahdeksan esimiestä kymmenestä piti perehdytystä joko satunnaisena tai pintapuolisena[20] (jos se oli säännöllistä). Joka viidennen työntekijävastaajan työpaikalla ei perehdytetty lainkaan uusia työntekijöitä työväkivaltatilanteisiin. Esimiehistä 6% vastasi, ettei

[20] Johtajien kysymys ei sisältänyt mitään perehdytyksen riittävyydestä/pintapuolisuudesta, vaan ainoastaan säännöllisyyden/satunnaisuuden.

perehdytystä järjestetty lainkaan. **Tilanne,** jota voidaan pitää hyvänä ja **jossa perehdytys oli sekä säännöllistä että riittävää, oli 5%:ssä vastanneiden työntekijöiden ja 4%:ssa vastanneiden esimiesten työpaikoista**. 17% vastanneista työntekijöistä ei tiennyt, oliko omalla työpaikalla perehdytystä työväkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan vai ei.

Kuvio 25. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työväkivalta-asioihin työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien mukaan (%) (N=404 työntekijät , N=48 esimiehet ja N=14 johtajat)

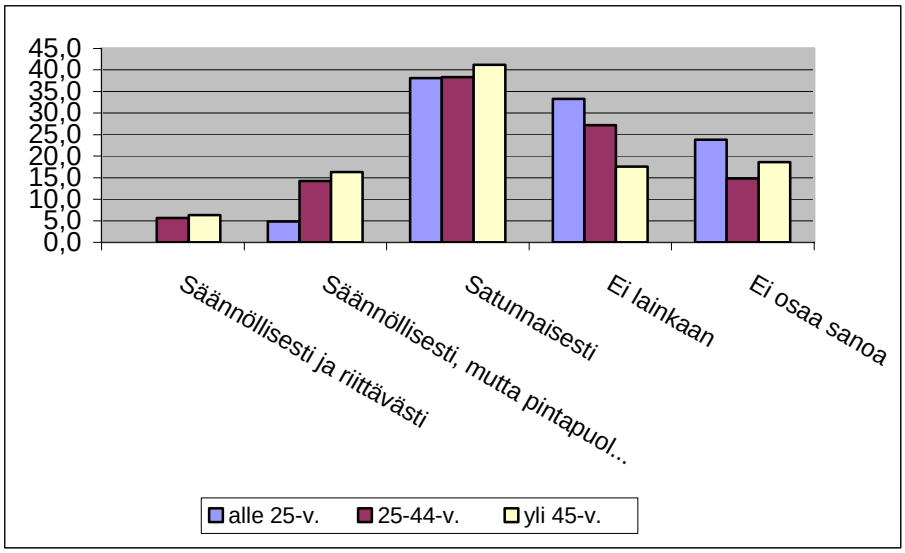


Kotihoidossa (21%) **säännöllinen perehdytys oli hieman yleisempää** kuin sosiaalityössä (17%). Perhetyössä se oli vähäisintä (15%). Perhetyössä oli myös muita enemmän niitä työntekijöitä (30%), jotka eivät tienneet, järjestetäänkö työpaikalla perehdytystä työväkivaltatilanteisiin vai ei. Sosiaalityössä epätietoisia oli 22% ja kotihoidossa 16%. **Maaseutumaiset kunnat huolehtivat perehdytyksestä paremmin** (perehdytyksen katsoi säännölliseksi 24% vastanneista työntekijöistä) kuin kaupunkimaiset (21%) ja taajaan asutut kunnat (15%). Osa kuntatyyppien välisestä erosta palautuu ammattikuntien väliseen eroon, sillä kotihoidon työntekijöiden vastaukset ovat yliedustettuina maaseutumaisista kunnista tulleiden vastauksissa ja aliedustettuina taajaan asuttujen kuntien työntekijöiden vastauksissa. Maakuntien välillä ei ollut eroa perehdytystä koskevissa vastauksissa.

Kuviossa 26 on tarkasteltu työntekijöiden vastauksia perehdytystä koskevaan kysymykseen ikäryhmittäin. Mitä nuorempia vastanneet työntekijät olivat, sitä vähäisemmäksi he arvioivat perehdytyksen. **Yksikään alle 25-vuotiaista vastaajista ei pitänyt uusien työntekijöiden perehdytystä työväkivalta-asioihin säännöllisenä ja riittävänä.** On muistettava, että nuoria vastaajia oli vain 22, joten tulos ei ole yleistettävissä. On kuitenkin oireellista, että juuri nuoret vastaajat, jotka ovat todennäköisesti olleet suhteellisesti useammin viimeksi ”uusia työntekijöitä”

työpaikoillaan, näkivät tilanteen huonoimpana. Nuorissa oli myös vanhempia työntekijöitä suhteellisesti enemmän niitä, jotka eivät osanneet vastata, onko työpaikalla perehdytystä työväkivalta-asioihin vai ei.

Kuvio 26. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työväkivalta-asioihin ikäryhmittäin työntekijöiden kyselyssä (%) (N=409)



Perehdytystä käsiteltiin työturvallisuus –hankkeen Järvenpään työkokouksessa 20.3.2007. Kokouksessa syntynyt perehdytyksen mallia esitellään luvussa 8.4 Hyvät käytännöt ja mallit.

6.6 Koulutus

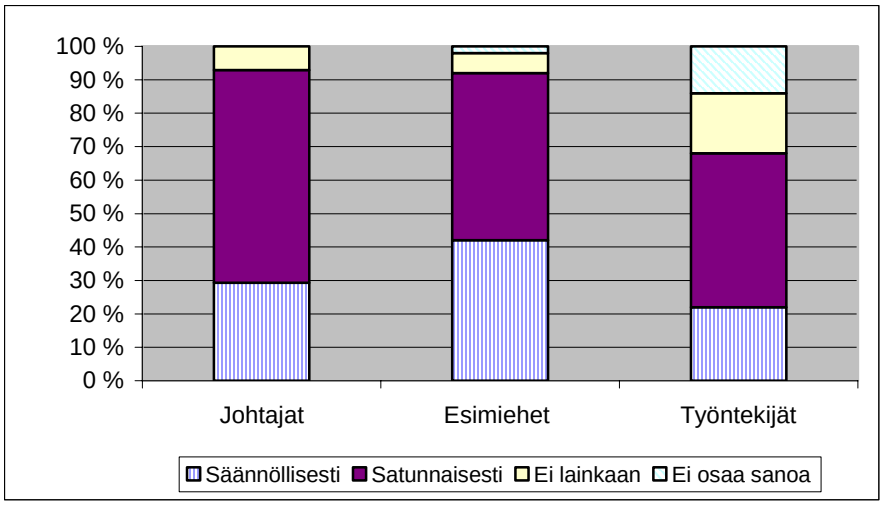
Enemmistö (52%) kyselyyn vastanneista työntekijöistä piti valmiuksiaan kohdata väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas erittäin tai melko hyvinä. Huonoina valmiuksiaan piti 19% vastaajista. Toisaalta 28% ei osannut vastata kysymykseen ja 2% jätti vastaamatta kysymykseen. Keskimääräistä paremmiksi omat valmiutensa kohdata työväkivaltaa kokivat lastensuojelun perhetyöntekijät, joista 67% piti valmiuksiaan erittäin tai melko hyvinä. Kotihoidon ja – palvelun työntekijöissä oli eniten niitä, jotka kokivat valmiutensa huonoiksi (20%) ja sosiaalityöntekijöissä niitä, jotka eivät osanneet arvioida valmiuksiaan (31%).

Lähes kaikki (97%) kyselyyn vastanneista työntekijöistä kokivat, että työväkivaltakysymyksistä olisi hyvä saada lisätietoa. 72% kysymykseen vastanneista 406 työntekijästä koki tarvitsevansa lisätietoa väkivaltaisen henkilön kohtaamisesta, 56% väkivaltatilanteiden ehkäisystä, 52% itsepuolustuksesta ja 49% väkivaltatilanteiden jälkipuinnista ja –hoidosta. Yli kolmannes vastaajista toivoi lisää tietoa myös työturvallisuuslainsäädännöstä ja

väkivaltaisen käyttäytymisen syistä. **Esimiehistä 92% kaipasi lisätietoa työväkivalta-asioista.** Useimmat esimiehet kokivat tarvitsevansa lisätietoa väkivaltatilanteiden jälkipuinnista ja –hoidosta (82% vastanneista 45 esimiehestä), väkivaltaisen henkilön kohtaamisesta (78%), väkivaltatilanteiden ehkäisystä (69%) ja työturvallisuuslainsäädännöstä (58%). Myös itsepuolustuksesta ja väkivaltaisen käyttäytymisen syistä kaipasi moni esimies lisätietoa.

Kuviossa 27 verrataan työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien näkemystä työantajan järjestämän työväkivalta-asioihin liittyvän koulutuksen säännöllisyydestä. Suurin osa vastaajista oli kaikissa ryhmissä sitä mieltä, että tällaista **koulutusta järjestetään satunnaisesti**. Esimiehet arvioivat tilanteen työntekijöitä paremmaksi. 18% työntekijöistä vastasi, ettei tällaista koulutusta järjestetä lainkaan, kun esimiehistä samaa mieltä oli 6% ja johtajista 7%. Työntekijöistä 14% ei tiennyt, järjestetäänkö koulutusta vai ei. **Hyvä tilanne** (koulutus oli sekä säännöllistä että riittävää[21]) **oli työntekijöiden mielestä joka kuudennessa ja lähiesimiesten mielestä joka neljännessä työpaikassa**.

Kuvio 27. Koulutuksen järjestäminen työväkivalta-asioista työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien mukaan (%) (N=404 työntekijät, N=48 esimiehet ja N=14 johtajat)



Sosiaalialan työolot –hankkeen osahankkeessa ”Itseohjautuva ja reflektoiva toiminta sosiaalityön dynaamisen ja verkostoituneen asiantuntijuuden perustana” tehtiin kyselytutkimus, joka sisälsi koulutukseen liittyvän väittämän ”turvallisuusasioita kerrataan työpaikallani riittävän usein”. Kyselyä kutsutaan jatkossa asiantuntijuuskyselyksi. Lähes puolet (45%) kyselyyn vastanneista 158 sosiaalialan työntekijästä oli täysin tai jokseenkin eri mieltä ja runsas viidesosa ei ollut samaa eikä

[21] Johtajilta ei pyydetty arviota koulutuksen riittävyydestään, vaan ainoastaan sen säännöllisyydestä.

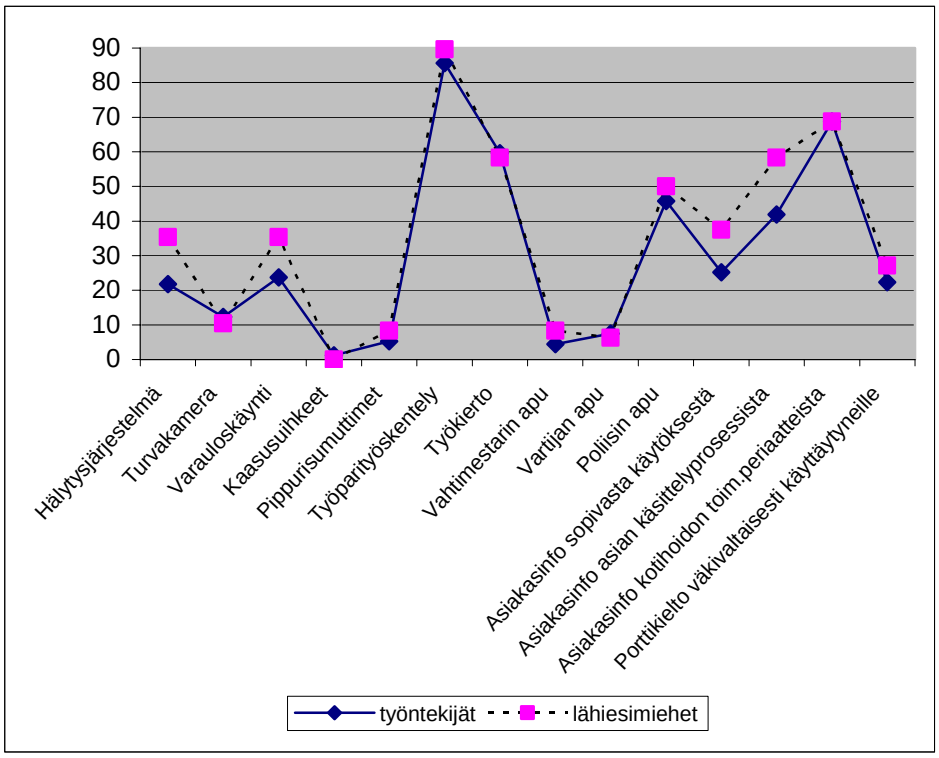
eri mieltä kuin väittämä. Noin puolet vastaajista työskenteli pääkaupunkiseudulla ja toinen puoli eri puolilla Suomea erilaisissa sosiaalialan työpaikoissa.

Pohjois-Karjalassa ammattikorkeakoulu teki Joensuun työkokoukseen osallistuneille kunnille tarjouksen organisaatio- tai työyhteisökohtaisesti räätälöitävästä Turvallisuus asiakaspalvelu-tilanteissa –täydennyskoulutuksesta (ks. liite 12). Koulutus jakaantuu kahteen kokonaisuuteen, teoriaosaan (3h) ja käytännön harjoitteluun (2h). Se voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että teoriakoulutus pidetään useamman työyhteisön henkilöstölle ja käytännön harjoittelut toteutetaan työyhteisökohtaisesti (max 20 henkilöä).

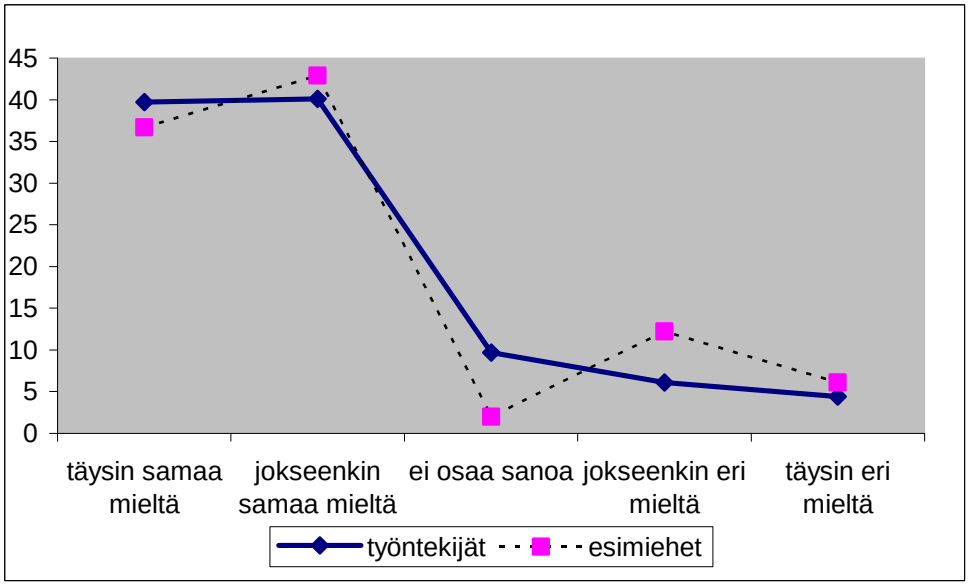
6.7 Turvajärjestelmät

Kuviossa 28 kuvataan kunnissa käytössä olevia turvallisuutta parantavia järjestelyjä, käytäntöjä ja laitteita työntekijöiden ja lähiesimiesten vastausten perusteella. **Yleisimmin käytetty turva-järjestely oli työparityöskentely** oli käytössä 86%:ssa työntekijöiden ja 90%:ssa esimiesten työyhteisöistä. Kotihoidossa oli varsin yleistä informoida asiakkaita palvelun toimintaperiaatteista; 69% sekä työntekijöistä että lähiesimiehistä vastasi tällaisen olevan käytäntönä. Erityisesti sosiaalityötä koskeva menettely informoida asiakkaita heidän asiansa käsittelyn etenemisestä oli työntekijävastaajien mukaan käytössä neljässä työyhteisössä kymmenestä ja esimiesten vastausten mukaan kuudessa työyhteisössä kymmenestä. Työkiertoa käytettiin kuudessa työyhteisössä kymmenestä sekä työntekijöiden että esimiesten vastausten mukaan. Poliisin apuun turvauduttiin joka toisessa työyhteisössä. Tekniset turva- ja hälytyslaitteet sekä varapoistumistiet olivat hieman yleisempiä esimiesten kuin työntekijöiden työyhteisöissä; joka kolmannen esimiehen työyhteisössä hälytysjärjestelmä ja varauloskäynti työhuoneesta, kun työntekijöillä vastaavat järjestelyt olivat joka viidennellä (hälytysjärjestelmä) ja joka neljännellä (varauloskäynti). Tulos on ymmärrettävä, koska kaikki esimiehet työskentelivät toimistossa. Kotikäynneillä on usein käytössä vain puhelin, jota ei välttämättä ymmärretä hälytysjärjestelmäksi, jollei puhelimen toisesta päästä ole saatavissa apua nopeasti hälytyksen jälkeen. Vartijoiden ja vahtimestarien, turvakameroiden sekä erityisesti kaasusuihkeiden ja pippurisumuttien osuus turvajärjestelyissä oli melko vähäinen. Noin neljäsosassa työntekijöiden ja runsaassa kolmasosassa esimiesten työyhteisöistä oli tapana informoida asiakkaita siitä, minkälainen käytös on sopivaa. Porttikielto räpsähti väkivaltaisesti käyttäytyneelle noin viidesosassa työntekijöiden ja neljäsosassa esimiesten työyhteisöjä.

Kuvio 28. Käytössä olevat työturvallisuutta parantavat työ- ja tilajärjestelyt, työkäytännöt, hälytys- ja turvalaitteet sekä turvallisuusalan työntekijöiden apu (%) (N=413 työntekijät ja N=48 esimiehet)



Kuvio 29. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset työpari järjestyy –väittämään (%) (N=411 työntekijät ja N=49 esimiehet)



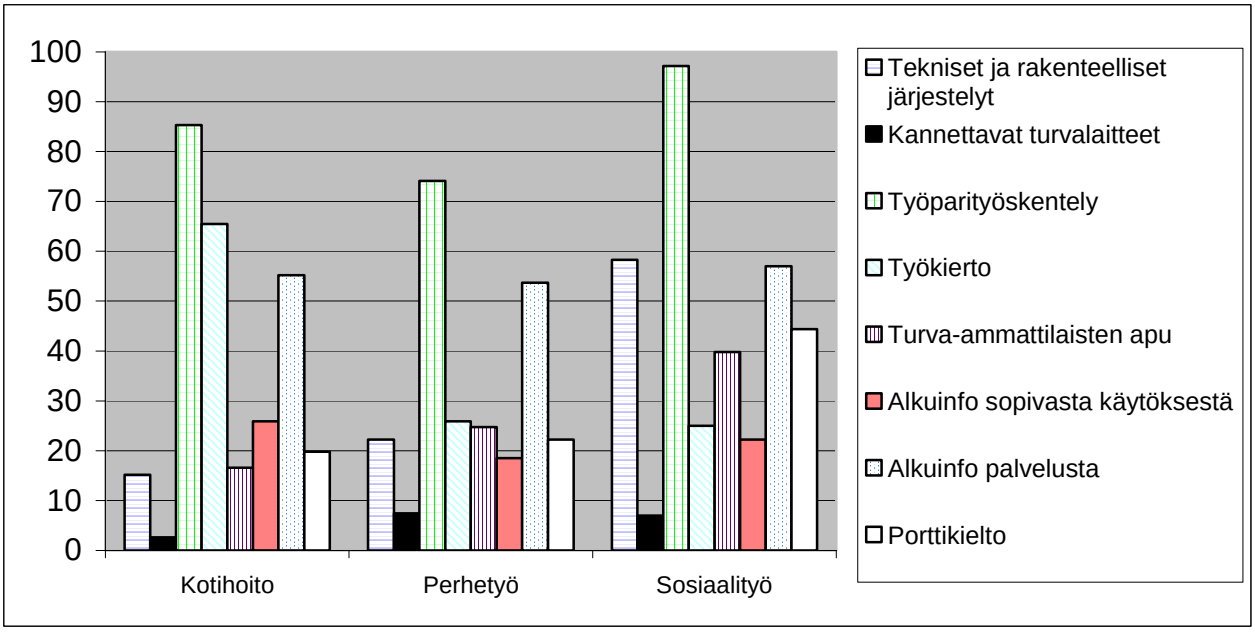
Parityön osalta työntekijöille ja esimiehille esitettiin vastattavaksi myös asenneväittämä, jonka mukaan **”esimieheni pystyy yleensä järjestämään työntekijälle työparin uhkaavia työtilanteita varten”**. Vastaaja sai ottaa tähän kantaa 5-asteisella asteikolla täysin samaa mieltä … täysin eri mieltä. **Useimmat vastaajat voivat olla melko luottavaisia, että näin on** (ks. kuvio 29). Täysin samaa mieltä tämänsisältöisen väittämän kanssa oli neljä vastaajaa kymmenestä ja osittain samaa mieltä samoin neljä vastaajaa kymmenestä. 11% vastaajista oli osittain tai täysin eri mieltä väitteen kanssa ja 9% ei osannut vastata kysymykseen. 18 työntekijävastaajaa (4%) ja 3 esimiesvastaajaa (6%) ei katsonut voivansa lainkaan luottaa siihen, että työpari järjestyy tarvittaessa (= täysin eri mieltä olevat). Työntekijöistä 16 oli kotipalvelun tai – hoidon työntekijää ja kaksi sosiaalityöntekijää.

Eri turvajärjestelyjen käytössä oli eroja ammattiryhmittäin. Kuviossa 30 tarkastellaan turvallisuus-järjestelyiden käyttöä ammattiryhmittäin työntekijöiden vastausten perusteella. Turvallisuusjärjestelyt on ryhmitelty kuviossa seuraavasti:

* Tekniset ja rakenteelliset järjestelyt: hälytysjärjestelmä, turvakamera, varauloskäynti
* Kannettavat turvalaitteet: pippurisumutin, kaasusuihke
* Työparityöskentely
* Työkierto
* Turva-ammattilaisten apu: vahtimestarin, vartijan, poliisin apu
* Alkuinfo sopivasta käytöksestä: asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa siitä, miten heidän pitää käyttäytyä asioidessaan ja minkälainen käytös on sallittua
* Alkuinfo palvelusta: asiakkaille kerrotaan heti alussa siitä, miten heidän asiansa käsittely tulee prosessina etenemään, asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan kotihoidon toimintaperiaatteista säännöllisesti asiakkuuden alkaessa
* Porttikielto

Yleisin turvajärjestely, työparityöskentely oli käytössä 97%:ssa sosiaalityöntekijöiden, 85%:ssa kotihoidon ja –palvelun työntekijöiden ja 74%:ssa perhetyöntekijöiden työyhteisöistä. Kotihoidossa seuraavaksi yleisin keino oli työkierto, joka oli käytössä kahdessa kolmasosassa kotihoidon, mutta vain neljäsosassa sosiaali- ja perhetyön työyhteisöistä. Lähes 60%:ssa sosiaalityöntekijöiden työyhteisöjä oli työparityöskentelyn lisäksi käytössä teknisiä ja rakenteellisia järjestelyjä, kun perhetyössä niitä oli käytössä 22%:ssa ja kotihoidossa 15%:ssa työyhteisöistä. Kaikilla ammattialoilla yli puolessa työyhteisöistä oli tapana informoida asiakkaita siitä, miten heidän asiansa käsittely tulee etenemään tai mitkä ovat palveluperiaatteet. Turvallisuusammattilaisten apuun turvauduttiin ja porttikieltoa käytettiin sosiaalityöntekijöiden työyhteisöissä selvästi enemmän kuin muilla ammattialoilla.

Kuvio 30. Turvallisuusjärjestelyjen käyttö ammattiryhmittäin (%) (N=413)



Erilaisia turvallisuutta parantavia järjestelyjä oli käytössä eniten sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät työskentelevät suurimman osan (yli puolet) työajastaan toimistossa, johon on mahdollista asentaa turvakamera, varustaa huoneet varauloskäynneillä ja hankkia vahtimestarin tai vartijan palveluita. Hälytysjärjestelmän kautta voi saada toimistossa nopeammin apua kuin kotikäynnillä edellyttäen, että toimistossa on paikalla myös joku toinen työntekijä. Toimistossa on myös mahdollista panna täytäntöön porttikieltoja niille asiakkaille, jotka ovat käyttäytyneet väkivaltaisesti. Kotihoidossa ja – palvelussa monipuolisimmat turvajärjestelyt ovat mahdollisia palvelutaloissa. 13% kyselyyn vastanneista kotihoito- ja -palvelutyöntekijöistä työskenteli niissä. Kotikäynneillä käytössä ovat yleisimmin työparityöskentely, työkierto väkivallan uhkaa sisältävissä tehtävissä sekä asiakkaiden informointi kotihoidon toimintaperiaatteista. Perhetyössä käytetään vähiten erilaisia työturvallisuutta parantavia keinoja lukuun ottamatta pippurisumuttia, joiden käyttö on yleisintä perhetyössä mutta ei kovin yleistä sielläkään.

Kuviossa 31 on tarkasteltu eri turvajärjestelyiden merkitystä. Turvajärjestelyt on ryhmitelty samalla tavalla kuin edellisessä kuviossa. Johtajien kyselyssä oli vastattavana neljä sellaista vaihtoehtoa, joita ei ollut muissa kyselyissä. Niissä oli kyse työnantajan toimista tai työnantajan kanssa sovituista käytännöistä sattuneen työväkivaltatilanteen jälkeen. Tällaisia olivat:

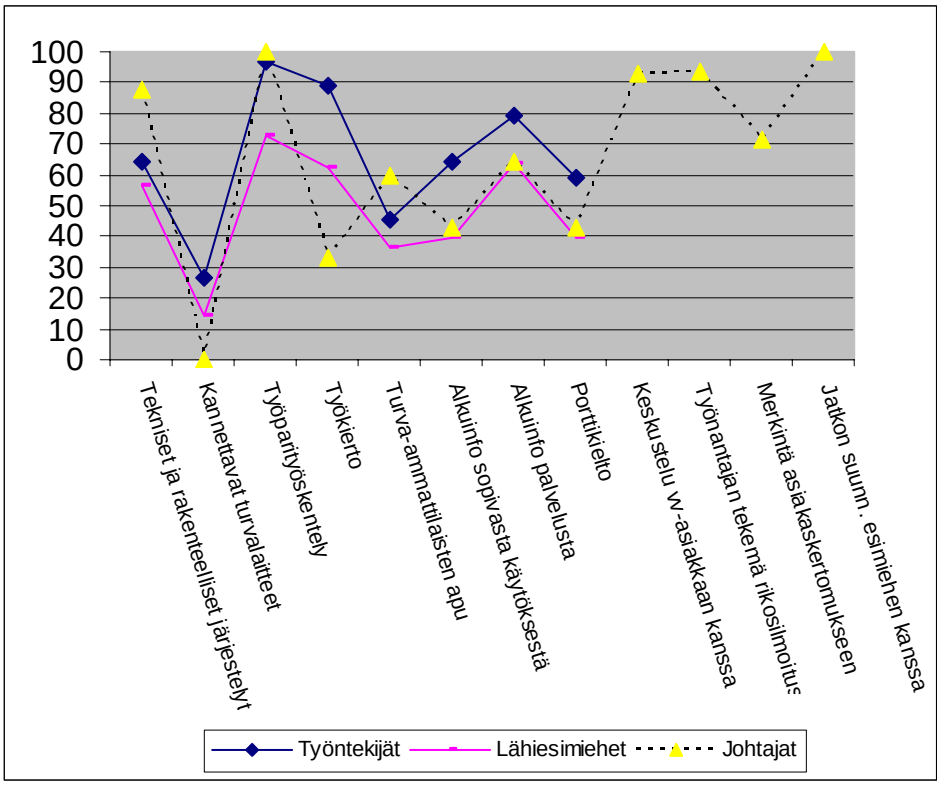
* väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytynyttä asiakasta ei palvella ennen kuin väkivalta- tai uhkatilanne on käyty läpi asiakkaan, työntekijän ja esimiehen kesken ja sovittu siitä, miten asiointi jatkossa hoidetaan

* työnantaja tekee väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyneestä asiakkaasta rikosilmoituksen

* asiakaskertomukseen/hoitosuunnitelmaan kirjataan tilanteet, joissa asiakas on käyttäytynyt väkivaltaisesti työntekijää kohtaan

* sattuneet vaara- ja läheltä piti –tilanteet käydään aina työyhteisössä läpi esimiehen kanssa ja suunnitellaan jatkotoimet.

Kuvio 31. Turvajärjestelyiden merkitys (= hyvin tai melko tärkeä) työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien mukaan (%) (N=413 työntekijät, N=48 esimiehet ja N=14 johtajat)



Työntekijöiden ja lähiesimiesten näkemys turvajärjestelyiden tärkeydestä oli varsin samansuuntainen. **Lähes jokainen työntekijävastaaja piti työparityöskentelyä hyvin tai melko tärkeänä työturvallisuutta parantavana käytäntönä**. Yli puolet työntekijävastaajista piti tärkeänä myös työkiertoa, asiakkaiden informointia palveluperiaatteista sekä asioinnissa sopivasta käytöksestä asiakkuuden alussa sekä teknisiä ja rakenteellisia järjestelyjä. Lähiesimiehet pitivät tärkeimpinä samoja järjestelyjä kuin työntekijät. Molemmat pitivät kaikkia kyselyssä esiin tuotuja työturvallisuutta parantavia menettelyjä ja laitteita tärkeämpinä kuin mikä niiden käyttöaste

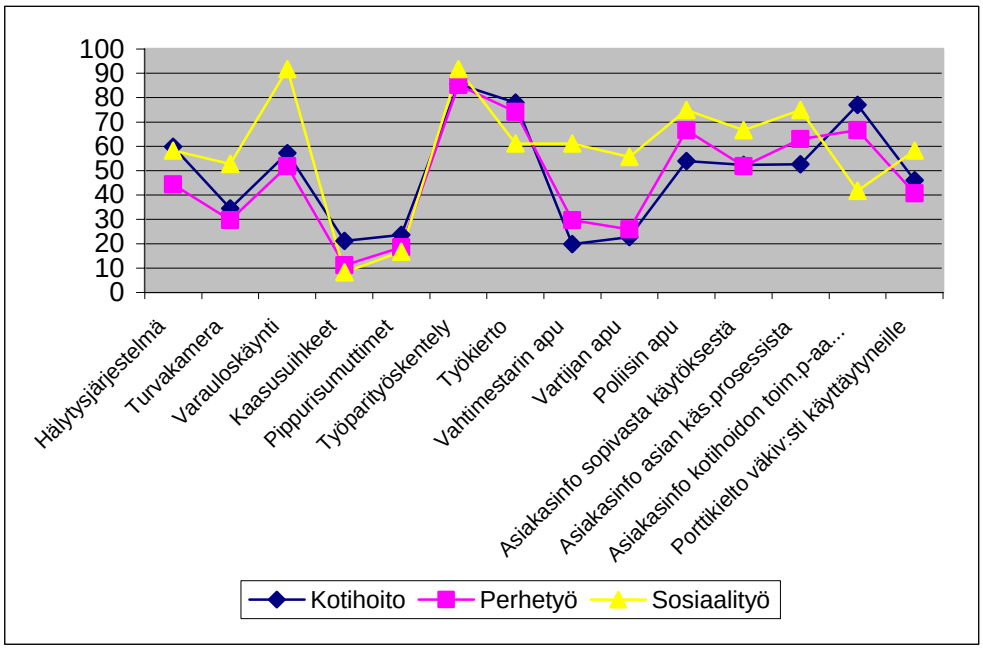
työpaikoilla oli. **Esimiesten luottamus kyselyssä mainittuihin työturvallisuutta parantaviin keinoihin oli** kuitenkin **kauttaaltaan heikompi kuin työntekijöiden luottamus**.

Sosiaalijohtajat arvostivat työntekijöitäkin enemmän työparikäytäntöä, sillä kaikki johtajat pitivät sitä tärkeänä. Suurin ero johtajien ja muiden vastaajien välillä koskee teknisiä ja rakenteellisia järjestelyjä, joita huomattavasti useampi johtaja kuin työntekijä tai lähiesimies piti tärkeänä sekä työkiertoa, johon puolestaan uskoi varsin harva johtaja verrattuna muihin vastaajiin. Kaikki sosiaalijohtajat pitivät tärkeänä sitä, että sattuneen väkivaltatilanteen jälkeen tilanne puidaan työpaikalla esimiehen ja työntekijän kesken ja sovitaan siitä, miten jatkossa toimitaan. Lähes kaikki johtajat pitivät tärkeinä myös rikosilmoituksen tekoa ja väkivaltatilanteen käsittelyä asiakkaan, työntekijän ja esimiehen kesken. Pippurisumuttimen ja kaasusuihkeeseen merkitykseen ei uskonut yksikään sosiaalijohtaja.

Eri keinojen merkitys vaihteli ammattiryhmittäin johtuen erilaisesta työstä ja työympäristöstä (ks. kuvio 32). **Sosiaalityöntekijöille oli työparityöskentelyn lisäksi tärkeää, että työhuoneesta olisi varauloskäynti.** Enemmistö sosiaalityöntekijöistä arvosti myös turvakameraa sekä vahtimestarin, vartijan ja poliisin apua enemmän kuin muut työntekijäryhmät ja esimiehet. Lisäksi monet sosiaalityöntekijät katsoivat, että asiakkaiden informoinnilla asian käsittelyprosessista ja toimistossa hyväksytystä ja kielletystä käytöksestä on merkittävää työturvallisuuden kannalta. Sen sijaan kaasusuihkua ja pippurisumutinta piti tärkeinä vain vähemmistö sosiaalityöntekijöistä. **Sosiaalityöntekijöillä oli eniten kokemusta eri keinoista, ja he myös uskoivat enemmän useimpiin keinoihin kuin muut ammattiryhmät ja esimiehet**.

Kotihoidon työntekijät katsoivat, että parhaiten työturvallisuutta parantaa työparityöskentelyn lisäksi työkierto ja asiakkaiden informointi kotihoidon toimintaperiaatteista. Työn luonteesta johtuen kotihoidon henkilöstö katsoi hieman muita useammin, että kaasusuihkeilla ja pippurisumuttimilla on merkitystä, ja muita harvemmin, että vartijalla ja vahtimestarilla on merkitystä työturvallisuuden parantamisessa. Perhetyöntekijöiden näkemys oli hyvin samankaltainen kuin kotihoidon työntekijöiden. **Perhetyöntekijät luottivat kotihoitoa enemmän poliisin ja vahtimestarin apuun** ja kotihoitoa vähemmän kaasusuihkeisiin ja hälytysjärjestelmään työturvallisuuden parantamisessa.

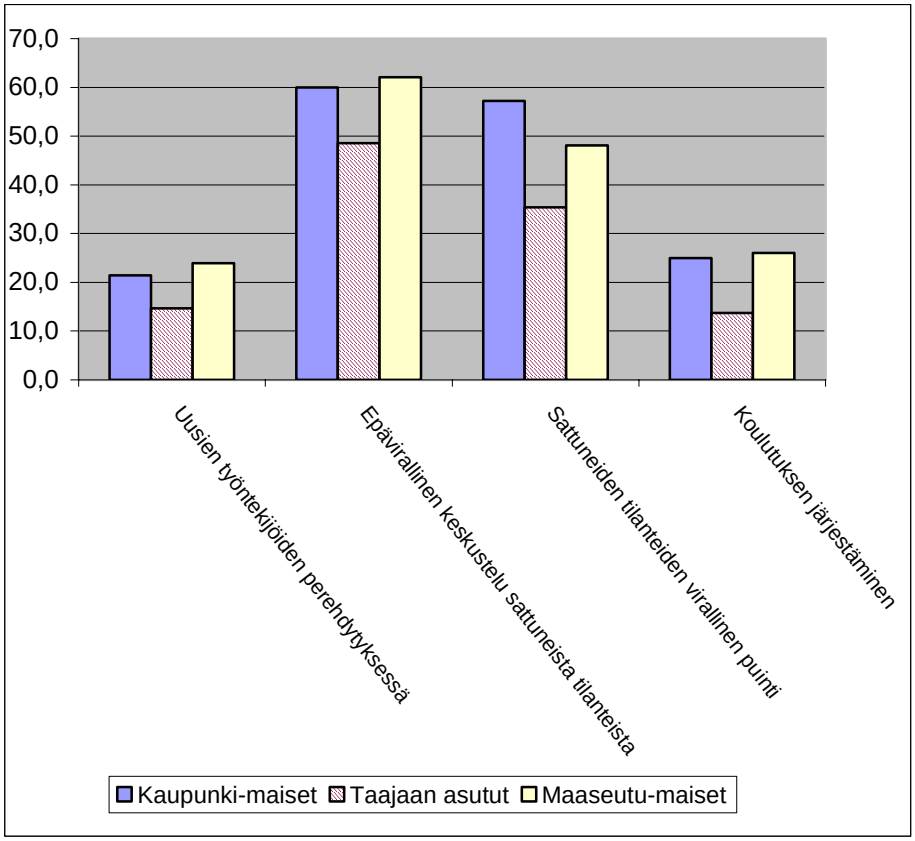
Kuvio 32. Turvallisuusjärjestelyjen merkitys (= hyvin tai melko tärkeä) työturvallisuuden parantamisessa ammattiryhmittäin (%) (N=348 kotihoito, N=36 sosiaalityö, N=27 perhetyö)



6.9 Kuntatyyppien väliset erot

Työväkivalta-asioiden sisällyttämisessä perehdytykseen, asiaan liittyvän koulutuksen järjestämisessä sekä sattuneiden tilanteiden käsittelyssä oli eroja kuntatyypeittäin. Kuviossa 33 on tarkasteltu työväkivalta-asioiden käsittelyä kunnissa kuntatyypin mukaan niiden työntekijöiden prosenttiosuuksien perusteella, joiden mukaan ao. käsittely oli omalla työpaikalla säännöllistä ja riittävää tai säännöllistä ja pintapuolista. **Taajaan asutuissa kunnissa järjestettiin vähiten säännöllisesti perehdytystä, koulutusta sekä sattuneiden tilanteiden jälkikäsittelyä työpaikalla**. Suurin ero (12 %-yksikköä) taajaan asuttujen ja muiden kuntien vastaajien vastausten välillä koskee sattuneiden tilanteiden virallista käsittelyä.

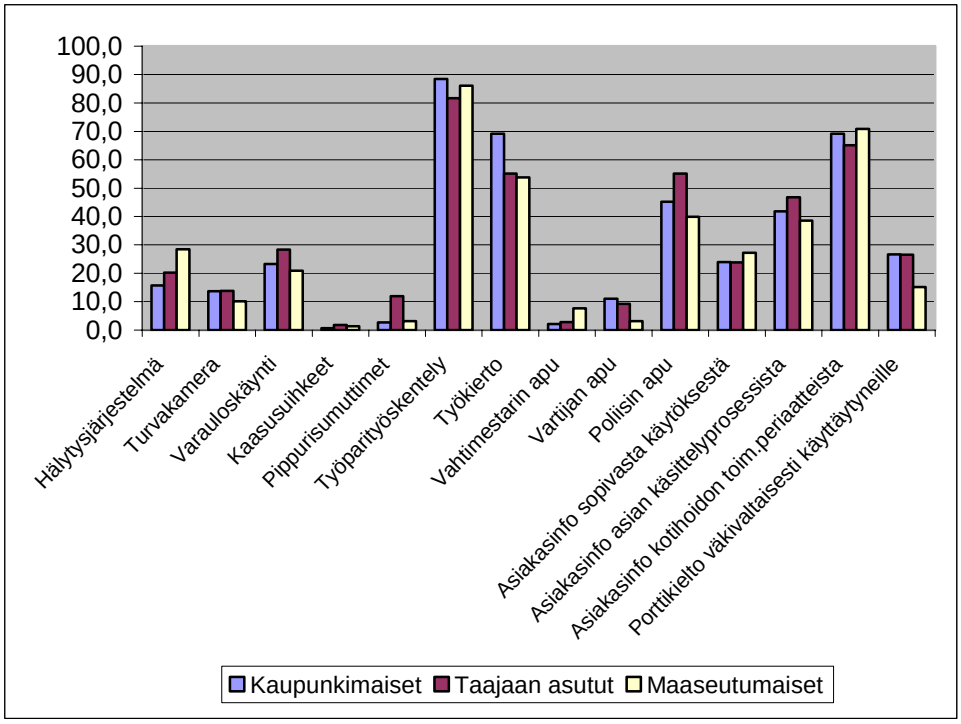
Kuvio 33. Työväkivalta-asioiden säännöllinen käsittely kuntatyypin mukaan (%) (N=409)



Kuviossa 34 on tarkasteltu työturvallisuutta parantavien keinojen käyttöä erityyppisissä kunnissa. Työparityöskentely oli käytössä yhdeksässä kymmenestä kaupunkimaisesta kunnasta ja kahdeksassa kymmenestä taajaan asutusta kunnasta. Maaseutumaisissa kunnissa työparityöskentelyä ei käytetty aivan yhtä yleisesti kuin kaupunkimaisissa kunnissa mutta enemmän kuin taajaan asutuissa kunnissa. Suurimmat erot kuntatyyppien välillä (ero yli 15 %-yksikköä) liittyvät työkierron ja poliisin avun käyttöön. **Työkierto oli** selvästi **enemmän käytössä kaupunkimaisten kuntien kuin maaseutumaisten kuntien työpaikoilla**. **Poliisin apu**a puolestaan käytettiin eniten **taajan asutuissa kunnissa** ja vähiten maaseutumaisissa kunnissa. Erot johtunevat erilaisista resursseista. Työkierto edellyttää tietyn kokoista työntekijäryhmää ja poliisin avun saanti sitä, ettei päivystys ole kymmenien kilometrien päässä tapahtumapaikasta.

Maaseutumaisissa kunnissa puolestaan olivat **hälytysjärjestelmät** selvästi yleisempiä kuin muissa kunnissa. Ero maaseutumaisten ja kaupunkimaisten kuntien välillä oli lähes 13 %-yksikköä. **Porttikielto** väkivaltaisesti käyttäytyneille asiakkaille oli tapana antaa selvästi useammin **kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa** kuin maaseutumaisissa kunnissa (ero 12 %-yksikköä). Yleisesti ottaen porttikieltoa käytettiin kuitenkin vähän, vain joka viidennen työntekijän työyhteisössä keskimäärin.

Kuvio 34. Käytössä olevat turvajärjestelyt kuntatyypin mukaan (%) (N=413)

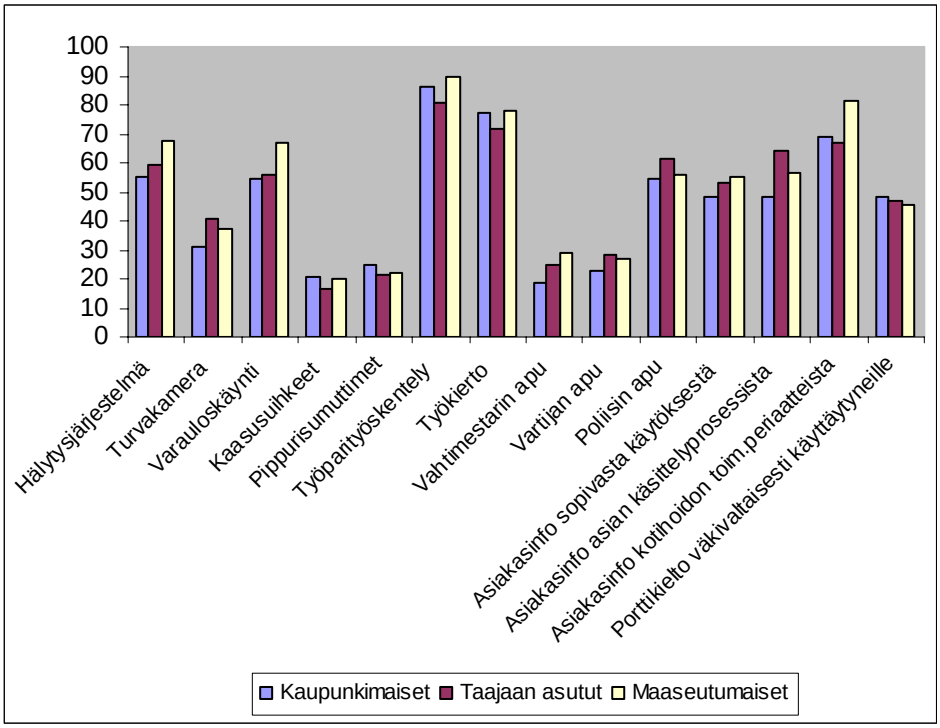


Pääkaupunkiseudun tilanteeseen painottuva Sosiaalialan työolot -kysely sisälsi yhden työturvallisuutta parantavia järjestelyjä ja laitteita koskevan väittämän. Sen mukaan 37% pääkaupunkiseudulla työskennellyistä sosiaali- ja lähialan työntekijöistä oli täysin samaa mieltä siitä, että hänen työpaikallaan oli varauduttu ennakolta työväkivaltaan liittyviin vaaroihin ja uhkiin tila- ja työjärjestelyin ja/tai turvallisuus- ja hälytyslaittein. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 46% vastaajista. Kyselyn vastaajien enemmistö oli sosiaalityöntekijöitä ja heidän esimiehiään. Tulos on samansuuntainen tämän kyselyn tulosten kanssa, jonka mukaan yleisimmin käytetty turvajärjestely, työparityöskentely, oli käytössä 85% vastanneiden työntekijöiden ja esimiesten työpaikoista.

Kuviossa 35 on tarkastelu eri keinojen merkitystä työturvallisuuden parantajana vastaajien edustaman kunnan tyypin mukaan. Suurimmat erot koskevat asiakkaiden informoinnin tärkeyttä. Koska kyselyyn oli vastannut keskimäärin enemmän maaseutumaisten kuntien kotihoidon työntekijöitä, korostuu kotihoidon toimintaperiaatteiden informoinnin merkitys maaseutumaisten kuntien työntekijöiden vastauksissa. Sen sijaan taajaan asuttujen kuntien työntekijöiden vastauksissa kotihoito oli aliedustettuna ja sosiaalityö yliedustettuna. Niinpä taajaan asutuissa kunnissa pidettiin keskimääräistä useammin tärkeänä sitä, että asiakkaita informoidaan siitä, miten heidän asiansa käsittely tulee sosiaalityössä tai lastensuojelussa prosessina etenemään. Kaupunkimaisten kuntien vastaajien epäluottamus asiakkaiden informointiin asian käsittelyn

etenemisestä ei selity aineiston vinoudella. Jos jätetään huomioon ottamatta kotihoidolle tyypilliset turvallisuutta parantavat keinot, työparityöskentely, työkierto ja asiakkaiden informointi kotihoidon periaatteista, huomataan, että **kaupunkimaisten kuntien vastaajat uskoivat keskimääräistä enemmän ”koviin” keinoihin kuten kaasusuihkuihin ja pippurisumuttimiin sekä tiukkoihin rajoihin kuten porttikieltoon työturvallisuuden takaajana kuin taajaan asuttujen ja maaseutumaisten kuntien vastaajat.**

Kuvio 35. Turvajärjestelyjen merkitys (= hyvin tai melko tärkeä) työturvallisuuden parantamisessa kuntatyypin mukaan (%) (kaupunkimaiset N=146, taajaan asutut N=109, maaseutumaiset N=158)

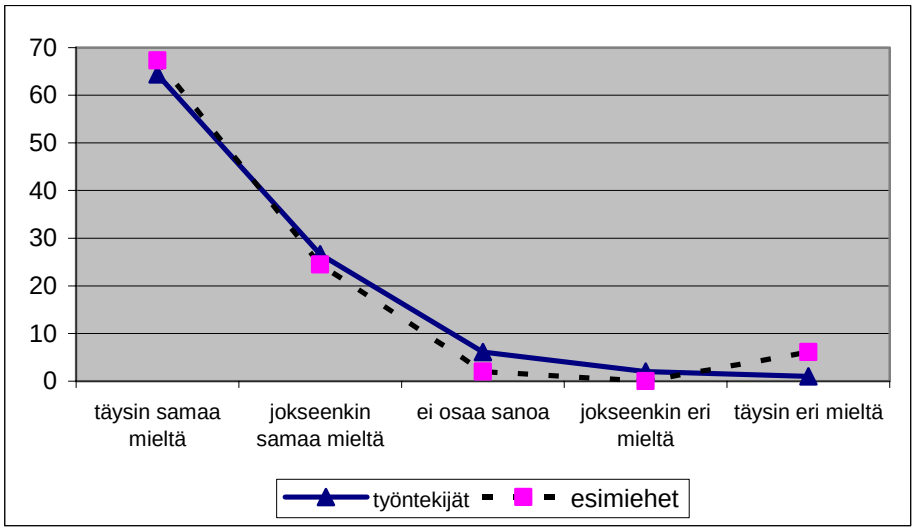


7. TYÖVÄKIVALTAA KOSKEVAT KÄSITYKSET

7.1 Työturvallisuus johtamisen näkökulmasta

Työntekijöiden ja lähiesimiesten kyselyssä oli asenneväittämä, jonka mukaan **”Työturvallisuus on osa johtamista”**. Työntekijät ja esimiehet olivat keskenään hyvin samaa mieltä tästä väittämästä (ks. kuvio 36). **Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 65%** ja osittain samaa mieltä 26% vastaajista. Harvat olivat täysin tai edes osittain eri mieltä väittämän kanssa; esimiehistä täysin eri mieltä oli kuitenkin useampi kuin työntekijöistä (6% versus 1%). Käsitys työturvallisuudesta johtamisena sisältyy nykyiseen työturvallisuuslakiin (738/2002). Työnantaja ja työnantajan edustajaksi asetettu esimies on hyvin kattavasti vastuussa siitä, ettei työntekijäin terveys ja turvallisuus vaarannu työssä. Jos täyttä ymmärrystä vailla oleva asiakas puukottaa työntekijän, asiakas saattaa saada lievemmät seuraamukset kuin esimies, jonka olisi pitänyt estää väkivaltatilanteen kehkeytyminen. Väkivaltatilanteen syntyminen estetään työntekijöiden hyvällä perehdyttämisellä, ohjeistuksella ja koulutuksella sekä palvelutilanteen oikeanlaisella suunnittelulla ja resursoinnilla, joiden järjestäminen on työnantajan vastuulla.

Kuvio 36. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset asenneväittämään ”Työturvallisuus on osa johtamista” (%) (N=410 työntekijät ja N=49 esimiehet)



Sosiaalijohtajilta kysyttiin, mikä kuvaus luonnehtii parhaiten kunkin johtajan oman **kunnan sosiaalitoimen tilannetta työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa**. Valmiita vastausehtoja tarjottiin neljä ja viides oli avoin vaihtoehto. Valmiista vaihtoehdoista ”kapeita” luonnehdintoja oli kolme. Niissä työväkivallan ehkäisyä ja hallintaa kuvattiin hallinnolliseksi tehtäväksi, yhteistyöksi työsuojelun kanssa sekä henkilöstö- ja turvallisuusjohtamiseksi. Neljäs vaihtoehto liitti työväkivallan

ehkäisyn ja hallinnan sosiaalitoimen laatutyöhön. **79% johtajista valitsi sopivimmaksi vaihtoehdoksi henkilöstö- ja turvallisuusjohtamisen**, 14% yhteistyön työsuojelun kanssa ja 7% laatutyön. Yksikään sosiaalijohtaja ei pitänyt työväkivallan hallintaa hallinnollisena asiakirjojen valmisteluna. Myöskään yhtään vapaamuotoista kuvausta kysymys ei tuottanut. Kukaan ei mieltänyt työväkivallan hallintaa osaksi sosiaalitoimen strategista johtamista. Silloin kun työturvallisuusjohtaminen on osa sosiaalitoimen laatu- ja strategiatyötä, se ei ole sosiaalitoimen muusta toiminnasta irrallinen osa, vaan työntekijöiden työkyvyn turvaaminen läpäisee koko organisaation toiminnan ja on yksi toiminnan tuloksellisuuden kriittinen menetystekijä. Strategiaan kirjatut menestystekijät kuvaavat sitä strategista käsitystä, joka organisaation johdolla on onnistumisen edellytyksistä. Yksityisellä sektorilla, etenkin teollisuudessa, työturvallisuus nähdään kuntasektoria yleisemmin yhdeksi toiminnan kriittiseksi menestystekijäksi (Tamminen 2007).

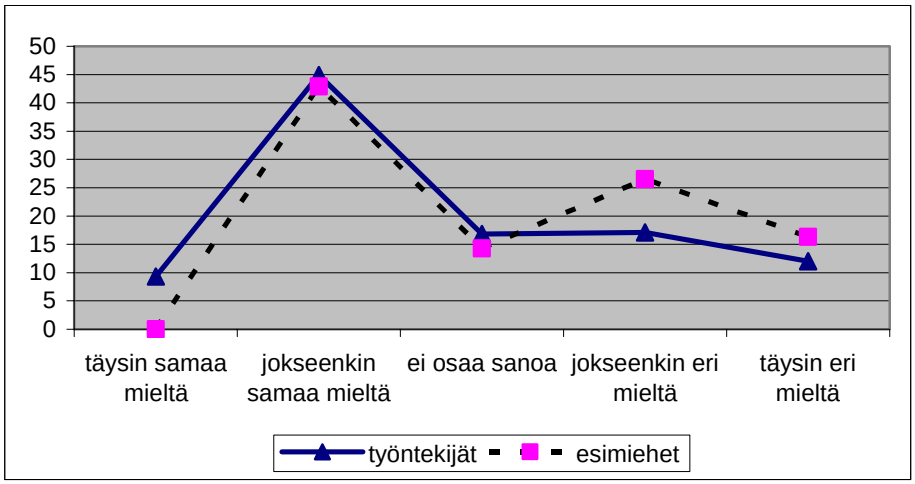
Sosiaalijohtajat saivat kuvata omin sanoin omaa **rooliaan** työturvallisuusasioissa. Kuvauksia tuli 12 johtajalta. Roolia kuvattiin useimmiten vastuun käsitteellä; viidessä vastauksessa esiintyi substantiivi vastuu. Neljä johtajaa katsoi olevansa päävastuussa, kokonaisvastuussa tai viimesijaisessa **vastuussa työturvallisuudesta**. Neljä sosiaalijohtajaa näki roolinsa varsin **toiminnallisena**. He luonnehtivat rooliaan verbeillä: (sosiaalijohtaja) pitää huolta (3 mainintaa), kannustaa, seuraa, pitää esillä, pitää ajan tasalla, puuttuu, koordinoi ja korjaa epäkohtia. Adjektiivia merkittävä tai tärkeä käytti kolme vastaajaa. He nostivat vastauksissaan oman tärkeän roolinsa rinnalle myös jonkin muun tahon, kaksi yhteistyön työsuojeluorganisaation kanssa ja yksi korosti työntekijöiden roolia. Heitä voisi luonnehtia **yhteisvastuuta ja jaettua vastuuta** korostaviksi sosiaalijohtajiksi. Yksi vastaaja piti työsuojelua ylimääräisenä tehtävänä, joka **ei** ainakaan ole **painopiste** sosiaalijohtajan työssä.

7.2 Käsityksiä väkivallan luonteesta

Käsityksiä väkivallan luonteesta selvitettiin sekä kyselyjen asenneväittämillä että työyhteisö-kohtaisissa keskusteluissa työpaikoilla että alueellisissa työkokouksissa. Yhden väittämän mukaan **”työhönsä leipääntynyt, kyynistynyt työntekijä lisää omalla käytöksellään väkivallan uhkaa”.** Tähän väittämään sisältyy käsitys väkivallasta kaksisuuntaisena vuorovaikutus-tapahtumana. Väittämän mukaan väsynyt ja kyynistynyt työntekijä voi omalla käytöksellään lisätä väkivallan uhkaa, koska hän voi provosoitua tavallista helpommin haastavien asiakkaiden käytöksestä. Jos työntekijä menee mukaan ja vastaa asiakkaan käytökseen samalla mitalla, on väkivallan uhkan voimistuskierre alkanut. Työhönsä väsynyt työntekijä voi myös omalla käytöksellään provosoida asiakasta, jopa itse sitä huomaamatta. (Ellonen 1999, 14; Hahto 2004). **Kyynisyysväittämä jakoi mielipiteitä** (ks. kuvio 37), ja useampi kuin joka kuudes vastaaja ei osannut ottaa siihen kantaa. Työntekijöistä lähes yhtä suuri joukko (9% ja 12% vastaajista)

yhtäältä allekirjoitti sen täysin ja oli toisaalta siitä täysin eri mieltä. **Suurin osa vastaajista oli** kuitenkin **sitä mieltä, että väite on täysin tai osittain oikein**. Työntekijät olivat esimiehiä useammin sitä mieltä, että väittämässä on perää. Esimiehistä yksikään ei ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa, ja täysin eri mieltä oli 16% esimiehistä.

Kuvio 37. Työntekijöiden ja lähiesimiesten vastaukset kyynisyysväittämään (%) (N=410 työntekijät ja N=49 esimiehet)



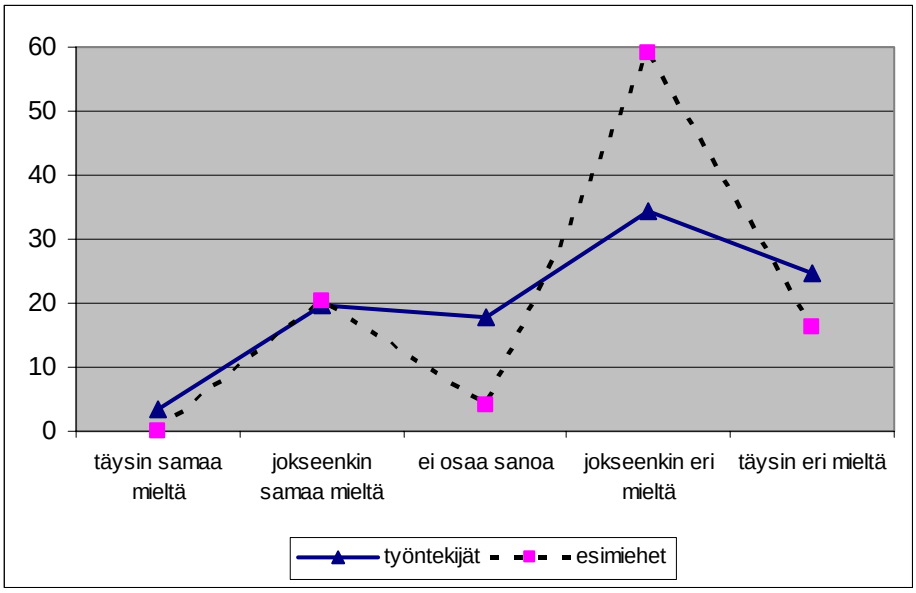
Toisen väkivallan luonnetta kuvaavan väittämän mukaan **”sosiaalialan työntekijöiden on vaikea myöntää joutuneensa asiakkaan pahoinpitelemäksi tai uhkailun kohteeksi”**. Väitteen taustalla on ajatus, että ammattitaitoinen työntekijä pystyy ehkäisemään väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteet ja toimimaan niin, ettei pahoja tilanteita pääse syntymään. Tämän ajatusmallin mukaan ammattitaitoon kuuluvat hyvät vuorovaikutustaidot, joita työntekijä käyttää hyväkseen työtilanteissa. Jos työntekijä kuitenkin joutuu väkivallan tai uhkailujen kohteeksi, on se osoitus ammattitaidottomuudesta ja taitamattomuudesta. Oman taitamattomuuden myöntäminen tuottaa häpeää ja siksi sattuneita väkivaltatilanteita on vaikea myöntää. **Enemmistö vastaajista (60%) oli ainakin osittain eri mieltä kuin väittämä** (ks. kuvio 38). **Vain 3% allekirjoitti väitteen täysin**. He olivat kaikki työntekijöitä; yksikään esimies ei allekirjoittanut väitettä täysin. Toisaalta työntekijöissä oli enemmän kuin esimiehissä niitä, jotka olivat täysin eri mieltä kuin häpeäväittämä (25% versus 16%) tai jotka eivät osanneet sanoa, mitä väitteestä ajattelivat (17% versus 14%).

Sosiaalialan työolot –hankkeen osahankkeessa ”Itseohjautuva ja reflektoiva toiminta sosiaalityön dynaamisen ja verkostoituneen asiantuntijuuden perustana” tehtiin kyselytutkimus, johon sisällytettiin muutamia työturvallisuuteen liittyviä asenneväittämiä. Kyselyä kutsutaan jatkossa asiantuntijuuskyselyksi. Tähän kyselyyn vastasi 158 sosiaalialan työntekijää, joista suurimmalla osalla oli sosiaalialan opisto- tai ammattikorkeakoulututkinto. Noin puolet vastaajista työskenteli

pääkaupunkiseudun sosiaalitoimistoissa, A-klinikoilla, perhekeskuksissa, perhehoidossa, sosiaalipäivystyksessä, työvoiman palvelukeskuksissa jne. Muualta Suomesta oli edustettuna muutamia muita kuntia, työvoimatoimistoja ja järjestöjä. Tässä aineistossa häpeäväittämä oli muotoiltu päinvastaiseksi kuin työväkivaltakyselyssä, mutta tulos oli kuitenkin hyvin samansuuntainen. 61% asiantuntijuuskyselyyn vastanneista oli täysin eri mieltä kuin väittämä ”on häpeä, jos sosiaalialan työntekijä joutuu asiakkaan pahoinpitelemäksi tai uhkailun kohteeksi”. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa on 10% asiantuntijuuskyselyn vastaajista.

”Vaikeus myöntää itseen kohdistunut väkivalta” -väittämän taustalla olevan, työntekijän vuorovaikutusvastuuta korostavan ajattelun ongelma on sen kohtuuttomuus vuorovaikutuksen toista osapuolta, työntekijää kohtaan. Pahimmillaan se voi johtaa uhrin syyllistämiseen. Väkivaltainen hyökkäys voi joskus olla niin yllättävä, ettei hyvistä vuorovaikutustaidoista ole mitään apua. Samalla, kun väittämä nostaa työntekijän yksipuoliseen vastuuseen tilanteesta, aliarvioi se asiakkaiden osuutta ja vastuuta. Asiakkaat leimautuvat pahimmillaan tyystin vajaavaltaisiksi, joiden ei voi enää katsoa olevan vastuussa käytöksestään, tai paatuneiksi rikollisiksi, joilta ei voi muuta odottaakaan kuin huonoa käytöstä. Jos työntekijällä katsotaan olevan asiakasta suurempi vastuu asiakkuussuhteen vuorovaikutuksen sujumisesta, tulee työnantajan huolehtia ja varmistaa, että työntekijöiden vuorovaikutustaidot ja jaksaminen ovat kunnossa.

Kuvio 38. Työntekijöiden ja esimiesten vastaukset ”vaikeus myöntää itseen kohdistunut väkivalta” -väittämään (%) (N=407 työntekijät ja N=49 esimiehet)



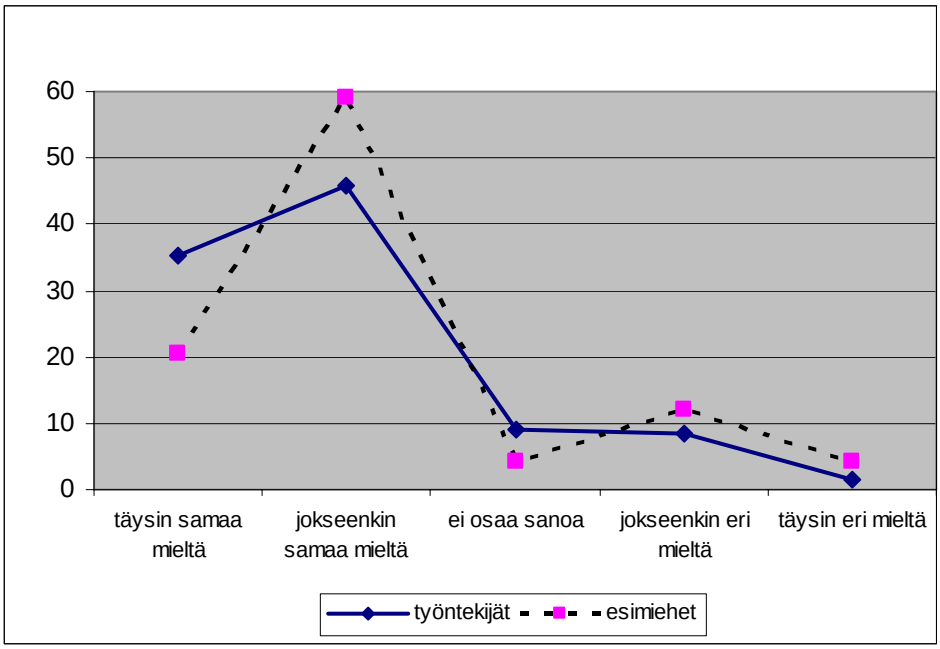
Työväkivallan ja siihen liittyvien pelon, häpeän ja syyllisyyden tunteiden **avoin käsittely työpaikalla** on osa työväkivallan haltuunottoa. Työturvallisuus –hankkeen aikana käydyissä

työyhteisökohtaisissa keskusteluissa ilmeni, että joillakin työpaikoilla oli historiallisena painolastina tapa olla puhumatta sattuneista väkivaltatilanteista. Seuraava keskusteluote on kunnasta UK2 ja keskustelijat olivat sosiaalityöntekijöitä, etuuskäsittelijöitä sekä sosiaalitoimiston neuvonnan työntekijöitä.

> *” - Varsinkin, kun meillä on täällä sellainen historia, ettei tehdä ilmoituksia mistään. Mitä tahansa vuosien myötä on hyväksytty. Aika vähän on varmaan mistään (ilmoitettu). Että tavallaan saa väärän kuvan.*
>
> *- Olen minä tehnyt muutamia.*
>
> *- Täällä oli tosi hankalia asiakkaita ennen kuin ruvettiin ollenkaan puhumaan tästä henkisestä työsuojelusta. Että kyllä työntekijä, joka joutui sen kohteeksi, tunsi olevansa totaalisen yksin. Että joku asiakas karjuu tuolla käytävällä ja kaikki vaan sulkeutuu työhuoneisiinsa ja olet suurin piirtein ihan itse siellä tilanteessa vaan. Tämä on varmaan yksi syy, miksi se on meille niin epäselvä eikä meillä ole mitään selkeitä toimintamenetelmiä.*
>
> *- Ja ehkä siinä on sitäkin, että jos joku tekee kauheasti ilmoituksia, niin ajatellaan, että siinä on jotakin, että se ei osaa hoitaa näitä hommia.*
>
> *- Silloin oli nimenomaan sellainen mentaliteetti, että se on sen työntekijän vika. Että hän on jotenkin sellainen, että hän ei osaa ottaa sitä asiakasta huomioon tai että hän on ammattitaidoton tai jotain tämmöistä.”*

Työväkivaltakysymysten avoimen käsittelyn vaikeutta vahvistaa osaltaan myös asiantuntijuus-kysely. Siihen sisältyi väittämä, jonka mukaan ”sosiaalialan työntekijän on vaikea tunnustaa pelkäävänsä joskus asiakastilanteissa”. Enemmistö (65%) vastaajista oli toki ainakin osittain eri mieltä kuin väittämä, mutta harvalla vastaajalla oli ehdottoman varma mielipide puolesta tai vastaan. Suurin osa vastaajista (80%) oli joko jokseenkin eri mieltä tai jokseenkin samaa mieltä tai ei samaa eikä eri mieltä kuin väittämä.

Kuvio 39. Työntekijöiden ja esimiesten vastaukset kiire väittämään (%) (N= 411 työntekijät ja N=49 esimiehet)

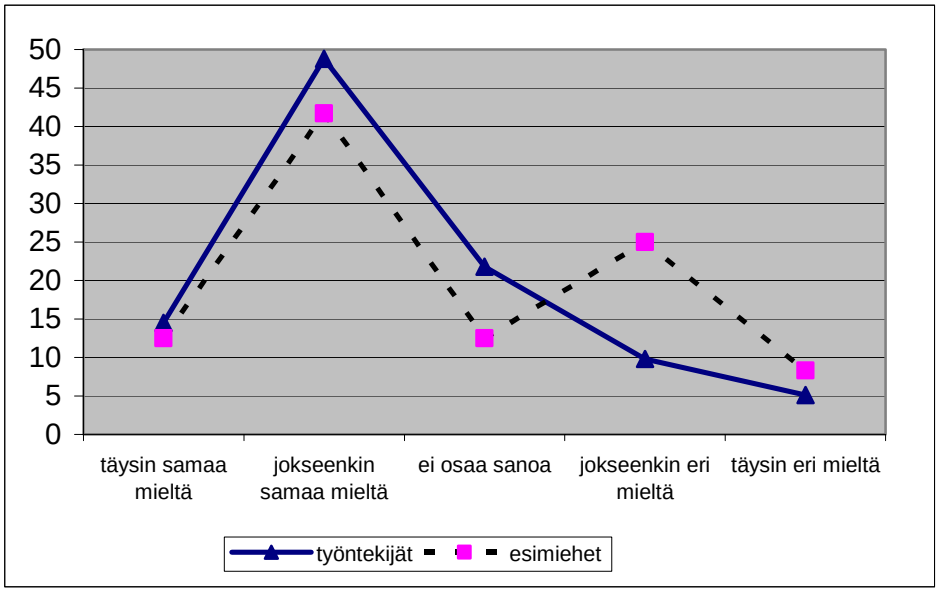


Kolmannen työväkivaltakyselyn väittämän avulla haluttiin selvittää, miten väkivallan uhka ja kiire suhteutuvat toisiinsa työturvallisuusuhkina. Lehdon ja Sutelan (2004, 81-83) tutkimuksen mukaan kiire ja kireät aikataulut vähentävät eniten työssä viihtymistä. Kiireen merkitys työssä viihtymistä vähentävänä tekijänä on noussut 35%:sta 50%:iin vuosina 1984-1997 ja pysynyt ennallaan vuosina 1997-2003. Haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden osuus viihtymistä heikentävänä tekijänä oli samalla aikavälillä noussut 14%:sta 21%:iin. (Mt.) Suurin osa vastaajista (81%) oli joko täysin tai osittain sitä mieltä, että **kiire on suurempi työturvallisuusuhka kuin työväkivalta** (ks. kuvio 39). Täysin samaa mieltä oli joka kolmas vastaaja ja osittain samaa mieltä lähes joka toinen vastaaja. **Työntekijöissä oli esimiehiä enemmän niitä, jotka olivat väittämän kanssa tyystin samaa mieltä** (35% vs. 20%) ja esimiehissä puolestaan työntekijöitä enemmän niitä, jotka katsoivat väitteen osittain oikeaksi (60% vs. 46 %). Esimiehissä oli työntekijöitä enemmän myös niitä, jotka olivat asiasta osittain tai tyystin eri mieltä (16% vs. 10%).

Väkivalta ja sillä uhkailu on vastaajien mielestä melko tehokas keino vaikuttaa työntekijään. **Enemmistö vastaajista** oli täysin tai osittain **samaa mieltä** siitä, että uhkailu vaikuttaa työntekijän tekemiin yksilöpäätöksiin (ks. kuvio 40). Suurin osa heistä oli kuitenkin vain osittain samaa mieltä väittämän kanssa. **Työntekijöiden ja esimiesten vastauksissa** ”uhkailu vaikuttaa päätöksiin” – väittämään **oli** enemmän **eroa** kuin heidän vastauksissaan mihinkään muuhun väittämään. Erityisen suuri esimiesten ja työntekijöiden vastausten ero oli eri mieltä olevien osalta. Esimiehistä

33% oli ainakin osittain eri mieltä väittämän kanssa, kun työntekijöistä eri mieltä olevia oli 15%. Osittain tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa olevia työntekijöitä oli 64% ja esimiehiä 54%.

Kuvio 40. Työntekijöiden ja esimiesten vastaukset väittämään ”Uhkailu vaikuttaa päätöksiin” (%) N=408 työntekijät ja N=48 esimiehet



Työturvallisuus –hankkeen asiakirja-aineistossa yhden kunnan menettelytapaohjeissa otettiin suoraan kantaa periksiantoon väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyville asiakkaille. Kunnan UK11 ohjeiden ensimmäinen kappale käsittelee asiaa. Siinä todetaan, että *”kenenkään ei tarvitse mihinkään lakiin perustuen saattaa itseään vaaraan. Rahan ja tavaran luovuttaminen tai asiattoman reseptin kirjoittaminen vakavan uhan alla ei ole rikos. Näissä tilanteissa tulee aina hälyttää poliisi uhkaajan perään heti, kun se voidaan turvallisesti tehdä.”* Siitä, että työntekijä antaa asiakkaalle periksi **uhan alla**, hyväksytään työntekijän osuus, muttei asiakkaan osuutta. Honkalan (2006, 103) tutkimuksessa osa Turun ja Helsingin erityissosiaalitoimistojen työntekijöistä käytti asiakkaille periksi antoa väkivaltaa **ehkäisevänä keinona**. He saattoivat käsitellä väkivaltaisesti aikaisemmin käyttäytyneiden ja vaarallisiksi tiedettyjen asiakkaiden asiat muita nopeammin tai myöntää heille vähän ylimääräistä tukea yleisen edun nimissä, jotta asiakas ei tekisi heille itselleen tai viattomille ulkopuolisille pahaa.

Kunnan UK2 perhetyöntekijät keskustelivat asiakkaille periksiantamisesta hieman eri näkökulmasta kartoittaessaan työnsä väkivaltavaaroja. Kyse oli siitä, saako asiakasperhe valita työntekijät, jotka käyvät perheessä. Perheessä tehtiin parityötä. Asiakasperheessä, johon keskustelu liittyi, oli vanhemmilla vakavia mielenterveysongelmia, jotka ilmenivät muun muassa väkivallalla kerskailuna *(”mitä väkivaltaa tekisi mieli tehdä ei läsnä oleville -virkamiehille tai -*

auttajille") sekä mustavalkoisena suhtautumisena asioihin ja ihmisiin. Asiakkaat saattoivat suuttua vuorossa olevalle työntekijälle lähes mistä tahansa (*"yksi väärä sana riittää"*) ja kieltää häntä enää tulemasta perheeseen. Työntekijät halusivat olla joustavia ja vaihtoivat tämän perheen työntekijöitä niin, että koko tiimi oli vähintään kertaalleen tullut perheen torjumaksi. Joustavuutta perusteltiin huolella perheen vauvaikäisestä lapsesta. Yksi työntekijöistä oli kuitenkin alkanut pohtia sitä, mitä asiakas puhuu hänestä toisille auttajatahoille ja sitä, voisivatko asiakkaat panna puheensa täytäntöön sitten, kun hänellä ei enää olisi asiaa perheeseen.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalialan työturvallisuus -hankkeen tuloksia arvioidaan tässä luvussa kolmesta näkökulmasta. Luvussa 8.1 tarkastellaan työntekijöiden työväkivaltakyselyn antamaa kuvaa väkivallan yleisyydestä ja sisällöstä. Tarkastelukulmana on se, mitä tulokset kertovat asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta sosiaalityössä, lastensuojelun perhetyössä ja kotihoidossa. Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta tarkastellaan Juhilan (2006) esittämän tyypittelyn avulla. Juhila (mt. 13-14) erottaa sosiaalityössä neljä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden tyyppiä. Ne ovat 1. liittämis- ja kontrollisuhde, 2. kumppanuussuhde, 3. huolenpitosuhde ja 4. vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Toimiessaan liittämis- ja kontrollisuhteessa asiakkaisiin sosiaalityö liittää asiakkaita vallitsevaan yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloi niitä, joiden liittämisessä on vaikeuksia. Asiakkaat ovat liittämis- ja kontrollitoimenpiteiden kohteita. Kumppanuussuhteessa asiakkaat ja työntekijät toimivat rinnakkain, kumppaneina. Huolenpitosuhteessa asiakkaan rooli on ottaa apua ja tukea vastaan ja sosiaalityöntekijä pitää huolta asiakkaistaan tai huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen muualta. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja voivat pitää sisällään kaikkien em. suhteiden elementtejä.

Luvussa 8.2 näkökulmana ovat työväkivallan terveydelliset ja työviihtyvyyteen liittyvät seuraukset sekä sattuneiden väkivaltatilanteiden käsittely työpaikoilla. Luvussa 8.3 arvioidaan työpaikkojen käyttämien työväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävyyttä ja toimivuutta selvityksen tulosten perusteella.

8.1 Väkivallan yleisyys ja sisältö

Kuntien kotihoidon ja –palvelun, lastensuojelun perhetyön ja sosiaalityön henkilöstöön kohdistuva **työväkivalta on** selvityksen perusteella **varsin monimuotoista**. Henkinen väkivalta ja fyysisellä väkivallalla uhkailu ilmenivät työväkivaltakyselyyn vastanneiden runsaan 400 työntekijän työssä kesäkuun 2005 ja toukokuun 2006 välisenä aikana kaikkiaan 17 erilaisena ja fyysinen väkivalta 10

erilaisena tekona. Väkivaltatilanteet, joihin työntekijät joutuivat, sisälsivät usein monia eri väkivallan muotoja. **Henkinen väkivalta ja fyysisellä satuttamisella uhkailu oli** kaikissa kolmessa ammattiryhmässä **yleistä ja huomattavasti yleisempää kuin fyysinen väkivalta**. Runsaasta 400 vastaajasta **joka toinen** oli joutunut viimeisen vuoden aikana asiakkaiden henkisen väkivallan tai uhkailun kohteeksi, kun fyysistä väkivaltaa oli kokenut **joka kymmenes** vastaaja. Haistattelu ja nimittely sekä työntekijän ammattitaidon mitätöinti olivat yleisimmät henkisen väkivallan muodot, ei-sanallinen satuttamisella uhkailu yleisin uhkailun muoto ja seksuaalinen ahdistelu yleisin fyysisen väkivallan muoto.

Työväkivalta on erilaista kotihoidossa, perhetyössä ja sosiaalityössä. Henkistä väkivaltaa ja uhkailua esiintyy eniten sosiaalityössä ja fyysistä väkivaltaa perhetyössä. Ammattiryhmittäiset **erot** väkivallan yleisyydessä ja muodoissa **liittyvät työntekijän ja asiakkaan kontaktin läheisyyteen vs. etäisyyteen**. Mitä läheisempi ja fyysisempi kontakti on, sitä suorempaa, konkreettisempaa ja fyysisempää työväkivalta on. Mitä virallisempi (työntekijän asemaa ja valtaa korostava) ja etäisempi suhde asiakkaisiin on ja mitä enemmän suhde perustuu suulliseen vuorovaikutukseen, sitä enemmän väkivalta sisältää henkistä väkivaltaa ja sanallisia uhkailuja.

Kotihoidossa, jossa suhde asiakkaaseen on selvityksessä mukana olleista ammattiryhmistä läheisin, työntekijät saivat kuulla suhteellisesti enemmän haistattelua, nimittelyä ja **henkilökohtaisuuksiin menevää haukkumista sekä rivoja puheita** ja seksuaalisia ehdotuksia kuin muut ammattiryhmät. Uhkailuista tyypillisimpiä kotihoidossa olivat elein ja ilmein tapahtuva **ei-sanallinen uhkailu**, työntekijän liikkumisen estäminen sekä esineiden potkiminen ja rikkominen ja fyysisen väkivallan muodoista **seksuaalinen ahdistelu**. Lisäksi kotihoidon työntekijöitä lyötiin, potkittiin ja tönittiin, sidottiin tiukkaan otteeseen ja heitettiin esineillä. Fyysistä seksuaalista väkivaltaa ei esiintynyt viimeisen vuoden aikana muissa selvityksessä mukana olleissa ammattiryhmissä kuin kotihoidossa.

Sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän suhde on etäisempi ja virallisempi kuin hoito- ja hoivatyössä. Sosiaalitekijän ja asiakkaan välinen suhde on lähtökohtaisesti aina eriarvoinen: sosiaalityöntekijällä on enemmän määrittely-, toimenpide- ja päätösvaltaa kuin asiakkaalla. Selvityksessä esiintynyt **sosiaalityöntekijöihin kohdistunut työväkivalta oli ennen kaikkea henkistä väkivaltaa sekä sanallista uhkailua** jollain vielä sosiaalityöntekijääkin **”korkeammalla voimalla”** (oikeudella, esimiehellä, presidentillä, viranmenetyksellä, asiakkaan itsemurhan työntekijässä aiheuttamalla syyllisyydellä) tai fyysisellä satuttamisella. Myös heidän ammattitaitoaan mitätöitiin ja heitä nimiteltiin sekä häirittiin jatkuvilla puhelinsoitoilla. Tulos vastaa aiempien tutkimusten (Väkivaltaiset asiakkaat … 1987; Koivula 1994, 99; Hämäläinen 2000;

Honkala 2006) tuloksia. Väkivallan ja uhkailujen avulla asiakkaat näyttivät yrittävän horjuttaa ennen kaikkea sosiaalityöntekijän valta-asemaa ja saattaa hänen ammattitaitonsa kyseenalaiseksi.

Perhetyöntekijöihin kohdistuva väkivalta muistuttaa henkisen väkivallan ja uhkailujen osalta sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa. Mitätöinti, haukkuminen, oikeudella uhkaaminen, puhelinhäirintä ja itsemurhalla uhkaaminen olivat yleisimmät työväkivallan muodot perhetyössä. Perhetyöntekijöihin kohdistuvassa väkivallassa oli myös kotihoidolle tyypillistä konkreettisuutta ja fyysisyyttä, sillä **perhetyöntekijät joutuivat** kaikista kolmesta ammattiryhmästä **useimmin myös asiakkaiden fyysisen väkivallan uhreiksi**. Fyysisen väkivallan tekijöinä olivat asiakasperheiden lapset. Tulos kuvastaa perhetyöntekijän asemaa toisaalta sosiaalityöntekijän päätösten toteuttajana ja kontrollin toimeenpanijana ja toisaalta huolenpitosuhteeseen työskentelynsä perustavana lähityöntekijänä.

Työväkivallan ammattiryhmittäiset erot heijastavat laajempia yhteiskunnallisia ilmiöitä. Kun sosiaalialan asiakkaat kohtaavat työntekijän, kohtaavat he kulloinkin vallassa olevat poliittiset suuntaukset. Itse asiassa politiikan ja yhteiskunnallisen ilmapiirin muutokset näkyvät nopeimmin huono-osaisten elämässä ja sitä kautta sosiaalityössä. (Julkunen ja Harder 2004). **Vallitseva** uusliberalistinen ja individualistinen **suuntaus vahvistaa sosiaalityön roolia liittämis- ja kontrollisuhteena**, jossa työntekijällä on liittäjän tai kontrolloijan ja asiakkaalla liitettävän tai kontrolloitavan rooli (Juhila 2006, 49). Asiakkaat halutaan uusliberalismissa nähdä vapaina yksilöinä, jotka kykenevät suunnittelemaan omaa toimintaansa ja arvioimaan sen seurauksia. Yhteiskuntaan liittäminen tapahtuu asiakkaiden kanssa tehtävien sopimusten ja henkilökohtaisten suunnitelmien avulla, joissa asiakkaat ottavat vastuun omasta osuudestaan. (Juhila 2006, 67-69.) Niihin, jotka eivät kykene osuuttaan hoitamaan ja vastuuta kantamaan, kohdistetaan lisää kontrollia. Tämä heikentää asiakkaan asemaa ja voi johtaa siihen, että asiakas kokee työntekijän vihollisenaan. Liittämis- ja kontrollisuhde asiakkaan ja työntekijän välillä korostaa osapuolten hierarkkista eroa (mt., 99).

Sekä asiakkaiden kontrolloinnin että sopimuksellisuuden lisääntyminen **tuottaa sosiaalityöhön vastakkainasettelua asiakkaiden ja työntekijöiden välille** (Juhila 2006, 96-97). Kun asiakkaita kohdellaan yksilöllisinä ja vastuullisina toimijoina, toisina sopimusosapuolina, kyseenalaistavat asiakkaat helposti yksityisyyteensä puuttumisen ja saamansa kohtelun. Tämä **kehitys on johtanut sosiaalityön oikeudellistumiseen** (Mutka 1998, 99-107). Työntekijöiden on kiinnitettävä aiempaa enemmän huomiota päätöstensä perusteluihin ja toimintansa laillisuuteen sekä kerrottava asiakkaille heidän oikeuksistaan ja valinnanvaihtoehdoistaan. Oikeudellistuminen parantaa toisaalta asiakkaiden asemaa, koska se vähentää mielivaltaisen kohtelun mahdollisuutta. Toisaalta

sopimusmalli heikentää asiakkaan ja työntekijän keskinäistä luottamussuhdetta tekemällä heistä toinen toisensa vastapelureita. (Juhila 2006, 98.)

Sosiaalityöhön kohdistuvassa työväkivallassa oikeudellistuminen näkyy paitsi uhkailuina saattaa työntekijä oikeuteen myös muilla korkeimmilla voimilla uhkailuna. Sosiaalityön oikeudellistuminen välittyy ja siirtyy myös perhetyön ominaisuudeksi ja näkyy samantyyppisenä asiakasväkivaltana kuin sosiaalityössä perhetyön välittäjäroolin vuoksi. Perhetyö on yksi keino, jolla asiakkaita autetaan tekemään ”oikeita” valintoja ja kantamaan vastuuta valinnoistaan. Sosiaalialan sisäisessä työnjaossa perhetyön rooli on toimia välittäjänä sosiaalityön edustaman kontrollivallan ja asiakkaiden elämismaailman välillä. Siksi **perhetyössä syntyy sekä liittämis- ja kontrollisuhteesta että huolenpitosuhteesta kumpuavia jännitteitä työntekijöiden ja asiakkaiden välille**.

Sosiaali- ja perhetyöntekijöihin kohdistuvan työväkivallan yksi oleellinen ero näyttää olevan tapahtumapaikka: selvityksessä **perhetyöntekijät kohtasivat väkivaltaa enimmäkseen asiakkaiden kodeissa ja sosiaalityöntekijät toimistoissa**. Vuonna 1983 kerättyyn aineistoon perustuvassa sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojektissa (Väkivaltaiset asiakkaat … 1987, 66) todettiin, että fyysisen väkivallan osuus oli sosiaalityöntekijöiden tekemillä kotikäynneillä yli kaksinkertainen psyykkiseen väkivaltaan verrattuna. Ero oli tilastollisesti merkittävä. Työturvallisuus –hankkeessa sosiaalityöntekijöihin kohdistui huomattavasti enemmän väkivaltaa kuin muihin ammattiryhmiin, mutta se ei ollut juuri lainkaan fyysistä (vain yksi tapaus viimeisen vuoden aikana) vaan henkistä väkivaltaa ja uhkailua. Voi kysyä, työskentelevätkö sosiaalityöntekijät nykyisin enemmän kuin ennen vain toimistossa ja ovatko kotikäynnit siirtyneet uusille ammattiryhmille, lastensuojelun osalta perhetyöntekijöille. Samoin voidaan kysyä, onko myös fyysisen väkivallan uhka samalla siirtynyt sosiaalityöntekijöiltä perhetyöntekijöille. Selvityksen aineisto ei pysty luotettavasti vastaamaan näihin kysymyksiin, sillä vastanneiden sosiaali- ja perhetyöntekijöiden lukumäärät ovat pieniä.

Kotihoidossa asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on huolenpitosuhde, jota luonnehtivat asiakkaan riippuvuus auttajastaan sekä huolenpidon vastikkeettomuus (Juhila 2006, 166-171). Myös lastensuojelun perhetyössä, erityisesti kotipalvelun tehostetun perhetyön perintöä jatkavassa perhetyössä, on runsaasti huolenpidon piirteitä. Huolenpitotyö lähtee siitä, että kaikki asiakkaat eivät pysty kaikissa elämäntilanteissa ja –vaiheissa selviämään ilman toisten apua ja tukea. Työntekijän tehtävä on auttaa ja tukea asiakasta tai ohjata häntä saamaan apua muualta. Vastikkeettomuus tarkoittaa toisaalta sitä, ettei apu ole vastavuoroista (auttaja ei odota autettavalta vastapalvelusta tai korvausta) ja toisaalta sitä, ettei huolenpitoon liitetä suuria odotuksia asiakkaan kuntoutumisen suhteen. Huolenpito voi olla pitkäaikaista, jopa pysyvää.

Huolenpitosuhteessa ilmenevässä asiakasväkivallassa on yleistä se, että tekijä on vajaavaltainen ja lähes yhtä yleistä se, että asiakas käyttää väkivaltaa hädässä tai pikaistuksissa. Kyse on ns. ekspressiivisestä väkivallasta, jossa väkivallalla ilmaistaan jotain tärkeää (epätoivoa, kipua, ahdistusta, pelkoa tms.), jota henkilö ei kykene muulla tavoin ilmaisemaan. Ekspressiivisen väkivallan sanotaan olevan ominaisempaa naisten kuin miesten väkivallalle. (Grönfors 1994, 66.) Työturvallisuus –hankkeen työväkivaltakyselyyn vastanneet työntekijät arvioivat, että henkistä väkivaltaa ja väkivallalla uhkailua käyttänyt asiakas oli kolmessa tapauksessa neljästä ja fyysistä väkivaltaa käyttänyt asiakas yli puolessa tapauksista vajaavaltainen. Tulos on yhteneväinen aiempien tutkimusten (Kinnunen 1988, 34; Nevala 2006, 16-18) tulosten kanssa.
Vajaavaltaisuus johtui lähes aina sairaudesta (esimerkiksi dementoivista sairauksista, mielenterveysongelmista ja aivoinfarktin jälkitilasta). Muita, huomattavasti harvinaisempia, vajaavaltaisuuden syitä olivat alaikäisyys, korkea ikä, kehitysvammaisuus tai heikkolahjaisuus sekä alkoholismi, lääkkeiden väärinkäyttö tai asiakkaan päihtymystila. Tekijän vajaavaltaisuus on **yksi selitys myös sille, miksi seksuaalinen väkivalta oli selvityksessä yleisin fyysisen väkivallan muoto**. Jotkut aivoperäiset sairaudet, kehitysvammat ja mielenterveydenhäiriöt, pitkäaikainen runsas päihteiden käyttö samoin kuin voimakas päihtymystila voivat poistaa seksuaalisia estoja ja heikentää kykyä kontrolloida seksuaalista käytöstä (Peltoniemi 1983).

Väkivaltaa ei voi selittää yksinomaan tekijän fyysisellä, psyykkisellä tai sosiaalisella poikkeavuudella tai kehittymättömyydellä, vaan väkivallassa on kyse myös vallasta ja vallankäytöstä. **Kotihoidossa esiintyvä seksuaalinen väkivalta liittyy naistyöntekijän ja miesasiakkaan väliseen valtasuhteeseen**[22]. Valtaan liittyvä väkivalta on luonteeltaan instrumentaalista; väkivallan avulla tavoitellaan valtaa, asemaa, hyötyä, hyväksyntää tms. Instrumentaalisen väkivallan sanotaan olevan ominaisempaa miesten kuin naisten väkivallalle. (Grönfors 1994, 65-66.)

Kotihoidossa toteutuvat huolenpitosuhteen ominaisuudet, riippuvuus toisesta sekä vastikkeeton huolenpito toisesta, ovat ensisijaisesti epäviralliseen hoivaan ja yksityiselämään kuuluvia asioita. Perheissä väkivaltaa esiintyy eniten niissä perheissä, joissa uhrin ja tekijän valtaero on suurin. Perheväkivaltatilanteissa vahvempi käyttää hyväksi heikompaansa tai vahvempi, joka kokee menettäneensä valtaa, pyrkii palauttamaan sitä itselleen. (Finkelhor 1983, Peltoniemen 1984, 125 mukaan.) Kun naisen läheisyys liittyy miehen itsenäisen toimintakyvyn menetykseen ja riippuvuuteen naisen avusta, voi mies yrittää palauttaa miehistä valtaa ylikorostamalla seksuaali-

[22] Vaikka työväkivaltakyselyssä ei selvitetty sitä, mitä sukupuolta viimeisen vuoden aikana väkivaltaan turvautuneet asiakkaat olivat, on seksuaaliseen väkivaltaan syyllistyneiden asiakkaiden sukupuoli helposti pääteltävissä vastaajien sukupuolen sekä tapauskuvausten perusteella miessukupuoleksi. Kyselyyn vastasi 352 kotihoidon työntekijää, joista 349 oli naista, kaksi miestä ja yksi ei ilmaissut sukupuoltaan.

suuttaan. Vallitsevan sukupuolijärjestelmän mukaan oman riippuvuuden havaitseminen ja tarvitsevuuden myöntäminen voi olla miehelle kohtalokasta; mies ei saa muistuttaa lasta äidin sylissä. Tarvitsevuudesta johtuvan häpäisyn uhka voi johtaa naisvihaan ja –kostoon ja ilmetä seksuaalisena alistamisena ja ahdisteluna. (Siltanen 1999, 393.)

Huolenpitosuhteeseen sisältyy myös työntekijän vallankäyttöä, joka voi johtaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamiseen. Työntekijä käyttää helposti valtaa erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole valinnanvaihtoehtoja. Valta voi kätkeytyä myös työntekijän hyvää tarkoittavaksi paremmin tietämiseksi. Tällöin työntekijä toimii asiakkaan puolesta ja kuvittelee sen olevan asiakkaan edun mukaista ja odottaa asiakkaalta kiitosta, vaikkei lainkaan ottaisi asiakkaan toiveita huomioon. (Juhila 2006, 173.) Voi olla, että väkivalta kumpuaa näistä tilanteista, joissa **työntekijä toimii** sinänsä hyvää tarkoittaen, mutta **liian nopeasti ja suoraviivaisesti** jättämättä asiakkaalle tilaa ja aikaa ilmaista mielipidettään sekä varautua ja sopeutua tilanteeseen ja toimenpiteeseen. Kyse voi olla myös liian vähäisestä henkilöstöstä johtuvasta kiireestä tai ammattitaidon puutteesta (vrt. Nevala 2006, 22).

Työväkivalta oli selvityksen mukaan viimeisen vuoden **aikana yleisempää Pohjois-Karjalassa kuin Uudellamaalla**. **Ero näyttää liittyvän ainakin eri kuntatyyppien vanhusten palvelujärjestelmän eroihin**. Selvityksessä mukana olleet ammattiryhmät kohtasivat työväkivaltaa keskimäärin enemmän maaseutumaisissa kunnissa kuin kaupungeissa ja taajaan asutuissa kunnissa. Pohjois-Karjalasta työväkivaltakyselyyn vastanneista työntekijöistä 60% ja Uudeltamaalta 17% edusti maaseutumaisia kuntia, mikä voi selittää Pohjois-Karjalan korkeampia työväkivaltalukuja. Maaseutumaisissa kunnissa keskimääräistä suurempi osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä työskenteli vanhusten palvelutaloissa, joihin sijoitetaan hoidon porrastuksen mukaisesti niitä henkilöitä, jotka eivät enää pärjää omassa kodissaan, mutta jotka eivät tarvitse vanhainkotihoitoa. Palvelutalojen työntekijät kohtasivat myös muita työntekijöitä useammin fyysistä väkivaltaa (25% fyysistä väkivaltaa viimeisen vuoden aikana kokeneista työskenteli palvelutalossa, kun koko aineistosta palvelutaloissa työskentelevien osuus oli 10%). Uusimpien selvitysten mukaan asiakkaiden harjoittama väkivalta on lisääntynyt erityisesti vanhusten palvelutaloissa ja -laitoksissa (Majasalmi 2001; Laine ym. 2006; Nevala 2006).

Lähiesimiesten tietoon tulee selvityksen mukaan parhaiten toisaalta vakavimmat väkivaltatilanteet (työntekijän fyysinen satuttaminen ja sanalliset uhkaukset satuttaa työntekijää) ja toisaalta se osa henkisestä väkivallasta, jota esiintyy erityisesti sosiaalitoimistoissa ja joissa esimies on yksi osapuoli (perättömät lausunnot esimiehelle työntekijän toiminnasta) tai saattaa olla yksi osapuoli (puhelinhäirintä). Näyttää siltä, että **esimiesten tietoon tulee paremmin sosiaali- ja perhetyöntekijöille kuin kotihoidon ja –palvelun työntekijöille sattuvat väkivaltatilanteet**.

Kyse voi olla siitä, että kotihoidon työntekijöillä ei ole yhtä välitöntä tilaisuutta kertoa sattuneesta tilanteesta esimiehelleen kuin muiden ammattiryhmien edustajilla ja ajan kuluessa raportointi jää kokonaan tekemättä.

8.2 Sattuneiden työväkivaltatilanteiden seuraukset ja käsittely työpaikalla

Työväkivalta aiheutti Sosiaalitaidon selvityksen mukaan viimeisen vuoden aikana noin **kolmasosalle** asiakkaiden henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi ja **neljäsosalle** fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneista työntekijöistä joitakin terveydellisiä ja/tai viihtyvyyteen liittyviä seurauksia. Useimmiten se herätti vihantunteita asiakkaita kohtaan, aiheutti ahdistusta, pelkoa ja unettomuutta sekä synnytti työhaluttomuutta. Vakavia fyysisiä vammoja ei väkivallasta aiheutunut kellekään kyselyyn vastanneista työntekijöistä. Vain harva väkivaltatilanteeseen joutunut piti seurauksia vaikeina ja harva oli joutunut sairauslomalle väkivaltatilanteen takia. **Henkisen väkivallan ja uhkailun seuraukset näyttivät kääntyvän useammin työntekijän sisäiseksi huonoksi oloksi** ja huonouden, itseinhon ja häpeän tunteiksi, kun taas **fyysisen väkivallan seuraukset ilmenivät useammin** myös **vihantunteina asiakkaita kohtaan ja työhaluttomuutena**.

Työntekijöiden työväkivaltakyselyn mukaan viimeisen vuoden aikana **sattuneita tilanteita käsiteltiin työpaikoilla useimmiten työntekijöiden kesken epävirallisesti**. Lähiesimiehen kanssa keskusteli noin kolmasosa työntekijöistä, ja tiimi- tai osastopalaverissa tilannetta käsiteltiin keskimäärin kolmessa tapauksessa kymmenestä. Lähiesimiesten työväkivaltakyselyn mukaan sattuneita tilanteita käsiteltiin työpaikoilla viimeisen vuoden aikana huomattavasti useammin virallisesti esimiehen kanssa tai tiimissä tai osastokokouksessa kuin työntekijöiden vastausten mukaan.

Erityisesti sosiaalityöntekijöiden kokema työväkivalta jäi selvityksen mukaan viimeisen vuoden aikana muita ammattiryhmiä useammin **kokonaan käsittelemättä työpaikoilla**. Tulos on ristiriidassa sen kanssa, että sosiaalityöntekijöille sattuneet tilanteet tulivat parhaiten esimiesten tietoon. Kyse voi olla siitä, etteivät sosiaalityöntekijät ja/tai esimiehet kokeneet käsittelyä esimiehen tai toisten työntekijöiden kanssa tarpeelliseksi. Sosiaalityölle tyypillinen työväkivalta oli viimeisen vuoden tapausten mukaan lievää (tarkoittaen tässä ei-fyysistä) väkivaltaa. Voi olla, että työntekijän haukkumista, mitätöintiä, häirintää ja uhkailua pidetään ikään kuin sosiaalityön ”luontaisetuna”, joka on kestettävä yksin (vrt. Hämäläinen 2000, 58). Tällaisen käytännön vaarana on se, että ”luontaisetu” alkaa kerääntyä työntekijän sisälle, josta se voi purkautua jonkin muun stressitilanteen yhteydessä jonakin vakavampana oireena tai sairautena. Näin siitä muodostaa riskin työntekijän terveydelle. Se, ettei sosiaalityön työpaikoilla puututa työntekijöiden

haukkumiseen, mitätöintiin, haistatteluun ja uhkailuun, ei myöskään kohenna sosiaalityön julkisuuskuvaa, nosta sosiaalityön arvostusta ammattina eikä houkuttele työntekijöitä alalle. Henkisen väkivallan ja uhkailujen huomioimatta jättäminen voi olla myös merkki sosiaalityön toimintatapoihin kätkeytyvästä rakenteellisesta väkivallasta (vrt. Bowie 2002, 11-12).

Työturvallisuus –hankkeessa haluttiin selvittää fyysisen väkivallan ja fyysisellä väkivallalla uhkailun lisäksi henkistä väkivaltaa, koska fyysisiä väkivaltatilanteita yleensä edeltää henkinen väkivalta. Siinä vaiheessa, kun asiakas käyttää henkistä väkivaltaa ja uhkailee työntekijää, on työntekijällä paljon paremmat mahdollisuudet vaikuttaa asiakastilanteen rauhoittumiseen kuin tilanteessa, jossa asiakas hyökkää fyysisesti työntekijän päälle. Siksi työpaikoilla pitäisi systemaattisesti seurata ja puuttua myös tilanteisiin, joissa asiakkaat haukkuvat, mitätöivät, haistattelevat ja uhkailevat työntekijöitä.

Edellä kuvatut sattuneiden väkivaltatilanteiden käsittelyä koskevat tulokset liittyvät viimeisen vuoden aikana sattuneisiin, kaikkein tuoreimpiin tilanteisiin. Asiaa selvittiin myös yleisellä tasolla sekä työntekijöiden, lähiesimiesten että toimialajohtajien kyselyissä. **Johtajilla ja lähiesimiehillä oli huomattavasti myönteisempi käsitys sattuneiden tilanteiden käsittelystä kuin työntekijöillä**. Ero johtuu pitkälti siitä, että työntekijöissä oli paljon johtajia ja esimiehiä enemmän niitä, jotka eivät osanneet vastata kysymykseen. Peräti viidesosa työntekijöistä ei tiennyt, miten sattuneita tilanteita käsitellään tai käsitelläänko niitä ylipäänsä mitenkään. Tässä voi olla kyse siitä, että työntekijät eivät todellakaan tienneet, miten tilanteita käsitellään. Puolet vastanneista ei ollut itse joutunut ainakaan vuoteen mihinkään väkivaltatilanteeseen eikä siksi tiennyt, miten käsittely tapahtuu. Näissä työpaikoissa sattuneiden tilanteiden käsittelyä ei hyödynnetty väkivallan ehkäisyssä yleisemmin, koska käsittely koski vain uhria ja muita välittömästi asianosaisia. Tietämättömyys voi toisaalta kuvata myös sitä, ettei tilanteita todellakaan käsitelty työpaikalla.

Rikosilmoituksia tehtiin työväkivaltakyselyyn vastanneiden työntekijöiden mukaan 11 ja lähiesimiesten mukaan yksi viimeisen vuoden aikana. Näistä kahdessa ilmoituksen teki työnantaja ja kymmenessä työntekijä. Henkiseen väkivalta- tai fyysisellä väkivallalla uhkailutilanteeseen oli viimeisen vuoden aikana joutunut 193 työntekijää ja fyysiseen väkivaltatilanteeseen 44 työntekijää. **Rikosilmoitukset koskivat siis 5% tilanteisiin joutuneista työntekijöistä**. Rikosilmoituksen teko-oikeus on uhrilla (eli työntekijällä) henkilöön kohdistuvissa rikoksissa kuten pahoinpitelyssä tai laittomassa uhkauksessa. Työnantaja voi tehdä rikosilmoituksen toimintayksikön omaisuuteen tai virastorauhaan kohdistuneista rikoksista. (Åhman 2007.)

8.3 Arvio työväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävyydestä ja toimivuudesta

Työväkivaltakyselyt antavat työväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävyydestä ja toimivuudesta sosiaalitoimen työyhteisöissä ristiriitaisen, jopa vastakkaisen käsityksen riippuen siitä, minkä kohderyhmän vastauksia tarkastelee. Puutteita ei ole kovin paljon eivätkä ne ole kovin suuria, jos tilannetta arvioidaan toimialajohtajien vastausten perusteella. Puutteita on enemmän ja ne ovat suurempia, jos riittävyyttä arvioidaan lähiesimiesten ja työntekijöiden vastausten perusteella. Seuraava **arvio** työväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävyydestä ja toimivuudesta **on koottu ensisijaisesti työntekijöiden ja lähiesimiesten vastausten perusteella** tulosten laajemman yleistettävyyden vuoksi. Kyselyyn vastanneet toimialajohtajat edustivat vain 14 kuntaa, ja heidän vastauksissaan painottui kaupunkimaisten kuntien tilanne. Kyselyihin vastanneet 417 työntekijää edustivat 29 kuntaa ja 49 lähiesimiestä 21 kuntaa.

Työsuojelun toimintaohjelma ja menettelytapaohjeet työväkivallan riskitilanteita varten

Sosiaalitoimen työyksikköjen joukossa oli **työyksikköjä, joissa ei ollut laadittu** omaa työsuojelun **toimintaohjelmaa** tai joita olisi koskenut jokin laajempi (esimerkiksi koko sosiaalitoimea tai koko kuntaa koskeva) työsuojelun toimintaohjelma. Tällaisia yksiköitä oli 25% lähiesimiesten edustamista työyksiköistä. Lähiesimiehet edustivat yli 50 työyhteisöä. Työturvallisuuslain (738/2002) § 9 mukaan työantajalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma.

Vaikka sosiaaliala on yksi työväkivallan riskialoista, oli **työväkivallan riskitilanteita varten** laadittu erillisiä menettelytapaohjeita vain vähemmistössä työyhteisöistä ja ohjeista tiedottamisessa oli suuria puutteita. Ohjeita oli 40%:ssa lähiesimiesten edustamista työyhteisöistä. Yleisimpiä työväkivallan riskitilanteita koskevia **ohjeita puuttui** työntekijäkyselyn tulosten perusteella seuraavasti:

> **Yksintyöskentely:** Työntekijöistä 88% työskenteli päivittäin yksin ja heistä 20%:lla oli ohjeet (vaje 68%).
>
> **Kotikäynnit:** Asiakkaiden kodit olivat tavallisin työympäristö kolmella työntekijällä neljästä; yhdellä viidestä työntekijästä oli käytössä ohje (vaje 56%).
>
> **Ilta- ja yötyö:** Ilta- ja yötyötä teki puolet työntekijöistä; 13%:lla oli apuna ohjeet (vaje 37%).

Ohjeita saattoi olla laadittu useammassa työyhteisössä kuin työntekijöiden vastauksista ilmenee, sillä **kolmasosa työntekijöistä ei tiennyt, oliko ohjeita olemassa vai ei**. Erityisen paljon

tietämättömiä oli perhetyöntekijöissä, joista neljä kymmenestä ei osannut vastata ohjeita koskevaan kysymykseen.

Työntekijän ilmoittamisvelvollisuus ja työnantajan seurantavastuu

Sosiaalitoimen työyksiköissä oli puutteita työväkivallan seurannassa. Yleistä oli, että **työntekijät ilmoittivat sattuneista väkivaltatilanteista** ja läheltä piti –tilanteista esimiehelle ja työsuojeluun **satunnaisesti** ja ilmoittamiskriteerit vaihtelivat paitsi työyhteisöjen välillä myös niiden sisällä. **Se, minkälainen väkivalta pitäisi ilmoittaa, oli epäselvää** 45%:lle kyselyyn vastanneista työntekijöistä, 25%:lle lähiesimiehistä ja 14%:lle sosiaalijohtajista. **Myös siitä, minne väkivaltatilanteista pitäisi raportoida, oli runsaasti epätietoisuutta**: riippuen raportointitahosta **24-71% lähiesimiehistä ei tiennyt**, toimitetaanko ilmoitukset sattuneista tilanteista toimialajohdolle, työsuojelun edustajille, työterveyshuoltoon, poliisille ja/tai jonnekin muualle. Sosiaalijohtajien kyselyn mukaan puolessa sosiaalijohtajien edustamasta 14 kunnasta oli kaikki sosiaalitoimen työyksiköt kattava työväkivallan seurantajärjestelmä. Muissa kunnissa seuranta tapahtui työsuojeluorganisaatiossa.

On syytä epäillä, ettei kotihoidon sekä perhe- ja sosiaalityön työntekijöiden työturvallisuuden seuranta ja valvonta toteudu riittävästi. Työturvallisuuslain (738/2002) § 8 mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä töissä. Sen vuoksi työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta sekä toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveyteen. Lisäksi työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveyttä koskevat toimenpiteet otetaan riittävästi huomioon organisaation kaikkien osien toiminnassa.

Työväkivalta-asioihin liittyvä perehdyttäminen ja koulutus

Uusien työntekijöiden **perehdyttämisessä** väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan oli **suuria puutteita**. Työväkivaltakyselyihin vastanneista työntekijöistä 5% ja lähiesimiehistä 4% piti oman työpaikan perehdytystä näihin asioihin säännöllisenä ja riittävänä eikä perehdytystä annettu lainkaan 20%:ssa työntekijöiden ja 6%:ssa lähiesimiesten työyhteisöistä. Suuri oli myös niiden työntekijöiden määrä (viidesosa vastanneista työntekijöistä), jotka eivät tienneet, järjestetäänkö perehdytystä vai ei. Erityisen suuri määrä tietämättömiä oli perhetyöntekijöissä (30%).

Työväkivaltaan liittyvä koulutus oli yleisempää työpaikoilla kuin uusien työntekijöiden perehdyttäminen työväkivalta-asioihin. Koulutusta järjesti vajaat 70% työntekijäkyselyyn vastanneiden työntekijöiden työnantajista. Useimmat vastaajat pitivät annettua koulutusta

satunnaisena; säännöllisenä ja riittävänä sitä piti joka kuudes työntekijä ja joka neljäs lähiesimies. Vaikka enemmistö työntekijöistä piti omia valmiuksiaan kohdata väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas erittäin hyvinä tai hyvinä, kokivat lähes kaikki työntekijät silti tarvitsevansa työväkivalta-kysymyksistä lisää tietoa. Työntekijät kokivat tarvitsevansa eniten lisätietoa väkivaltaisen henkilön kohtaamiseen liittyvistä asioista ja lähiesimiehet väkivaltatilanteiden jälkipuinnista ja –hoidosta.

Työväkivaltakyselyjen mukaan **perehdytys, koulutus sekä sattuneiden tilanteiden virallinen käsittely** olivat **huonoimmalla tolalla taajaan asutuissa kunnissa**. Myös työntekijöiden keskinäinen epävirallinen keskustelu sattuneista väkivaltatilanteista oli vähäisempää taajaan asutuissa kunnissa kuin kaupunkimaisissa ja maaseutumaisissa kunnissa. Lastensuojelun **perhetyössä oli** muita ammattiryhmiä **harvinaisempaa, että perehdytys** työväkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan **oli säännöllistä.** Perhetyöntekijöissä oli eniten myös niitä, jotka eivät tienneet, perehdytetäänkö uudet työntekijät väkivalta-asioihin vai ei.

Turvajärjestelmät

Työparityöskentely oli ylivoimaisesti **yleisimmin käytetty turvallisuusjärjestely** selvityksen kohderyhmään kuuluvissa sosiaalialan ammateissa. Se oli käytössä 86%:ssa työntekijöiden ja 90%:ssa lähiesimiesten työyhteisöistä ja **80%** sekä työntekijöistä että esimiehistä **saattoi** täysin tai melko varmasti **luottaa siihen, että työpari järjestyy tarvittaessa**. Kotihoidossa oli eniten sellaisia vastaajia, jotka eivät voineet lainkaan luottaa työparin järjestymiseen.

Ammattiryhmistä **sosiaalityössä oli käytössä eniten työturvallisuutta parantavia järjestelyjä**. Parityötä käytettiin sosiaalityössä lähes kaikissa työyhteisöissä ja yli puolessa työyhteisöistä oli huolehdittu teknisten turvalaitteiden ja rakenteellisten järjestelyjen (varaovi työhuoneesta) avulla työntekijöiden turvallisuudesta. Sosiaalityössä ei kaihdettu antamasta porttikieltoa väkivaltaisesti käyttäytyneille asiakkaille, mikä oli harvinaista muissa ammateissa. Myös turva-ammattilaisten apua oli eniten tarjolla sosiaalityöntekijöille. **Kotihoidon ”oma” turvajärjestely oli työkierto**. Sen sijaan **perhetyöllä ei ollut mitään ”omaa” turvajärjestelyä**. Työkierron voi katsoa parantavan hyvin työntekijöiden turvallisuutta ja tasaavan haastavien asiakastilanteiden aiheuttamaa työpainetta, jos työkierto tapahtuu pienryhmän tai tiimin sisällä. Tällöin tiimi kantaa yhdessä vastuuta yhteisistä asiakkaistaan, työtaakkaa voidaan tasata tiimin sisällä ja tiimi voi toimia vertaistukea antavana ryhmänä. Työkierto sopii kaikkeen sosiaalialan työhön, joka on organisoitu työntekijöiden pienryhmistä koostuviksi tiimeiksi.

Työparityöskentely oli paitsi eniten käytetty myös tärkeimmäksi koettu turvallisuusjärjestely. Lähiesimiehet pitivät tärkeimpinä samoja järjestelyjä kuin työntekijät, mutta

lähiesimiesten luottamus työturvallisuutta parantaviin keinoihin oli jokaisen keinon kohdalla heikompi kuin työntekijöiden luottamus. Sosiaalijohtajat pitivät työntekijöitä ja lähiesimiehiä tärkeämpänä teknisiä ja rakenteellisia turvajärjestelyjä sekä turva-ammattilaisten apua ja vähemmän tärkeänä työkiertoa.

Yhteistyö työsuojelun kanssa

Linjajohdon ja työsuojeluorganisaation yhteistyö ja työnjako näytti varsin epäselvältä. Yli puolet sosiaalitoimen lähiesimiehistä ei osannut sanoa, oliko vastuunjako selkeä ja toimiva vai epäselvä ja toimimaton. Tämä viittaa siihen, että työsuojelun ja linjajohdon yhteistyö sosiaalitoimessa oli **vähäistä**.

9. HYVÄT KÄYTÄNNÖT JA MALLIT

Luvussa kerrotaan hankkeessa esiin tulleista jo käytössä olevista hyvistä käytännöistä tai kehittämisen arvoisista malleista, joilla voidaan tukea väkivallan ehkäisyä ja hallintaa työpaikoilla. Hyvät käytännöt on koottu työturvallisuus –hankkeen työkokousten teemaryhmien tuloksista sekä työyhteisökohtaisista keskusteluista. Valintakriteerinä on ollut ensinnäkin se, että käytäntö tai malli edustaa hyvää turvallisuusjohtamista. Työturvallisuuslaissa (738/2002) turvallisuusjohtamisella tarkoitetaan sitä, että työnantaja huolehtii työn ja työolosuhteiden edellyttämällä tavalla ennalta siitä, että työntekijät voivat tehdä työnsä turvallisesti ja aiheuttamatta vaaraa terveydelleen. Toiseksi kriteerinä on toiminut se, että käytäntö tai malli edesauttaa sosiaalialan linjaesimiehiä käsittelemään työväkivaltaan liittyviä asioita yhdessä henkilöstön ja työsuojelun kanssa työpaikoilla.

Malli uusien työntekijöiden perehdyttämiseksi työväkivalta-asioihin

Malli on syntynyt Järvenpäässä keväällä 2007 pidetyssä työkokouksessa työryhmätyöskentelyn tuloksena. Malli perustuu sekä ryhmässä edustettuina olleiden henkilöiden työpaikoilla käytössä olleisiin hyviin käytäntöihin että työsuojelusuosituksiin.

Tavoite:

- *Perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä tietää, mitkä ovat kyseessä olevan työyhteisön tavat ehkäistä väkivaltaa ja sen uhkaa ja toimia tilanteissa, joissa uhka on olemassa sekä sen, miten pitää menetellä, jos väkivaltatilanne tai läheltä piti -tilanne on sattunut*

- *Perehdyttämisen aikana tulokkaalle syntyy luottamus siihen, että hän voi kääntyä työväkivalta-asioissa tarvittaessa esimiehen puoleen*

Sisältö:

Perehdytyksen sisältö nousee väkivaltariskien arvioinnin tuloksista. Jos väkivaltavaarat ja –uhat kartoitetaan ja arvioidaan huolellisesti ja arviointia päivitetään säännöllisesti työpaikalla, pysyy sisältö ajantasaisena. Työpaikkakohtaisen riskiarvioinnin tuloksena syntyvät vaara- ja uhka-tilanneluettelot, menettelytapaohjeet ja turvajärjestelyt ovat keskeistä perehdytyksen sisältöä. Osa työyhteisössä käytössä olevista hyvistä menettelytavoista on nk. hiljaista tietoa, josta ei voi laatia ohjetta tai jossa ei ole apua turvalaitteista. On tärkeää huolehtia, että myös tämä tieto tulee perehdytyksen avulla uusien työntekijöiden käyttöön. Lisäksi perehdytyksen sisältöä ovat kunnan työsuojelun käyttämä sattuneiden tilanteiden dokumentointilomake ja kunnan vakuutusyhtiön käyttämä työväkivaltatapaturmien ilmoittamislomake käyttöohjeineen, kunnan käyttämä sattuneiden tilanteiden jälkihoitojärjestelmä sekä työnantajan mahdollisesti antama suositus siitä, minkälaisista tilanteista tehdään rikosilmoitus ja kuka sen tekee.

Muoto:

Perehdytys on monimuoto-opiskelua, jossa vuorottelevat uuden työntekijän ja hänen perehdyttäjänsä yhteiset jaksot keskusteluineen sekä työntekijän omaehtoinen opiskelu. Perehdytyksestä laaditaan kirjallinen suunnitelma, johon merkitään aikataulu sekä se, kuka vastaa mistäkin perehdytyksen sisältöosasta. Perehdytys kestää viikkoja, jopa ½ vuotta tai vuoden. Perehdytyssuunnitelmaan on tärkeää merkitä allekirjoituksin se, milloin mikin sisältö on tullut käytyä läpi. Perehdytyksen tarkistuslista on yksi tapa huolehtia kirjaamisesta. Kirjauksella on erittäin suuri merkitys silloin, jos joudutaan pohtimaan vastuukysymyksiä sattuneissa väkivaltatilanteissa.

Sovituilla perehdytysajoilla, joita voi olla esimerkiksi kerran viikossa, tulokas ja perehdyttäjä käyvät yhdessä läpi perehdyttämiskortin tai –kansion asioita, harjoittelevat turvalaitteiden käyttöä jne. Sovittujen aikojen välillä tulokas tutustuu oma-aloitteisesti työsuojelun toimintaohjelmaan ja muihin suunnitelmassa mainittuihin asiakirjoihin ja kirjallisiin aineistoihin. Perehdytystapaamisten aikana tulokas ja perehdyttäjä keskustelevat luetusta aineistosta. Perehdyttäjän on varmistuttava, että tulokas on ymmärtänyt oikein lukemansa. Keskustelussa voi tulla esiin myös seikkoja, joissa huomataan olevan kehittämisen tarvetta ja joista tulokkaan ja perehdyttäjän on informoitava esimiestä ja työtovereita.

Vastuu:

Päävastuu perehdytyksestä on esimiehellä. Hän ei kuitenkaan yksin hoida perehdytystä, vaan mitä yksityiskohtaisemmasta tiedosta on kyse, sitä tärkeämpää on, että perehdyttäjä on työtoveri. Perehdytys on hyvä hoitaa vertaisperehdytyksenä siten, että tiimi, solu tai osasto, jolla uusi työntekijä työskentelee, vastaa siitä ryhmänä. Kun perehdytysvuoro kiertää ryhmässä, on myös vanhoilla työntekijöillä mahdollisuus reflektoida väkivallan ehkäisyyn ja hallintaan liittyviä asioita ja työturvallisuuskäytännöt muuttuvat ja kehittyvät.

Jatkuvuus:

Perehdytyksessä opittuun voidaan palata säännöllisesti ottamalla perehdytyksen sisältöalueet esille vuotuisissa esimiehen ja alaisen välisissä kehityskeskusteluissa.

Työparikäytäntö työsuojeluasioissa

Sosiaalijohtajien kyselyssä ilmeni, että johtajien edustamista 14 kunnasta kahdeksassa oli käytössä työsuojelussa työparikäytäntö. Käytäntöä kuvataan tässä yhden kotihoidon työyksikön kPK3:n kokemusten avulla. Kokemukset kerättiin keskustelussa, johon osallistuivat kunnan PK3 ko. kotihoitoalueen lähiesimies (vastaava sairaanhoitaja) ja työsuojeluasiamies sekä kunnan PK3 sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutettu.

Työyhteisökohtaisen työsuojeluasiamiehen nimeäminen tehostaa merkittävästi työpaikkojen työsuojelutoimintaa ja helpottaa yhteistyötä linjajohdon, henkilöstön ja työsuojeluorganisaation välillä. Esimerkiksi kunnan PK3 kotihoidon työsuojeluvaltuutettu toimi noin 1 650 sosiaali- ja terveystoimen työntekijän työsuojeluvaltuutettuna. Hänellä oli apuna 27 työsuojeluasiamiestä. Osa työsuojeluasiamiehistä oli työyhteisökohtaisia (esimerkiksi sosiaalivirasto, perhepäivähoito, kotihoidon alueet), osa alueellisia (esimerkiksi päiväkodit) ja osa edusti useampaa työyksikköä tietyn sektorin sisällä (esimerkiksi päihdehuolto). Yksi työsuojeluasiamies edusti korkeintaan muutamaa kymmentä työntekijää; keskusteluun osallistunut kotihoidon työsuojeluasiamies edusti 30 työntekijää.

Työsuojeluvaltuutetun tehtävät, oikeudet ja asema on määritelty laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006). Työantajan on vapautettava työsuojeluvaltuutettu laissa määriteltyjen tehtävien hoitamista varten säännöllisistä työtehtävistään työsuojelutehtävien vaatimaksi kohtuulliseksi ajaksi, vähintään 4h/4 viikkoa, jollei pätevä syy tilapäisesti ole esteenä. Kunnassa PK3 sosiaali- ja terveystoimen työsuojeluvaltuutettu oli

päätoiminen. Valtuutetun tehtävä on edustaa työntekijöitä käsiteltäessä työsuojeluasioita, joita valvontalain mukaan tulee käsitellä yhteistoiminnassa työnantajan kanssa (tehtävät on lueteltu luvussa 2.1, sivulla 14), perehtyä oma-aloitteisesti työympäristöön ja työyhteisön olosuhteisiin, jotka vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen sekä työsuojelusäännöksiin, osallistua työpaikkatarkastuksiin tarvittaessa sekä kiinnittää työntekijöiden huomiota työn turvallisuutta ja terveellisyyttä edistäviin tekijöihin (Työsuojelun valvontaL § 31).

Kunta-alan työsuojeluvaltuutetun tehtäviä on määritelty myös kunta-alan työmarkkinaosapuolten välisessä työsuojelusopimuksessa (Kunnallisen alan … 2003), joka toimii kunta-alan yhteistoimintasopimuksena. Työsuojeluvaltuutetun tehtävä on toimia työantajan ja työntekijöiden yhteistoimintaa koskevan yleissopimuksen mukaisena henkilöstöedustajana ja ylläpitää yhteyttä yleissopimuksen tai paikallisen yhteistoimintasopimuksen mukaiseen yhteistoimintaelimeen ja työterveyshuollon henkilöstöön, perehtyä työympäristöön vaikuttaviin työpaikan muutos- ja uudistussuunnitelmiin sekä tapaturmien ja terveysvaarojen ehkäisysuunnitelmiin kustannusarvioineen sekä osallistua hoitoonohjaustoiminnan kehittämiseen (mt., § 8).

Työsuojeluasiamiehiä ei valvontalaissa mainita. Heidän **asema**nsa **määritellään kunta-alan työsuojelusopimuksessa** (mt., § 13). Työsuojeluasiamies voidaan valita, jos kunnan organisaatio, työskentelypaikan olosuhteet työn turvallisuuden ja terveellisyyden kannalta sekä henkilökunnan erityinen riskialttius vaativat sitä. Valintatavasta sovitaan paikallisesti. Työsuojeluasiamiehen tehtävänä on toimialueellaan osallistua tarvittaessa työpaikan työsuojelua koskevaan tarkastukseen tai tapaturman tutkimukseen, tarkkailla työsuojelumääräysten noudattamista ja huomauttaa niiden rikkomisesta sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja vaaratekijöistä ensisijassa asianomaiselle työnjohdolle ja työntekijöille sekä tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulle ja pitää yhteyttä toimialueensa asioissa työsuojeluvaltuutettuun ja työsuojelupäällikköön.

Kunnassa PK3 työturvallisuus –hankkeen keskusteluihin osallistuneet katsoivat, että työsuojeluasiamiehen tehtävät ovat pitkälti samat kuin työsuojeluvaltuutetun ja että työnantajan on vapautettava asiamies työsuojelutehtävien suorittamista varten vähintään neljä tuntia neljän viikon aikana, ellei pätevä syy ole tilapäisesti esteenä. Myös työsuojelun valvontalain §33 säädetyn työsuojeluvaltuutetun oikeuden saada koulutusta katsottiin kuuluvan työsuojeluvaltuutetun lisäksi työsuojeluasiamiehelle. Käytännössä kotihoidon työsuojeluasiamies tarkkaili omalla kotihoito-alueella työntekijöiden työympäristöä, työoloja ja säännösten noudattamista osana normaaleja työtehtäviään, ja lain määrittämät tunnit käytettiin pääasiassa työsuojeluvaltuutetun ja –asiamiesten keskinäisiin tapaamisiin. Sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutettu kutsui asiamiehet noin kerran vuodessa yhteiseen palaveriin jakamaan kokemuksiaan ja saamaan vertaistukea toisiltaan.

Lisäksi asiamies edusti kotihoitoalueen työntekijöitä oman työpaikan yhteistoiminta-asioissa, joista keskusteluun osallistuneet pitivät yhtenä tärkeimpänä työturvallisuusriskien arviointia.

Työsuojeluasiamies toimi työsuojeluasioissa **yhteydenpitäjän**ä **työntekijöiden ja työnantajan** edustajan, lähiesimiehen, **välillä**. Usein työntekijät ottivat asiat ensin puheeksi työsuojeluasia-miehen kanssa, jonka jälkeen asia saatettiin esimiehen tietoon. **Esimiehen näkökulmasta työsuojeluasiamies oli tärkeä yhteistyökumppani**. Hän toimi sekä kanavana esimiehen ja työntekijöiden välillä että esimiehen kumppanina työsuojeluasioiden hoidossa.

Vastuuhenkilön nimeäminen ja aikatauluttaminen

Kunnan PM4 sosiaalitoimiston väkivallan hallintaohjeissa (liite 8) on huolehdittu useissa ohjeen kohdissa kahdesta tärkeästä asiasta: niissä on **nimetty, kuka on vastuussa** mistäkin toimenpiteestä **ja missä aikataulussa toimenpide tulee suorittaa**. Aivan systemaattista vastuuttaminen ja aikatauluttaminen ei ole ollut, sillä jokaisessa ohjeen kohdassa vastuuhenkilöä ja aikataulua ei ole merkitty. Ohjeesta löytyy muun muassa seuraavat aikataulut:

- uhkaaviksi koettujen asiakkaiden läpikäynti seurantavihkon merkintöjen perusteella kolme kertaa vuodessa
- hälytysjärjestelmää kokeillaan joka toinen kuukausi ja harjoitellaan kaksi kertaa vuodessa
- läheltä piti ja sattuneiden tilanteiden kertominen työnantajalle heti
- uudet työntekijät perehdytetään viraston turvallisuusrutiineihin yhden kuukauden sisällä
- jälkihoito: asian käsittely aloitetaan välittömästi tapauksen jälkeen työyhteisössä ja asiantuntijoiden antama defriefing järjestetään kolmen päivän sisällä

Vastuun jakautumista ei ole merkitty ohjeisiin yhtä selvästi kuin aikataulua. Esimies on merkitty vastuuhenkilöksi siinä, että uuden asiakkaan perehdyttäjä nimetään ja että sattuneen väkivaltatilanteen käsittely alkaa välittömästi tapauksen jälkeen. Työntekijöiden uhkaaviksi kokemien tilanteiden kertominen ja merkitseminen toimiston seurantavihkoon on jokaisen työntekijän vastuulla, kun taas vastuu hälytysjärjestelmien testaamisesta ja harjoittelusta samoin kuin uusien työntekijöiden perehdytys kiertää ryhmässä (tavalla, jota ei ohjeessa ole kerrottu). Debriefingistä ja jatkohoidosta vastaa kunnan kriisiryhmä tai työterveyshuolto.

Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely väkivallan ehkäisykeinona

Kunnan UK2 **lastensuojelun perhetyön toimintaohjeet työväkivallan ehkäisemiseksi** kirjattiin exel-taulukkona (ks. taulukko 12) esitettyyn työväkivallan riskikartoitukseen. Riskikartoituksessa on nimetty työväkivallan vaaratilanteet perhetyössä sekä arvioitu niiden riskit. Toimintaohjeeseen

sisällytettiin toimenpiteet vaaratilanteen ehkäisemiseksi, vastuuhenkilö sekä aikataulu. Ohjeesta huokuu luottamus siihen, että suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely asiakasperheissä sekä tiivis yhteistyö oman työparin, perhetyön tiimin sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa turvaavat työntekijää väkivallalta ja sen uhalta. **Ohje ei jätä perhetyöntekijää selviytymään vaikeista tilanteista yksin**, vaan vastuuttaa myös perhetyöntekijän työparia, perhetyön tiimiä, perhetyöntekijän tärkeintä yhteistyökumppania sosiaalityöntekijää sekä perhe- ja sosiaalityöntekijöiden esimiestä, johtavaa sosiaalityöntekijää.

Taulukko 12. Kunnan UK2 lastensuojelun perhetyön työväkivallan riskikartoitus

Vaaratilanteen kuvaus	Riski	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Aikataulu
Päihde- ja mielenterveys-ongelmat	3	1. Hopasuun kirjataan perheen alkutilanne, työskentelyn tavoitteet ja keinot ja hopasun voimassaoloaika 2. hopasun toteutumisen arviointi tiimissä sekä asiakaspalavereissa sekä johtopäätösten toteuttaminen (esim. asiakassuhteen päättäminen) 3. parityöskentely: vakituinen työpari tai sovitaan pari erikseen tiimissä 4. käyntien suunnittelu ennalta työparin kanssa 5. työkierto 6. ryhmätyönohjaus	1. tt ja sos.tt 2. työntekijä, tiimi, sos.tt 3. työntekijä ja tiimi 4. työntekijä ja työpari 5. tiimi 6. joht. sos.tt/ työnantaja	jatkuvaa
Psyykkisesti oireilevat, väkivaltaiset lapset ja nuoret	3	samat kuin edellä; lisäksi lasta/nuorta koskevat yksilölliset hoito-ohjeet psykiatriasta	työntekijä	jatkuvaa
Henkinen väkivalta: mitätöinti väkivallan uhka	3	1. mitätöinti otetaan välittömästi puheeksi asiakkaan kanssa 2. väkivallan uhan ilmetessä välitön poistuminen ja ilmoitus sos.tt:jälle lasten tilanteesta 3. uhka-/mitätätöintitilannetta koskeva ilmoitus esimiehelle ja työsuojeluun ohjeen mukaan 4. tilanteen käsittely tiimissä/työnohjauksessa tai muulla tavalla 5. uhkatilanteen jälkeen asiakkuuden arviointi ja päätös jatkamisesta tai lopettamisesta	1. työntekijä (työpari) 2. työntekijä (työpari) 3. työntekijä 4. työntekijä 5. työntekijä, tiimi, sos.tt	jatkuvaa

Vaativien ja uhkaavien asiakastilanteiden resurssointi

Jouni Susi esitteli Järvenpään työkokouksessa keväällä 2007 menetelmän, jonka avulla voidaan selvittää, **keiden asiakkaiden kohdalla tarvitaan parityötä**. Menetelmä toimii siten, että jokainen

työntekijä merkitsee paperille TOP5 hankalimmat, uhkaavimmat, raskaimmat (tai mistä milloinkin on kyse) asiakastilanteet. Tuloksena on listoja:

Työntekijä 1:	Työntekijä 2:	Työntekijä 3:	Työntekijä 4
Perhe A	Perhe E	Rouva Z	Rouva Z
Herra B	Perhe A	Herra Y	Perhe N
Rouva C	Herra B	Herra B	Herra Y
Herra D	Rouva H	Perhe N	Rouva O
Perhe E	Herra G	Perhe M	Herra B

Tämän jälkeen verrataan listoja ja keskustellaan siitä, miksi työntekijät kokevat juuri nämä asiakastilanteet hankaliksi, uhkaaviksi tai raskaiksi. Esimerkkitapauksessa näyttää siltä, että työpareina toimivat työntekijät 1 ja 2 ja toinen työpari työntekijä 3 ja 4 kokevat osittain samat osittain eri asiakastilanteet vaativina ja haastavina. Joku asiakas kuten herra B näyttää olevan tuttu kaikille ja hänen asiointinsa kokevat kaikki haastavana. Voi olla, että keskustelun jälkeen päädytään siihen, että ainakin perheen A, rouva Z ja herra B asioidessa työntekijät toimivat työparina tai että herra B:n asiointi keskitetään toistaiseksi työntekijä 4:lle. Työntekijä 4 kokee ainakin toistaiseksi pärjäävänsä herra B asioiden hoidossa, vaikka se onkin vaativaa.

Menetelmä sopii myös työn jakamiseen tiimivastuisessa työskentelyssä. Tiimit voivat menetelmän avulla tarkistaa, jakautuuko työpaine tasaisesti tiimin jäsenten kesken. Vasta listoista käyty keskustelu paljastaa sen, kuinka kuormittavia yksittäiset asiakastilanteet ovat. Jos jollekin työntekijälle on kasautunut useita raskaita ja vaativia asiakastilanteista, voidaan työtä jakaa tiimissä joko parityön tai työkierron avulla.

Keskustelun virittäminen työväkivalta-asioista ja käsittelyn jatkuvuudesta huolehtiminen

Koska itse väkivaltariskien arviointi ja ehkäisy sekä vaaratilanteisiin varautuminen tapahtuu organisaation alapäässä, yksittäisillä työpaikoilla, on tärkeää, että työpaikoilla on tietoa, taitoa ja resursseja asian hoitoon. Keskustelun virittämisessä voi käytettää apuna liitteenä 9 olevaa työväkivaltatekojen luetteloa. Se sisältää kolmisenkymmentä työväkivaltatekoa, jotka on ryhmitelty kolmeen ryhmään, henkiseen väkivaltaan, väkivallalla uhkailuun sekä fyysiseen väkivaltaan. Lomake käydään läpi työntekijöiden kanssa pienryhmissä ja kunkin teon osalta pohditaan kahta asiaa:

1. Onko tämä väkivaltateko sellainen, josta työntekijän pitää tehdä työsuojelulle vaara- tai uhkatilanneilmoitus? Jos teko on sellainen, että ilman muuta on täytettävä lomake, merkitään lomakkeeseen kyllä (K). Jos teko on sellainen, ettei siitä tarvitse tehdä ilmoitusta, merkitään ei (E). Jos teko on tulkinnanvarainen tai pienryhmän jäsenten mielipiteet eroavat toisistaan, merkitään ei osaa sanoa (EOS).

   Esimerkki 1: Onko työntekijän nimittely tai hänelle haistatteleminen väkivaltaa? Vai kuuluuko ”työetuihin” tietty määrä haistattelua, vittuilua yms.? Tuleeko nimittelystä ja haistattelusta väkivaltaa vasta sitten, kun siihen liittyy uhkailua? Minkälaisilla nimillä sinua saa haukkua ennen kuin loukkaannut tai koet itsesi uhatuksi? Miten haistattelujen ja nimittelyjen jatkuva kuuntelu ja hyväksyminen välttämättömänä pahana vaikuttavat työilmapiiriin ja –motivaatioon? Entä miten se vaikuttaa toimiston yleiseen asiointi-ilmapiiriin ja työskentelyyn kunnollisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa? Jos asiakas haistattelee ja nimittelee sinua kotikäynnillä, miten se vaikuttaa muun perheen suhtautumiseen sinuun?

   Esimerkki 2: Onko lyöminen väkivaltaa riippumatta esimerkiksi siitä, minkälaisesta lyönnistä on kyse ja mitä seurauksia lyönnistä on työntekijälle? Onko eri asia, jos lyönnin tarkoitus vaikuttaa todella olevan satuttaminen tai jos se on epämääräinen huitaisu, joka kuitenkin osuu työntekijään ja satuttaa jollain tavalla häntä? Pitääkö lyönnistä tulla mustelma, ruhjeita, haava tms.? Mitä vaikuttaa se, jos lyöjä on raavas mies tai nainen, heiveröinen vanhus tai 6-vuotias lapsi?

2. Kunkin teon osalta mietitään, mitä muita toimenpiteitä ko. teosta pitäisi työntekijöiden mielestä seurata. Pitäisikö laatia uusia ohjeita, onko ohjeet unohdettu eli pitäisikö niitä kerrata, tarvittaisiinko tästä asiasta laajempaa koulutusta, pitäisikö asiakas ottaa ”puhutteluun”, jossa hänen kanssaan keskustellaan siitä, millaista käytöstä asioidessa ei hyväksytä ja mitä siitä seuraa, jollei noudata hyviä käytöstapoja, pitäisikö tilanteessa mukana olleille järjestää jälkihoitoa, pitäisikö koko työyhteisölle järjestää jälkipuintitilaisuus, pitäisikö tehdä rikosilmoitus jne.

Pienryhmäkeskustelujen tulokset kootaan fläppitaululle. Jos eri pienryhmät ovat kovin eri mieltä siitä, mistä teoista pitää ilmoittaa ja mitä muuta kuin ilmoituslomakkeen täyttö teosta pitäisi seurata, on keskustelua syytä jatkaa yhtenäisen käytännön aikaansaamiksesi. Jatkokeskusteluihin on hyvä pyytää mukaan työsuojelun edustajia.

Yksi tapa varmistaa väkivalta-asioiden käsittelyn jatkuvuus on järjestää aika ajoin määräaikainen **sattuneiden ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamisen tehokampanja** työpaikalla. Kampanjan

aluksi kerrataan, miten ilmoittaminen tapahtuu (mistä ilmoitetaan, kuka ilmoittaa, kenelle ilmoitetaan, mistä lomake löytyy jne.). Kun ilmoittamismenettely kriteereineen on selvillä, sovitaan ajanjakso, jolloin ilmoittamisohjeita noudatetaan erityisen tarkasti. Ilmoitukset lähetetään kampanjan aikana työsuojelun lisäksi omalle lähiesimiehelle, joka kokoaa kampanjan aikana tehdyt ilmoitukset ja käsittelee niitä yhdessä työntekijöiden kanssa. Näin työntekijät saavat mahdollisuuden tarkistaa, miten yhteneväiset heidän ilmoittamiskriteerinsä ovat ja työnantaja saa palautetta ilmoittamis-menettelyn toimivuudesta. Lisäksi työyhteisö voi käyttää kampanjaa palautteen saamiseksi siitä, miksi ilmoituksia pitää tehdä. Onko ilmoituksista seurannut joitakin toimenpiteitä? Jollei ole, pitäisikö niistä seurata ja kenelle jatkotoimien käynnistäminen kuuluu?

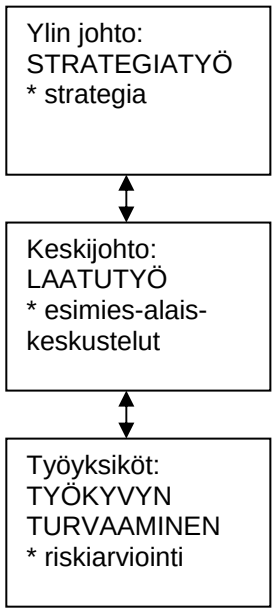
Toinen tapa työväkivalta-asioiden käsittelyn jatkuvuuden varmistamiseksi on ottaa käyttöön kunnan PM4 sosiaalitoimiston **tapa kertoa kaikki uhkaaviksi koetut tilanteet aina työyhteisöissä** ja merkitä ne toimistossa olevaan seurantavihkoon. Näitä **merkintöjä käytiin** kunnan PM4 sosiaalitoimistossa **läpi** kolmen kuukauden välein. Kolmas tapa on sopia **työsuojeluvaltuutetun kanssa, että hänen kokoamiaan tilastoja** sattuneista tai läheltä piti – tilanteista koskevista ilmoituksista **käsitellään määräajoin** työyhteisössä. Näillä keinoilla voidaan varmistaa, että asioita käsitellään säännöllisesti eikä vain silloin, kun jotain hirveää on sattunut.

10. LOPUKSI

Työväkivallan hallinta työpaikalla alkaa siitä, että väkivaltavaara tunnistetaan ja arvioidaan. Sen jälkeen ryhdytään tarvittaviin toimiin, jotta vaara voidaan poistaa tai ehkäistä tai sitä voidaan pienentää. **Vastuu** kunnallisten työpaikkojen työväkivallan riskien kuten muidenkin työhön sisältyvien riskien hallinnasta on **kuntaorganisaation huipulla**, jossa määritellään strategia, suunnitellaan ja ohjeistetaan strategian toimeenpano käytännössä, hankitaan tarvittavat resurssit, seurataan ja arvioidaan vaaratilanteita, päätetään, miten vaaratilanteiden jälkihoito järjestetään sekä kehitetään riskienhallintaa. (Kuntien riskinhallinta 2000, 11-15; Rasimus 2002, 30-31). **Varsinainen riskien arviointi, ehkäisy ja hallinta** tehdään **työpaikka- ja työyksikkötasolla**. Väliportaan eli **toimialajohdon tehtävä** on laatia omaa toimialaa koskeva riskien arvioinnin ja hallinnan toteuttamissuunnitelma sekä **seurata** sen toteutumista. (Tunnista ja … 2006, 9-10.)

Työväkivaltariskien hallinnan tulisi kattaa kaikki organisaation tasot ja läpäistä koko sen toiminta. Kuviossa 41 on kuvattu tätä. Kuvio on mukaelma Tammisen (2007) Järvenpään työkokouksessa keväällä 2007 esittämästä kuviosta. Sen lisäksi, että työsuojeluasioiden tulisi läpäistä koko organisaation toiminta, tulisi eri tasojen toimia yhteistoiminnassa ja samansuuntaisesti. Tähdellä on merkitty yksi esimerkki työvälineistä, joita kullakin tasolla on käytettävissä.

Kuvio 41. Työväkivaltariskien hallinta organisaation eri tasot ja koko toiminnan läpäisevänä periaatteena (Tamminen 2007)



Lähteet

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1998) Selkeyttäviä vuoropuheluja moniammatillisessa yhteistyössä. Dialogi 8 (8), 26-29.

Aromaa, Kauko (1993) Survey results on victimization to violence at work. Teoksessa Kauppinen-Toropainen, Kaisa (ed.) OECD panel group on women, work and health. National Report: Finland. Ministry of social affairs and health. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1993:6. Helsinki, 136-148.

Bowie, Vaughan (2002) Defining violence at work: a new typology. Teoksessa Gill, Martin, Fisher, Bonnie, Bowie, Vaughan, Violence at work. Causes, patterns and prevention. Devon: Villan Publishing, 1-20.

Cullberg, Johan (1991) Tasapainon järkkyessä – psykoanalyyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma. Helsinki: Otava.

Ellonen, Erkki (1999) Asiakastyön henkilöturvallisuus: konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Elovainio, Marko & Lindström, Kari (1993) Sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöjen toimivuus Suomessa. Stakes, Raportteja nro 113. Helsinki.

Ennakkotieto Talentian teettämästä kyselystä (2007). Akavan työmarkkinatutkimus 2006. (Ilmestyy toukokuussa 2007.)

Finkelhor, David (1983) Common features of family abuse. Teoksessa Finkelhor, David & Gelles, Richard & Hotaling, Gerald T. & Straus, Murray A. (eds.) The dark side of families: current family violence research.

Foucault, Michael (1980) Power/Knowledge. Selected Interviews & Other Writings 1972-1977 by Michael Foucault. Ed. Colin Gordon. New York: Pantheon Books.

Grönfors, Martti (1994) Miehinen kulttuuri ja väkivalta. Teoksessa Sipilä, Jorma & Tiihonen, Arto (toim.) Maskuliinisuuksia puretaan miestä rakennetaan. Tampere: Vastapaino, 63-76.

Hahto, Vilja (2004) Uhrin myötävaikutus ja rikoksentekijän vastuu. Helsinki: Edita.

Heikkilä, Matti, Kaakinen, Juha & Korpelainen Niina (2003) Kansallinen sosiaalialan kehittämis-projekti. Selvityshenkilöiden loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työtyhmämuistio 11. Helsinki.

Heiskanen, Markku & Siren, Reino & Aromaa, Kauko (2004) Suomalaisten turvallisuus 2003. Vuoden 2003 ennakkotietoja suomalaisten tapaturmien ja rikosten kohteeksi joutumisesta ja pelosta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tiedonantoja 58/Poliisiammattikorkeakoulun tiedotteita 29. Helsinki. (Artikkeli on saatavissa sähköisenä osoitteessa http://www.om.fi/optula/24727.htm.)

Heiskanen, Markku (2005) Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Siren, Reino & Honkatukia, Päivi (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. Helsinki, 39-56.

Henkilöstön oikeusturva väkivaltatilanteissa sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä opetustoimessa (2007). Valtion tilintarkastajien lausunto 2007. Helsinki, 7-35.

Hintikka, Noora & Saarela, Kaija Leena (2005) Väkivaltatyötapaturmat vuonna 2003. Tampereen teknillinen yliopisto. Turvallisuustekniikan laitos. Raportti 92. Tampere.

Hoikkala, Susanna (2003) `Mikä on väkivaltaa, mikä ei´. Työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivallattoman käyttäytymisen tukemisesta helsinkiläisissä lastensuojelulaitoksissa syksyllä 2002. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2003:5. Helsinki.

Honkala, Paula (2006) Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Tampereen yliopisto, sosiaali-politiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampere.

Hynninen, Tuula & Upanne, Maila (2006) Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämistarpeet. Stakes, raportteja 2/2006. Helsinki.

Hämäläinen, Pia (2000) Väkivalta työturvallisuusongelmana sosiaalitoimistossa. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma.

Isotalus, Nina ja Saarela, Kaija Leena (2001) KAURIS -menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työturvallisuuslaitos ja Työturvallisuuskeskus.

Isotalus, Nina ja Saarela, Kaija Leena (1999) Väkivaltatyötapaturmat Suomessa. Työympäristö-tutkimuksen aikakauskirja Työ ja ihminen 13 (2), 137-149, 156, 159.

Isotalus, Nina (2002) Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Oulun yliopisto, teknillinen tiedekunta, prosessi- ja ympäristötekniikan osasto. Väitöskirjatutkimus. Oulu.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Ilse & Harder, Margit (2004) Från prevention till repression? Trender i socialt arbete i Norden. Nordisk Sosialt Arbeid 24(1), 34-48.

Jurvansuu, Hanna & Huuhtanen, Pekka (2005) Työolojen kehitys työsuojeluhallinnon painoalueilla 1997-2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:9. Helsinki.

Järvinen, Outi (1994) Väkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän jälkihoito. Teoksessa Työpaikka-väkivallan ehkäisy. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Tampere: Työministeriö, 49-53.

Karjalainen, A., Aalto, L., Jolanki, R., Keskinen, H. & Savela, A. (1998) Ammattitaudit 1997. Työterveyslaitos, katsauksia 137. Terveys 1998:2. Helsinki.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Salonen, Jari, Meltti, Tero, Yliruka, Laura, Tapola-Haapala, Maria, Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriö, Selvityksiä 2005:28. Helsinki.

Keltikangas-Järvinen, Liisa (1985) Aggressiivinen lapsi. Miten ohjata lapsen persoonallisuuden kehitystä. Helsinki: Otava.

Kesti, Maarit (2006) Työväkivalta sosiaalialalla: haastattelututkimus ensi- ja turvakotien liiton työntekijöiden väkivaltakokemuksista. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, sosiaalityön laitos. Pro gradu- tutkimus. Rovaniemi.

Kiesiläinen, Liisa (1998) Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatus-yhteisössä. Helsinki: Arator.

Kinnunen, Aarne (1994) Väkivalta työtilanteissa uhritutkimuksen valossa. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula Anna-Kaarina, Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 124. Helsinki, 8-46.

Kivivuori, Janne & Tuominen, Martti & Aromaa, Kauko (1999) ”Mä teen mitä mä haluun”. Oppilaiden opettajiin kohdistama häirintä ja väkivalta Helsingin kouluissa 1997-1998. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Koivula, Anna-Kaarina (1993) Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva työpaikkaväkivalta. Pro gradu – tutkielma, Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos.

Koivula, Anna-Kaarina (1994) Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkivalta. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula Anna-Kaarina, Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 124. Helsinki, 97-137.

Kuisma, Jukka (1994) Väkivaltariskien hallinta terveydenhuollon työpaikoilla. Teoksessa Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Tampere: Työministeriö, 37-43.

Kokko, Riitta-Liisa (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisia kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia 72/2003. Helsinki.

Kunta-alan työolobarometri 2005 (2006). Työministeriön työolobarometrin 2005 kuntatyöpaikkojen osatarkastelu. Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä. Helsinki.

Kuntien riskien hallinta (2000). Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Kuolinsyyt 2004 (2005). Tilastokeskus. Helsinki.

Kämäräinen, Markku (2006a) Työsuojelu – lähtökohtia ja peruskäsitteitä. Teoksessa Riikonen, Eila & Kämäräinen, Markku & Lappalainen, Jorma & Oksa, Panu & Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos, 8-13.

Kämäräinen, Markku (2006b) Työsuojelutoiminta työpaikalla. Teoksessa Riikonen, Eila & Kämäräinen, Markku & Lappalainen, Jorma & Oksa, Panu & Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos, 14-37.

Lagerspetz, Kirsti (1998) Naisten aggressio. Helsinki: Tammi.

Laine, Marjukka, Wickström, Gustav, Pentti, Jaana, Elovainio, Marko, Kaarlela-Tuomaala, Anu, Lindström, Kari, Raitoharju, Reetta ja Suomala, Tiina (2006) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Helsinki: Työterveyslaitos.

Laki tapaturmavakuutuslain muuttamisesta (1988). Laki nro 39/1988. (Laki on saatavissa sähköisenä osoitteessa http://www.finlex.fi.)

Laki työsuojeluhallinnosta (1993). Laki nro 16/1993. (Laki on saatavissa sähköisenä osoitteessa http://www.finlex.fi.)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. Laki nro 44/2006. (Laki on saatavissa sähköisenä osoitteessa http://www.finlex.fi.)

Lappalainen, Jorma & Saarela, Kaija Leena (2006) Tapaturmavaarat, väkivallan uhka ja ammattitaudit. Tapaturmavaarat. Teoksessa Riikonen, Eila & Kämäräinen, Markku & Lappalainen, Jorma & Oksa, Panu & Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos, 38-58.

Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna (2004) Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1977-2003. Helsinki: Tilastokeskus.

Majasalmi, Päivi (2001) Selvitys työpaikkaväkivallasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen lähi- ja perushoitajaliitto Super ry, kehittämisyksikkö. Helsinki.

Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: YTY ry ja Edita.

Miller, Peter & Rose, Nikolas (1997) Köyhiä ohjelmoimassa. Köyhyyslaskelma ja asiantuntijatieto. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.) Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta. Helsinki: Gaudeamus, 111-149.

Murtonen, Mervi (2003) Riskien arviointi työpaikalla –työkirja. Tampere: sosiaali ja terveysministeriö, työsuojeluosasto.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltiokauden jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.

Nevala, Soili (2006) Tällaista on hoitoalan todellisuus. Selvitys vanhustyössä toimivien lähi- ja perushoitajien työstä ja työhyvinvoinnista. Helsinki: Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry.

Oksa, Panu (2006) Tapaturmavaarat, väkivallan uhka ja ammattitaudit. Ammattitaudit ja työterveyshuolto. Teoksessa Riikonen, Eila & Kämäräinen, Markku & Lappalainen, Jorma & Oksa, Panu & Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos, 65-73.

Peltoniemi, Teuvo (1983) Perheväkivalta ja alkoholi. Teoksessa Peltoniemi, Teuvo & Voipio, Martti (toim.) Alkoholi ja yhteiskunta. Keuruu: Otava.

Peltoniemi, Teuvo (1984) Perheväkivalta. Helsinki:Otava.

Piiroinen, Hannu (2005) Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Jyväskylä Studies in Education, Psychology anhd Social Research 264. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Piispa, Minna & Saarela Kaija Leena (2000) Työväkivalta. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) Työn vaarat 1999. Koetut työperäiset sairaudet, työtapaturmat ja työväkivaltatapaukset. Tilastokeskus, SVT, Työmarkkinat 2000:15. Helsinki, 33-45.

Pohjois-Karjalan maakuntasuunnitelma 2025 (2005). Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, julkaisu 94. Joensuu.

Poliisin tietoon tullut rikollisuus 2006, 1. neljännes. Tilastokeskus. Helsinki.

Rasimus, Mirja (2002) Turvattomuus työtoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Kuopion yliopiston julkaisuja E yhteiskuntatieteet. Terveydenhuollon hallinto. Väitöskirjatutkimus. Kuopio.

Riikonen, Eila (2006) Henkinen hyvinvointi. Teoksessa Riikonen, Eila & Kämäräinen, Markku & Lappalainen, Jorma & Oksa, Panu & Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo (2006) Työsuojelun perusteet. Helsinki. Työterveyslaitos, 74-93.

Saarela, Kaija Leena (2006) Tapaturmavaarat, väkivallan uhka ja ammattitaudit. Fyysisen väkivallan uhka. Teoksessa Riikonen, Eila & Kämäräinen, Markku & Lappalainen, Jorma & Oksa, Panu & Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo (2006) Työsuojelun perusteet. Helsinki. Työterveyslaitos, 59-64.

Siltala, Juha (1999) Miehen kunnia. Modernin miehen taistelu häpeää vastaan. Helsinki: Otava. 2. painos.

Sosiaalialan kehittämishanke 2004-2007. Toimintaohjelma vuodelle 2006. Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ESO.

Stenson, Kevin (1997) Sosiaalityön haastattelu ja hallinnointi, suullisen ja kirjallisen muodon dialektiikka. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.) Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta. Helsinki: Gaudeamus, 168-196.

Suhonen, Heikki (1994) Väkivaltatilanteet sosiaalitoimessa. Teoksessa Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Tampere: Työministeriö, 45-48.

Tuukkanen, Anitta (1982) Sosiaalitarkkaajien työturvallisuus. Tampereen yliopisto. Sosiaalihuoltaja -tutkinto, laitoshuollon linja. Lopputyö. Tampere.

Työhyvinvointi Espoon kaupungin työpaikoilla 2004. Kunta 10 –työhyvinvointitutkimuksen Espoo-kohtaiset tulokset. Raportteja Espoosta 4/2005. Espoo.

Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta (2005). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. Helsinki.

Työ ja terveys –haastattelututkimus v. 1997. Taulukkoraportti. Työterveyslaitos. Helsinki.

Työ ja terveys –haastattelututkimus v. 2000. Taulukkoraportti. Työterveyslaitos. Helsinki.

Työ ja terveys –haastattelututkimus v. 2003. Taulukkoraportti. Työterveyslaitos. Helsinki.

Työ ja terveys –haastattelututkimus v. 2006. Taulukkoraportti. Työterveyslaitos. Helsinki

Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta (2006). I-III. 3. korjattu painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Työsuojelun valvontalaki (2006). Sosiaali- ja terveysministeriö. Esitteitä 2006:2. Helsinki.

Työtapaturmat ja ammattitaudit (2006). Tilastovuodet 1996-2004. Työtapaturmavakuutuslaitosten Liitto. Helsinki.

Työterveyshuoltolaki (2001). Laki nro 1383/2001. (Laki on saatavissa sähköisenä osoitteessa http://www.finlex.fi.)

Työturvallisuuslaki (2002). Laki nro 738/2002. (Laki on saatavissa sähköisenä osoitteessa http://www.finlex.fi.)

Työväkivaltavaarojen tunnistuksen ja riskien arviointimenetelmä (TVR-ARVI) (2005). Tietokoneohjelma käyttöohjeineen. CD-rom. Helsinki: Työturvallisuuskeskus ja Työsuojeluhallinto.

Varsa, Hannele (1994) Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu työelämässä. Teoksessa Heinämaa, Sara ja Näre, Sari (toim.) Pahan tyttäret. Sukupuolitettu pelko, viha ja valta. Gaudeamus. Helsinki, 97-108.

Väkivaltaiset asiakkaat, väkivaltatilanteet ja turvallisuusjärjestelyt sekä sosiaaliviranomaisten psykososiaalinen stressi Suomen sosiaalivirastoissa (1987). Sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojekti. Vaasa.

Weizmann-Helenius, Ghitta (1997) Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Wickström, Gustav, Laine, Marjukka, Pentti, Jaana, Elovainio, Marko & Lindström, Kari (2000) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla – muutokset 1990-luvulla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Wynne, R.N., Clarkin, N., Cox, T., Griffiths, A. (1997) Guidance on the Prevention of Violence at Work. European Commission, DG-V, Office for Official Publications of the European Communities. Luxemburg.

Sähköiset lähteet

Arola, Heikki (2004) Mitä uusi sininen kirja sanoo väkivallan uhasta työpaikalla? http://www.terveysportti.fi/ltk/ltk.naytaartikkeli?p_artikkeli=ttl001151. (Artikkeli on julkaistu myös Työterveyslääkäri –lehdessä 22(3), 334-336.)

Lönnqvist, Jouko (2005) Traumaattisen psyykkisen kriisin kohtaaminen. Kansanterveyslaitos, Helsinki. http://www.kansanterveyslaitos.fi.

Pasternack, Iris (2004) Psykologinen jälkipuinti eli debriefing – kiistanalainen käytäntö edelleen. http://www.terveysportti.fi/ltk/ltk.naytaartikkeli?p_artikkeli=ttl001139. (Artikkeli on julkaistu myös Työterveyslääkäri –lehdessä 22(3), 324-325.)

Pesonen, Esa (2005) Uhka- ja vaaratilanteet sosiaali- ja terveystoimessa lisääntyivät hiukan edellisvuodesta. http://www.vantaa.fi/i_uutinen.asp?path=1;129;130;8129;9642;21744.

Sosiaalialan kehittämishanke. http://www.sosiaalihanke.fi.

Työpaikan väkivallan uhat ja niiden hallinta. Työsuojelupiirien yhteinen www-osoite: http://www.tyosuojelu.fi/fi/tulosta/356.

Valmeri –kysely. Työsuojelupiirien yhteinen www-osoite: http://www.tyosuojelu.fi/fi/olosuhde-mittarit/1300.

Veto-ohjelma. http://www.vetoatyoelamaan.fi.

Väkivallan uhan hallintaa jäsentäviä kysymyksiä. Työsuojelupiirien yhteinen www-osoite: http://tyosuojelu.fi/fi/tulosta/361.

Väkivallan uhka työssä. Työsuojelupiirien yhteinen www-osoite: http://tyosuojelu.fi/fi/tulosta/95.

Yli viidennes joutuu väkivallan kohteeksi sosiaalialalla (2007). Talentian lehdistötiedote 24.1.2007. http://www.talentia.fi.

Ylöstalo, Pekka (2005) Työolobarometri. Lokakuu 2004. Työelämän laadun muuttumista kuvaavaa aineistoa. Verkkoversio. Työministeriön TTO-tiimi. Helsinki.

Suulliset tiedonannot:

Tamminen, Hannu (2007) Suullinen tiedonanto Sosiaalitaidon Järvenpäässä 20.3.2007 järjestämässä työväkivaltaa käsitelleessä työkokouksessa. Tamminen on Työturvallisuuskeskuksen kunta-alan asiamies.

Åhman, Marja-Lee (2007) Suullinen tiedonanto Sosiaalitaidon Järvenpäässä 20.3.2007 järjestämässä työväkivaltaa käsitelleessä työkokouksessa. Åhman on Kaakkois-Suomen työsuojelupiirin tarkastaja.

Liite 1. Sosiaalialan työolot –hankkeen ohjaus- ja sisältöryhmä

Sosiaalialan työolot -hankkeen ohjausryhmä

Sarvimäki, Pirjo (puheenjohtaja)	sosiaali- ja terveysministeriö
Julkunen, Ilse	Stakes
Karvinen-Niinikoski, Synnöve	Helsingin yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos
Parvikko, Olavi	sosiaali- ja terveysministeriö
Rasanen, Leena (01.08.06 alkaen)	Helsingin yliopisto, koulutus- ja kehittämis-keskus Palmenia
Rautiainen, Leena (31.07.2006 asti)	Helsingin yliopisto, koulutus- ja kehittämis-keskus Palmenia
Salmi, Merja	Sosiaalitaito
Tamminen, Hannu	Työturvallisuuskeskus
Yliruka, Laura (sihteeri)	Stakes

Sosiaalialan työolot -hankkeen sisältöryhmä

Koivisto, Juha (puheenjohtaja)	Stakes
Antikainen-Juntunen, Eija	Sosiaalitaito
Karvinen-Niinikoski, Synnöve	Helsingin yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos
Meltti, Tero	Stakes
Mäkeläinen, Pia	Sosiaalitaito
Rasanen, Leena	Helsingin yliopisto, koulutus- ja kehittämis-keskus Palmenia
Rautiainen, Leena (31.07.2006 asti)	Helsingin yliopisto, koulutus- ja kehittämis-keskus Palmenia
Yliruka, Laura (sihteeri)	Stakes

Liite 2 .Työntekijöiden kyselylomake

Sosiaalialan työturvallisuus –hanke
KYSELYLOMAKE TYÖNTEKIJÖILLE

Työväkivallalla tarkoitetaan tässä kyselyssä ensinnäkin **asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden** harjoittamaa **väkivaltaa ja** sillä **uhkailua** sosiaalialan **työntekijöitä kohtaan**. Toiseksi se tarkoittaa työpaikalle tunkeutumista, jolloin **ulkopuolinen sivullinen** tulee työpaikalle ja käyttäytyy aggressiivisesti. Molempia ilmiöitä kutsutaan lomakkeessa yleisnimikkeellä **asiakkaiden harjoittama väkivalta**. Työntekijöiden keskinäistä väkivaltaa (työpaikkakiusaamista) ja asiakkaiden keskinäistä väkivaltaa **ei** kartoita tässä kyselyssä.

Vastausohje

Ole hyvä ja vastaa kaikkiin kysymyksiin, ellei sinulle anneta jonkin kysymyksen kohdalla muuta ohjetta. Vastaaminen tapahtuu rastittamalla oikea vastausvaihoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan. Tarvittaessa voit käyttää lisälehteä.

Lomakkeen sisältö

Lomake sisältää kaikkiaan 54 kysymystä, mikä voi vaikuttaa paljolta. **Jotta kyselyn tulokset edustaisivat luotettavasti kohteeksi valittuja sosiaalialan työaloja ja ammattiryhmiä, on tärkeää, että jaksat vastata kaikkiin kysymyksiin.** Voi olla, että selviät osasta kysymyksiä melko vähällä. Kyselyyn valittujen työntekijöiden työolot poikkeavat suuresti toisistaan; osa työskentelee pääosin asiakkaiden kodeissa, osa toimistossa, asiakkaat voivat olla alaikäisiä, aikuisia tai vanhuksia. Siksi lomakkeessa voi olla kysymyksiä, jotka eivät vastaa sinun työtäsi ja työolosuhteitasi. Monissa kysymyksissä on vastausvaihtoehto ”ei lainkaan tärkeä”, ”ei pidä paikkaansa” tai ”en osaa sanoa”, jolla pääset eteenpäin omaan työhösi paremmin soveltuviin kysymyksiin. Kyselyn tavoite on saada mahdollisimman tarkka käsitys viimeisen vuoden aikana sattuneista työväkivaltatilanteista. Ne työntekijät, jotka eivät ole kokeneet väkivaltaa tai sillä uhkailua viimeisen vuoden aikana, vastaavat kyselyyn nopeasti. Muilta aikaa kuluu enemmän, mutta aihe on vakava, ja **kaikki kokemukset ovat tärkeitä ja arvokkaita**.

Lomakkeen kysymykset on jaettu kuuteen osaan:

I Vastaajan taustatiedot (kysymykset 1-13)
Lomakkeen alussa on kysymyksiä, jotka liittyvät vastaajien ominaisuuksiin (ikä, sukupuoli, ammatti, työympäristö, koulutus jne.). Näitä tietoja tarvitaan kyselyn tulosten analysoinnissa.

II Työväkivaltatilanteiden yleisyys, sisältö, seuranta ja hallinta (kysymykset 14-24)
Näillä kysymyksillä kartoitetaan, miten usein eri tehtävissä ja työympäristöissä toimivat sosiaalialan työntekijät kohtaavat työväkivaltaa, mitä se on sisällöltään, miten väkivaltatilanteita työpaikoilla seurataan sekä minkälaisia työturvallisuutta parantavia työkäytäntöjä, laitteita, tilajärjestelyjä ja koulutusta työpaikoilla on käytössä.

III ja IV Viimeisen vuoden aikana toteutunut henkisen ja fyysinen väkivalta ja väkivallalla uhkaaminen (kysymykset 25-53)
Lomakkeessa erotetaan toisistaan henkinen ja fyysinen väkivalta ja fyysisellä väkivallalla uhkaaminen. Toteutunut **henkinen väkivalta** tarkoittaa sellaista **asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee ammattitaitoaan, henkilöään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana tai jolla hän kokee asiakkaan painostavan tai uhkaavan häntä henkisesti**. Tällaista voi olla esimerkiksi työntekijän haukkuminen, nimittely ja mitätöinti, uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen, uhkaus tehdä itsemurha, ellei työntekijä toimi asiakkaan vaatimalla tavalla tai puhelinhäirintä.

Fyysisen väkivallan uhka tarkoittaa sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee pelottavana ja fyysistä koskemattomuuttaan uhkaavana. Asiakas käyttäytyy **sanallisesti tai ei-sanallisesti**

uhkaavasti (esimerkiksi uhkaa satuttaa työntekijää), **muttei** kuitenkaan **toteuta uhkaustaan** (ei satuta työntekijää). Se eroaa fyysisestä väkivallasta siinä, että **fyysiset väkivallanteot loukkaavat aina työntekijän fyysistä koskemattomuutta**. Osa niistä satuttaa työntekijää fyysisesti (esimerkiksi lyöminen, potkinen tai raapiminen), osa ei (esimerkiksi töniminen, kiinni pitäminen tai seksuaalinen ahdistelu).

V Tapausesimerkki työväkivaltatilanteista (kysymys 54)
Tässä osassa on vain yksi kysymys, jossa vastaaja voi halutessaan kertoa tapausesimerkin jostakin väkivalta- tai väkivallan uhkatilanteesta, johon hän on viimeisen vuoden aikana joutunut työssään.

I VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli
   1. Nainen
   2. Mies

2. Ikä
   1. Alle 25 vuotta
   2. 25-44 vuotta
   3. Yli 45 vuotta

3. Tehtäväalue
   1. Kotipalvelu/-hoito
   2. Lastensuojelun perhetyö
   3. Sosiaalityö

4. Työpaikka (toimiston, keskuksen, aseman, alueen solun, tms. nimi) _____

5. Missä maakunnassa työpaikkasi sijaitsee?
   1. Uudellamaalla
   2. Itä-Uudellamaalla
   3. Pohjois-Karjalassa

6. Työnantaja (kunnan nimi) _____

7. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä työ- tai toimipaikassasi?

   1. Alle yhden vuoden
   2. Yli 5 vuotta mutta vähemmän kuin 10 vuotta
   3. Yli 10 vuotta

8. Kuinka kauan olet työskennellyt sosiaalialalla yhteensä?

   1. Alle yhden vuoden
   2. Yli 5 vuotta mutta vähemmän kuin 10 vuotta
   3. Yli 10 vuotta

9. Minkälaista työaikaa teet nykyisessä työssäsi?

   1. Pelkästään tai lähes pelkästään päivätyötä (voi sisältää esim. iltatöitä satunnaisesti)
   2. Pääsääntöisesti päivätyötä, johon sisältyy säännöllisesti toistuvaa ilta- ja/tai yöaikaan sijoittuvaa päivystys- tai kriisiluonteista työtä
   3. Kaksivuorotyötä
   4. Kolmivuorotyötä
   5. Muunlaista työaikaa, minkälaista? _____

10. Mikä on tavallisin työskentely-ympäristösi (jossa työskentelet suurimman osan eli yli puolet työajastasi)?

1. Sosiaalitoimisto tai -asema
2. Asiakkaiden kodit
3. Palvelutalo tai muu vanhusten ja vammaisten asumispalveluyksikkö
4. Lastensuojelun perhetukikeskus tai vastaava
5. Muu, mikä? _____

11. Kuinka usein työskentelet **asiakas**tehtävissä **yksin** (= toimistossa/keskuksessa/asumispalveluyksikössä ei ole ketään muuta työntekijää paikalla tai olet yksin asiakkaan kotona tai jossain muussa työympäristössä)?

1. Päivittäin
2. Viikoittain
3. Kuukausittain (siirry kysymykseen 13)
4. Harvemmin (siirry kysymykseen 13)
5. En koskaan (siirry kysymykseen 13)

12. Miten paljon työskentelet keskimäärin viikossa **yksin asiakas**tehtävissä?

1. Yli puolet viikoittaisesta työajasta
2. Vähemmän kuin puolet viikoittaisesta työajasta

13. Mikä on ylin ammatillinen tutkinto, jonka olet suorittanut?

1. Yliopistossa suoritettu korkeakoulututkinto
2. Sosiaalihuoltaja
3. Ammattikorkeakoulututkinto
4. Opistotason tutkinto
5. Ammatillinen perustutkinto
6. Jokin muu tutkinto, mikä? _____
7. Minulla ei ole ammattitutkintoa

II TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN YLEISYYS, SISÄLTÖ, SEURANTA JA HALLINTA

14. Alla on lueteltu joitakin väkivaltaisia tekoja. Kuinka usein joudut **itse** nykyisessä työ-/toimipaikassasi asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden tai täysin ulkopuolisten taholta tällaisten tekojen kohteeksi? Rastita oikea vastausvaihtoehto joka riviltä.

Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukau-dessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai en koskaan
Tavaroiden heitteleminen, esineiden ja paikkojen rikkominen	1	2	3	4	5	6
Satuttaminen lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella	1	2	3	4	5	6
Töniminen, huitominen, liikkumisen estäminen, sylkeminen	1	2	3	4	5	6
Ampuma-, terä- tai lyömäaseella uhkaaminen (uhkaa, muttei satuta)	1	2	3	4	5	6
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkaa, muttei toteuta uhkausta)	1	2	3	4	5	6

Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukau-dessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai en koskaan
Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti (uhkaa, muttei satuta)	1	2	3	4	5	6
Sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely, mitätöinti	1	2	3	4	5	6
Seksuaalinen ahdistelu	1	2	3	4	5	6
Puhelinhäirintä	1	2	3	4	5	6
Perätön lausunto toiminnastasi esimiehelle	1	2	3	4	5	6
Uhkaus tehdä itsemurha, ellet toimi asiakkaan vaatimalla tavalla	1	2	3	4	5	6
Uhkaus satuttaa perheesi jäseniä tai muita läheisiäsi	1	2	3	4	5	6
Perheenjäsenesi tai muun läheisesi fyysinen satuttaminen	1	2	3	4	5	6
Uhkaus valittaa tai kannella sinusta ylemmille tahoille tai haastaa sinut oikeuteen	1	2	3	4	5	6

15. Alla on lueteltu joitakin työväkivaltaan liittyviä asioita ja väittämiä. Arvioi oman työyksikkösi tilannetta niiden osalta rastittamalla oikea vaihtoehto joka riviltä.

Asia tai väite	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sosiaalialan työntekijöiden on vaikea myöntää joutuneensa asiakkaan pahoinpitelemäksi tai uhkailun kohteeksi	1	2	3	4	5
Työhönsä leipääntynyt, kyynistynyt työntekijä lisää omalla käytöksellään väkivallan uhkaa	1	2	3	4	5
Työväkivallan pelko leimaa parhaillaan työyhteisöni työilmapiiriä	1	2	3	4	5
Ainainen kiire on sosiaalialalla suurempi työturvallisuusuhka kuin työväkivalta	1	2	3	4	5
Työturvallisuus on osa johtamista	1	2	3	4	5
Väkivallan uhka vaikuttaa jossain määrin työntekijöiden tekemiin yksilöpäätöksiin	1	2	3	4	5
Esimieheni pystyy yleensä järjestä-mään työntekijöille työparin uhkaavia työtilanteita varten	1	2	3	4	5

16. Onko työyhteisössäsi laadittu erillisiä työturvallisuusohjeita työväkivallan riskitilanteita varten? Rastita kaikki ne kohdat, jotka sopivat työyhteisöösi.

1. Kyllä, ilta- ja yövuoroja varten
2. Kyllä, yksintyöskentelytilanteisiin

3. Kyllä, kotikäyntejä varten
4. Kyllä, muuta työväkivallan riskitilannetta varten, mitä? _____
5. Ei
6. En tiedä

17. Oletko pidättäytynyt **viimeisen vuoden aikana** jostakin työtilanteesta tai työtehtävästä **työväkivallan uhan vuoksi** työturvallisuuslain 23. pykälän perusteella (työstä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai työtovereiden hengelle tai terveydelle)?

1. Kyllä, useampia kertoja
2. Kyllä, yhden kerran
3. En

18. Dokumentoidaanko työpaikallasi väkivaltatilanteita ja -tekoja? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Kyllä, työväkivaltatapaturmat (joista aiheutuu uhrille jokin vamma)
2. Kyllä, rankimmat fyysisen väkivallan teot riippumatta siitä, aiheutuuko teosta vamma
3. Kyllä, rankimmat fyysisen väkivallan uhkatilanteet (asiakas uhkasi satuttaa, muttei satuttanut)
4. Kyllä, rankimmat henkisen väkivallan teot kuten pitkäaikainen häirintä ja kiusaaminen
5. Kyllä, tavoitteena on dokumentoida mahdollisimman moni henkisen ja fyysinen väkivaltateko ja uhkatilanne
6. Kyllä, mutta en tiedä, millä kriteereillä dokumentointi tapahtuu
7. Ei dokumentoida lainkaan (siirry kysymykseen 21)
8. En osaa sanoa (siirry kysymykseen 21)

19. Miten dokumentointi tapahtuu?

1. Erillisellä tarkoitusta varten laaditulla paperilomakkeella
2. Vihkoon kirjaamalla
3. Taltioimalla sähköisesti atk-järjestelmään
4. Muuten, miten? _____

20. Kuka dokumentoi toteutuneet työväkivaltatilanteet? _____

21. Millaisia a. työturvallisuutta parantavia työ- tai tilajärjestelyjä, laitejärjestelmiä ja työkäytäntöjä työpaikallasi/sinulla on käytössä ja b. miten tärkeänä pidät niitä? Merkitse rasti jokaiselle riville sekä a- että b-kohtaan.

Järjestely tai järjestelmä	a- kohta		b- kohta				
	Käytös-sä	Ei käy-tössä	Hyvin tärkeä	Melko tärkeä	En osaa sanoa	Ei kovin tärkeä	Täysin turha
Hälytysjärjestelmä ja laitteet nopean avun saamiseksi	1	2	3	4	5	6	7
Turvakamera/-kameroita tai liike-tunnistin/-tunnistimia	1	2	3	4	5	6	7
Työhuoneesta on varauloskäynti tai se on sisustettu siten, että sieltä pääsee pakoon tarvittaessa	1	2	3	4	5	6	7
Kaasusuihkeet	1	2	3	4	5	6	7
Pippurisumuttimet	1	2	3	4	5	6	7
Työparityöskentely, kun työtilanteeseen arvioidaan sisältyvän väkivallan uhkaa	1	2	3	4	5	6	7

Järjestely tai järjestelmä	a- kohta		b- kohta				
	Käytös-sä	Ei käy-tössä	Hyvin tärkeä	Melko tärkeä	En osaa sanoa	Ei kovin tärkeä	Täysin turha
Työkierto henkisesti rasittavimmissa tai fyysisesti vaarallisimmissa tehtävissä	1	2	3	4	5	6	7
Vahtimestarin apu	1	2	3	4	5	6	7
Vartijan apu	1	2	3	4	5	6	7
Poliisin apu	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa siitä, miten heidän pitää käyttäytyä asioidessaan ja minkälainen käytös kiellettyä	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaille kerrotaan heti alussa siitä, miten heidän asiansa käsittely tulee prosessina etenemään	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan kotihoidon/-palvelun toimintaperiaatteista säännöllisesti asiakkuuden alkaessa	1	2	3	4	5	6	7
Väkivaltaisesti käyttäytyneille annetaan ”porttikielto”	1	2	3	4	5	6	7

22. Alla on lueteltu joitakin työväkivallan hallintaan liittyviä työyhteisökohtaisia asioita. Rastita vaihtoehdot, jotka kuvaavat omaa työyhteisöäsi.

	Kyllä, säännöllisesti ja riittävästi	Kyllä, säännöllisesti, mutta sisältö on pintapuolista	Kyllä, satunnaisesti	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Työväkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä	1	2	3	4	5
Sattuneista työväkivaltatilanteista keskustellaan työntekijöiden kesken työyhteisössäni	1	2	3	4	5
Sattuneet väkivaltatilanteet puidaan työpaikallani virallisesti esimiehen/ johdon kanssa	1	2	3	4	5
Työntekijöille järjestetään koulutusta työväkivalta-asioista	1	2	3	4	5

23. Millaisiksi koet omat valmiutesi kohdata väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas?

1. Erittäin hyviksi
2. Melko hyviksi
3. En osaa sanoa
4. Melko huonoiksi
5. Erittäin huonoiksi

24. Mistä väkivaltakysymyksistä tarvitset mielestäsi lisätietoa? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Väkivaltaisen käyttäytymisen syyt
2. Väkivaltatilanteiden ehkäisy
3. Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen
4. Työturvallisuuslainsäädäntö
5. Väkivaltatilanteiden jälkipuinti ja –hoito
6. Itsepuolustus
7. Muu, mikä? _____

III VIIMEISEN VUODEN AIKANA TOTEUTUNUT HENKINEN VÄKIVALTA JA FYYSISELLÄ VÄKIVALLALLA UHKAILU

25. Ovatko asiakkaasi kohdistaneet sinuun **viimeisen vuoden aikana** henkistä väkivaltaa ja/tai fyysisellä väkivallalla uhkailua (esim. haukkumista, kiusaamista, häirintää ja uhkailua, joka on henkisesti loukkaavaa ja/tai pelottavaa, muttei satuta fyysisesti)?

1. Kyllä
2. Ei (siirry kysymykseen 39)

26. Kuinka monta kertaa olet joutunut **viimeisen vuoden aikana** asiakkaiden taholta seuraavien henkisen väkivallan muotojen ja/tai fyysisellä väkivallalla uhkailujen kohteeksi?

Teko	Useammin kuin kerran	Kerran	En kertaakaan
Ulkonäön, sukupuolen, iän, rodun, kielen tai persoonan loukkaava haukkuminen	1	2	3
Haistattelu ja nimittely	1	2	3
Ammattitaidon mitätöinti	1	2	3
Puhelinhäirintä	1	2	3
Uhkaus haastaa sinut oikeuteen	1	2	3
Perätön lausunto esimiehelle toiminnastasi	1	2	3
Uhkaus tehdä itsemurha, ellet toimi asiakkaan vaatimalla tavalla	1	2	3
Sanallinen uhkaus satuttaa sinua fyysisesti (uhkasi, muttei satuttanut)	1	2	3
Uhkaavat eleet tai muu ei-sanallinen uhkailu: nyrkin heristely, veitsellä uhkaaminen tms. (uhkasi, muttei satuttanut)	1	2	3
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkasi, muttei toteuttanut uhkaustaan)	1	2	3
Esineiden tai paikkojen rikkominen, tavaroiden heittely tai potkiminen (satuttamatta sinua)	1	2	3
Liikkumisen estäminen, ahtaaseen paikkaan ahdistaminen (satuttamatta sinua)	1	2	3
Sanallinen uhkaus satuttaa perheenjäsentäsi tai muuta läheistäsi (uhkasi, muttei satuttanut)	1	2	3

27. Jos olet joutunut muunlaisen henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi **viimeisen vuoden aikana** kuin edellisessä kysymyksessä mainitut teot ovat, kerro millaisesta teosta tai millaisista teoista oli kyse ja kuinka monta niitä oli?

_____
_____
_____

28. Milloin viimeksi jouduit asiakkaan henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi? Rastita oikea vaihtoehto (kuukausi ja vuosi).

1. 05/2006 2. 04/2006 3. 03/2006 4. 02/2006 5. 01/2006 6. 12/2005
7. 11/2005 8. 10/2005 9. 09/2005 10. 08/2005 11. 07/2005 12. 06/2005
13. 05/2005

29. Minkälaisesta teosta siinä oli kyse? Käytä vastauksessa apuna kysymyksen 26 luokittelua.

_____

30. Kuka oli tekijä?

1. Asiakas
2. Omainen
3. Asiakas ja omainen yhdessä
4. Asiakkaan tukihenkilö
5. Täysin ulkopuolinen
6. Joku muu tai jotkut muut _____

31. Voidaanko (pää)tekijää mielestäsi pitää täysvaltaisena (= teoistaan vastuussa olevana aikuisena) vai oliko hän vajaavaltainen ikänsä, kehitystasonsa ja/tai sairautensa tai vammansa vuoksi? Jos tekijöitä oli useampi, arvioi ”päätekijän” täysvaltaisuutta/vajaavaltaisuutta.

1. (Pää)tekijää voidaan pitää täysvaltaisena
2. (Pää)tekijää on pidettävä vajaavaltaisena, miksi?

_____

32. Millaisissa oloissa jouduit viimeksi henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi? Merkitse rasti jokaiselle riville.

Olosuhteiden kuvaus	Pitää paikkansa	Ei pidä paikkaansa
Työskentelin silloin yksin	1	2
Oli ilta tai yö	1	2
Tapahtumapaikka oli asiakkaan koti	1	2
Teko toteutettiin puhelimitse	1	2
Teko oli epätoivoisen asiakkaan hädässä/pikaistuksissa tekemä	1	2

33. Tuliko a. viimeisestä henkisestä väkivaltatilanteesta tai fyysisen väkivallan uhkatilanteesta sinulle joitain terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia ja b. miten koit seuraukset? Rastita oikeat vaihtoehdot.

Seuraus	a. Kyllä	b. Erittäin vaikea	Melko vaikea	En osaa sanoa
Ahdistusta, pelkoa, unettomuutta	1	2	3	4
Vihantunteita asiakkaita kohtaan	1	2	3	4
Työhaluttomuutta	1	2	3	4

Seuraus	a. Kyllä	b. Erittäin vaikea	Melko vaikea	En osaa sanoa
Itseluottamus heikkeni/rapautui	1	2	3	4
Häpeää, itseinhoa ja syyllisyyttä	1	2	3	4
Syyllistämistä ja/tai eristämistä työpaikalla	1	2	3	4
Päänsärkyä, vatsavaivoja tai muita psykosomaattisia vaivoja	1	2	3	4
Lyhytaikainen työkyvyttömyys ja työstä poissaolo (alle 1 kk)	1	2	3	4
Keskipitkä työkyvyttömyys ja työstä poissaolo (1-6 kk)	1	2	3	4
Pitkä työkyvyttömyys ja töistä poissaolo (yli 6 kk)	1	2	3	4
Jotain muuta	1	2	3	4

34. Jos tilanteella oli joitakin muita terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia kuin kysymyksessä 33 on lueteltu, mitä ne olivat ja kuinka vaikeina koit ne?

_____

_____

_____

35. Vaikuttiko viimeinen työssä kokemasi henkinen väkivaltatilanne tai fyysisen väkivallan uhkatilanne jotenkin yksityiselämääsi?

1. Kyllä, miten? _____
2. Ei

36. Miten a. viimeinen henkinen työväkivaltatilanne tai fyysisen väkivallan uhkatilanne käsiteltiin työpaikalla ja b. miten koit käsittelyn? Rastita oikeat vaihtoehdot.

Käsittelytapa	a. Kyllä	b. Koin käsittelyn vaikeana	Käsittely helpotti jälkikäteen oloani	En osaa sanoa, miten koin käsittelyn
Kahvikeskusteluissa työtovereiden kanssa	1	2	3	4
Keskustelussa lähiesimiehen kanssa	1	2	3	4
Tiimissä, osastokokouksessa tms.	1	2	3	4
Jälkipuinti-istunnossa	1	2	3	4
Työnohjauksessa	1	2	3	4
Jotenkin muuten	1	2	3	4

37. Saitko viimeisen henkisen väkivaltatilanteen tai fyysisellä väkivallalla uhkailun jälkeen tukea työpaikkasi ulkopuolelta?

1. Kyllä, työterveyshuollosta
2. Kyllä, muualta terveydenhuollosta
3. Kyllä, työsuojelusta
4. Kyllä, läheisiltäni
5. Kyllä, jostain muualta
6. En saanut

38. Tehtiinkö viimeisestä henkisestä väkivaltatilanteesta tai fyysisen väkivallan uhkatilanteesta, johon jouduit, rikosilmoitus?

1. Kyllä, työnantaja teki
2. Kyllä, tein itse
3. Ei tehty
4. En osaa sanoa

IV VIIMEISEN VUODEN AIKANA TOTEUTUNUT FYYSINEN VÄKIVALTA

39. Ovatko asiakkaat kohdistaneet sinuun **viimeisen vuoden aikana** fyysistä väkivaltaa, jossa fyysistä koskemattomuuttasi on loukattu?

1. Kyllä
2. Ei (siirry kysymykseen 54)

40. Kuinka monta kertaa olet joutunut **viimeisen vuoden aikana** asiakkaiden taholta seuraavien fyysisten väkivaltatekojen kohteeksi?

Teko	Useamman kuin kerran	Kerran	En kertaa-kaan
Lyöminen, hakkaaminen (käsin)	1	2	3
Puukolla tai muulla teräaseella lyöminen	1	2	3
Esineellä heittäminen kohti	1	2	3
Raapiminen	1	2	3
Pureminen	1	2	3
Kuristaminen	1	2	3
Potkiminen	1	2	3
Tiukkaan otteeseen joutuminen, sitominen	1	2	3
Seksuaalinen ahdistelu tai väkivalta	1	2	3
Töniminen	1	2	3
Muu fyysinen väkivalta	1	2	3

41. Jos olet joutunut muun fyysisen väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana kuin kysymyksessä 40 luetellut teot, minkälaisista teoista oli kyse ja kuinka monta niitä sattui vuoden aikana?

_____

_____

42. Milloin jouduit viimeksi asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi? Rastita oikea vaihtoehto (kuukausi ja vuosi).

1. 05/2006 2. 04/2006 3. 03/2006 4. 02/2006 5. 01/2006 6. 12/2005
7. 11/2005 8. 10/2005 9. 09/2005 10. 08/2005 11. 07/2005 12. 06/2005
13. 05/2005

43. Minkälaisesta teosta siinä oli kyse? Käytä vastauksessa apuna kysymyksen 40 luokittelua.

_____

44. Kuka oli tekijä?

1. Asiakas
2. Omainen
3. Asiakas ja omainen yhdessä
4. Asiakkaan tukihenkilö
5. Täysin ulkopuolinen

6. Joku tai jotkut muut _____

45. Voidaanko (pää)tekijää mielestäsi pitää täysvaltaisena (= teoistaan vastuussa olevana aikuisena) vai oliko hän mielestäsi vajaavaltainen ikänsä, kehitystasonsa ja/tai sairautensa tai vammansa vuoksi? Jos tekijöitä oli useampi, arvioi täysvaltaisuutta/vajaavaltaisuutta ”päätekijän” osalta.

1. (Pää)tekijää voidaan pitää täysvaltaisena
2. (Pää)tekijää on pidettävä vajaavaltaisena, miksi?
_____

46. Millaisissa oloissa jouduit viimeksi fyysisen väkivallan kohteeksi? Merkitse rasti joka riville.

Olosuhteiden kuvaus	Pitää paikkansa	Ei pidä paikkaansa
Työskentelin silloin yksin	1	2
Oli ilta tai yö	1	2
Tapahtumapaikka oli asiakkaan koti	1	2
Teko oli epätoivoisen asiakkaan hädässä/ pikaistuksissa tekemä	1	2

47. Tuliko a. viimeisestä fyysisestä väkivaltatilanteesta sinulle joitain terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia ja b. miten koit seuraukset?

Seuraus	a. Kyllä	b. Erittäin vaikea	Melko vaikea	En osaa sanoa
Ahdistusta, pelkoa, unettomuutta	1	2	3	4
Vihantunteita asiakkaita kohtaan	1	2	3	4
Työhaluttomuutta	1	2	3	4
Itseluottamus heikkeni/rapautui	1	2	3	4
Häpeää, itseinhoa ja syyllisyyttä	1	2	3	4
Syyllistämistä ja/tai eristämistä työpaikalla	1	2	3	4
Päänsärkyä, vatsavaivoja tai muita psykosomaattisia vaivoja	1	2	3	4
Lyhytaikainen työkyvyttömyys ja työstä poissaolo (alle 1 kk)	1	2	3	4
Keskipitkä työkyvyttömyys ja työstä poissaolo (1-6 kk)	1	2	3	4
Pitkä työkyvyttömyys ja töistä poissaolo (yli 6 kk)	1	2	3	4
Jotain muuta?	1	2	3	4

48. Jos teolla oli joitakin muita terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia kuin kysymyksessä 47 on lueteltu, mitä ne olivat ja kuinka vaikeina koit ne?

_____
_____
_____

49. Vaikuttiko viimeinen fyysinen työväkivaltatilanne jotenkin yksityiselämääsi?

1. Kyllä, miten? _____
2. Ei

50. Miten a. viimeinen fyysinen väkivaltatilanne käsiteltiin työpaikalla ja b. miten koit käsittelyn? Rastita oikeat vaihtoehdot.

Käsittelytapa	a. Kyllä	b. Koin käsittelyn vaikeana	Käsittely helpotti jälkikäteen oloani	En osaa sanoa, miten koin käsittelyn
Kahvikeskusteluissa työtovereiden kanssa	1	2	3	4
Keskustelussa lähiesimiehen kanssa	1	2	3	4
Tiimissä, osastokokouksessa tms.	1	2	3	4
Jälkipuinti-istunnossa	1	2	3	4
Työnohjauksessa	1	2	3	4
Jotenkin muuten	1	2	3	4

51. Saitko viimeisen fyysisen väkivaltatilanteen jälkeen tukea työpaikan ulkopuolelta?

1. Kyllä, työterveyshuollosta
2. Kyllä, muualta terveydenhuollosta
3. Kyllä, työsuojelusta
4. Kyllä, läheisiltäni
5. Kyllä, jostain muualta
6. En saanut

52. Tehtiinkö viimeisestä fyysisestä väkivaltatilanteesta, johon jouduit, rikosilmoitus?

1. Kyllä, työnantaja teki
2. Kyllä, tein itse
3. Ei tehty
4. En osaa sanoa

53. Onko joku perheesi jäsen tai muu läheisesi joutunut **viimeisen vuoden aikana** asiakkaasi, hänen omaisensa, muun läheisen tai tukihenkilön fyysisen väkivallan kohteeksi?

1. Kyllä
2. Ei

V TAPAUSESIMERKKI TYÖVÄKIVALTATILANTEISTA

54. Voit halutessasi kertoa tapausesimerkin jostakin viimeisen vuoden aikana sattuneesta työväkivalta- tai väkivallan uhkatilanteesta, johon olet joutunut. Lähetä tapauskuvaus erillisenä paperina tai word-tiedostona.

Kiitos vastauksesta!

Liite 3. Esimiesten kyselylomake

Sosiaalialan työturvallisuus –hanke
KYSELYLOMAKE SOSIAALITOIMEN LÄHIESIMIEHILLE

Työväkivallalla tarkoitetaan tässä kyselyssä ensinnäkin **asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden** harjoittamaa **väkivaltaa ja** sillä **uhkailua** sosiaalialan **työntekijöitä kohtaan**. Toiseksi se tarkoittaa työpaikalle tunkeutumista, jolloin **ulkopuolinen sivullinen** tulee työpaikalle ja käyttäytyy aggressiivisesti. Molempia ilmiöitä kutsutaan lomakkeessa yleisnimikkeellä **asiakkaiden harjoittama väkivalta**. Työntekijöiden keskinäistä väkivaltaa (työpaikkakiusaamista) ja asiakkaiden keskinäistä väkivaltaa **ei** kartoita tässä kyselyssä.

Vastausohje

Ole hyvä ja vastaa kaikkiin kysymyksiin, ellei sinulle anneta jonkin kysymyksen kohdalla muuta ohjetta. Vastaaminen tapahtuu rastittamalla oikea vastausvaihoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan. Tarvittaessa voit käyttää lisälehteä.

Lomakkeen sisältö

Lomake sisältää kaikkiaan 47 kysymystä, mikä voi vaikuttaa paljolta. **Jotta kyselyn tulokset edustaisivat luotettavasti kohteeksi valittuja sosiaalialan työaloja ja ammattiryhmiä, on tärkeää, että jaksat vastata kaikkiin kysymyksiin.** Voi olla, että selviät osasta kysymyksiä melko vähällä. Kyselyyn valittujen työntekijöiden työolot poikkeavat suuresti toisistaan; osa työskentelee pääosin asiakkaiden kodeissa, osa toimistossa, asiakkaat voivat olla alaikäisiä, aikuisia tai vanhuksia. Siksi lomakkeessa voi olla kysymyksiä, jotka eivät vastaa sinun alaistesi työtä ja heidän työolosuhteitaan. Monissa kysymyksissä on vastausvaihtoehto ”ei lainkaan tärkeä”, ”ei pidä paikkaansa” tai ”en osaa sanoa”, jolla pääset eteenpäin alaistesi työhön paremmin soveltuviin kysymyksiin. Kyselyn tavoite on saada mahdollisimman tarkka käsitys viimeisen vuoden aikana sattuneista työväkivaltatilanteista. Ne esimiehet, joiden alaiset eivät ole kokeneet väkivaltaa tai sillä uhkailua viimeisen vuoden aikana, vastaavat kyselyyn nopeasti. Muilta aikaa kuluu enemmän, mutta aihe on vakava, ja **kaikki kokemukset ovat tärkeitä ja arvokkaita**.

Lomakkeen kysymykset on jaettu kuuteen osaan:

I Vastaajaa ja hänen johtamiaan työyksiköitä koskevat tiedot (kysymykset 1-9)
Lomakkeen alussa on kysymyksiä, jotka liittyvät vastaajien ominaisuuksiin (ammattinimike, työpaikka jne.) ja työyksiköihin, joiden esimiehiä he ovat. Näitä tietoja tarvitaan kyselyn tulosten analysoinnissa.

II Työväkivaltatilanteiden yleisyys, sisältö, seuranta ja hallinta (kysymykset 10-28)
Näillä kysymyksillä kartoitetaan, miten usein eri tehtävissä ja työympäristöissä toimivat sosiaalialan työntekijät kohtaavat työväkivaltaa, mitä se on sisällöltään, miten väkivaltatilanteita työpaikoilla seurataan sekä minkälaisia työturvallisuutta parantavia työkäytäntöjä, laitteita, tilajärjestelyjä ja koulutusta työpaikoilla on käytössä.

III ja IV Viimeisin alaiseesi kohdistunut henkinen ja fyysinen väkivaltatilanne ja/tai väkivallan uhkatilanne (kysymykset 29-46)
Lomakkeessa erotetaan toisistaan henkinen ja fyysinen väkivalta sekä fyysisellä väkivallalla uhkaaminen. Toteutunut **henkinen väkivalta** tarkoittaa sellaista **asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee ammattitaitoaan, henkilöään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana tai jolla hän kokee asiakkaan painostavan tai uhkaavan häntä henkisesti**. Tällaista voi olla esimerkiksi työntekijän haukkuminen, nimittely ja mitätöinti, uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen, uhkaus tehdä itsemurha, ellei työntekijä toimi asiakkaan vaatimalla tavalla tai puhelinhäirintä.

Fyysisen väkivallan uhka tarkoittaa sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee pelottavana ja fyysistä koskemattomuuttaan uhkaavana. Asiakas käyttäytyy **sanallisesti tai ei-sanallisesti uhkaavasti** (esimerkiksi uhkaa satuttaa työntekijää), **muttei** kuitenkaan **toteuta uhkaustaan** (ei satuta työntekijää). Se eroaa fyysisestä väkivallasta siinä, että **fyysiset väkivallanteot loukkaavat aina työntekijän fyysistä koskemattomuutta**. Osa niistä satuttaa työntekijää fyysisesti (esimerkiksi lyöminen, potkinen tai raapiminen), osa ei (esimerkiksi töniminen, kiinni pitäminen tai seksuaalinen ahdistelu).

V Tapausesimerkki työväkivaltatilanteista (kysymys 47)
Tässä osassa on vain yksi kysymys, jossa vastaaja voi halutessaan kertoa tapausesimerkin jostakin väkivalta- tai väkivallan uhkatilanteesta, johon hänen alaisensa tai hän itse on viimeisen vuoden aikana joutunut työssään.

I VASTAAJAA JA HÄNEN JOHTAMIAAN TYÖYKSIKÖITÄ KOSKEVAT TIEDOT

1. Sukupuoli
   1. Nainen
   2. Mies

2. Ikä
   1. Alle 25 vuotta
   2. 25-44 vuotta
   3. Yli 45 vuotta

3. Ammattinimike _____

4. Työpaikka (toimiston, keskuksen, aseman, alueen, solun tms. nimi) _____

5. Missä maakunnassa työpaikkasi sijaitsee?

   1. Uudellamaalla
   2. Itä-Uudellamaalla
   3. Pohjois-Karjalassa

6. Työnantaja (kunnan nimi) _____

7. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä työ- tai toimipaikassasi?

   1. Alle yhden vuoden
   2. Yli 5 vuotta mutta vähemmän kuin 10 vuotta
   3. Yli 10 vuotta

8. Kuinka kauan olet työskennellyt sosiaalialalla yhteensä?

   1. Alle yhden vuoden
   2. Yli 5 vuotta mutta vähemmän kuin 10 vuotta
   3. Yli 10 vuotta

9. Kuinka monta alaista sinulla on?

   Kotipalvelu/-hoitohenkilöstöön kuuluvia alaisia _____
   Lastensuojelun perhetyötä tekeviä alaisia _____
   Sosiaalityötä tekeviä alaisia _____
   Alaisia yhteensä (mukaan luettuna myös muut alaiset kuin yllämainittuihin ryhmiin kuuluvat) _____

II TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN YLEISYYS, SISÄLTÖ, SEURANTA JA HALLINTA

10. Alla on lueteltu joitakin väkivaltaisia tekoja. Kuinka usein sinun tietoosi tulee, että joku **kyselyn kohderyhmään kuuluvista alaisistasi** on joutunut työssään asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden tai täysin ulkopuolisten taholta tällaisten tekojen kohteeksi? Rastita oikea vastausvaihtoehto joka riviltä.

Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukau-dessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai ei koskaan
Tavaroiden heitteleminen, esineiden ja paikkojen rikkominen	1	2	3	4	5	6
Satuttaminen lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella	1	2	3	4	5	6
Töniminen, huitominen, liikkumisen estäminen, sylkeminen	1	2	3	4	5	6
Ampuma-, terä- tai lyömäaseella uhkaaminen (uhkasi, muttei satuttanut fyysisesti)	1	2	3	4	5	6
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkasi, muttei toteuttanut uhkaustaan)	1	2	3	4	5	6
Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti (uhkasi, muttei satuttanut)	1	2	3	4	5	6
Sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely, mitätöinti	1	2	3	4	5	6
Seksuaalinen ahdistelu	1	2	3	4	5	6
Puhelinhäirintä	1	2	3	4	5	6
Perätön lausunto työntekijän toiminnasta esimiehelle	1	2	3	4	5	6
Uhkaus tehdä itsemurha, ellei työntekijä toimi asiakkaan vaatimalla tavalla	1	2	3	4	5	6
Uhkaus satuttaa alaisen perheen jäseniä tai muita läheisiä	1	2	3	4	5	6
Alaisen perheenjäsenen tai muun läheisen fyysinen satuttaminen	1	2	3	4	5	6
Uhkaus valittaa tai kannella työntekijästä ylemmille tahoille tai haastaa hänet oikeuteen	1	2	3	4	5	6

11. Alaiset eivät välttämättä kerro esimiehelle kaikista väkivalta- tai kiusaamistilanteista, joihin he työssään joutuvat. Arvioi, kuinka suuri osa henkisen väkivallan tilanteista, joihin kyselyn kohderyhmään kuuluvat alaisesi joutuvat, tulee sinun tietoosi.

1. Yli puolet
2. Alle puolet
3. En osaa sanoa

12. Arvioi, kuinka suuri osa fyysisen väkivallan uhkatilanteista (joissa asiakas uhkaa satuttaa työntekijää, muttei satuta häntä) tulee sinun tietoosi kyselyn kohderyhmän osalta.

    1. Yli puolet
    2. Alle puolet
    3. En osaa sanoa

13. Arvioi, kuinka suuri osa fyysisistä väkivaltatilanteista, joissa alaisesi fyysinen koskemattomuus tulee loukatuksi, tulee tietoosi kyselyn kohderyhmän osalta.

    1. Yli puolet
    2. Alle puolet
    3. En osaa sanoa

14. Kuinka monta **kyselyn kohderyhmään kuuluviin alaisiisi kohdistunutta** väkivaltatekoa ja –tilannetta (mukaan lukien henkinen väkivalta, fyysisellä väkivallalla uhkailu ja fyysinen väkivalta) tuli tietoosi **yhteensä** vuonna 2005? _____

15. Alla on lueteltu joitakin työväkivaltaan liittyviä asioita ja väittämiä. Arvioi johtamiesi työyksikköjen tilannetta niiden osalta rastittamalla oikea vaihtoehto joka riviltä.

Asia tai väite	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sosiaalialan työntekijöiden on vaikea myöntää joutuneensa asiakkaan pahoin-pitelemäksi tai uhkailun kohteeksi	1	2	3	4	5
Työhönsä leipääntynyt, kyynistynyt työntekijä lisää omalla käytöksellään väkivallan uhkaa	1	2	3	4	5
Työväkivallan pelko leimaa parhaillaan työyksikköjeni työilmapiiriä	1	2	3	4	5
Ainainen kiire on sosiaalialalla suurempi työturvallisuusuhka kuin työväkivalta	1	2	3	4	5
Työturvallisuus on osa johtamista	1	2	3	4	5
Väkivallan uhka vaikuttaa jossain määrin työntekijöiden tekemiin yksilöpäätöksiin	1	2	3	4	5
Pystyn helposti järjestämään alaiselleni työparin uhkaavia työtilanteita varten	1	2	3	4	5

16. Onko johtamissasi kyselyn kohderyhmään kuuluvissa työyksiköissä laadittu työturvallisuuslain 9. pykälän mukainen työsuojelun toimintaohjelma? Rastita oikeat vaihtoehdot.

    1. Kyllä, erikseen kaikkia johtamiani yksiköitä varten
    2. Kyllä, erikseen osaa johtamiani yksiköitä varten
    3. Kyllä, osana kunnan sosiaalitoimen/koko kunnan laajempaa työsuojelun toimintaohjelmaa
    4. Ei

17. Onko työyksiköissäsi laadittu erillisiä työturvallisuusohjeita työväkivallan riskitilanteita varten? Merkitse rasti kaikkiin niihin kohtiin, jotka sopivat sinun johtamiisi yksiköihin.

    1. Kyllä, ilta- ja yövuoroja varten
    2. Kyllä, yksintyöskentelytilanteisiin
    3. Kyllä, kotikäyntejä varten
    4. Kyllä, muuta työväkivallan riskitilannetta varten, mitä _____

5. Ei

18. Ovatko kyselyn kohderyhmään kuuluvat alaisesi pidättäytyneet **viimeisen vuoden aikana** jostakin työtilanteesta tai työtehtävästä **työväkivallan uhan vuoksi** työturvallisuuslain 23. pykälän perusteella (työstä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän tai työtovereiden hengelle tai terveydelle)?

1. Kyllä, useampia kertoja
2. Kyllä, kerran tai kaksi
3. Ei

19. Dokumentoidaanko johtamissasi työyksiköissä väkivaltatilanteita? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Kyllä, työväkivaltatapaturmat (joissa uhrille aiheutuu jokin vamma)
2. Kyllä, rankimmat fyysiset väkivaltateot riippumatta siitä, aiheutuuko teosta vamma
3. Kyllä, rankimmat fyysisen väkivallan uhkatilanteet (asiakas uhkasi satuttaa, muttei satuttanut)
4. Kyllä, rankimmat henkiset väkivaltatilanteet kuten pitkäaikainen häirintä ja kiusaaminen
5. Kyllä, tavoitteena on dokumentoida mahdollisimman moni henkisen ja fyysinen väkivaltateko ja uhkatilanne
6. Kyllä, mutta en tiedä, millä kriteereillä dokumentointi tapahtuu
7. Ei dokumentoida lainkaan (siirry kysymykseen 24)
8. En osaa sanoa (siirry kysymykseen 24)

20. Miten dokumentointi tapahtuu?

5. Erillisellä tarkoitusta varten laaditulla paperilomakkeella
6. Vihkoon kirjaamalla
7. Taltioimalla sähköisesti atk-järjestelmään
8. Jotenkin muuten, miten? _____

21. Kuka dokumentoi toteutuneet työväkivaltatilanteet? _____

22. Onko sama dokumentointimenetelmä käytössä kaikissa sosiaali-/sosiaali- ja terveystoimen yksiköissä?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

23. Kenelle tai minne dokumentit väkivaltatilanteista toimitetaan ja kuinka usein? Merkitse rasti jokaiselle riville.

Raportointitaho	Aina tai lähes aina	Melko usein	En osaa sanoa	Melko harvoin	Hyvin harvoin tai ei koskaan
Tilanteeseen joutuneen työntekijän lähiesimiehelle	1	2	3	4	5
Seuraavaksi ylemmälle esimiehelle	1	2	3	4	5
Toimialan ylimmälle johdolle	1	2	3	4	5
Työsuojeluvaltuutetulle/asiamiehelle	1	2	3	4	5
Työsuojelupäällikölle	1	2	3	4	5
Työterveyshuoltoon	1	2	3	4	5
Poliisille	1	2	3	4	5
Jonnekin muualle tai jollekulle muulle	1	2	3	4	5

24. Minkälainen on mielestäsi kuntasi sosiaali-/sosiaali- ja terveystoimen linjaorganisaation ja työsuojelu-organisaation välinen vastuunjako työväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä tällä hetkellä?

    1. Selkeä ja toimiva
    2. Epäselvä ja/tai toimimaton, millä tavalla _____
    3. En osaa sanoa

25. Millaisia a. työturvallisuutta parantavia työ- tai tilajärjestelyjä, laitejärjestelmiä ja työkäytäntöjä alaisillasi on käytössä ja b. miten tärkeänä pidät niitä? Merkitse rasti jokaiselle riville sekä a- että b-kohtaan.

Järjestely tai järjestelmä	a- kohta		b-kohta				
	Käy-tössä	Ei käy-tössä	Hyvin tärkeä	Melko tärkeä	En osaa sanoa	Ei kovin tärkeä	Täysin turha
Hälytysjärjestelmä ja laitteet nopean avun saamiseksi	1	2	3	4	5	6	7
Turvakamera/-kameroita tai liike-tunnistin/-tunnistimia	1	2	3	4	5	6	7
Työhuoneesta on varauloskäynti tai se on sisus-tettu siten, että sieltä pääsee pakoon tarvittaessa	1	2	3	4	5	6	7
Kaasusuihkeet	1	2	3	4	5	6	7
Pippurisumuttimet	1	2	3	4	5	6	7
Työparityöskentely, kun työtilanteeseen arvioidaan sisältyvän väkivallan uhkaa	1	2	3	4	5	6	7
Työkierto henkisesti rasittavimmissa tai fyysisesti vaarallisimmissa tehtävissä	1	2	3	4	5	6	7
Vahtimestarin apu	1	2	3	4	5	6	7
Vartijan apu	1	2	3	4	5	6	7
Poliisin apu	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa siitä, miten heidän pitää käyttäytyä asioi-dessaan ja minkälainen käytös on kiellettyä	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaille kerrotaan heti alussa siitä, miten heidän asiansa käsittely tulee prosessina etenemään	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan kotihoidon/-palvelun toimintaperiaatteista säännöllisesti asiakkuuden alkaessa	1	2	3	4	5	6	7
Väkivaltaisesti käyttäytyneille annetaan ”porttikielto”	1	2	3	4	5	6	7

26. Alla on lueteltu joitakin työväkivallan hallintaan liittyviä työyhteisökohtaisia asioita. Rastita vaihtoehdot, jotka sopivat johtamiisi työyksikköihin.

	Kyllä, säännöllisesti ja riittävästi	Kyllä, säännöllisesti, mutta sisältö on pinta-puolista	Kyllä, satunnaisesti	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Työväkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä	1	2	3	4	5
Sattuneista työväkivaltatilanteista keskustellaan työntekijöiden kesken työyhteisössä	1	2	3	4	5
Sattuneet väkivaltatilanteet puidaan työpaikalla virallisesti esimiehen/ johdon kanssa	1	2	3	4	5
Työntekijöille järjestetään koulutusta työväkivalta-asioista	1	2	3	4	5

27. Mistä väkivaltakysymyksistä tarvitset mielestäsi lisätietoa? Rastita oikeat vaihtoehdot.

8. Väkivaltaisen käyttäytymisen syyt
9. Väkivaltatilanteiden ehkäisy
10. Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen
11. Työturvallisuuslainsäädäntö
12. Väkivaltatilanteiden jälkipuinti ja –hoito
13. Itsepuolustus
14. Muu, mikä? _____

28. Oletko itse joutunut joskus asiakkaiden harjoittaman henkisen ja/tai fyysisen väkivallan ja/tai fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi?

1. Kyllä
2. En

III VIIMEISIN ALAISEESI KOHDISTUNUT HENKISEN VÄKIVALLAN TILANNE JA/TAI FYYSISELLÄ VÄKIVALLALLA UHKAILU

29. Ovatko asiakkaat **viimeisen vuoden aikana** kohdistaneet kyselyn kohderyhmään kuuluviin alaisiisi henkistä väkivaltaa ja/tai uhanneet heitä fyysisellä väkivallalla?

3. Kyllä
4. Ei (siirry kysymykseen 38)

30. Milloin joku kyselyn kohderyhmään kuuluva alaisesi **viimeksi** joutui asiakkaan henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi sinun tietojesi mukaan? Rastita oikea vaihtoehto (kuukausi ja vuosi).

1. 05/2006 2. 04/2006 3. 03/2006 4. 02/2006 5. 01/2006 6. 12/2005
7. 11/2005 8. 10/2005 9. 09/2005 10. 08/2005 11. 07/2005 12. 06/2005
13. 05/2005 14. En osaa sanoa

31. Minkälaisesta teosta tässä **viimeisessä** tapauksessa oli kyse? Jos tapaus sisälsi useampia tekoja, merkitse rasti kaikkien niiden vaihtoehtojen kohdalle, jotka sopivat tapaukseen.

1. Työntekijän ulkonäön, sukupuolen, iän, rodun, kielen tai persoonan haukkumista
2. Haistattelua ja nimittelyä
3. Työntekijän ammattitaidon mitätöintiä
4. Puhelinhäirintää
5. Uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen
6. Perätön lausunto työntekijän toiminnasta esimiehelle
7. Uhkaus tehdä itsemurha, ellei työntekijä toimi asiakkaan vaatimalla tavalla
8. Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti (uhkasi, muttei satuttanut)
9. Uhkaavat eleet tai muu ei-sanallinen uhkailu: nyrkin heristely, veitsellä uhkaaminen tms. (uhkasi, muttei satuttanut)
10. Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkasi, muttei toteuttanut uhkausta)
11. Esineiden tai paikkojen rikkominen, tavaroiden heittely tai potkiminen (satuttamatta)
12. Liikkumisen estäminen, ahtaaseen paikkaan ahdistaminen (satuttamatta työntekijää)
13. Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijän perheenjäsentä tai muuta läheistä (uhkasi, muttei satuttanut)
14. Jotain muuta, mitä _____
15. En osaa sanoa

32. Tuliko tästä **viimeisestä** henkisestä väkivaltatilanteesta tai fyysisen väkivallan uhkatilanteesta alaisellesi joitain terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia?

1. Kyllä
2. Ei (siirry kysymykseen 34)
3. En osaa sanoa (siirry kysymykseen 34)

33. Jäikö alaisesi sairauslomalle tapahtuman jälkeen?

1. Kyllä, alle kuukauden sairauslomalle
2. Kyllä, 1-6 kuukauden sairauslomalle
3. Kyllä yli puolen vuoden sairauslomalle
4. Ei

34. Miten **viimeinen** henkinen väkivaltatilanne tai fyysisen väkivallan uhkatilanne käsiteltiin työpaikalla? Rastita kaikki ne vaihtoehdot, jotka sopivat tilanteeseen.

1. Kahvikeskusteluissa työtovereiden kesken
2. Keskustelussa lähiesimiehen kanssa
3. Tiimissä, osastokokouksessa tms.
4. Jälkipuinti-istunnossa
5. Työnohjauksessa
6. Jotenkin muuten, miten _____
7. Ei käsitelty lainkaan
8. En osaa sanoa

35. Otettiinko **viimeisen** henkisen väkivaltatilanteen/fyysisen väkivallan uhkatilanteen vuoksi yhteyttä työsuojeluun, työterveyshuoltoon ja/tai poliisiin? Rastita oikeat vaihtoehdot.

7. Kyllä, työsuojeluvaltuutettuun/työsuojelun asiamieheen
8. Kyllä, työsuojelupäällikköön
9. Kyllä, työterveyshuoltoon
10. Kyllä, poliisiin
11. Ei otettu

36. Tehtiinkö **viimeisestä** henkisestä väkivaltatilanteesta/fyysisen väkivallan uhkatilanteesta rikosilmoitus?

5. Kyllä, työnantaja teki
6. Kyllä, työntekijä teki itse
7. Ei tehty
8. En osaa sanoa

37. Johtiko **viimeinen** henkinen väkivaltatilanne/fyysisen väkivallan uhkatilanne joihinkin muutoksiin työkäytännöissä tai –järjestelyissä?

1. Kyllä, mihin _____
2. Ei

IV VIIMEISIN ALAISEESI KOHDISTUNUT FYYSINEN VÄKIVALTATILANNE

38. Ovatko asiakkaat kohdistaneet kyselyn kohderyhmään kuuluviin alaisiisi fyysistä väkivaltaa **viimeisen** vuoden aikana, väkivaltaa, joka loukkasi heidän fyysistä koskemattomuuttaan?

1. Kyllä
2. Ei (siirry kysymykseen 47)

39. Milloin joku kyselyn kohderyhmään kuuluva alaisesi **viimeksi** joutui asiakkaan fyysisen väkivallan kohteeksi? Rastita oikea vaihtoehto (kuukausi ja vuosi).

1. 05/2006	2. 04/2006	3. 03/2006	4. 02/2006	5. 01/2006	6. 12/2005
7. 11/2005	8. 10/2005	9. 09/2005	10. 08/2005	11. 07/2005	12. 06/2005
13. 05/2005	14. En osaa sanoa				

40. Minkälaisesta teosta tässä **viimeisessä** tapauksessa oli kyse? Jos tapaus sisälsi useampia tekoja, rastita kaikki ne vaihtoehdot, jotka sopivat tapaukseen.

1. Lyöminen, hakkaaminen (käsin)
2. Puukolla tai muulla teräaseella lyöminen
3. Esineellä heittäminen kohti
4. Raapiminen
5. Pureminen
6. Kuristaminen
7. Potkiminen
8. Tiukkaan otteeseen joutuminen, sitominen
9. Seksuaalinen ahdistelu tai väkivalta
10. Töniminen
11. Muu fyysinen väkivalta, mikä _____
12. En osaa sanoa

41. Tuliko tästä **viimeisestä** fyysisestä väkivaltateosta alaisellesi joitain terveydellisiä ja/tai työviihtyvyyteen liittyviä seurauksia?

1. Kyllä
2. Ei (siirry kysymykseen 43)
3. En osaa sanoa (siirry kysymykseen 43)

42. Jäikö alaisesi sairauslomalle tapahtuman jälkeen?

1. Kyllä, alle kuukauden sairauslomalle
2. Kyllä, 1-6 kuukauden sairauslomalle
3. Kyllä yli puolen vuoden sairauslomalle
4. Ei

43. Miten **viimeinen** fyysinen väkivaltatilanne käsiteltiin työpaikalla? Rastita kaikki ne vaihtoehdot, jotka sopivat tilanteeseen.

1. Kahvipöytäkeskusteluissa työtovereiden kesken
2. Keskustelussa lähiesimiehen kanssa
3. Tiimissä, osastokokouksessa tms.
4. Jälkipuinti-istunnossa
5. Työnohjauksessa
6. Jotenkin muuten, miten? _____
7. Ei käsitelty lainkaan
8. En osaa sanoa

44. Otettiinko **viimeisen** fyysisen väkivaltatilanteen vuoksi yhteyttä työsuojeluun, työterveyshuoltoon ja/tai poliisiin? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Kyllä, työsuojeluvaltuutettuun/työsuojelun asiamieheen
2. Kyllä, työsuojelupäällikköön
3. Kyllä, työterveyshuoltoon
4. Kyllä, poliisiin
5. Ei otettu

45. Tehtiinkö **viimeisestä** fyysisestä väkivaltateosta, joka johtamassasi työyksikössä sattui, rikosilmoitus?

1. Kyllä, työnantaja teki
2. Kyllä, työntekijä teki itse
3. Ei tehty
4. En osaa sanoa

46. Johtiko **viimeinen** fyysinen väkivallan teko joihinkin muutoksiin työkäytännöissä tai –järjestelyissä?

1. Kyllä, mihin _____
2. Ei

V TAPAUSESIMERKKI TYÖPAIKKAVÄKIVALTATILANTEESTA

47. Voit halutessasi kertoa tapausesimerkin jostakin **viimeisen vuoden aikana** alaisellesi tai itsellesi sattuneesta työväkivalta- tai väkivallan uhkatilanteesta. Lähetä tapauskuvaus erillisenä paperina tai word-tiedostona.

Kiitos vastauksestasi!

Liite 4. Työsuojeluvaltuutettujen kyselylomake

Sosiaalialan työturvallisuushanke
KYSELYLOMAKE TYÖSUOJELUVALTUUTETUILLE

Tällä kyselyllä kartoitetaan työsuojeluvaltuutettujen käsitystä **työväkivallan laajuudesta ja sisällöstä sekä väkivallan hallinnasta yksin tehtävässä sosiaalialan työssä** Uudenmaan ja Pohjois-Karjalan kunnissa. Työväkivallalla tarkoitetaan tässä kyselyssä ensinnäkin asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden harjoittamaa väkivaltaa ja sillä uhkailua sosiaalialan työntekijöitä kohtaan. Toiseksi se tarkoittaa työpaikalle tunkeutumista, jolloin ulkopuolinen sivullinen tulee työpaikalle ja käyttäytyy aggressiivisesti. Molempia ilmiöitä kutsutaan lomakkeessa yleisnimikkeellä **asiakkaiden harjoittama väkivalta**. Työntekijöiden keskinäistä väkivaltaa (työpaikkakiusaamista) ja asiakkaiden keskinäistä väkivaltaa **ei** kartoita tässä kyselyssä.

Asiakkaiden harjoittama väkivalta on jaoteltu työntekijöille ja esimiehille suunnatuissa kyselyissä henkiseen väkivaltaan, fyysisellä väkivallalla uhkailuun ja fyysiseen väkivaltaan. **Henkinen väkivalta** tarkoittaa sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee ammattitaitoaan, henkilöään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana tai jolla hän kokee asiakkaan yrittävän painostaa tai uhata häntä. Tällaista voi olla esimerkiksi:

- asiakkaiden sanallinen tai ei-sanallinen työntekijän persoonaa, ammattitaitoa, sukupuolta, ikää, rotua, kieltä jne. arvosteleva ja loukkaava käytös kuten työntekijän haukkuminen, nimittely ja mitätöinti
- uhkaukset valittaa/kannella työntekijästä esimiehelle tai muille ylemmille tahoille tai haastaa työntekijä oikeuteen
- asiakkaiden harjoittama puhelinhäirintä
- asiakkaiden esittämät perättömät lausunnot työntekijän toiminnasta esimiehelle, joiden tarkoitus on vahingoittaa työntekijän mainetta
- asiakkaiden uhkaukset, joissa asiakas uhkaa vahingoittaa itseään tai tappaa itsensä, ellei työntekijä toimi asiakkaan toivomalla tavalla ja jotka työntekijä koskee henkisesti raskaina.

Fyysisen väkivallan uhka käsittää:

- asiakkaiden esittämät sanalliset uhkaukset vahingoittaa työntekijää esimerkiksi lyömällä (asiakas uhkaa lyödä, mutta ei lyö) = sanallinen uhkailu
- asiakkaan uhkaavat eleet (esimerkiksi nyrkin lyöminen pöytään, esineellä tai aseella uhkailu) = ei-sanallinen uhkailu
- esineiden tai paikkojen rikkominen, tavaroiden heittely
- työntekijän liikkumisen estäminen, esimerkiksi ahtaaseen paikkaan ahdistaminen
- asiakkaiden esittämät uhkaukset vahingoittaa fyysisesti työntekijän perheenjäseniä tai muita läheisiä.

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan tässä kyselyssä:

- asiakkaiden tekoja, jotka loukkaavat työntekijän fyysistä koskemattomuutta ja satuttavat häntä (esimerkiksi läpsiminen, lyöminen, potkiminen, raapiminen, pureminen, esineellä heittäminen, satuttaminen puukolla, veitsellä tai muulla aseella mukaan lukien ampuma-aseet, seksuaalinen väkivalta)
- asiakkaiden tekoja, jotka loukkaavat työntekijän fyysistä koskemattomuutta häntä varsinaisesti fyysisesti satuttamatta (esimerkiksi töniminen, huitominen, sylkeminen, ravistelu, kiinni pitäminen, seksuaalinen ahdistelu)
- työntekijän läheisiin kohdistunutta fyysistä väkivaltaa.

Vastausohje

Rastita oikea vastausvaihtoehto tai kirjoita vastaus sille varattuun tilaan.

KYSYMYKSET

1. Toimitko jonkin kunnan sosiaalitoimen työntekijöiden työsuojeluvaltuutettuna tai –asiamiehenä?

1. Kyllä
2. Ei (siirry kysymykseen 23)

2. Missä maakunnassa toimit työsuojeluvaltuutettuna/-asiamiehenä?

1. Uudellamaalla
2. Itä-Uudellamaalla
3. Pohjois-Karjalassa

3. Missä kunnassa toimit työsuojeluvaltuutettuna/-asiamiehenä? _____

4. Toimitko jonkin tietyn työpaikan työsuojelun asiamiehenä?

1. Kyllä, minkä? _____
2. En

5. Kuinka monen työntekijän työsuojeluvaltuutettuna/-asiamiehenä toimit? _____

6. Kuinka moni edustamastasi työntekijästä kuuluu kyselyn kohderyhmään?

1. Kotihoito/-palveluhenkilöstöön kuuluvia _____
2. Lastensuojelun perhetyötä tekeviä _____
3. Sosiaalityöntekijöitä _____

7. Onko edustamiesi sosiaalialan työntekijöiden työyhteisöissä laadittu työturvallisuuslain 9. pykälän mukainen työsuojelun toimintaohjelma. Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Kyllä, erikseen jokaisessa sosiaalialan työyhteisössä
2. Kyllä, erikseen sosiaalitoimistossa/-virastossa/-asemilla
3. Kyllä, erikseen kotipalvelu/-hoitoa varten
4. Kyllä, osana sosiaalitoimen/kunnan laajempaa työsuojelun toimintaohjelmaa
5. Ei
6. En tiedä

8. Onko jossakin tai joissakin edustamissasi sosiaalialan työyhteisöissä laadittu erillisiä työturvallisuusohjeita työväkivallan riskitilanteita varten? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Kyllä, ilta- ja yövuoroja varten
2. Kyllä, yksintyöskentelytilanteisiin
3. Kyllä, kotikäyntejä varten
4. Kyllä, muuta työväkivallan riskitilannetta varten, mitä _____
5. Ei

9. Kuinka monta asiakkaiden kotihoito/-palveluhenkilöstöön, sosiaalityöntekijöihin ja lastensuojelun perhetyöntekijöihin kohdistamaa väkivaltatekoa ja/tai väkivaltatilannetta yhteensä tuli tietoosi vuonna 2005?

1. Ei yhtään (siirry kysymykseen 13)
2. 1-3
3. 4-9
4. 10-19
5. 20 tai enemmän

10. Kuvaile tietoosi tulleita työväkivaltatilanteita, joita kotipalvelu/-hoitohenkilöstölle sattui vuonna 2005.

11. Kuvaile tietoosi tulleita työväkivaltatilanteita, joita lastensuojelun perhetyöntekijöille sattui vuonna 2005.

12. Kuvaile tietoosi tulleita työväkivaltatilanteita, joita sosiaalityöntekijöille sattui vuonna 2005.

13. Raportoivatko työpaikat työsuojeluvaltuutetulle tai –asiamiehelle sattuneita väkivaltatilanteita? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Kyllä väkivaltatapaturmat (joissa uhrille aiheutuu jokin vamma tai sairaus)
2. Kyllä, rankimmat fyysisen väkivallan teot riippumatta siitä, aiheutuuko teosta vamma
3. Kyllä, rankimmat fyysisen väkivallan uhkatilanteet (asiakas uhkasi satuttaa, muttei satuttanut)
4. Kyllä, rankimmat henkisen väkivallan teot kuten pitkäaikainen häirintä ja kiusaaminen
5. Kyllä, tavoitteena on dokumentoida mahdollisimman moni henkisen ja fyysinen väkivaltateko ja uhkatilanne
6. Kyllä, mutta en tiedä, millä kriteereillä työpaikat päättävät, mitä raportoivat
7. Eivät raportoi (siirry kysymykseen 15)

14. Millä tavalla raportointi tapahtuu? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Vakavimmat tapaukset suullisesti välittömästi tapahtuman jälkeen
2. Tapauskohtaisesti (= tapaus kerrallaan) erillisellä tarkoitusta varten laaditulla paperilomakkeella
3. Tapauskohtaisesti taltioimalla sähköisesti atk-järjestelmään
4. Vuoden lopussa toimitettavilla työpaikkakohtaisilla yhteenvedoilla
5. Jotenkin muuten, miten? _____

15. Miten työsuojeluvaltuutetulle/-asiamiehelle toimitettuja kirjallisia ja sähköisiä työväkivaltaraportteja käsitellään? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Työsuojeluvaltuutettu/-asiamies arkistoi raportit
2. Vuosittainen työväkivaltaraportti julkaistaan kunnan henkilöstötilinpäätöksessä
3. Raporteista keskustellaan työsuojelupäällikön tai kunnan yleisjohdon kanssa
4. Vuosittainen raportti viedään sosiaali-/sosiaali- ja terveys-/perusturvalautakunnan käsittelyyn tai saatetaan muuten luottamusmiesten tietoon
5. Raporteista keskustellaan sosiaalitoimen johdon kanssa
6. Raporteista keskustellaan työterveyshuollon kanssa
7. Raporteista keskustellaan poliisin kanssa
8. Raporttien perusteella tehdään työpaikkakäyntejä
9. Raporttien perusteella tehdään tarvittaessa ilmoitus työsuojeluviranomaisille
10. Jotenkin muuten, miten? _____
_____

16. Minkälaisia tehtäviä sosiaalitoimen asiakkaiden työntekijöihin kohdistama väkivalta aiheutti sinulle työsuojeluvaltuutettuna tai -asiamiehenä vuonna 2005? Rastita oikeat vaihtoehdot.

1. Hallinnollisia tehtäviä
2. Ohjaus- ja neuvontatehtäviä
3. Jälkipuinti- tai -hoitotehtäviä
4. Koulutustehtäviä
5. Jotain muuta, mitä? _____
6. Ei mitään

17. Kuinka monta työpaikkakäyntiä teit sosiaalityöntekijöiden, lastensuojelun perhetyöntekijöiden ja kotihoidon/-palvelun työpaikoille vuonna 2005 A. kaikissa työsuojeluasioissa? B. Kuinka monella käynnillä käsiteltiin myös työväkivalta-asioita?

A. Työpaikkakäyntien lukumäärä yhteensä _____
B. Niiden käyntien lukumäärä, joilla käsiteltiin myös työväkivalta-asioita _____

18. Minkälainen on mielestäsi sosiaali-/sosiaali- ja terveys-/perusturvatoimen linjaorganisaation ja työsuojeluorganisaation välinen vastuunjako työväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä tällä hetkellä?

1. Selkeä ja toimiva
2. Epäselvä ja/tai toimimaton, millä tavalla? _____
_____
3. En osaa sanoa

19. Nimeä kolme mielestäsi tärkeintä työsuojeluvaltuutetun tai -asiamiehen tehtävää työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa sosiaalialalla.

_____
_____
_____

20. Mitkä ovat mielestäsi ajankohtaisimmat työväkivallan ehkäisyyn ja hallintaan liittyvät kehittämistarpeet vanhusten ja vammaisten kotihoidossa/-palvelussa?

_____
_____
_____

21. Mitkä ovat mielestäsi ajankohtaisimmat työväkivallan ehkäisyyn ja hallintaan liittyvät kehittämistarpeet sosiaalitoimistojen sosiaalityössä?

_____
_____
_____

22. Mitkä ovat mielestäsi ajankohtaisimmat työväkivallan ehkäisyyn ja hallintaan liittyvät kehittämistarpeet lastensuojelun perhetyössä?

_____
_____
_____

23. Ehdotuksia kunnan linjaorganisaation ja työsuojeluorganisaation yhteistyön ja/tai työnjaon kehittämiseksi

Kiitos vastauksesta!

Liite 5. Toimialajohtajien kyselylomake

Sosiaalialan työturvallisuus –hanke
SOSIAALIJOHDON TYÖTURVALLISUUSKYSELY

1. Missä maakunnassa työpaikkasi sijaitsee? Valitse oikea vaihtoehto.
    1. Itä-Uudellamaalla
    2. Uudellamaalla
    3. Pohjois-Karjalassa

2. Mikä kunta on työnantajasi? _____

3. Onko sosiaalitoimessa käytössä työväkivallan seurantajärjestelmä, johon työväkivaltatilanteiden dokumentointi, raportointi ja arviointi perustuvat?
    1. Kyllä, seurantajärjestelmämme taso on koko sosiaalitoimi
    2. Kyllä, seurantajärjestelmät ovat yksikkö- tai osastokohtaisia ja kattavat yli puolet yksiköistä/osastoista
    3. Kyllä, seurantajärjestelmät ovat yksikkö- tai osastokohtaisia ja kattavat alle puolet yksiköistä/osastoista
    4. Ei, sosiaalitoimessa ei erikseen seurata työväkivaltatilanteita vaan seuranta tapahtuu kunnan työsuojeluorganisaatiossa (siirry kysymykseen 5)

4. Millä aikavälillä työväkivaltatilanteita arvioidaan seurantajärjestelmän mukaan?
    1. Vähintään kerran puolessa vuodessa
    2. Vähintään kerran vuodessa
    3. Harvemmin

5. Millä kriteereillä työntekijät ilmoittavat sattuneet vaara- ja uhkatilanteet (jotka dokumentoidaan kirjallisesti)?
    1. Työntekijät noudattavat 0-tolenranssia: he ilmoittavat ja dokumentoivat kaiken mahdollisen henkisen ja fyysisen väkivallan ja väkivallan uhan
    2. Vain fyysiset väkivaltatilanteet ja rankimmat uhkailut ilmoitetaan ja dokumentoidaan
    3. Vain väkivaltatapaturmat ilmoitetaan ja dokumentoidaan (joissa uhrille aiheutuu jokin vamma)
    4. En tiedä, millä kriteereillä ilmoituksia tehdään
    5. Työntekijät eivät ilmoita vaara- ja uhkatilanteista eikä niitä dokumentoida lainkaan (siirry kysymykseen 8)

6. Miten dokumentointi tapahtuu?
    1. Erillisellä tarkoitusta varten laaditulla paperilomakkeella
    2. Vihkoon kirjaamalla
    3. Sähköisesti atk-järjestelmään
    4. Jotenkin muuten, miten?
    5. En tiedä

7. Raportoidaanko sinulle sosiaalitoimen ylimpänä esimiehenä alaisillesi sattuneista työväkivaltatilanteista?
    1. Kyllä, työntekijät lähettävät kirjalliset ilmoitukset sattuneista tilanteista aina myös minulle
    2. Kyllä, saan kirjallisen yhteenvetoraportin sattuneista tilanteista määräajoin lähiesimiehiltä/työsuojelusta
    3. Kyllä, keskustelen lähiesimiesten ja/tai työsuojelun edustajien kanssa säännöllisesti määräajoin sattuneista tilanteista
    4. Kyllä, kuulun kunnan työsuojelu-/yhteistyötoimikuntaan, jossa käsitellään vuosittain työväkivaltatilastot
    5. Kyllä raportointi tapahtuu seuraavasti _____
    6. Ei raportoida

8. Onko kunnan sosiaalitoimessa laadittu työturvallisuuslain 9. pykälän mukainen työsuojelun toimintaohjelma?
    1. Kyllä, koko sosiaalitoimea varten on laadittu yhteinen työsuojelun toimintaohjelma
    2. Kyllä, eri sosiaalitoimen yksiköissä on laadittu omia erillisiä työsuojelun toimintaohjelmia
    3. Kyllä, joissakin sosiaalitoimen yksiköissä on laadittu omia työsuojelun toimintaohjelmia sen lisäksi, että kunnan yleinen toimintaohjelma kattaa myös sosiaalitoimen
    4. Ei, kunnan sosiaalitoimessa ei laadittu erikseen työsuojelun toimintaohjelmaa, vaan kunnan yleinen työsuojelun toimintaohjelma kattaa myös sosiaalitoimen yksiköt
    5. Ei, kunnassa ei ole laadittu työsuojelun toimintaohjelmaa, joka kattaisi sosiaalitoimen
    6. En tiedä

9. Alla on lueteltu joitakin työväkivallan hallintaan liittyviä työyhteisökohtaisia asioita. Rastita vaihtoehdot, jotka sopivat enemmistöön sosiaalitoimen työyhteisöistä.

	Kyllä, säännöllisesti	Kyllä, satunnaisesti	Ei lainkaan	En tiedä
Työväkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä	1	2	3	4
Sattuneet työväkivaltatilanteet puidaan työyhteisöissä virallisesti esimiehen/johdon kanssa	1	2	3	4
Väkivalta-asioista järjestetään työntekijöille koulutusta	1	2	3	4
Työntekijät täyttävät vaara- ja uhkatilanneilmoituksen sattu-neista työväkivaltatilanteista	1	2	3	4

10. Kun työntekijöille järjestetään koulutusta työväkivalta-asioista, mistä hankitte koulutuksen?
    1. Käytämme useimmiten tiettyä samaa kouluttajaa tai koulutustahoa, mitä?

    2. Hankimme koulutusta eri järjestäjiltä tarpeen mukaan
    3. Sosiaalitoimi ei järjestä erikseen työntekijöille koulutusta työväkivalta-asioista, vaan koulutuksesta vastaa yleishallinto/työsuojeluhallinto
    4. En tiedä

11. Miten tärkeänä pidät seuraavia järjestelyjä ja käytäntöjä työturvallisuuden parantamisen kannalta?

	Hyvin tärkeä	Melko tärkeä	En osaa sanoa	Ei kovin tärkeä	Täysin turha
Hälytysjärjestelmä ja laitteet nopean avun saamiseksi	1	2	3	4	5
Turvakamera/-kameroita tai liike-tunnistin/-tunnistimia	1	2	3	4	5
Varauloskäynti työhuoneesta	1	2	3	4	5
Kaasusuihke	1	2	3	4	5
Pippurisumutin	1	2	3	4	5
Työparityöskentely	1	2	3	4	5
Työkierto	1	2	3	4	5
Vahtimestarin apu	1	2	3	4	5
Vartijan apu	1	2	3	4	5
Poliisin apu	1	2	3	4	5
Sattuneet vaara- ja läheltä piti –tilanteet käydään aina työyhteisöissä läpi esimiehen kanssa ja suunnitellaan jatkotoimet	1	2	3	4	5
Asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa siitä, miten heidän pitää käyttäytyä asioidessaan ja minkälainen käytös kiellettyä	1	2	3	4	5
Asiakkaille kerrotaan heti alussa palvelumuodossa noudatettavista toimintaperiaatteista ja/tai siitä, miten heidän asiansa käsittely tulee prosessina etenemään	1	2	3	4	5
Väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytynyttä ei palvella ennen kuin väkivalta- tai uhkatilanne on käyty läpi asiakkaan, työntekijän ja esimiehen kesken ja sovittu siitä, miten asiointi jatkossa hoidetaan	1	2	3	4	5
Väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyneille annetaan ”porttikielto”	1	2	3	4	5
Asiakaskertomukseen/hoito-/huolto-suunnitelmaan kirjataan tilanteet, joissa asiakas on käyttäytynyt väkivaltaisesti työn-tekijää kohtaan	1	2	3	4	5
Työnantaja tekee väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyneistä asiakkaista rikosilmoituksen	1	2	3	4	5

12. Kun sosiaalitoimessa laaditaan tai päivitetään työsuojeluasiakirjoja, mistä saitte asiantuntija-apua?

1. Käytämme apuna valmiita asiakirja- ja lomakemalleja, minkä tahon malleja?

2. Käytämme vakuutusyhtiön palveluja
3. Pyydämme yleensä apua työterveyshuollosta
4. Pyydämme yleensä apua sosiaalitoimen työsuojeluvaltuutetulta ja/tai kunnan työsuojelupäälliköltä

5. Pyydämme apua työsuojelupiiristä
6. Hankimme asiantuntija-apua muualta, mistä? _____
7. Emme käytä asiantuntija-apua, vaan laadimme asiakirjat itsenäisesti
8. En tiedä

13. Millainen on mielestäsi sosiaalitoimen linjaorganisaation ja työsuojeluorganisaation välinen vastuunjako työväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä tällä hetkellä?
    1. Selkeä ja toimiva
    2. Epäselvä ja toimimaton
    3. En osaa sanoa (siirry kysymykseen 15)

14. Mitä puutteita ja epäselvyyksiä yhteistyössä ja työnjaossa on ja miten niitä pitäisi kehittää?

15. Onko sosiaalitoimen alaisissa työyksiköissä ns. työparikäytäntö, jossa yksikön työsuojeluasiamies ja lähiesimies hoitavat työturvallisuuteen liittyviä asioita työparina?
    1. Kyllä, käytämme työparia kaikissa yksiköissä
    2. Kyllä, joissakin yksiköissä käytetään työparia
    3. Ei
    4. En tiedä

16. Mikä seuraavista kuvauksista kuvaa kuntasi sosiaalitoimen tilannetta työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa tällä hetkellä?
    1. Työväkivallan ehkäisy ja hallinta on ensisijaisesti hallinnollinen tehtävä, asiakirjojen laatimista ja päivittämistä
    2. Työväkivallan ehkäisy ja hallinta ovat ensisijaisesti osa sosiaalitoimen laadun hallintaa, asiakkaiden hyvään palveluun ja hoitoon liittyvä asia
    3. Työväkivallan ehkäisy ja hallinta ovat ennen kaikkea yhteistyötä työsuojeluorganisaation kanssa
    4. Työväkivallan ehkäisy ja hallinta ovat ennen kaikkea osa henkilöstöjohtamista, työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja työviihtyvyyden takaamista työssä
    5. Jokin muu kuvaus, mikä?

17. Millaisena näet oman roolisi sosiaalitoimen työturvallisuusasioissa?

18. Muuta

Liite 6. **Työntekijöiden ja lähiesimiesten työväkivaltakyselyjen vastaajien taustatiedot**

Työntekijät (N=417)

Sukupuoli: 98% naisia ja miehiä 2%

Ikä: Suurin osa yli 45-vuotiaita (58%). Alle 25-vuotiaita oli 6% ja 25-44-vuotiaita 37%.

Työalue: Kotihoidossa tai –palvelussa työskenteli 85%, sosiaalityössä 9% ja lastensuojelun perhetyössä 7%.

Maakunta: 50% vastaajista oli Pohjois-Karjalasta, 43% Uudeltamaalta ja 7% Itä-Uudeltamaalta.

Työkokemus:
Lähes puolet vastaajista (47%) oli työskennellyt nykyisessä työpaikassaan yli 10 vuotta. Yli 5 vuotta mutta vähemmän kuin 10 vuotta työskennelleitä oli 17% ja 1-5 vuotta työskennelleitä 21%. Alle vuoden oli nykyisessä työpaikassa ollut töissä 15% vastaajista. Kokemus sosiaalialalta oli suurimmalla osalla pitkä, yli 10 vuotta 64%:lla ja yli 5 vuotta 80%:lla. Alle yhden vuoden sosiaalialan työkokemus oli 8%:lla vastaajista.

Työaika: Suurin ryhmä oli kaksivuorotyötä tekevät (48%). Lisäksi 4% ilmoitti tekevänsä ”sekalaisesti” kaksivuorotyötä, jossa oli erilaisia sovelluksia. Tässä mallissa töitä saattaa olla samana päivänä esimerkiksi klo 7.30-12.30 ja 18-21 ja tällaisia päiviä on n. 5 päivänä kolmessa viikossa. Pelkästään tai lähes pelkästään päivätyötä teki 32% ja 12% teki pääsäänöisesti päivätyötä, johon sisältyy säännöllisesti toistuvaa ilta- tai yöaikaan sijoittuvaa päivystys- tai kriisiluonteista työtä. Kolmivuorotyössä oli 3% vastaajista ja pelkkää yötyötä teki 1%.

Työskentely-ympäristö:
Suurin osa vastaajista (76%) teki töitä enimmäkseen (yli puolet työajastaan) asiakkaiden kodeissa. Palvelutalossa tai muussa vanhusten ja vammaisten asumispalveluyksikössä oli töissä 11% ja sosiaalitoimistoissa 9% vastaajista. 1% vastaajista mainitsi työskentelevänsä puolet työajastaan asiakkaiden kodeissa ja puolet sosiaalitoimistossa tai palvelutalossa. Muita työpaikkoja, joissa työskenteli 1-2 vastaajaa/paikka, olivat kotihoidon toimisto tai muu tila, terveyskeskus, mielenterveyskuntoutujien päiväkeskus ja perhetyön yksikkö.

Ylin ammatillinen tutkinto:
Enemmistöllä (60%) oli ammatillinen (II asteen) perustutkinto. Opistotasoinen tutkinto oli 20%:lla ja ammattikorkeakoulututkinto 8%:lla. Yliopistotutkinnon suorittaneita oli 3% ja sosiaalihuoltajia 1%. Kotiavustajakurssin tai vastaavan oli suorittanut 3% vastaajista. Ilman ammattikoulutusta oli vastaajista 5%.

Esimiehet (N=49)

Sukupuoli: 92% naisia ja miehiä 6% miehiä, yksi (2%) jätti vastaamatta kysymykseen

Ikä: Suurin osa (55%) oli yli 45-vuotiaita, loput 26-45-vuotiaita.

Työpaikka: Esimiehistä 63% määritteli työpaikakseen kotihoidon tai –palvelun, vanhusten palvelukodin tai kotisairaanhoidon. Sosiaalitoimisto tai vastaava oli työpaikkana 22%:lla esimiesvastaajista. Yksi vastaaja (2%) määritteli työpaikakseen sosiaalityön ja yksi (2%) perhetyön. Loput työskentelivät kunnassa, toimistossa tai sosiaalipalveluissa.

Maakunta: Pohjois-Karjalasta oli 53% vastaajista, 41% oli Uudeltamaalta ja 6% Itä-Uudeltamaalta.

Kuntatyyppi: Kaupunkimaisia kuntia edusti 11 (22%) vastaajaa neljästä eri kunnasta (Hanko, Joensuu, Kerava, Lohja) ja taajaan asuttuja kuntia 16 (33%) vastaajaa viidestä eri kunnasta (Kirkkonummi, Lieksa, Nurmijärvi, Outokumpu ja Sipoo). Maaseutumaisista kunnista tuli vastauksia 22 esimieheltä (45%) 12 eri kunnasta (Eno, Ilomantsi, Juuka, Kitee, Kontiolahti, Liljendahl, Liperi, Nummi-Pusula, Pohja, Ruotsinpyhtää, Rääkkylä, Tohmajärvi).

Ammattinimike:

Enemmistö (69%) vastaajista oli kotihoidon tai yleensä vanhustenhuollon esimiehiä. Heidän ammattinimikkeitään olivat muun muassa kotipalveluohjaaja, kotihoidon ohjaaja, kotihoidon osastonhoitaja, kotihoidon esimies, kotihoidon palvelualuepäällikkö tai –esimies, vastaava sairaanhoitaja ja vanhustyön johtaja. Sosiaalityön esimiehiä (sosiaalityön päälliköitä, johtavia sosiaalityöntekijöitä tms.) oli 12% vastaajista. Yksi vastaaja (2%) edusti nimekkeeltään pelkästään perhetyön lähijohtoa (vastaava perhetyöntekijä). Koko sosiaalitoimen tai useamman sosiaalitoimen alaisen toiminnan esimieheyteen viittasi kahdeksan (16%) vastaajan nimike: sosiaali- tai perusturvajohtaja, sosiaalisihteeri ja toimisto- tai sosiaalipalvelupäällikkö.

Työskentelyaika nykyisessä tehtävässä:

Enemmistö esimiehistä (65%) oli työskennellyt alle 5 vuotta nykyisessä tehtävässään. Näistä 22% oli ollut tehtävässä alle vuoden. Yli 10 vuotta nykyistä tehtävää hoitaneita oli 29% ja 5- 10 vuotta 6%.

Sosiaalialan työkokemus:

Enemmistö (61%) oli työskennellyt sosiaalialalla yli 10 vuotta, 84% yli viisi vuotta. Alle yhden vuoden sosiaalialalla olleita oli 4% ja 1-5 vuotta olleita 12%.

Alaisten lukumäärä (N=47):

Vastanneista esimiehistä joka toisella oli kyselyn kohderyhmään kuuluvia kotihoidon ja/tai –palvelun, perhetyön ja sosiaalityön työntekijöitä alaisenaan korkeintaan 20 ja joka toiselle enemmän kuin 20. Esimiehistä suurimmalla osalla (70%:lla) oli alaisena vain kotihoidon/-palvelun työntekijöitä (ks. taulukko 1). 29%:lla oli alaisia myös muista työntekijäryhmistä kuin kyselyn kohderyhmät.

Taulukko. Esimiesten jakautuminen alaisten lukumäärän mukaan (%) N=47

Alaisia (kh, pt ja st)	Esimiehiä
max 3	13
max 10	13
max 20	23
max 30	32
yli 30	19
vain kh:ssa	70
vain pt:ssä	4
vain st:ssä	9
pt:ssä ja st:ssä	10
kaikissa kolmessa	6

Liite 7. Menettelytapaohje väkivaltatilanteisiin vanhusten kotihoidossa ja palvelukeskuksessa kunnassa UM11

MENETTELYTAPAOHJE VÄKIVALTATILANTEISIIN VANHUSTEN KOTIHOIDOSSA JA PALVELUKESKUKSESSA KUNNASSA UM 12

- *Pysyttele rauhallisena.*
- *Rauhoita asiakasta.*
- *Pyri siirtämään asiakkaan huomio muualle.*
- *Hälytä apua.*
- *Rajoita rauhallisesti ja määrätietoisesti joko sanallisesti tai fyysisesti, esimerkiksi tarttumalla käsiin.*
- *Raportoi ja kirjaa tapahtuma asiakastietoihin, tietokoneelle hoitotyön seurantalehdelle. Tulosta sivu arkistoitavaksi työturvallisuusseurantaa varten (säilytetään kansliassa).*
- *Keskustele esimiehen ja muiden mukana olleiden kanssa tapahtumasta (rauhoittumis- ja selvittelypalaveri).*

Liite 8. Väkivallan hallintakeinot kunnan PM4 perusturvavirastossa

VÄKIVALLAN HALLINTAKEINOT KUNNAN PM10 PERUSTURVAVIRASTOSSA
Ongelmat ja riskit kartoitettu 2/2002 ja suunnitelma laadittu 5/2002 (päivitys 12/2003)

Rakenteellinen turvallisuus:

1. *varapoistumistiet tehty*
2. *työtilojen suunnittelu (käyty läpi toimistoittain huonekalujen sijoitus, raskaiden esineiden sijoitus jne.)*
3. *henkilökutsujärjestelmä käytössä (erillinen ohje)*
4. *vaarallisten aineiden sijoittelu*

Työn ja työtapojen suunnittelu:

1. *ennakkotieto uhkaavista tilanteista: kaikki uhkaaviksi kerrotut tilanteen kerrotaan työyhteisössä ja merkataan seurantavihkoon – uhkaaviksi koettujen asiakkaiden läpikäynti 3 x vuodessa*
2. *henkilöstöjärjestelyt: yksin työskentelyä toimistossa tulisi välttää*
3. *hälytysjärjestelmää kokeiltava joka toinen kk ja harjoiteltava 2 x vuodessa (vastuuvuorot)*
4. *työmenetelmien turvallisuusrutiinit: mahdollisesti uhkaava, väkivaltainen asiakas: parityöskentely, toinen työntekijä käy katsomassa huoneessa kesken vastaanoton, ovi auki*
5. *ongelmallisten asiakastilanteiden pelisäännöt: rauhallisuus, määrätietoisuus, maltillisuus (koulutus, työturvallisuusvideo, harjoittelu)*
6. *läheltä piti tilanteiden/sattuneiden tilanteiden kertominen heti työnantajalle*
7. *uhkaavasti käyttäytyvistä asiakkaista ilmoitus poliisille*
8. *uudet työntekijät perehdytetään viraston turvallisuusrutiineihin 1 kk sisällä (esimies määrää henkilön)*

Jälkihoito

1. *asian käsittely aloitetaan välittömästi tapauksen jälkeen työyhteisössä (esimies huolehtii)*
2. *asiantuntijoiden antama debriefing 3 päivän sisällä ja jatkohoidosta sopiminen (kriisiryhmä, työterveyshuolto, yksilöhoito)*
3. *työyhteisön aktiivinen tukeminen*
4. *selvitys vaara- ja uhkatilanteesta: lomake työnantajalle/työsuojeluvaltuutetulle, ilmoitus poliisille, vakavista väkivaltatilanteista työsuojelupiiriin*
5. *vastaavien tapausten ehkäisemiseksi kirjattava johtopäätökset*

Liite 9. Työväkivaltatekotaulukko

Henkisen väkivallan muotoja	Täytetäänkö (=pitäisikö täyttää) vaarailmoituslomake? (K/E/EOS, miksi eos)	Mitä muita jälkitoimia? (Ohjeistus, ohjeiden kertaus, työparin käyttö, koulutus, asiakkaan "puhuttelu", porttikielto, rikosilmoitus, jälkihoito, muu?)
Työntekijän ulkonäön, sukupuolen, iän, rodun, kielen tai persoonan loukkaava haukkuminen		
Haistattelu ja nimittely		
Työntekijän ammattitaidon mitätöinti		
Jatkuva soittaminen/puhelinhäirintä		
Uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen		
Perätön lausunto esimiehelle työntekijän toiminnasta		
Uhkaus tehdä itsemurha, ellei työntekijä toimi asiakkaan vaatimalla tavalla		
Seksuaaliset ehdotukset, rivot puheet, itsensä paljastaminen		
Perusteettomat syytökset: varkaaksi syyttäminen, työntekijän syyttäminen asiakkaan sairauksista/ muista ongelmista …		

Fyysisen väkivallan muotoja	Täytetäänkö (=pitäisikö täyttää) vaarailmoitus-lomake? (K/E/EOS, miksi eos)	Mitä muita jälkitoimia? (Ohjeistus, ohjeiden kertaus, työparin käyttö, koulutus, asiakkaan "puhuttelu", porttikielto, rikosilmoitus, jälkihoito, muu?)
Lyöminen ja hakkaaminen käsin		
Puukolla tai muulla teräaseella lyöminen		
Esineellä heittäminen kohti		
Kuristaminen		
Töniminen		
Potkiminen		
Raapiminen		
Pureminen		
Sylkeminen		
Tiukkaan otteeseen joutuminen, sitominen		
Seksuaalinen ahdistelu (fyys.) ja väkivalta		
Joutuminen asiakkaan kotieläimen puremaksi tai raapimaksi		

Uhkailun muotoja (uhkasi, muttei toteuttanut uhkaustaan eikä työntekijää/perheenjäsentä sattunut)	Täytetäänkö (=pitäisikö täyttää) vaarailmoituslomake? (K/E/EOS, miksi eos)	Mitä muita jälkitoimia? (Ohjeistus, ohjeiden kertaus, työparin käyttö, koulutus, asiakkaan "puhuttelu", porttikielto, rikosilmoitus, jälkihoito, muu?)
Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti		
Uhkaavat eleet tai muu ei-sanallinen uhkailu: nyrkin heristely, veitsellä uhkaaminen tms.		
Esineiden tai paikkojen rikkominen, tavaroiden heittely tai potkiminen (tähtäämättä tavaroilla tt:jää)		
Liikkumisen estäminen, ahtaaseen paikkaan ahdistaminen		
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan		
Uhkaus seurata ja tarkkailla työntekijää vapaa-aikana		
Uhkaus seurata ja/tai satuttaa tt:n perheenjäsentä tai muuta läheistä		

Liite 10.

Kunnan UK2 sosiaali- ja terveysvirasto 01/2007

TYÖNTEKIJÖIHIN KOHDISTUNEIDEN VAARA- JA UHKATILANTEIDEN ILMOITTAMISTA KOSKEVA OHJE

Tämä ohje koskee vaara- ja uhkatilanteita, joissa asiakas loukkaa sanallisesti työntekijää, uhkailee häntä sanallisesti, elein, puhelimitse tai sähköpostitse tai loukkaa häntä fyysisesti. Ohjetta noudatetaan myös silloin, kun asiakas kertoo työntekijälle aikovansa satuttaa tämän työtoveria tai perheenjäseniä tai muita läheisiä tai kun asiakas rikkoo tai vahingoittaa uhkailutarkoituksessa työntekijän tai työnantajan omaisuutta. Ohje on laadittu viraston henkilöstön, työsuojelupäällikön ja –valtuutetun ja Sosiaalitaidon työturvallisuus-hankkeen edustajan 10.01.2007 käymän yhteisen keskustelun pohjalta.

Ilmoitusvelvollisuus

Jos työntekijä kohtaa työssään väkivallan vaaraa tai uhkaa, on hänen ilmoitettava siitä viipymättä työturvallisuuslain mukaan työnantajalle. Työnantaja on lain mukaan velvollinen tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. **Työntekijän ilmoitusvelvollisuus** tarkoittaa kahta asiaa:

1. Työntekijä ilmoittaa sattuneista työväkivaltatilanteista **suullisesti aina lähiesimiehelle**, johtavalle sosiaalityöntekijälle. Esimies ja alainen käyvät keskustellen läpi sattuneen tilanteen ja sen vaatimat välittömät jatkotoimet. Mahdollisia muita jatkotoimia vie organisaatiossa eteenpäin esimies.

2. Työväkivaltatilanteeseen joutunut työntekijä täyttää **kirjallisen ilmoituslomakkeen** ”Selvitys vaara- ja uhkatilanteesta kaupungin UK2 työpaikassa”. Lomakkeella selostetaan, mitä on tapahtunut, kenelle, milloin, missä ja keitä oli paikalla. Lisäksi kerrotaan tapahtuneesta seuranneista mahdollisista ruumiillisista vammoista, henkisistä haitoista sekä esine- ja tavaravahingoista sekä siitä, millaista apua tilanteessa oli saatavilla. Lisäksi ilmoituksen tekijää pyydetään arvioimaan, olisiko tilanne voitu välttää ja minkälainen apu olisi ollut tarkoituksenmukainen.

   Lomake on osa kaupungin UK2 työsuojelun toimintaohjelmaa. Se **löytyy** paperisena sosiaali- ja terveysviraston kokoushuoneessa olevasta punaisesta **mapista**, jossa työsuojeluohjelma on kokonaisuudessaan. Atk:lta lomake löytyy **intrasta** kohdasta henkilöstöasiat, henkilöstöpalvelu, työsuojelu, työsuojelun toimintaohjelma.

   Täytetty lomake lähetetään työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle. Työsuojeluvaltuutettu kokoaa ilmoituksista vuosittain yhteenvedon, jota käsitellään kaupungin yhteistyötoimikunnassa. **Yhteistyötoimikunta** käsittelee seurantatietojen lisäksi muun muassa työjärjestelyihin ja työn mitoitukseen liittyviä asioita, jotka vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen, terveyteen ja työkykyyn sekä työntekijöille työsuojeluasioissa annettavaa opetusta, ohjausta ja perehdytystä.

   Yhteistyötoimikunnassa on seitsemän työantajan ja seitsemän työntekijöiden edustajaa. Sosiaali- ja terveystoimesta yhteistyötoimikuntaan kuuluu hallintokunnan ylin esimies. Työntekijöiden edustajia ovat luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut.

Ilmoituksen tekokriteerit

1. Fyysinen väkivalta ja fyysisellä väkivallalla uhkailu

   Kirjallinen ilmoitus tehdään **aina** tilanteissa, joissa työntekijän fyysistä koskemattomuutta loukataan tai uhataan loukata. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa lyöminen ja hakkaaminen käsin tai jollakin aseella tai esineellä, esineellä heittäminen kohti, töniminen, potkiminen, raapiminen, pureminen, sylkeminen, sitominen, kuristaminen sekä seksuaalinen ahdistelu ja väkivalta. Myös uhkaavat eleet ja muu ei-sanallinen uhkailu kuten nyrkin heristely tai veitsellä uhkaaminen, tavaroiden tai esineiden heittely, potkiminen ja rikkominen, liikkumisen estäminen, räjäytysuhkaus, uhkaus seurata ja tarkkailla työntekijää vapaa-aikana sekä työntekijän perheenjäsenten tai työtoverin uhkaaminen ovat tilanteita, joista aina pitää tehdä ilmoitus lähiesimiehelle sekä työsuojeluvaltuutetulle.

2. Henkinen väkivalta

   Henkisen väkivallan muodoista kuten ammattitaidon mitätöinnistä, perättömistä lausunnoista esimiehelle, oikeudella tai itsemurhalla uhkailuista painostusmielessä, puhelinhäirinnästä, haistattelusta, nimittelystä ja haukkumisesta jne. tehdään kirjallinen **ilmoitus aina silloin, kun tilanne tuntuu työntekijästä pahalta** (kun se jää häntä jollakin tavalla vaivaamaan eikä työntekijä tiedä, kuinka jatkaisi työskentelyä asiakkaan kanssa).

   Jos tilanne tuntuu pahalta, mutta työntekijä ei silti ole varma, pitäisikö tehdä ilmoitus työsuojeluvaltuutetulle, on työntekijällä mahdollisuus ottaa asia esille omassa tiimissään. Jos tiimi on sitä mieltä, että ilmoitus pitää tehdä, on se syytä tehdä.

Ilmoituksenteko-oikeus

Työväkivallan kokeminen on subjektiivista ja tilannesidonnaista. Jos asiakkaan käyttäytyminen tuntuu työntekijästä loukkaavalta tai pelottavalta, on hänellä oikeus tehdä tilanteesta ilmoitus esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle. Näin on siitä huolimatta, että joku toinen työntekijä tai vaikka kukaan muu työntekijä ei tekisi vastaavasta tilanteesta ilmoitusta. **Oma kokemus on ratkaiseva**, eivät toisten kokemukset. Tilanteita, joissa työntekijää loukataan hyvin henkilökohtaisella tasolla, ei tarvitse ottaa yleiseen käsittelyyn työyhteisössä (viedä esimerkiksi tiimikäsittelyyn). Silti on tärkeää, että tilanne käsitellään esimiehen kanssa sekä saatetaan työsuojelun tietoon. Työsuojeluvaltuutettu vie vuosittaiset tilastot yhteistyötoimikuntaan nimettöminä tapauksina. Henkilöitä koskeva salassapitovelvollisuus koskee myös työsuojeluvaltuutettuja ja yhteistyötoimikunnan muita jäseniä.

TEE MIELUUMMIN ILMOITUS KUIN JÄTÄ TEKEMÄTTÄ!

Liite Kaavio työntekijöihin kohdistuneiden uhka- ja vaaratilanteiden ilmoittamisesta kunnan UK2 sosiaali- ja terveysvirastossa

Liite 11.

HYVINKÄÄ

VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEIDEN RAPORTOINTILOMAKE
Täytä tämä lomake mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Palauta lomake täytettynä lähimmälle esimiehellesi.

Vahingoittuneen / uhatun nimi	Tehtävänimike
Tapahtumapäivä ja - aika	Osasto / Yksikkö
Tapahtumapaikka / työpiste	

Tapahtuma

- ☐ tavaroiden heitteleminen/paikkojen rikkominen
- ☐ solvaaminen/huutaminen
- ☐ sanallinen uhkaileminen
- ☐ töniminen/huitominen/potkiminen
- kiinnikäyminen/liikkumisen estäminen
- ☐ varkaus/näpistys
- ☐ rahojen sieppaus
- ☐ aseella uhkaileminen
- ☐ ryöstö tai ryöstön yritys
- muu tilanne, mikä?

selostus tapahtuneesta (jatka tarvittaessa kääntöpuolelle)

tapahtuman seuraukset (ruumiilliset, henkiset, aineelliset)

tapahtuman näki myös:

Uhkaaja

mies ☐
nainen ☐
kärsivä ☐
ikä

☐ vihainen asiakas/omainen, tms
☐ alkoholin vaikutuksen alainen
☐ muu, mikä?

☐ huumausaineen vaikutuksen alainen
☐ mielenterveydellisistä ongelmista

Uhkaaja aiheuttanut uhkatilanteita aikaisemmin kyllä ☐ ei ☐

Uhkaajan nimi:

Voitaisiinko vastaava tilanne välttää jollakin keinoin?

☐ kyllä, miten? ☐ ei, miksi ei? ☐ en osaa sanoa

Toimenpiteitä harkittavaksi (voidaan miettiä myös yhdessä työpaikalla):

Tapahtumasta otettu yhteyttä:

- ☐ Työterveyshuoltoon
- ☐ Vartiointiliikkeeseen
- ☐ Työsuojelupäällikköön
- ☐ Poliisiin
- ☐ Työsuojeluvaltuutettuun
- ☐ Muualle, minne:

Liite 12.
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille ja työyhteisöille räätälöitävää täydennyskoulutusta aiheesta

TURVALLISUUS ASIAKASPALVELUTILANTEISSA

Koulutuksen tavoitteena on antaa valmiuksia uhkatilanteiden hallintaan ja ennaltaehkäisyyn sekä henkilökohtaiseen turvallisuuteen asiakaspalvelutilanteissa.

Kouluttaja-asiantuntija valitaan työyhteisön tarpeiden mukaan**.**

Koulutus jakaantuu kahteen kokonaisuuteen teoriaosuuteen ja käytännön harjoitteluun. Koulutuksen voi toteuttaa esim. niin, että teoriakoulutus pidetään koko henkilöstölle ja tämän jälkeen toteutetaan työyhteisökohtaiset harjoittelut.

Osa 1: Teoriakoulutus sisältää perustiedot ja käytännöt uhkatilanteiden hallintaan ja ennaltaehkäisyyn. Koulutus on 3h mittainen. Ryhmäkokoa ei rajoitettu. Koulutuksen sisältö:

- Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet uhkatilanteissa
- Uhkatilanteiden hallinnan perusteet
- Työpisteen turvallisuusjärjestelyt
- Uhkatilanteet asiakkaan kotona
- Työpaikan toimintamallit uhkatilanteisiin
- Omat valmiudet uhkatilanteisiin
- Miten erilaisiin uhkauksiin tulisi suhtautua
- Rauhoittelun vaikea taito eli ”puhejudon” lyhyt oppimäärä

Osa 2: Työyhteisökohtainen harjoittelu ja konsultaatiotilaisuus, joka on 2h mittainen, jossa turvallisuus asioita asiakaspalvelutilanteissa käsitellään työyhteisön tarpeiden pohjalta ja harjoitellaan käytännössä turvallisuutta uhkaavien tilanteiden hallintaa. Ryhmäkoko max 20 henkilöä.

Koulutusten hinta

- Teoriakoulutus 3h: 490€, alv 0%
- Harjoittelu 2h: 360€

Hinnat voimassa vuoden 2007. Hinta sisältää koulutuksen suunnittelun, toteutuksen ja koulutusmateriaalin. Hinta ei sisällä tilavuokria eikä mahdollisia matkakustannuksia.

Lisätietoja koulutuksesta: Päivi Sihvo, täydennyskoulutussuunnittelija, puh. 050 305 8089, paivi.sihvo@ncp.fi, www.ncp.fi/koulutus/sosiaterveys

www.pkamk.fi

POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU

Liitetaulukko. Eräiden väkivaltaisten tekojen yleisyys työntekijöiden arvioimana nykyisessä työssä (% ja henkilöitä), N=415

Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai ei koskaan
Tavaroiden heitteleminen, esineiden ja paikkojen rikkominen	0,5% (2)	1,9% (8)	3,6% (15)	6,1% (25)	18,9 % (78)	68,9 % (284)
Satuttaminen lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella	1,0% (4)	2,7 % (11)	2,4% (10)	3,4% (14)	15,2 % (62)	75,3 % (308)
Töniminen, huitominen, liikkumisen estäminen, sylkeminen	1,2% (5)	3,1% (13)	5,3% (22)	7,5% (31)	21,4 % (89)	61,5 % (256)
Ampuma-, terä- tai lyömäaseella uhkaaminen (uhkaa, muttei satuta)	0,2% (1)	0,5% (2)	0,7% (3)	1,2% (5)	10,3 % (42)	87,0 % (356)
Uhkaus räjäyttää koko paikka ilmaan (uhkaa, mutta ei toteuta uhkaustaan)	0,0% (0)	1,2% (5)	1,7% (7)	2,4% (10)	9,0% (37)	85,7 % (353)
Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti (uhkaa, muttei satuta)	2,2% (9)	3,9% (16)	10,6 % (43)	9,8% (40)	19,7 % (80)	53,8 % (219)
Sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely, mitätöinti	6,5% (27)	14,6 % (61)	15,6 % (65)	12,9 % (54)	21,1 % (88)	29,3 % (122)
Seksuaalinen ahdistelu	2,2% (9)	2,4% 10)	8,5% 35)	7,3% 30)	16,0 % 66)	63,7 % (263)
Puhelinhäirintä	0,7% (3)	1,7% (7)	2,2% (9)	3,9% (16)	9,8% (40)	81,7 % (4)
Perätön lausunto toiminnastasi esimiehelle	0,2% (1)	0,7% (3)	4,1% (17)	6,6% (27)	16,3 % (67)	72,0 % (295)
Uhkaus tehdä itsemurha, ellet toimi asiakkaan vaatimalla tavalla	0,5% (2)	1,7% (7)	4,1% (17)	3,4% (14)	12,4 % (51)	77,9 % (320)
Uhkaus satuttaa perheesi jäseniä tai muita läheisiäsi	0,0% (0)	0,2% (1)	0,5% (2)	0,2% (1)	2,9% (12)	96,1 % (394)
Perheenjäsenesi tai muun läheisesi fyysinen satuttaminen	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,2% (5)	98,8 % (406)
Uhkaus valittaa tai kannella sinusta ylemmille tahoille tai haastaa sinut oikeuteen	1,2% (5)	4,3% (18)	7,7% (32)	8,9% (37)	18,4 % (76)	59,4 % (246)