



SAVONIA
AMMATTIKORKEAKOULU

Tekniikka

Palopäällystön koulutusohjelma

OPINNÄYTETYÖ

PELASTUSLAITOKSIEN VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEIDEN
TOIMINTAOHJEET

Jonne Nikkinen

22.3.2019 Pelti

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU - TEKNIikka, KUOPIO		
Koulutusohjelma Palopäälylystön koulutusohjelma		
Tekijä Jonne Nikkinen		
Työn nimi Pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet		
Työn laji	Päiväys	Sivumäärä
Opinnäytetyö	20.3.2019	80 + 26
Työn valvoja	Yrityksen yhdyshenkilö	
yliopettaja Pertti Laitinen	-	
Yritys -		
Tiivistelmä		
<p>Työturvallisuuslain (738/2002) 27 § edellyttää, että väkivaltilanteet ja väkivallan uhka työssä pyritään estämään ennakolta. Ajankohtaisten tutkimusten, uutisoinnin ja keskustelun perusteella väkivalta tai sen uhka on tullut ilmeiseksi osaksi pelastusalan työtä. Suomessa pelastuslaitoksien henkilöstön raportoimissa väkivalta- ja uhkatilanteissa on ollut kahden viime vuoden aikana 26 % vuosittaista kasvua. Työpaikalla, jossa väkivallan uhka on ilmeinen, on oltava toimintaohjeet väkivaltilanteiden varalta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten on järjestetty pelastuslaitoksissa ja kuinka työntekijät kokivat nykyisen ohjeistuksen vastaavan tarpeita. Tavoitteena oli myös selvittää työntekijöiden mielipide valtakunnallisen toimintaohjeistuksen luomisesta pelastusalalle. Opinnäytetyön teoriaosiossa on käsitelty muun muassa asiakastyöväkivaltaa, työturvallisuuslainsäädäntöä ja pelastusalan väkivalta- ja uhkatilanteiden ajankohtaisuutta. Kyselytutkimus toteutettiin verkkokyselylomakkeella ja kyselyyn osallistui 19 pelastuslaitoksen pelastustoiminnan, ensihoidon, riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijät. Kysely keräsi yhteensä 525 vastausta.</p> <p>Tutkimuksen mukaan väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita pidettiin tärkeänä aiheena, johon tulisi kiinnittää aiempaa enemmän huomiota. Tutkimuksen perusteella toimintaohjeet on järjestetty pelastuslaitoksissa vaihtelevasti. Jotta toimintaohjeet vastaisivat työntekijöiden nykyisiä tarpeita, monessa pelastuslaitoksessa täytyy päivittää ja koota toimintaohjeet yhteen.</p>		
Avainsanat väkivalta, uhka, työväkivalta, asiakastyöväkivalta, toimintaohjeet, työturvallisuus		
Luottamuksellisuus julkinen		

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES		
Degree Programme Fire Officer (Engineer)		
Author Jonne Nikkinen		
Title of Project The Procedural Instructions of Rescue Departments for Violent and Threatening Situations		
Type of Project	Date	Pages
Final Project	20 March, 2019	80 + 26
Academic Supervisor	Company Supervisor	
Mr Pertti Laitinen, Head Instructor	-	
Company -		
Abstract		
<p>The Occupational Safety and Health Act (738/2002) 27 § requires that violent and threatening situations at work are prevented in advance. Based on current research, news and discussion, violence or its threat has become a distinct part of the work of the rescue field. In the last few years, the employees of the rescue departments in Finland have annually reported 26 % more violence and threatening situations than in previous years. Any work involving visible threat of violence must have procedural instructions for violent situations.</p> <p>The aim of this final project was to clarify how procedural instructions for violent and threatening situations have been organised at rescue departments and how the instructions met the needs of the experiences of the employees. One objective was also to clarify the employees' views on making national procedural instructions for the rescue services.</p> <p>The theoretical part presents studies on client violence, the legislation of occupational safety and the topic of violence and threatening situations in the rescue field among other things. A survey was conducted, which was directed to the personnel of the rescue field, emergency medical care, risk management and accident prevention of 19 rescue departments.</p> <p>The results indicate that the procedural instructions for violent and threatening situations are considered an important topic, which should be recognised more. Based on the results of the survey, the procedural instructions are issued in various ways at different rescue departments. Many of the rescue departments must update and compile their current procedural instructions in order to meet the current needs of the employees.</p>		
Keywords violence, threat, violence in work, client violence, procedural instructions, occupational safety		
Confidentiality public		

ALKUSANAT

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumista tutkimalla aiheen ajankohtaisuutta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyviä toimintaohjeita.

Tahdon kiittää kaikkia, jotka mahdollistivat omalta osaltaan sen, että tässä on nyt valmis opinnäytetyö, jonka tulosten avulla voidaan toivottavasti edistää pelastuslaitosten työturvallisuutta ja väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumista toimintaohjeiden osalta. Haluan esittää erilliset kiitokset ohjaavalle opettajalleni yliopettaja Pertti Laitiselle opastuksesta, kannustuksesta ja oikeiden yhteyshenkilöiden osoittamisesta, ensihoitopäällikkö Jorma Kuikalle, jonka avulla sain uusimmat väkivaltatilastot opinnäytetyöhöni ja Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston koordinaattori Terhi Virtaselle, joka mahdollisti kyselytutkimukseni kattavan jakelun.

Riihimäellä 20.3.2019

Jonne Nikkinen

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	TUTKIMUS JA AIHEEN RAJAUS.....	8
2.1	Tutkimusmenetelmät ja -kysymykset.....	8
2.2	Aiheen rajaus.....	9
2.3	Aikaisemmat tutkimukset.....	10
3	TYÖVÄKIVALTA JA TYÖTURVALLISUUS.....	11
3.1	Väkivalta.....	11
3.2	Väkivallan määritelmät.....	11
3.3	Väkivallan ja sen uhan syntyyn vaikuttavia tekijöitä.....	12
3.4	Väkivalta- ja uhkatilanteiden vaikutukset työntekijöihin.....	14
3.5	Väkivaltatilanteisiin varautuminen.....	15
3.5.1	Yksintyöskentely ja koulutus.....	15
3.5.2	Toimintaohjeet.....	16
3.5.3	Raportointi.....	16
3.5.4	Jälkihoito (defusing ja debriefing).....	17
3.6	Lainsäädäntö, määräykset ja ohjeet.....	18
3.6.1	Työnantajan velvollisuudet.....	19
3.6.2	Työntekijän velvollisuudet.....	21
4	VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEET PELASTUSALALLA.....	23
4.1	Ajankohtaista uutisointia.....	24
4.1.1	Väkivalta- ja uhkatilanteiden lisääntyminen.....	24
4.1.2	Uhkatilannekoulutus.....	29
4.1.3	Ensihoitajien oikeusasema.....	31
4.1.4	Uusi asiakas- ja potilaslaki.....	33
4.1.5	Uutisointia ulkomailta.....	35
4.2	Pelastusalan väkivalta- ja uhkatilannetilastot 2014 – 2018.....	37

5	VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEIDEN TOIMINTAOHJEET KYSELYTUTKIMUS.	41
5.1	Kyselyn vastaajaryhmä.....	41
5.2	Tutkimuksen toteuttaminen	42
5.3	Tutkimuksen tulokset	43
5.4	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	63
5.4.1	Toimintaohjeet pelastuslaitoksissa.....	63
5.4.2	Kuinka työntekijät kokevat toimintaohjeiden vastaavan tarpeita	64
5.4.3	Valtakunnallinen toimintaohjeistus.....	66
5.5	Kyselyn luotettavuuden arviointi.....	67
6	POHDINTA	69
6.1	Opinnäytetyön alkuperäiset tavoitteet	69
6.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi	69
6.3	Jatkotutkimusaiheita	71
	LÄHTEET.....	73
	LIITTEET.....	80

1 JOHDANTO

Työturvallisuuslain (738/2002) 27 § edellyttää, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet työssä pyritään estämään ennakolta. Työturvallisuuslaissa määritellään työnantajan yleinen huolehtimisvelvollisuus siitä, että työnantaja on velvollinen tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Jos työpaikalla väkivallan uhka on ilmeinen, siellä on oltava menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden varalta. Menettelytapaohjeilla eli toimintaohjeilla kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla työntekijän turvallisuuteen kohdistuneet väkivaltatilanteen vaikutukset voidaan torjua tai rajoittaa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten on järjestetty pelastuslaitoksissa, koetaanko ohjeistuksen vastaavan tarpeita ja mitä mieltä pelastusalan työntekijät ovat valtakunnallisen toimintaohjeistuksen luomisesta. Pelastuslaitoksien kohtaamat väkivalta- ja uhkatilanteet ja niihin varautuminen ovat ajankohtaisia aiheita, sillä viime vuosina uutisoinnissa ja tilastoissa ovat nousseet esille varsinkin ensihoidon työntekijöihin kohdistuneet väkivalta- ja uhkatilanteet. Pelastuslaitoksien henkilöstön raportoimissa väkivalta- ja uhkatilanteissa on ollut kahden viime vuoden aikana 26 % vuosittaista kasvua. Opinnäytetyö rajataan käsittelemään asiakastyöväkivaltaa, jota syntyy työntekijän ja työpaikan ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan tai potilaan välille.

Opinnäytetyö koostuu yhteensä kuudesta osiosta: johdanto, tutkimus ja aiheen rajausta, työväkivalta ja työturvallisuus, väkivalta- ja uhkatilanteet pelastusalalla, väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet kyselytutkimus ja pohdinta. Opinnäytetyö pyritään jäsentelemään ja rakentamaan niin, että lukijalle muodostuu hyvä kokonaiskuva käsiteltävästä aiheesta. Työväkivalta ja työturvallisuus -osiossa määritellään väkivalta ja käsitellään muun muassa työturvallisuutta ohjaavaa lainsäädäntöä, joka on perustana työpaikalla tapahtuvien väkivalta- ja uhkatilanteiden varautumiselle. Tämän jälkeen käsitellään pelastusalalla tapahtuvia väkivalta- ja uhkatilanteita sekä niiden ajankohtaisuutta uutisoinnin ja tilastoinnin kautta. Väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet kyselytutkimus -osiossa perehdytään varsinaiseen kyselyyn ja sen tuloksiin. Viimeisessä pohdintaosiossa käsitellään muun muassa opinnäytetyöprosessia ja jatkotutkimusaiheita. Opinnäytetyön liitteenä on tutkimustaulukko aikaisemmista tutkimuksista, pelastuslaitoksille lähetetty kyselytutkimuslomake ja suoria lainauksia kyselyn vastauksista.

2 TUTKIMUS JA AIHEEN RAJAUS

Pelastuslaitokset ovat huolissaan kasvavasta trendistä, jossa sen henkilöstö, erityisesti ensihoitajat, kokevat työssään uhka- ja väkivaltatilanteita (Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy 2019). Tehtyjen tutkimusten ja kyselyiden sekä viimevuosien lisääntyneen uutisoinnin ja yleisen keskustelun perusteella voidaan todeta, että pelastusalalla väkivalta tai sen uhka on tullut ilmeiseksi osaksi työtä. Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään ennakolta. Väkivaltatilanteita varten työpaikalta tulee löytyä toimintaohjeet. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §.)

Opinnäytetyön voidaan katsoa rakentuvan kahdesta suuresta pääosiosta: teoriaosiosta ja valtakunnallisesta kyselytutkimuksesta pelastuslaitoksille. Teoriaosiossa käsitellään aiheita, jotka luovat pohjaa kyselytutkimuksen aiheelle kuten työväkivaltaa, sen syntyyn vaikuttavia tekijöitä, vaikutuksia työntekijöihin, työturvallisuutta ohjaavaa lainsäädäntöä, lain määrittämiä velvollisuuksia niin työnantajalle kuin työntekijällekkin ja pelastusalan kohtaamia väkivalta- ja uhkatilanteita. Kyselytutkimusta käsittelevässä osiossa tarkastellaan väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita koskevaa kyselyä ja sen tutkimustuloksia.

2.1 Tutkimusmenetelmät ja -kysymykset

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyön teoriaosiossa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää ja siinä pyritään käsittelemään pelastusalan väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyviä ominaisuuksia ja merkityksiä. Teoriaosion tavoitteena on käsitellä kattavasti pelastusalan kohtaamien väkivalta- ja uhkatilanteiden ajankohtaisuutta ja luoda pohjaa kyselytutkimuksen tärkeydelle. Kyselytutkimuksen tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Aineiston keruu toteutetaan Webropol-kyselynä, joka jaetaan valtakunnallisesti kaikille pelastuslaitoksien pelastustoiminnan, ensihoidon sekä riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöille. Kyselytutkimuksen tavoitteena on saada määrällistä tietoa siitä, kuinka väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet on järjestetty pelastuslaitoksissa, kuinka työntekijät kokevat ohjeistuksen vastaavan tarpeita ja koetaanko tarvetta pelastusalan valtakunnalliselle toimintaohjeistukselle.

Kyselytutkimus on luonteeltaan selvittävä ja kuvaileva. Tutkimuksella pyritään selvittämään vähän tunnettua asiaa, jota valtakunnallisesti pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeiden nykytila mielestäni oli. Kuvailevalla tutkimuksella pyritään esittämään tarkkoja kuvauksia tapahtumista, tilanteista tai henkilöistä ja selvittämään sekä dokumentoimaan jonkin ilmiön keskeisiä tai kiinnostavia piirteitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 138 - 139.) Kyselyllä pyrin saamaan tarkkaa tietoa esimerkiksi siitä, onko pelastuslaitoksien toimintaohjeistuksessa huomioitu ensihoidon tehtäväalueen lisäksi myös pelastustoimen ja riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn työtehtävissä tapahtuvat väkivalta- ja uhkatilanteet.

Tutkimuksen kyselyn keskeisimmät tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Kuinka väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet on järjestetty pelastuslaitoksissa?
- Koetaanko toimintaohjeistuksen vastaavan tarpeita?
- Koetaanko pelastusalan valtakunnalliselle toimintaohjeistukselle tarvetta?

2.2 Aiheen rajaus

Pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta tehdyt aikaisemmat opinnäytetyöt keskittyvät enimmäkseen ensihoitoon ja siellä tapahtuviin väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Pelastustoiminnan ja riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn puolen työtehtävien väkivalta- ja uhkatilanteisiin ei olla kiinnitetty niin paljon huomiota. Tämän vuoksi rajasin kyselytutkimuksen kohderyhmäksi pelastustoiminnan, riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn sekä ensihoidon työntekijät, enkä esimerkiksi vain ensihoidon työntekijät. Monet pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyvät opinnäytetyöt keskittyvät yhteen pelastuslaitokseen, kun taas tarkoitukseni on saada valtakunnallista tietoa.

Tässä opinnäytetyössä ja sen kyselytutkimuksessa käsitellään asiakastyöväkivaltaa, joka syntyy työntekijän ja työpaikan ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan tai potilaan välille (Rantaeskola ym. 2015, 7). Opinnäytetyössä ei käsitellä työpaikan sisäistä työväkivaltaa, jota voi tapahtua työpaikan työntekijöiden kesken.

Rajaan kyselytutkimuksen koskemaan pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. Mielestäni oli tärkeää saada tietoa yhdestä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisen lakisääteisestä osa-alueesta tarkemmin kuin monesta osa-alueesta yleisesti. Rajaukseni syntyi periaatteesta, jonka Silverman hyvin tiivistää (Hirsjärvi ym. 2009, 82): ”Kirjoita mieluummin paljon vähästä, kuin vähän paljosta.”

2.3 Aikaisemmat tutkimukset

Pelastusalalle on tehty useita tutkimuksia, jotka koskevat väkivalta- ja uhkatilanteita. Tehdyt opinnäytetyöt koskevat yleensä yhtä pelastuslaitosta ja ainoastaan ensihoidon työntekijöitä. Opinnäytetöinä on muun muassa selvitetty ensihoitohenkilöstön kokemuksia väkivalta- ja uhkatilanteista, tehty toimintaohjeita ja pidetty koulutuksia. Opinnäytetöiden laatijat ovat usein ensihoitajaopiskelijoita, joilla ei ole välttämättä kokonaiskuvaa pelastusalasta ja sen työtehtävistä. Kaikkia opinnäytetöitä yhdistää se fakta, että niissä todetaan väkivalta- ja uhkatilanteiden lisääntyneen pelastusalalla. Tämän opinnäytetyön kaltaista valtakunnallista väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita koskevaa tutkimusta ei ole aiemmin tehty.

Aikaisempien tutkimusten keskeisimpänä tutkimustuloksena voidaan pitää, että pelastusalan työntekijät kohtaavat työssään väkivaltaa tai sen uhkaa. Monessa työssä otetaan kantaa, kuinka väkivalta- ja uhkatilanteisiin tulisi reagoida pelastuslaitoksissa. Koko henkilöstö on koulutettava väkivaltatilanteiden välttämiseen ja hallintaan. Ohjeet on laadittava siten, että ne ymmärretään tarkoitetulla tavalla. (Höök ja Huttunen 2007, 64.) Mikäli työntekijöiden väkivalta- ja uhkatilanteista raportointi olisi aktiivisempaa, se voisi osaltaan kehittää työturvallisuutta (Helin 2013, 51). Ensihoitotyötä tekevää henkilöstöä tulisi kouluttaa yhtenäisemmin varautumisen ja suhtautumisen näkökulmia painottaen. Vallitseviin asenteisiin ja toimintakulttuuriin tulisi kriittisesti kiinnittää huomiota työturvallisuuden lisäämiseksi. (Leppänen 2016.) Työturvallisuuden edistämiseksi olisi tärkeää saada kaikille ensihoitotyötä tekeville samanlaiset tiedot ja toimintatavat uhka- ja väkivaltatilanteisiin (Kimpimäki ym. 2017, 37). Aikaisempiin tutkimuksiin voi perehtyä tarkemmin opinnäytetyön liitteestä *Liite 1. Tutkimustaulukko aikaisemmista tutkimuksista*.

3 TYÖVÄKIVALTA JA TYÖTURVALLISUUS

3.1 Väki­valta

Väki­valta on maailman terveysjärjestö WHO:n käyttämän määritelmän mukaan fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön. Määritelmän mukaan väki­valta johtaa tai voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen. (Rikostentorjuntaneuvosto.)

Väki­vallalla voidaan yleisesti ymmärtää mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on tietoisesti vahingoittaa toista ihmistä. Väki­valta käsitetään yleensä tahalliseksi käyttäytymiseksi, mutta väki­valtaa voi tietyissä mielessä tapahtua myös tahattomasti. Esimerkiksi mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö voi käyttäytyä yhtä­k­kisesti aggressiivisesti ilman, että hänellä olisi tietoinen tarkoitus vahingoittaa ketään. (Rantaeskola ym. 2015, 6.)

3.2 Väki­vallan määritelmät

Fyysinen väki­valta on henkilöä tai ryhmää vastaan kohdistuvaa sellaisen voiman käyttämistä, joka aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysiseen väki­valtaan kuuluvat muun muassa lyöminen, potkiminen, läimäyttämisen, kiinnipitäminen, työntäminen, tuuppiminen, pureminen, sylkeminen, raapiminen, nipistely tai ampuminen. (Rantaeskola ym. 2015, 6 ja 8.)

Henkinen väki­valta on muuta kuin fyysistä voimankäyttöä ja väki­valtaa, kuitenkin mukaan lukien toisen ihmisen tai ryhmän uhkaaminen fyysisellä väki­vallalla. Henkiseen väki­valtaan kuuluvat muun muassa sanallinen loukkaaminen, kiusaaminen, häirintä ja uhkailu. Nämä voivat haitata esimerkiksi henkistä tai sosiaalista kehitystä. (Rantaeskola ym. 2015, 6.)

Työväki­valta määritellään työssä tapahtuvaksi, hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaksi käytökseksi tai tapahtumaksi. Työväki­vallan yhteydessä jotain työntekijää vastaan on hyökätty, häntä on vahingoitettu tai uhattu siten, että hänen työhyvinvointinsa on vaarantunut. (Rantaeskola ym. 2015, 6.)

Asiakastyöväkivalta tarkoittaa työpaikan ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan, potilaan, palvelun käyttäjän tai omaisen, joko työntekijään tai työnantajan edustajaan kohdistamaa tekoa, joka liittyy työhön tai ammattiasemaan. Asiakastyöväkivalta voi olla mitä tahansa loukkaavasta käytöksestä aina vakavampaan uhkaan, fyysiseen väkivaltaan, ryöstöön tai muihin rangaistaviin tekoihin saakka, ja se voi toteutua yhden tai useamman henkilön aiheuttamana tapahtumana tai toimintana. Työväkivallan ja asiakastyöväkivallan erona on, että työväkivalta voi olla myös kollegan aiheuttamaa. Tässä opinnäytetyössä ja työturvallisuuslainsäädännössä puhuttaessa väkivallasta tarkoitetaan nimenomaan asiakastyöväkivaltaa. (Rantaeskola ym. 2015, 7.)

3.3 Väkivallan ja sen uhan syntyyn vaikuttavia tekijöitä

Väkivalta ja väkivallan uhka työelämässä koskee monia toimialoja ja työtehtäviä. Käytännön havaintojen ja tilastojen valossa pystytään osoittamaan toimialoja, joilla väkivalta- ja sen uhkatapaukset ovat yleisempiä kuin muilla toimialoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa *Väkivallan uhka työelämässä* (2014, 35) määritellään keskimääräistä korkeamman väkivallan uhan alat vuosina 2008 - 2009 toimineen jaoston tekemien selvityksien, viimeaikaisten tilastojen ja kyseisen jaoston työssä esiin tulleiden seikkojen perusteella. Yksi keskimääräistä korkeamman väkivallan uhan aloista on turvallisuustoimialat. Turvallisuustoimialoiksi katsotaan muun muassa poliisitoimi, rajojen vartiointi sekä palo -ja pelastustoimi.

Toimiala ei ole kuitenkaan yksin ratkaiseva, vaan voidaan osoittaa sellaisia työn erityispiirteitä, jotka lisäävät olennaisesti väkivallan riskiä toimialasta riippumatta. Väkivaltaa ja sen uhkaa lisäävät toimialasta riippumatta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 33; Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu):

- yksintyöskentely
- työskentely ilta- tai yöaikaan
- työskentely ulkona tai tiloissa, joihin on avoin pääsy
- työnteon suorittaminen riskialueilla, muun muassa alueella, joilla väkivalta- ja rikosprofiilit ovat korkeat
- päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden kohtaaminen, palvelun antaminen ja muut toimet
- lääkkeiden käsittely tai vartiointi
- asiakkaan etuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko
- yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.

Näistä hyvin moni, ellei jokainen kohta täytyy pelastusalan työtehtävissä. Palotarkastajat työskentelevät yleensä yksin, ja he käyttävät julkista valtaa työtehtävillään ja näin ollen vaikuttavat päätöksenteollaasi asiakkaan etuiksiin ja oikeuksiin, mikä saattaa päätöksistä riippuen aiheuttaa aggressiivisia reaktioita asiakkaissa. Hälytystehtävillä kohdataan päihteiden vaikutuksen alaisia asiakkaita ja käsitellään erilaisia lääkkeitä. Lääkkeiden säilytys ambulansseissa on muun muassa aiheuttanut tilanteita, joissa ensihoitohenkilöstöä on uhattu lääkkeiden varastamisen toivossa. Pelastustoimen ja ensihoidon työtä tehdään vuorokaudenajasta huolimatta ja työtä tehdään ennalta arvaamattomissa sekä hallitsemattomissa ympäristöissä, jotka voivat hyvinkin olla riskialueilla. Tarpeellisten ennakkotietojen puuttuminen tai puutteellinen tai viivästynyt viranomaisyhteistyö on myös aiheuttanut ongelmia työturvallisuudessa. (Höök ja Huttunen 2007, 37).

Väkivalta- ja uhkatilanteet aiheutuvat yleensä aggressiivisen asiakkaan tai potilaan toiminnasta. Aggressiivisen käyttäytymisen taustalla voi olla monenlaisia syitä ja taustatekijöitä. Aggressiivisen käyttäytymisen riskiä lisää alkoholin ja päihteiden väärinkäyttö. Stressaavat olosuhteet kuten ihmisjoukon ympäröimänä oleminen, fyysinen kiputila, nälkä, väsymys ja yöaika lisäävät turhautumista ja samalla eriaistisen aggressiivisen käyttäytymisen riskiä. Humalutila heikentää niin yksilön kuin ihmisryhmänkin käyttäytymisen kontrollia. (Rantaeskola ym. 2015, 8 - 9.) Työturva-07 hankkeessa (Höök ja Huttunen 2007, 65) mainitaan muun muassa esiin tulleet tapaukset tilanteista, joissa sairaankuljetusajoneuvon on anastanut rattijuoppo tai lääkkeidenkäyttäjät.

Alkoholilla on varsin merkittävä osuus suomalaisessa väkivaltarikollisuudessa. Alkoholin käyttö ja erityisesti humalahakuinen juominen lisäävät riskiä sekä syyllistyä väkivaltarikokseen että joutua sen uhriksi. Vuosina 2010 – 2015 noin 70 % henkirikoksesta epäillyistä oli rikoshetkellä alkoholin vaikutuksen alaisena. Alkoholipäihtymys liittyy kiinteästi myös pahoinpitelyihin, sillä suurin osa pahoinpitelyistä tehdään alkoholin vaikutuksen alaisena. (Rikoksantorjuntaneuvosto.)

Ensihoitajat kokevat työssään myös uhka- ja väkivaltatilanteita, jotka eivät aiheudu potilaan vaan jonkun tilanteessa olevan ulkopuolisen ihmisen taholta. Omaiset ovat suuri riskitekijä ensihoitajien työssä. Usein isojen asutuskeskittymien ulkopuolella ambulanssiyksiköitä on vähemmän ja etäisyydet pitkiä, myös ambulanssin paikalle tuleminen kiireettömälle tehtävälle saattaa venyä kiireellisten tehtävien vuoksi. Tällöin

ensihoitajia saattaa olla vastassa aggressiiviset omaiset. (Köykkä 2016, 26 - 27.) Käynnissä olevat tai jo tapahtuneet väkivaltatilanteet ja niiden jälkiselvittelyt esimerkiksi kotiväkivaltatilanteissa, jonne auttajat menevät, luovat omat työturvallisuuden riskinsä. Asiakkaan tai omaisten tyytymättömyys avuntasoon luo omia jännitteitään ensihoito, ensivaste- tai pelastustoimen työtehtävissä. Jännitteitä voi syntyä esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tai omaiset kokevat, että avunsaanti on viivästynyt tai annettu apu ei ole ollut oikeanlaista. (Höök ja Huttunen 2007, 36 - 37.)

Yhteisöt ja työntekijät, jotka käsittelevät yksittäisen ihmisten tai yritysten lupia, joutuvat usein lupapäätökseen pettyneen henkilön sähköisen viestimen välityksellä tapahtuvan sanallisen hyökkäyksen kohteeksi. Valvonta- ja tarkastustyötä tekevät joutuvat suoran välittömän häirinnän lisäksi kohtaamaan työssään sähköisen median kautta tapahtuvaa epäasiallista palautetta ja joskus suoranaista itseän tai perheeseen kohdistuvaa häirintää. Viesti voi olla sisällöltään törkeä ja loukkaava, jopa uhkaava. (Rantaeskola ym. 2015, 145 - 146.) Opinnäytetyöhöni liittyvissä puhelinkeskusteluissa kuulin muun muassa tapauksista, joissa palotarkastajille oli lähetelty tappouhkauksia, kun asiakas oli ollut tyytymätön saamaansa palveluun. Palotarkastajat kohtaavat satunnaisesti aggressiivisia tunteenpurkauksia palotarkastuksien yhteydessä. Huomionarvoista on, että palotarkastajat toimivat kohteissa yleensä yksin (Höök ja Huttunen 2007, 37).

3.4 Väkivalta- ja uhkatilanteiden vaikutukset työntekijöihin

Vaikka vain pieni osa väkivaltatilanteista aiheuttaa työntekijälle fyysisiä vammoja, väkivalta ja sen uhka vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin. Vaikka työpaikalla ei olisikaan sattunut väkivaltatilanteita, voi väkivallan uhka aiheuttaa työntekijälle haitallista työkuormitusta. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu.) Aggressiivinen ja väkivaltainen käyttäytyminen aiheuttaa monenlaista inhimillistä kärsimystä ja hankaluutta niin yksilöille, ryhmille kuin organisaatioillekin. Väkivaltaisesta käyttäytymisestä seuraa myös sosiaalisia ja taloudellisia kustannuksia yhteisöille ja yhteiskunnille. (Rantaeskola ym. 2015, 15.)

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai sen uhka voi aiheuttaa vakavia fyysisiä tai henkisiä vammoja. Henkiset vammat eivät aina ilmene heti vaan saattavat tulla myöhemmin, ja ne voivat olla hoitamattomina pitkäaikaisia. (Työsuojeluhallinto 2013, 15.) Työväkivaltaan perehtynyt psykologi Tuula Leino toteaa, että fyysinen väkivalta tai sen uhan kokeminen vaikuttaa heikentävästi paitsi työntekijän terveyteen myös

työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Kansainväliset tutkimukset ovat osoittaneet, että väkivalta- ja uhkatilanteet lisäävät työntekijöiden sairauspoissaoloja ja eläköitymistä sekä voivat johtaa jopa työpaikan tai ammatin vaihdoksiin. (Pelastusalan ammattilainen 2018.)

Leino toteaa, että reagointi väkivaltatilanteeseen on yksilöllistä, mutta yleensä tunnereaktiot etenevät kolmen vaiheen kautta: 1. shokkivaihe, jossa koetaan alkujärkytys tapahtuneesta, 2. reaktiovaihe, jossa itse kukin reagoi omalla tavallaan tuntien joko pelkoa, masennusta, syyllisyyttä, kiukkua tai vihaa ja 3. käsittelyvaihe, jossa tulisi pyrkiä ymmärtämään ja käsittelemään tuntemuksiaan. Tapahtumasta puhuminen on tärkeä osa käsittelyvaihetta. Leinon mukaan miehisen kulttuurin puhumattomuus on ongelma, joka estää käsittelyvaiheen läpikäynnin ja mielen parantumisen. Se puolestaan johtaa psyykkiseen oireiluun. (Pelastusalan ammattilainen 2018.)

Kohdattu väkivalta työssä ei aiheuta ainoastaan fyysisiä vammoja, vaan se myös lisää stressiä, tapaturma-alttiutta, psyykkistä oireilua ja terveydelle haitallisia käyttäytymistapoja kuten esimerkiksi alkoholin käytön lisääntymistä, lääkkeiden väärinkäyttöä ja uhkapelaamisen lisääntymistä. Psyykkiset oireet vaihtelevat yksilöllisesti. Niitä ovat muistin muutokset, pitkäaikainen ärtyneisyys, masentuneisuus, väsymys, unettomuus sekä käyttäytymistapojen muutos sosiaalisessa kanssakäymisessä. Pitkään jatkuessaan oireilu on terveydelle hyvin vahingollista ja voi johtaa hoitamattomana vakavampaan sairastumiseen, esimerkiksi verenpainetautiin, masennukseen tai mielensairauteen. (Pelastusalan ammattilainen 2018.)

3.5 Väkivaltatilanteisiin varautuminen

3.5.1 Yksintyöskentely ja koulutus

Yksintyöskentelyä tulee rajoittaa työssä, jossa väkivallan uhka on ilmeinen. Jos yksintyöskentelyä ei voida kokonaan välttää, on väkivallan uhan riskiä vähennettävä teknisin keinoin ja ennakolta ehkäisevillä toimilla. Ehkäiseviin toimiin kuuluu muun muassa työntekijöiden koulutus ja perehdyttäminen. Väkivaltatilanne on vuorovaikutustilanne, jossa kummankin osapuolen käyttäytyminen vaikuttaa lopputulokseen. Yksintyöskentelyssä tulee myös varmistaa, että työntekijällä on mahdollisuus hälyttää apua. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu.)

Koulutus on keskeistä varautumisessa uhkaaviin tilanteisiin. Koulutuksen avulla opitaan tunnistamaan kehittymässä olevat väkivaltatilanteet ja löytämään menetelmät tilanteiden ratkaisemiseen. Koulutuksen tulee kattaa hyvän asiakaspalvelun periaatteet, turvalliset toimintatavat eri tilanteisiin ja työpaikan turvalaitteet ja niiden käyttö. (Työturvallisuuskeskus.) On tärkeää, että työntekijä tietää, miten toimitaan, jos tilanne kärjistyy. Tilanteisiin tulee varautua järjestämällä ennakoivaa harjoittelua säännöllisesti. Koulutuksen tulisi tukea ammatillisia valmiuksia kuten vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata vaikea asiakas. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu.)

3.5.2 Toimintaohjeet

Jos työpaikalla väkivallan uhka on ilmeinen, siellä on oltava menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden varalta (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §). Väkivaltatilanteisiin varautumiseksi työpaikalle tulee laatia toimintaohjeet ja niiden tulee sisältää työpaikan yhteiset toimintatavat sanallisen uhkailun hallintaan ja fyysisen väkivallan torjuntaan. Toimintaohjeissa opastetaan muun muassa teknisten apuvälineiden käyttö, ilmoitetaan tärkeät puhelinnumerot, kerrotaan ilmoitusmenettelyt ja jälkihoidon mahdollisuudet. (Työturvallisuuskeskus.)

Työntekijän vastuulla on osallistua työnantajan järjestämään koulutukseen ja perehtyä annettuihin ohjeisiin. Mikäli annetut ohjeet eivät toimi käytännössä, tulee tästä ilmoittaa työnantajalle, jotta ohjeistus saadaan muutettua toimivaksi. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu.) Oikeanlaisella ohjeistuksella pystytään varautumaan tiettyihin väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Esimerkiksi, jos ensihoidon tehtävään mennessä on tieto vaaratilanteesta, ensihoitajien tulee suojautua normaalin varustuksen lisäksi suojaliivillä ja viiltosuojakäsineillä. Väkivalta- ja uhkatilanteet syntyvät myös yllättävissä tilanteissa ja aina niihin ei voida varautua etupainotteisesti. Tällöin ohjeistuksessa olevat tilanteen jälkeisen toiminnan ohjeet (ilmoitusmenettelyt ja jälkihoidon mahdollisuudet) ovat tarpeellisia.

3.5.3 Raportointi

Raportointi on osa organisaation kokonaisvaltaista turvallisuuden kehittämistä. Se on tiukasti sidoksissa yrityksen organisaatioon, johtamiskulttuuriin ja erityisesti moniin turvallisuustoiminnan osa-alueisiin kuten työsuojelutoimintaan, ohjeistukseen ja

perehdytykseen sekä riskien arviointiin. (Höök 2013, 31 - 32; Murtola & Toivonen 2006, 18 - 19.)

Työntekijän tulee kertoa työpaikalla sattuneista väkivalta- ja uhkatilanteista työpaikan esimiehelle ja erikseen sovittavalla tavalla työsuojeluhenkilöstölle, työterveyshuoltoon sekä turvallisuudesta vastaaville. Työpaikalle tulee järjestää väkivaltatilanteiden kirjallinen seuranta. Näin työnantaja saa tietoa siitä, kuinka usein ja millaisia väkivaltatilanteita työpaikalla sattuu. Tiedon perusteella työnantaja voi suunnitella, miten jatkossa vastaavat tapaukset ennaltaehkäistään. (Työsuojeluhallinto 2013, 15; Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu.)

Keskeinen työkalu tapaturmien vähentämiseksi on toimiva turvallisuuspoikkeamaraportointi. Poikkeamaraportoinnilla tarkoitetaan tapahtuneiden tapaturmien ja vaaratilanteiden järjestelmällistä ilmoittamista ja käsittelyä. Työturvallisuuspoikkeamista ilmoittaminen on tärkeä keino saada tietoa työpaikan riskeistä ja helpottaa epäkohtiin puuttumista. Samalla voidaan arvioida esimerkiksi työmenetelmiä sekä työpaikkakoulutuksen tarvetta, sisältöä ja vaikuttavuutta. Tärkeää on, että raportointi huomioi koko pelastuslaitoksen henkilöstön (pelastustoiminta, ensihoito, onnettomuuksien ennaltaehkäisy, hallinto- ja tukipalvelut ja sopimuspalokunnat). Nopean reagoinnin lisäksi poikkeamaraportteja voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. (Höök 2013, 29 - 30; Kallio 2007, 54 - 55 ja 58.)

3.5.4 Jälkihoito (defusing ja debriefing)

Defusing eli purkukeskustelu tarkoittaa pääimmäisen psyykkisen kuorman purkamista ja tilanteen käsittelyä keskustelemalla mahdollisimman pian järkyttävän tilanteen kuten väkivaltatilanteen jälkeen. Tarkoituksena on vähentää tilanteen aiheuttamaa stressiä. Defusing toteutetaan yleensä pienissä ryhmissä organisaation sisällä, niin että tilaisuuden vetäjä on yleensä organisaation omaan henkilöstöön kuuluva. (Saarimaa 2014, 22; Rantaeskola ym. 2015, 184 - 185.)

Debriefing-istunnot, verraten defusingiin, on tarkoitettu jo enemmän hoitavaan ja mahdollisten traumojen ja jälkivaikutuksia estävään sekä vähentävään käyttöön. Debriefing-istunnot ovat pidempiä ja niiden sisällössä on selkeä rakenne. Tavoitteena on tarjota työntekijöille mahdollisuus käsitellä kriittisen tilanteen esiin nostamat tunteet ja ajatukset ohjatusti sekä auttaa heitä käsittelemään haastavia ja järkyttäviä tilanteita ja

palautumaan niistä. Defusing-istuntojen vetäjän tulisi olla jo psykologisen hoitotyön ammattilainen. (Saarimaa 2014, 23; Rantaeskola ym. 2015, 186.)

Työpaikalle tulisi luoda jälkipuinti- ja hoitojärjestelmä väkivallan kohteeksi joutuneille tai vakavassa uhkatilanteessa olleille ryhmille tai työntekijöille. Jälkipuinti olisi aloitettava enintään 1 - 2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta. Tarkoitus on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille ja henkilökunnalle. Tällä tavalla autetaan heitä pääsemään normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian. Apuna jälkipuinnissa ja -hoidossa voidaan käyttää työterveyshuoltoa ja muita asiantuntijoita, joilla on ammattitaitoa arvioida työntekijän henkisiä ja fyysisiä oireita. (Työsuojeluhallinto 2013, 15.)

Jälkipurku- ja jälkipuintimenetelmien (defusing ja debriefing) käyttö tulee perustua vapaaehtoisuuteen, ketään ei saa pakottaa osallistumaan tai puhumaan tilaisuudessa vastoin tahtoa. Mikäli henkilö kieltäytyy osallistumasta, on kuitenkin syytä varmistaa, että kieltäytyminen on nimenomaan hänen oma toiveensa ja ettei kieltäydytä esimerkiksi ryhmäpaineen vuoksi. (Saarimaa 2014, 21.)

Puhuminen ja työtehtävien herättämien tunteiden jakaminen muiden kanssa on yleinen ja toimivaksi koettu tapa purkaa työtilanteiden aiheuttamaa stressiä ja negatiivisia tunteita. Jos työssä tulee eteen haastava tilanne, se pitää yrittää purkaa. Aina ei ole mahdollisuutta tai tarvetta purkukeskustelujen järjestämiseen, tällöin puhumalla työpaikalla tapahtuneista haastavista tilanteista työntekijä voi käydä läpi asiaa mielessään ja pukea ajatuksena ja tunteensa sanoiksi. (Rantaeskola ym. 2015, 217 - 218.)

3.6 Lainsäädäntö, määräykset ja ohjeet

Työturvallisuuslaissa on säädetty yleiset puitteet turvallisuuden hallinnalle ja turvallisuusjohtamiselle. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu työn riskien arviointi sekä työntekijöiden perehdyttäminen. Työturvallisuuslain mukaan väkivallan uhan huomioon ottaminen kuuluu työnantajan yleisiin velvollisuuksiin. Velvoite väkivallan uhan hallintaan on ennen kaikkea työnantajilla, mutta siinä tarvitaan myös työntekijöiden ja työterveyshuollon aktiivista osallistumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 2.)

Työntekijän turvallisuus liittyy perus- ja ihmisoikeuksien toteutumiseen. Suomen perustuslain (732/1999) mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä (6 §). Jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen (7 §). Turvallisuus työpaikalla on siis työntekijän perusoikeus. Julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen (22 §), joka on lähtökohtana työpaikallakin. (Rantaeskola ym. 2015, 37.)

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Työturvallisuuslain tarkoituksena on ennalta ehkäistä ja torjua muun muassa työtapaturmia sekä työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työturvallisuuslaki on tärkeimpiä säädöksiä, joilla pyritään säätelemään työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta työturvallisuuden näkökulmasta. (Rantaeskola ym. 2015, 37 - 38.)

3.6.1 Työnantajan velvollisuudet

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 8 §.)

Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Työn vaarojen selvittämisessä, tunnistamisessa ja arvioinnissa on otettava huomioon tapaturman vaara ja muu terveyden menettämisen vaara kiinnittäen huomiota erityisesti kyseisessä työssä tai työpaikassa esiintyviin vaaroihin ja haittoihin. Työnantajalla tulee olla hallussaan selvitys ja arviointi, ja niitä on tarkistettava olosuhteiden olennaisesti muuttuessa, ja ne on muutenkin pidettävä ajan tasalla. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 10 §.) Kyseiset työnantajan velvollisuudet liittyvät erityisesti haastavan asiakkaan kohtaamiseen. Haastavan, esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisen kulkua ei voi ennakoita, ja

on asiakas sitten uusi tai ennalta tuttu, jokainen asiakastilanne on arvioitava erikseen, koska olosuhteiden muuttuessa tuttuakin asiakas saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti. (Rantaeskola ym. 2015, 41.)

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta tulee täydentää tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.)

Työnantajan on perehdytettävä ja opastettava työntekijää, jotta hän voi tehdä työnsä turvallisesti. Tavoitteena on, että perehdytetty työntekijä tuntee työpaikan mahdolliset varatilanteet ja -kohteet ja tietää, miten väkivalta ja sen uhka voi ilmetä, työntekijä osaa käyttää turvallisia työtapoja ja toimia uhkatilanteiden välttämiseksi ja selviytyä niissä. Tärkeää on antaa ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta. Tilanteisiin varautuminen vaatii ennakoivaa harjoittelua, jota tulee järjestää säännöllisesti. Ohjeistuksen tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa. Työnantajan on myös valvottava, että annettuja ohjeita noudatetaan ja ettei esimerkiksi kiireen takia jätetä sovittuja turvallisuustoimia tekemättä. (Työsuojeluhallinto 2013, 11 - 12.)

Jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi (Työturvallisuuslaki 738/2002, 25 §). Toistuva väkivallan uhka katostaan kuormitustekijäksi, joka on vaaraksi työntekijän terveydelle (Rantaeskola ym. 2015, 42).

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Jos väkivallan uhka on mahdollinen, työnantajan on tätä työtä ja työpaikkaa varten laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §.)

Vaaratilanteita varten laaditun kirjallisen ohjeistuksen tulee olla selkeä ja yksiselitteinen. Ohjeet tulisi laatia yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Ohjeet tehdään ensisijaisesti koko henkilökunnalle ja tarvittaessa työpistekohtaisesti. Ohjeissa selvitetään sekä normaali työskentelytapa että toiminta väkivallan uhkatilanteissa. Ohjeisiin kirjataan menettelytavat ja vastuut väkivaltatilanteen sattuessa. (Työsuojeluhallinto 2013, 12 - 13.)

Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Työntekijöiden kannattaisi siis mahdollisimman nopeasti täyttää ilmoittamisvelvollisuutensa, jolloin työnantajalle syntyy toimintavelvollisuus. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 28 §; Rantaeskola ym. 2015, 42 - 43).

Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 29 §.)

3.6.2 Työntekijän velvollisuudet

Työsopimuslain (55/2001) 1 §:n mukaan työntekijä sitoutuu työsopimuksella tekemään työtä työnantajan johdon ja valvonnan alaisena sekä noudattamaan työnantajan työnjohto-oikeuden perusteella antamia määräyksiä. Näin ollen työntekijän on noudatettava työturvallisuuslakia (738/2002) ja työsuojelua koskevan lainsäädännön määräysten lisäksi myös työpaikalla annettuja työsuojeluohjeita ja määräyksiä. (Hietala ym. 2010, 114 - 115; Reijonen 2015, 50.)

Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden

turvallisuudesta ja terveydestä. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 18 §.) Työntekijän tulisi arvioida saatujen ohjeiden toimivuutta käytännön tilanteissa ja antaa tästä palautetta työnantajalle (Työsuojeluhallinto 2013, 14 - 15).

Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilönsuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 19 §). Työturvallisuuslain mukainen ilmoittaminen työnantajalle esimerkiksi työssä olevasta epäkohdasta, vaarallisesta tilanteesta tai väkivaltaisesta asiakkaasta tarkoittaa käytännössä joko suullista tai kirjallista ilmoitusta lähimmälle esimiehelle. Jos työpaikalla on käytettävissä erityisiä ilmoituslomakkeita tai muita vakiintuneita menettelytapoja, niitä on syytä käyttää. Ilmoittamisvelvollisuus koskee lähinnä työntekijän omaan työhön liittyviä olosuhteita. Vioista ja puutteellisuuksista ilmoittaminen ja niiden poistaminen tai korjaaminen ovat yhteydessä toisiinsa. (Rantaeskola ym. 2015, 48.)

Jos työstä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden hengelle tai terveydelle, työntekijällä on oikeus pidättäytyä tällaisen työn tekemisestä. Työstä pidättäytymisestä on ilmoitettava työnantajalle tai tämän edustajalle niin pian kuin mahdollista. Oikeus pidättäytyä työnteosta jatkuu, kunnes työnantaja on poistanut vaaratekijät tai muutoin huolehtinut siitä, että työ voidaan suorittaa turvallisesti. Työstä pidättäytyminen ei saa rajoittaa työntekoa laajemmalti kuin työn turvallisuuden ja terveellisyyskannalta on välttämätöntä. Työstä pidättäytyessä on huolehdittava siitä, että pidättäytymisestä mahdollisesti aiheutuva vaara on mahdollisimman vähäinen. Jos työntekijä tämän pykälän mukaisesti pidättäytyy työstä, hän ei ole velvollinen korvaamaan työstä pidättäytymisestä aiheutuvaa vahinkoa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 23 §.)

4 VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEET PELASTUSALALLA

Väkivaltaa tai sen uhkaa pelastusalan työtehtävissä aiheuttavat erilaiset seikat. Aiempien tutkimustulosten johtopäätöksiin perustuen pitää ensisijaisesti tarkastella pelastusalan riittämätöntä koulutusta ja ohjeistusta väkivaltilanteiden varalta. Syntyneisiin väkivaltaisiin sekä niistä johtuviin läheltä piti -tilanteisiin löytyy usein syy työpaikkojen puutteellisesta työturvallisuuskulttuurista. Väkivalta ja sen uhka hyväksytään osaksi työn kuvaa tai sen läsnäoloa vähätellään. Omalla, työyhteisön sekä alan sitoutumisella oikeanlaiseen työturvallisuuskulttuuriin hallitaan merkittävästi väkivallan osuutta työpaikalla. Väki- ja väkivaltaa ei pidä suvaita työpaikalla missään muodossa. (Höök ja Huttunen 2007, 4 ja 36.)

Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat tulleet osaksi pelastusalan arkea. Tästä kertovat aiheesta muutaman vuoden aikana lisääntynyt uutisointi, aiheetta koskettavat tutkimukset ja oppinnäytetyöt sekä niiden tulokset. Pelastusalan väkivalta- ja uhkatilanteita raportoidaan aiempaa enemmän ja tämän lisäksi alalla ollaan tietoisia, että ilmoitetut tilanteet ovat vain murto-osa todellisuudessa tapahtuvista väkivalta- ja uhkatilanteista. Työturvallisuus on osa pelastushenkilöstön ammattitaitoa. Työturvallisuuden korkean tason saavuttaminen vaatii jatkuvaa kehittämistyötä, johon koko pelastuslaitoksen henkilöstön on sitouduttava. Ohjeistuksella ja koulutuksella voidaan ennaltaehkäistä turvallisuutta uhkaavia tilanteita. (Kallio ym. 2010, 30.)

Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston ensihoidon palvelualueen puheenjohtaja Jyrki Landstedt Keski-Uudenmaan pelastuslaitokselta toteaa, että pelastuslaitokset ovat hyvin huolissaan kasvavasta ilmiöstä. Laitoksissa on reagoitu asiaan lisäämällä väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyvää ennalta ehkäisevää koulutusta, parannettu henkilöstön suojaruustusta ja tarkennettu työsuojelullisia ohjeistuksia ja toimintamalleja. Pelastuslaitoksilla on nollatoleranssi uhka- ja vaaratilanteiden suhteen. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston tiedote 20.2.2019; Asema 2019.)

4.1 Ajankohtaista uutisointia

4.1.1 Väkivalta- ja uhkatilanteiden lisääntyminen

Italehti 24.11.2016. Pelastustyöntekijät kohtaavat yhä useammin väkivaltaa: ”Keikalla joutuu varomaan koko ajan”.

”Sanallinen uhkailu ja haistattelu ovat lisääntyneet. Keikalla joutuu olemaan varovainen koko ajan”, kertoo palomies-sairaankuljettaja Tommi Mattila. Esimerkiksi Kuopiossa on yritetty ryöstää ambulanssi ampuma-asetta käyttäen, Uudessakaupungissa on puukotettu ensihoitajaa ja Helsingissä on kivitetty palomiehiä. ”Yhden kerran ambulanssin kyydissä ollut potilas kaivoi taittoveitsen esiin. Saimme pidettyä häntä kiinni ja estettyä viiltelyn. Vastikään työpari joutui suojelemaan itseään pitelemällä ulko-ovea kiinni, kun asiakas yritti hyökätä teräaseen kanssa”, Mattila sanoo.

Kaleva 2.10.2017. Väkivallan uhka ensihoidossa lisääntynyt - Yle: Ensihoitajille ja palomiehille luodinkestävät kypärät ja suojaliivit.

Jos hätäkeskusilmoituksessa kerrotaan, että paikalla on väkivallan uhka, poliisi varmistaa tilanteen, ennen kuin ensihoitaja menee paikalle. Monesti väkivallan uhka tulee kuitenkin ihan tavallisen tehtävän yhteydessä. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen ensihoitopäällikkö Markku Rajamäen mukaan ensihoitajiin ja viranomaisiin kohdistunut väkivallan uhka on vuosien varrella lisääntynyt. ”Ylipäätään käytös viranomaisia kohtaan on heikentynyt vuosien varrella, onko (syynä) sitten sukupuolviasia vai huumausaineet.” Huumeiden käyttäjiä on ensihoidon asiakaskunnassa yhä enemmän, Rajamäki sanoo. Heidän kohtaamisensa on Rajamäen mukaan vaikeampaa kuin humaltuneiden.

Kouvolan Sanomat 11.12.2017. Väkivalta ja uhkailu lisääntyneet ensihoitajien töissä — Kymenlaaksossa vuosittain pari vakavaa uhkatilannetta.

Väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet viiden viime vuoden aikana, kertoo Carean ensihoidon palvelukoordinaattori Janne Wall. ”Yleensä niihin liittyvät pähteiden käyttö tai vakavat mielenterveysongelmat.” Yleisimmin uhkailu on sanallista, mutta on myös tilanteita, joissa ensihoitajat joutuvat fyysisen väkivallan kohteiksi ja esillä on teräaseita tai muita astaloita, Wall kertoo.

Seura 1.4.2018. *Väkivallan uhka on rankinta tässä työssä. Seura vietti päivän ambulanssin kyydissä. Työssä kohdattu väkivalta puhuttaa ensihoitajia.*

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksella työskentelevä ensihoitaja Svetlana Morozova kertoo kokeneensa työssään sekä fyysistä että psyykkistä väkivaltaa: ”Väkivallan uhka on ehkä rankin osa tätä työtä.” Hän muistaa yhä, kuinka potilas kävi kesken matkan työparin kimppuun: ”Olin ajovuorossa ja näin peilistä, kun potilas irrotti turvavyöt. Tein hätäajarrutuksen, jotta hän menetti tasapainonsa. Onneksi työpari sai tilanteen haltuun.” Itä-Uudenmaan pelastuslaitokselle on perustettu erillinen väkivaltatyöryhmä, jolle tehdään aina ilmoitus, kun työssä on kohdattu väkivaltaa.

Pelastusalan ammattilainen 2/2018 (44 - 45). *Kysely: Uhkatilanteet yleisiä ensihoidossa; Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy 2018. Ensihoitajien päästävä ehjänä töistä kotiin.*

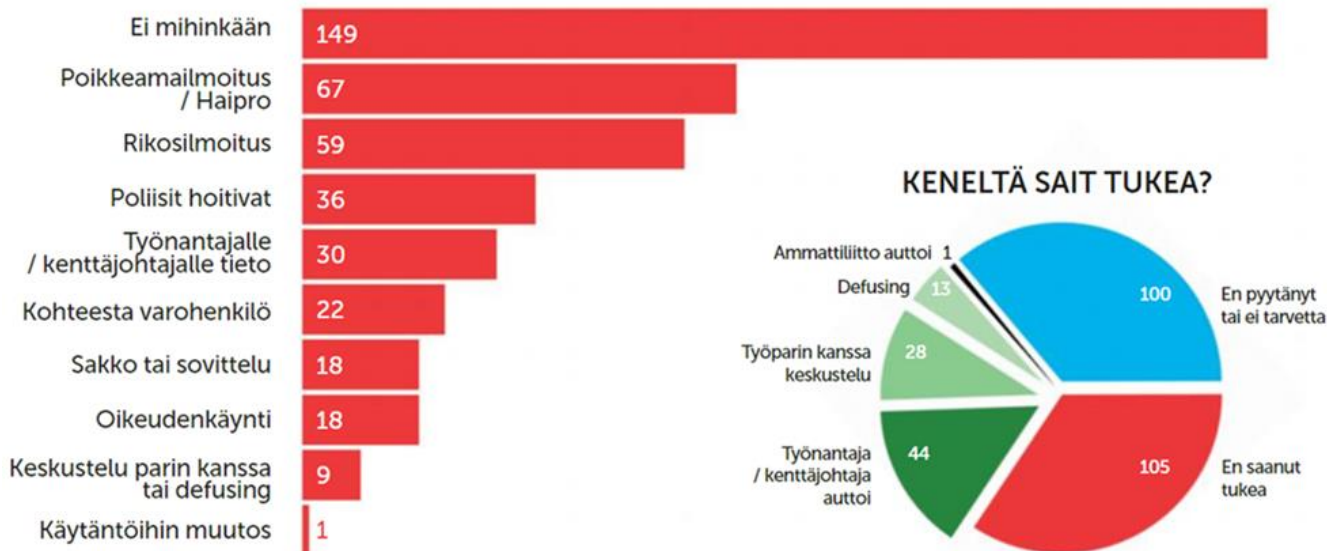


Kuva 1. Suomen Ensihoitoalan liiton vuoden 2018 kyselyn tuloksia (Pelastusalan ammattilainen 2/2018, 45).

Suomen Ensihoitoalan Liitto SEHL:in alkuvuoden 2018 kyselyyn vastanneista ensihoitajista yli 90 prosenttia kertoi kokeneensa työssään väkivalta- ja uhkatilanteita. Kyselyyn osallistui 377 henkilöä. Eniten on kohdattu sanallista uhkailua ja aggressiivista käytöstä. Vastauksissa nousi esiin myös töniminen, tavaroilla heittäminen, ampuma-aseella tai teräaseella uhkailu ja tappouhkaukset (ks. Kuva 1). Joka neljäs vastaaja oli joutunut pahoinpitelyn kohteeksi. Kyselyssä nousi esiin ensihoitajien huoli siitä, ettei heitä kohdanneisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin suhtauduta riittäväällä vakavuudella. Yli

kolmannes vastaajien ilmoittamista tapauksista ei johtanut mihinkään toimeen. Työturvallisuuden poikkeamailmoituksia tai rikosilmoituksia tehtiin harvoin. Neljännestä vastaajista ilmoitti, ettei ollut saanut tukea tapaukseen liittyen, mutta lähes yhtä suuri osa kertoi, ettei edes pyytänyt tai tarvinnut apua (ks. Kuva 2).

MIHIN TILANNE JOHTI?



Kuva 2. Suomen Ensihoitoalan liiton vuoden 2018 kyselyn tuloksia (Pelastusalan ammattilainen 2/2018, 45).

Asema 13.2.2018. *Liitot: Uhkatilanteet vaativat toimenpiteitä*; Pelastustieto 16.2.2018. *Ensihoitajat tarvitsevat yhteisen toimintamallin uhka- ja väkivaltatilanteisiin.*

Käytäntö ensihoitajien kohtaamien uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittelyyn vaihtelee eri puolella Suomea. Monet tapaukset jäävät piiloon, koska niistä ei tehdä ilmoitusta. Ensihoitaja sekä Ensihoitoalan Liiton hallituksen jäsen Sanna Kauppisen mielestä on tärkeää, että tapahtumista tehtäisiin aina poikkeamailmoitus, jotta saataisiin tilastoa ja nähtäisiin, kuinka paljon tapauksia on. Kauppisen mukaan ensihoitoalalle tarvittaisiin kaikille yhteinen, selkeä toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Nyt eri työyhteisöt toimivat kukin tavallaan. Kyselyssä esiin nostetuista tilanteista lähes 40 prosenttia jäi johtamatta toimenpiteisiin. Kauppinen painottaa, että ensihoitajien ei pitäisi vähätellä kohtaamaansa uhkailua ja väkivaltaa: ”Me saatamme itsekkin ajatella, että se kuuluu työhön. Uhkailuihin ei kuitenkaan pitäisi turtua, vaan suhtautua niihin vakavasti ja viedä aina asia eteenpäin.”

Pelastusalan ammattilainen 2/2018 (46 - 47). *Ehjänä kotiin ensihoitotyössä.*

Keski-Suomen pelastuslaitoksella ensihoitajana pian 20 vuotta työskennellyt Juha Hyötyläinen kertoo uhkatilanteiden radikaalisti lisääntyneen viime vuosien aikana. Kunnioitus auttajaa kohtaa on murtunut. Väkivalta missään muodossa kenenkään kohdistuvana ei ole hyväksyttävää ja tilanteista tulisi aina ilmoittaa, muuten mikään ei muutu. Työnantajat ovat lisänneet toimintaohjeita uhkatilanteiden varalta. Ohjeissa voidaan esimerkiksi määrittää suojaliivit tiettyihin tehtäväkoodeihin. Tätä kehitystä Hyötyläinen pitää järkevänä.

Pelastusalan ammattilainen 4/2018 (26 - 29). *Väkivalta ei kuulu työhön.*

Elokuussa 2018 palopääliittöjärjestö järjesti väkivalta- ja uhkatilanneseminaarin, johon osallistui pelastuksen, ensihoidon, Häätäkeskuslaitoksen ja poliisin edustajia keskustelemaan ja jakamaan tietoa. Seminaarin aiheita olivat muun muassa viranomaisyhteistyö, työturvallisuus, eurooppalaiset opit terrorismiin, yleisötilaisuudet varautumisen ja poliisin näkökulmasta sekä pelastuksen ja ensihoidon kentän kokemukset. Ruotsissa puhutaan sinivalosabotaasista, jonka kohteena ovat niin poliisi, pelastus kuin ensihoitokin. Palomiesliiton johtaja Kim Nikula kertoo, että uhkailu ei ole Ruotsissa enää mitenkään poikkeuksellista. Paloasematkin joudutaan turvaamaan hyökkäysten varalta. Pelastustoimen ajoneuvot ovat olleet lukuisten varkauksien kohteena, minkä johdosta pelastuslaitokset ovat joutuneet kiinnittämään huomiota ajoneuvojen lukitukseen. Nikula haluaa nostaa Ruotsin esimerkiksi siksi, että meillä Suomessa on illuusio siitä, että vastaava ei voi tapahtua Suomessa. Jonkin arvion mukaan olemme kymmenen vuoden päästä samassa tilanteessa.

Nikulan mukaan väkivalta- ja uhkatilannekoulutus on otettava opinto-ohjelmiin ja pelastusala tarvitsee säännöllistä, hyvää työpaikkakoulutusta sekä yhteistyöviranomaisharjoituksia. Uhkatilanteiden ja poikkeamien raportointiin ja tilastointiin tulee olla järjestelmä. On paljon henkilöitä, jotka ovat jo tehneet asian eteen runsaasti työtä, mutta tuntuma kuitenkin on, että työnantajat eivät oikein ole heränneet asiaan, Nikula kommentoi. Uhkatilanteiden yhdenmukaiset valtakunnalliset toimintamallit on vielä rakentamatta. Keski-Suomen pelastuslaitoksella työskentelevä ensihoitoesimies Marko Kolulan mielestä valtakunnallinen malli koulutuksesta ja ohjeistuksesta edistäisi työturvallisuutta ratkaisevasti: ”Jos jyväskyläläinen ensihoitaja

siirtyy Ouluun töihin, ambulanssissa kumpikin ensihoitaja tietää, mitkä ovat toimintamallit ja taktiikat tehtävällä.”

Seminaarissa vallitsi yhteinen ymmärrys siitä, että seuraava askel on nostaa väkivalta- ja uhkatilanteissa toimimisen ohjeet, taktiikat ja koulutustavat valtakunnallisiksi. Eri alueilla on jo tehty paljon hyvää, mutta pelastuslaitosten ja sairaanhoitopiirien yhdensuuntainen yhteistyö on puuttunut.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy 2019. *Ensihoitajien kokema uhka lisääntyy -kohtelee auttajaasi asiallisesti.*

Pelastuslaitokset ovat huolissaan kasvavasta trendistä, jossa sen henkilöstö, erityisesti ensihoitajat, kokevat työssään uhka- ja väkivaltatilanteita. Pelastuslaitokset vetoavat asiakkaisiinsa, jotta he muistaisivat kohdella auttajaansa asiallisesti. Suurin osa uhka- ja väkivaltatilanteista tulee ensihoitajalle tai pelastajalle täytenä yllätyksenä, jolloin niihin on hyvin hankala varautua etukäteen. Joissain ennakkoon oletettavissa väkivallan uhkatilanteissa asiakasta ei kohdata ilman poliisilta saatavaa virka-apua.

Yle 10.1.2019. *Yli puolet sote-alan työntekijöistä raportoivat väkivallasta – Ensihoitaja: ”Uhkailu on päivittäistä, kiinni käydään joka kuukausi”.*

Työterveyslaitoksen *Mitä kuuluu* -työhyvinvointikysely toteutettiin viime vuonna Pohjois- ja Etelä-Karjalassa, Etelä-Savossa, Päijät-Hämeessä, Pohjois-Pohjanmaalla sekä Kainuussa. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 24 000 sote-alan työntekijää. Vastaajista 54 prosenttia kertoi kokeneensa väkivalta- ja uhkatilanteita työssään. Hoitoalan työntekijät raportoivat väkivaltatilanteista aiempaa herkemmin. Käytännön tuntuma kuitenkin on, että väkivalta on selvästi lisääntynyt, ei pelkästään siitä ilmoittaminen. Viime vuosien selvitykset tukevat huomiota. Väkivaltaa tuskin saadaan sote-alalta kitkettyä, toteaa työsuojelupäällikkö Mikko Simonen. Silloin ratkaisuksi jää tilanteiden ennakoiminen. ”Uhkailuun tottuu, vaikka ei varmaan pitäisi. Useimmiten asiat puretaan työparin kanssa, mutta työpaikalla on myös mahdollisuus ohjattuun jälkipurkuun. Väkivallasta puhutaan selvästi enemmän kuin ennen”, ensihoitaja Vesa Parviainen sanoo.

Pelastustieto 27.2.2019. *Järjestöt: Ensihoitajien työturvallisuutta parannettava kansallisella hankkeella.*

Kokemukset uhka- ja väkivaltilanteiden lisääntymisestä ovat erityisen valitettavia, sillä kaikkien ensihoidossa toimivien päämääränä on aina terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Lisääntyvät uhkatilanteet ovat yhteiskunnallinen ongelma, josta ensihoitotyötä tekevien lisäksi voi kärsiä myös autettava, mikäli annettu hoito viivästyä uhkatilanteen vuoksi. Tehy, Suomen Ensihoitoalan Liitto ja Suomen Palomiesliitto vaativat vastuuministeriöitä ryhtymään pikaisesti toimenpiteisiin alan työturvallisuuden kehittämiseksi. Järjestöt pitävät tärkeänä asiaan liittyvän koulutuksen yhtenäistä saatavuutta, resursointia, ensihoitotyötä tekevien henkilöiden uhkatilanteiden tunnistamiseen liittyvien valmiuksien parantamista, valtakunnallisia sitovia ohjeita henkilökohtaisten turvavarusteiden laatuun ja saatavuuteen sekä selkeämpiä ja yhtenäisiä valtakunnallisia toimintamalleja jo tapahtuneiden uhkatilanteiden käsittelyyn eri organisaatioissa.

4.1.2 Uhkatilannekoulutus

Pelastustieto 10.8.2016. *Uhkatilannekoulutus yhtenäiseksi – ”Ei kamppailuseuran jippoja”.*

Palopäälystöliitto kokoaa yhteen pelastustoimessa jo olemassa olevan uhkatilanteiden koulutusmateriaalin. Tarkoitus on yhtenäistää koulutusmateriaali kaikille pelastusalalla työskenteleville kuten palomiehille, ensihoitajille, opiskelijoille ja sopimuspalokuntalaisille. Pelastustoimen väkivalta- ja uhkatilannekoulutukset -hankkeen ohjaaja, paloiesimies Juha Höök kertoo koulutuskäytäntöjen olevan eri laitoksilla varsin kirjavia, minkä vuoksi yhteistä materiaalia tarvitaan kipeästi. Viimeksi uhkatilanteita kartoitettiin vuonna 2007, minkä jälkeen pelastuslaitokset ovat tarttuneet uhkatilannekoulutuksiin kukin tavallaan. ”Jokainen keksii pyörää uudelleen. Kenttä on äärimmäisen sekava, ja nyt yritämme tarjota työkaluja siihen, mitkä asiat minimissään pitäisi käydä läpi.”

Vuodesta 1995 pelastusalalla toimineen Höökin mukaan osalla laitoksilla ei ole koulutusta lainkaan, kun taas toisilla se voi olla erinomaisella tasolla. Toiset saattavat järjestää koulutuksia yhdessä poliisin tai sairaanhoitopiirin kanssa. Höök muistuttaa, että

koulutuspaketti tulee tarpeeseen myös sopimuspalokuntalaisille: ” Minulla on huoli siitä sopimuspalokuntalaisesta, joka menee rajaseudulla neljän hengen ryhmässä rauhoittamaan paikallista isäntää. Poliisiin viive on siellä pitkä, joten sinne pitäisi saada tietoa ja taitoa, miten mennä tilanteeseen, tai mennäkö ollenkaan.”

Asema 16.8.2016. *Vältä uhka –koulutus kertoo miten.*

”Kunnianhimoinen tavoite on, että auttajat oppisivat tunnistamaan uhkaavat tilanteet ja parhaan mukaan välttämään ne ennakoivalla ajattelulla sekä tekemällä asioita oikein”, toteavat Tero Ihatsu ja Juha Höök. He valmistelevat pelastustoimelle koulutuspakettia uhka- ja vaaratilanteita varten. ”... haluamme levittää sanaa hankkeesta, jotta kaikki olemassa oleva osaaminen ja tietotaito alan uhkatilanteista ei jäisi meiltä huomaamatta, vaan se saataisiin hyödynnettyä hankkeessa kaikkien alalla toimivien hyväksi. Jospa tämä olisi ensimmäinen hanke pelastustoimen työturvallisuuden osa-alueelta, jossa meillä ei olisi 22 erilaista mallia. Toki jokaisella alueella on omat ominaispiirteensä mutta perusteiden tulee olla samat koko alalla”, Höök sanoo.

Asema 18.4.2017. *Uusi Uhkatilannekoulutus valmiina kentälle.*

Suomen Palopäällystöliitto tuotti vastikään Uhkatilannekoulutuksen. Juha Höök ja Tero Ihatsu valmistelivat yhteistyöviranomaisten ja asiantuntijoiden kanssa laajan koulutuspaketin, joka voidaan räätälöidä paikallisiin tarpeisiin ja koulutettavien osaamisen mukaiseksi. Uhkatilannekoulutus on suunnattu ensihoidolle, pelastusalan ammattilaisille ja sopimuspalokuntalaisille. Koulutuksessa käsitellään muun muassa työturvallisuuden perusteita, uhkatilanteiden ennakointia, viranomaisyhteistyötä, parityöskentelyä, tiimityötä, aggressiivisen henkilön kohtaamista ja passiivisten suojavälineiden käyttöä. Koulutuspaketti valmistui aikataulussa vuoden 2016 lopulla, ja tällä hetkellä koulutuksen voi tilata Suomen Palopäällystöliiton kautta.

Pelastustieto 13.10.2017. *Uhkatilannekoulutus odottaa löytämistään -missä sopimuspalokunnat?*

Pelastuslaitokset hyödyntävät vaihtelevasti väkivalta- ja uhkatilannekoulutuksia. Palopäällystöliitto kokosi yhtenäisen koulutuspaketin pelastustoimen väkivalta- ja uhkatilanteista noin vuosi sitten 2016. Hankkeen ohjaaja, palo esimies Juha Höök kertoo, että koulutuksia on ollut satunnaisesti: ”Valmis paketti on olemassa, kunhan vain

pelastuslaitokset löytäisivät sen.” Vastuu koulutuksista on alan liitoilla, pelastuslaitoksilla ja palokunnilla itsellään.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. ”*Meille tehty uhkakoulutus*”.

Päijät-Hämeen ensihoitopalvelun kenttäjohtaja Teemu Säteri osallistui Suomen Palopäälystöliiton uhkatilannekoulutukseen, joka oli tarkoitettu henkilöille, jotka vetävät koulutusta työpaikoillaan. Hän oli tyytyväinen koulutuksen antiin. ”Se oli hyvä paketti. Vaikka koulutus on tehty pelastuksen näkökulmasta, se on suoraan käännettävissä meille ensihoitoon”, Säteri sanoo. Päijät-Hämeen ensihoidossa linjattiin, että Palopäälystöliiton uhkatilannekurssin anti jalkautetaan kentälle. Säteri vertaa uhkatilannekoulutusta ajokoulutuksessa käytettyyn esimerkkiin, jossa hyvin ennakoivan kuljettajan todetaan välttävän sellaiset vaaratilanteet, joista taitava selviytyy. Säterin mukaan uhkatilanteiden opettelu ja omaksuminen vaativat ennen kaikkea hyvää asennoitumista.

4.1.3 Ensihoitajien oikeusasema

Pelastusalan ammattilainen 2/2018 (46 - 47). *Ehjänä kotiin ensihoitotyössä.*

Palomiesliitto ja Ensihoitoalan liitto haluavat rikoslakiin muutoksen, joka koventaisi ensihoidon työntekijöihin kohdistuvasta väkivallasta annettavia rangaistuksia. Tavoite on, että ensihoitotyötä tekeviä kohtaan väkivaltaan syyllistynyttä rangaistaan samalla asteikolla kuin virkamiehen väkivaltaiseen vastustamiseen syyllistynyttä rangaistaan. Keski-Suomen pelastuslaitoksella ensihoitajana työskentelevä Juha Hyötyläinen on ollut mukana liittojen yhdessä järjestämässä kansanedustajatapaamisissa eduskunnassa. Hyötyläinen kuvailee, kuinka ensihoitaja rinnastetaan pahoinpitelytuomiossa nyt yksityishenkilöön, joka vain sattui olemaan paikalla. Oikeasti hän on hälytettyinä, auttajana, työnsä puolesta. Samaan tehtävään hälytetty poliisi tai palomies on lain silmissä virassa, jolloin pahoinpitelijä saa rangaistuksen virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta. Kampanjalla herätellään ymmärtämään, että auttajiin kohdistuvalle väkivallalle on nollatoleranssi.

Suomen Palomiesliitto 16.1.2018. *Ensihoidon työturvallisuus on huomioitava rikoslaissa.*

Rikoslaissa ei väkivallantekijälle langetettavan tuomion rangaistusasteikossa huomioida ensihoitotyötä, mikä on ensihoidon henkilöstön kannalta ongelmallista. Oikeudet

tuomitsevat ensihoitajiin kohdistuvan väkivallan pahoinpitelyksi, josta pääasiassa rangaistaan sakoilla. Virkamieheen kohdistuvasta väkivallasta tai sen uhkasta rangaistaan lähtökohtaisesti vankeudella, mikäli virkamies käyttää tehtävänsä hoitaessaan julkista valtaa. Suomen oikeusjärjestelmässä on linjattu, ettei ensihoitotehtävissä ja ensivastetehtävissä käytetä julkista valtaa. Rikoslakiin tulee saada muutos, jossa pelastustyötä tekeviä kohtaan väkivaltaisesti käyttäytynyttä henkilöä rangaistaan samalla asteikolla kuin virkamiehen väkivaltaiseen vastustamiseen syylistynyttä nyt rangaistaan. Lakimuutos toisi ensihoitajiin kohdistuvat väkivaltatapaukset oikeuskäsittelyissä samalle tasolle kuin poliisit jo nyt ovat.

Pelastusalan ammattilainen 4/2018 (26-29). Väkivalta ei kuulu työhön.

Palomiesliitto ajaa yhdessä Suomen Ensihoitoalan Liitto SEHL:in ja Tehyn kanssa rikoslakiin muutosta, jonka myötä ensihoitotyötä tekeviä kohtaan väkivaltaisesti käyttäytynyttä rangaistaisiin samalla asteikolla kuin virkamiehen väkivaltaiseen vastustamiseen syylistynyttä rangaistaan. Lakimuutos vaikuttaisi sekä ensihoitajiin että ensihoitotehtäviä suorittaviin palomiehiin.

Pelastusalan ammattilainen 5/2018 (24-25). Väkivalta: Maailmalla kiristetään tuomioita.

Monissa maissa ambulanssityöntekijöiden, poliisien ja pelastushenkilöstön ammattiliitot ovat olleet erittäin huolestuneita uhkailun, häirinnän ja suoranaisten väkivallan lisääntymisestä. Useat liitot ovat käynnistäneet pr-hankkeita, joilla pyritään nostamaan asia julkiseen keskusteluun. Myös moni lakialoite on käynnistynyt henkilöstöjärjestöjen suunnasta. Suomessa Palomiesliitto, Ensihoitoalan Liitto SEHL ja Tehy kampanjoivat rikoslain muutoksen puolesta. Rikoslain muutoksella annettaisiin yhteiskunnalle muistutus siitä, että väkivaltaa auttajia kohtaan ei hyväksytä.

Tehy ry:n kannanotto 5.4.2018 Tehy ry:n kannanotto ensihoitopalveluissa työskentelevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden työturvallisuuden parantamiseksi; Tehy 6.4.2018. Väkivallalle saatava loppu ensihoitoalalla.

Tehy ry esittää huolensa ensihoitopalveluissa työskentelevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden työturvallisuudesta ja vaatii toimenpiteitä heidän työturvallisuutensa parantamiseksi. Ensihoitopalveluissa työskenteleviä kohtaan kohdistuneet väkivalta- ja uhkatilanteet ovat lisääntyneet viime aikoina. Tehy ry esittää, että ensihoitotyötä tekeviä

kohtaan kohdistuvasta väkivallasta tultaisiin langettamaan tuomiot kuten virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta langetetaan. Tämä lakimuutos parantaisi ensihoidossa työskentelevien oikeudellista asemaa ja työn arvostusta. Uhka- ja väkivaltilanteiden väheneminen on tärkeää, ja Tehy haluaa olla mukana parantamassa työturvallisuutta ja työsuojelua ensihoidossa ja laajemmin sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy 2018. *Vahva EI ensihoitajien pahoinpitelyille - myös lakiin!*

Ensihoidon tehtävissä autetaan avun tarpeessa olevia hädänalaisia ihmisiä ja pelastetaan henkiä. On kohtuutonta, että heidän joutuessaan uhkailun ja väkivallan kohteeksi seurauksena on ainoastaan sakkoja. Käytössä on sama lainkohta ja rangaistusasteikko, jolla rangaistaan nakkikioskirähinöistä. Vastaavasti julkista valtaa käyttävän virkamiehen, kuten poliisin, väkivaltaisesta vastustamisesta seuraa neljästä kuukaudesta neljään vuoteen vankeutta.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy 2018. *Lakialoite ensihoitajiin kohdistuvasta väkivallasta*; Ronkainen, J. *Tiedote* 15.6.2018.

Lakialoite rangaistusten koventamisesta ensihoitajiin kohdistuvasta väkivallasta on julkaistu kesäkuussa 2018. Suomen Ensihoitoalan Liitto SEHL:n, Suomen palomiesliiton ja Tehyn ajama asia nytkähti ison askeleen eteenpäin, kun perussuomalaisten kansanedustaja Jari Ronkainen teki lakialoitteen aiheesta, jossa vaadittiin rangaistuksia samalle asteikolle kuin mitä virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta rangaistaan.

4.1.4 Uusi asiakas- ja potilaslaki

Pelastusalan ammattilainen 5/2018 (22 - 23). *Voimankäyttö ei kuulu ambulanssiin.*

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) julkisti luonnoksen hallituksen esitykseksi uudeksi asiakas- ja potilaslaki heinäkuun 2018 alussa. Palomiesliitto toteaa lausunnossaan, että asiakas- ja potilaslaki heikentäisi ensihoidon työturvallisuutta entisestään. Laki mahdollistaisi ensihoidon työntekijöille esimerkiksi oikeuden pitää asiakasta kiinni ja estää häntä poistumasta, tehdä asiakkaalle henkilötarkastuksen, ottaa asiakkaalta haltuun aineita ja esineitä sekä hoitaa ja lääkitä asiakasta ilman hänen lupaansa.

Palomiesliitto huomauttaa, että ensihoito poikkeaa paljon muusta terveydenhuollon palvelusta: hoitotoimet tehdään pääasiallisesti hoitolaitosten ulkopuolella olosuhteissa, jotka eivät mitenkään vastaa sairaala- tai laitolosuhteita. Ensihoidon ja pelastustoimen kentällä on viime vuosina yhä enemmän puhuttu väkivalta- ja uhkatilanteista. Erityisesti tähän nähden STM:n tekemää lakiluonnosta on pidetty yllättävänä askeleena täysin väärään suuntaan. Palomiesliitto toteaa lausunnossaan, että ”poliisivaltuuksien” myöntäminen ei parantaisi nykyistä tilannetta mitenkään, vaan johtaisi työturvallisuuden heikentymiseen edelleen: ”Jos ensihoitajalla on lain säätämä oikeus rajoitustoimenpiteisiin, poliisi antaisi entistä harvemmin virka-apua. Poliisin kannalta tämä olisi jopa ymmärrettävää, sillä jos kerran ensihoitajilla on oikeus rajoitustoimenpiteisiin, mihin poliisia enää ensihoitotehtävillä tarvitaan.”

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. *Lakiluonnos tuli puskista -Mitä pirua STM?*

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) lähetti heinäkuussa 2018 lausuntokierrokselle luonnoksen asiakas- ja potilaslaista. Ensihoidon mielipidettä ei luonnokseen pyydetty ollenkaan, vaikka laki toteutuessaan muuttaisi ensihoidon luonnetta radikaalisti. Laki toteutuessaan heikentäisi potilasturvallisuutta sekä ensihoitajien työturvallisuutta. Laki tullessaan toisi ensihoitajille mahdollisuuden käyttää rajoitustoimenpiteitä, jotka kahden ensihoitajan tekemänä on lähes tekemätön paikka. Aggressiivinen potilas pitäisi rajoittaa, hoitaa ja kuljettaa vastoin potilaan suostumusta kahden henkilön voimin ilman poliisin koulutusta ja välineitä sekä ilman, että hänelle aiheutuu kipua. Lienee selvää, ettei väkivalta ensihoitajia kohtaan ainakaan vähene, jos potilaita ryhdytään rajoittamaan. Päinvastoin, tämä lakiluonnos toteutuessaan lisää ensihoitajien kokemaa väkivaltaa entisestään.

Pelastustieto 12.11.2018. *Potilaslaki viivästyy -ensihoitajien mielestä auttajien rooli on paras suoja kentällä.*

STM tiedotti lokakuussa, että se päätti poistaa asiakas- ja potilaslain tällä hallituskaudella annettavien hallituksen esitysten listalta, mutta lain valmistelu jatkuu. Lausuntokierroksella luonnos sai paljon kritiikkiä. Palomies-sairaanhoitaja Tom Hamara tiivistää: ”Voimankäytön ei pitäisi kuulua meille. Se kuuluu poliisille, vartijoille ja niin edelleen. Meidän pitäisi päästä vain suorittamaan ensihoitoa. Me olemme auttamassa.” Suomen ensihoitoalan liiton hallituksen jäsen Erik Lydén arvioi, että potilaslaissa ensihoitajille kaavailut velvollisuudet hämärtäisivät kansalaisten käsitystä siitä, onko

ensihoitaja auttaja vai pakottaja. Jo se voi heikentää työturvallisuutta paljon. ”Auttajan rooli pitää aina ja kaikessa lainsäädäntötyössä suojata. Paras suoja kentällä on, että meidät mielletään avun antajana.”

4.1.5 Uutisointia ulkomailta

National Fire Protection Association Journal 1/2019 (26 - 29). *“I have been kicked, punched, bitten, spit on, verbally abused. You name it, I’ve had it all.”*

Palomiesten loukkaantumis- ja turvallisuussuuntauskeskuksen (Firefighter Injury Research & Safety Trends, FIRST) johtaja Jennifer Taylor Drexelin yliopistosta on haastatellut kymmeniä alan työntekijöitä, jotka ovat kohdanneet väkivaltaa työssään. Monet pelastustyöntekijät kokevat, että heidät on jätetty oman onnensa nojaan. Moni työntekijöistä jättää tilanteet vapaaehtoisesti raportoimatta, minkä vuoksi ongelma on pysynyt pääosin pimennossa suurelta yleisöltä, tutkijoilta ja jopa pelastuslaitoksien johtajilta. Vuonna 2015 Yhdysvalloissa toteutettiin kysely, johon osallistui noin 1 800 ensihoitopalvelun työntekijää. 69 % vastaajista oli kokenut väkivalta- tai uhkatilanteita viimeisen vuoden aikana. Joka kolmatta vastaajaa oli lyöty, läimäisty tai raavittu, noin 30 %:a päin oli syljetty ja 11 %:a oli purtu työtehtävien aikana. Kaksi kolmasosaa vastaajista oli kokenut sanallista uhkailua. Samanlaiset tutkimukset Australiasta ja Kanadasta osoittivat, että sielläkin 75 – 88% pelastustyöntekijöistä oli kokenut väkivaltaa viimeisen vuoden aikana.

Vuonna 2015 Yhdysvalloissa tehtiin myös toinen kyselytutkimus, johon osallistui yli 4 000 pelastustyöntekijää. Tutkimuksessa saatiin selville, että 6,6 % vastaajista oli koittanut tehdä itsemurhan, mikä oli yli kymmenkertainen määrä suhteessa yleiseen väestöön. Taylor on haastatellut ensihoitajia ympäri Yhdysvaltoja, ja hänen mukaansa monet haastateltavista oli suunnitellut itsemurhaa jossakin vaiheessa työuraansa. Jotkut työntekijät ovat lähteneet ammatista ja osa niistä, jotka ovat jääneet, eivät enää välitä asiakkaistaan, joita he auttavat.

Monien asiantuntijoiden mukaan pelastusalaa ja ensihoitoa vaivanneen väkivallan sekä stressin kasvun syy piilee dramaattisesti kasvaneiden hälytystehtävien määrässä. Kansallisen palosuojeluyhdistyksen (National Fire Protection Association, NFPA) mukaan pelastustoimen ensihoidon hälytystehtävien määrät ovat kasvaneet noin 350 % viimeisen 30 vuoden aikana, sisältäen noin 50 % hypyn viimeisen vuosikymmenen

aikana. New Yorkin pelastuslaitos raportoi, että yli 80 % laitoksen tekemistä tehtävistä on nykyisin lääkinnällispainotteisia. Kasvaneista tehtävämääristä huolimatta henkilöstömäärät ovat pysyneet suhteellisen tasaisina vuosikymmenen tai useamman ajan. Philadelphiassa, jossa Drexelin yliopistokin sijaitsee, pelastuslaitos näkee ensihoitopalveluita koskevissa hätäpuheluissa toistuvaa vuosittaista kasvua noin 20 %. ”Mutta voin vakuuttaa, että heillä ei ole 20 % kasvua henkilöstömäärissä”, Taylor sanoo. Tämän kaiken seurauksena jotkut pelkäävät nykyisen järjestelmän kohtaavan pian murtumispisteensä.

Väkivaltatilanteita ei olla raportoitu vuosikymmeniin osittain sen vuoksi, että pelastuslaitokset eivät ole kannustaneet pelastustyöntekijöitä raportoimaan, ja osittain sen vuoksi, koska työntekijät päättävät niin itse. Moni pelastustyöntekijä katsoo väkivallan kuuluvan ammatin työnkuvaan. Osa työntekijöistä kokee, että tietyistä tilanteista ilmoittaminen, kuten vanhuksen lyömäksi tuleminen, johtaisi vain ivaan työtovereiden keskuudessa paloasemalla, siinä missä osa pelkää kiusatuksi tulemista tai heikoksi leimaantumista. Osa työntekijöistä ei raportoi tilanteista empatiastaan mielenterveyspotilaita kohtaan.



Kuva 3. Ulkomaisia mediakampanjoita pelastustyöntekijöiden väkivaltatilanteiden esille tuomiseksi. (National Fire Protection Association Journal 1/2019, 25 ja 29).

Vaikka tutkimukset ovatkin elintärkeä tapa saada tietoa ja ymmärrystä pelastustyöntekijöiden kohtaamasta väkivallasta ja siitä, kuinka suojella ja valmistaa heitä kyseenomaisiin tilanteisiin, muita samantapaisia toimintasuunnitelmia tapahtuu tälläkin hetkellä. Monet Yhdysvaltojen osavaltiot ovat muun muassa hyväksyneet lakeja, joiden mukaan pelastajaan tai ensihoitajaan kohdistuva hyökkäys käsitellään törkeänä rikoksena, millä toivotaan estettävän osa mahdollisten hyökkääjien aikeista. Kanada ja Australia ovat taas aloittaneet mediakampanjoita nostaakseen esille pelastustyöntekijöiden väkivaltakokemuksia siinä toivossa, että väestön tiedottaminen auttaisi väkivaltatilanteiden vähenemiseen (ks. Kuva 3).

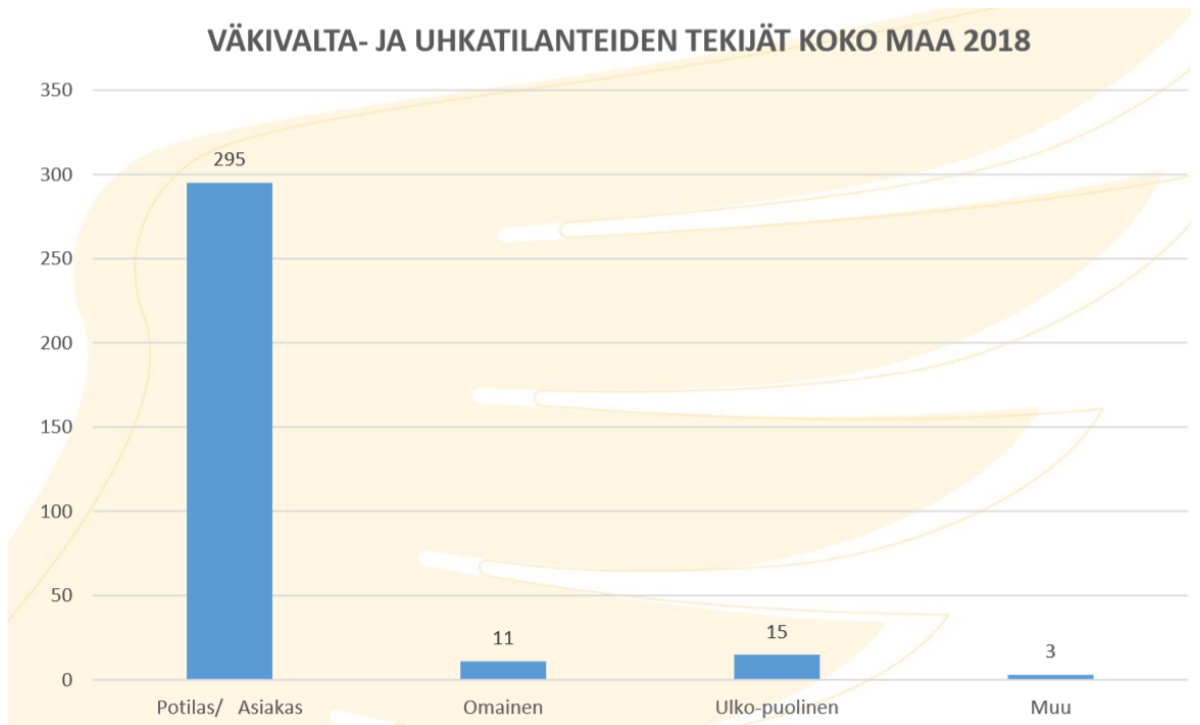
4.2 Pelastusalan väkivalta- ja uhkatilannetilastot 2014 – 2018

Pelastuslaitokset ovat seuranneet vuodesta 2014 henkilöstönsä raportoimia uhka- ja väkivaltatilanteita. Tapahtumien lukumäärissä on kahden viime vuoden aikana ollut 26 % vuosittaista kasvua. Valtaosa tapahtumista painottuu ensihoidon tehtäviin ja suurin kasvukeskuksiin. Uhka- ja väkivaltatilanteista tehtävien ilmoitusten määrä on noussut vuosittain useilla kymmenillä. Kun yhteinen raportointi käynnistettiin vuonna 2014, ilmoituksia tehtiin 154 kappaletta. Vuonna 2017 ilmoituksia tehtiin jo 257 kappaletta ja viime vuonna 2018 ilmoituksia tehtiin 324 kappaletta. Pelastuslaitoksissa on tiedostettu, että ilmoitusten lukumäärä on vain jäävuorenhuippu tapahtumien ollessa todellisuudessa monikertainen. Liian moni työntekijä hyväksyy väkivallan ja sen uhan osaksi työtään jättäen ilmoitukset tekemättä. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston tiedote 20.2.2019.)

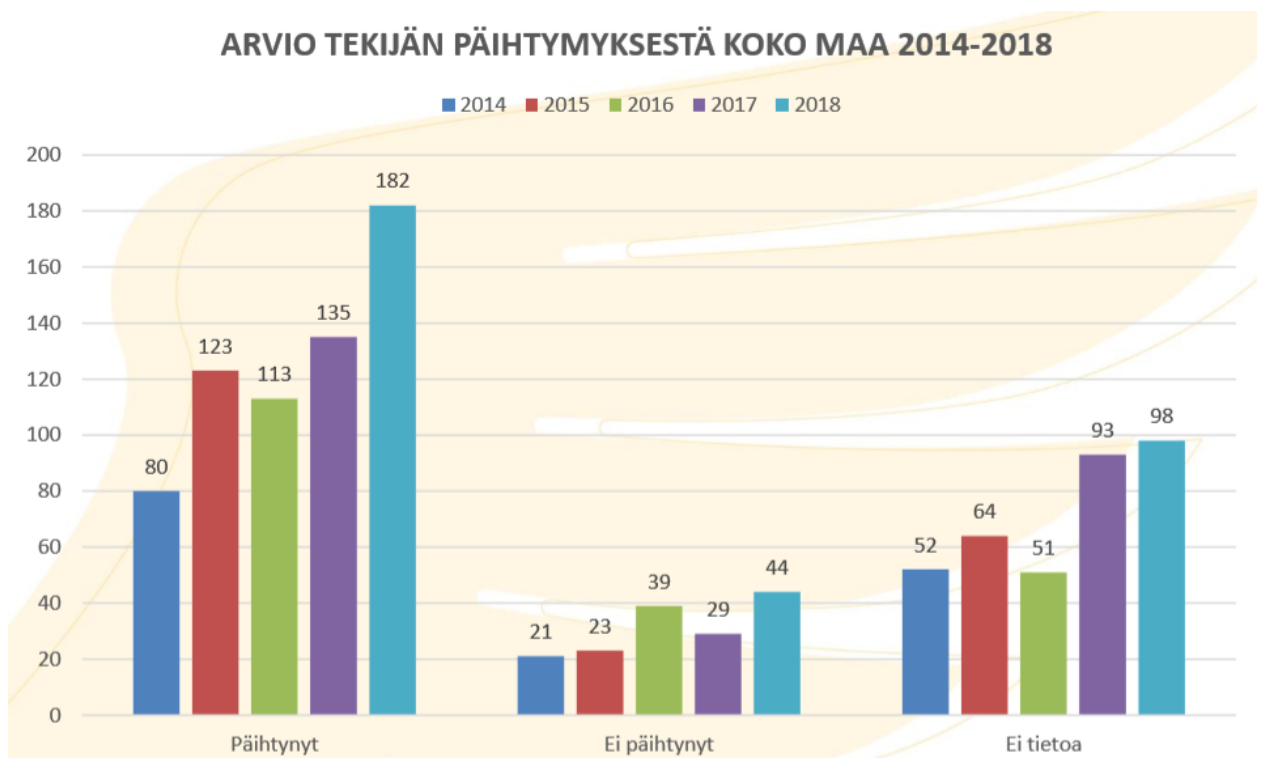
Esiin on noussut kasvava ja tietyillä aloilla vallitseva ajattelumalli, että väkivalta kuuluu tiettyihin työtehtäviin ja se tulee hiljaisesti hyväksyä osaksi omaa työtä. Asiantuntijalausunnoissa on kritisoitu tällaisen ajattelumallin hyväksymistä. Tietyssä määrin työntekijän toimintatavat väkivaltatilanteessa ovat osa henkilön ammattitaitoa, mutta lähtökohtaisesti kenenkään ei tulisi kohdata väkivaltaa työssään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 49.)

Yhteiskunnallisessa keskustelussa ja mediassa keskusteliin vuoden 2018 aikana aikaisempaa enemmän ensihoitajien kokemista uhka- ja väkivaltatilanteista. Tämä lienee osaltaan laskenut ensihoitajien kynnystä ilmoituksen laadinnassa. Muun muassa Helsingissä väkivalta- ja uhkatilanteita alettiin kirjaamaan aiempaa herkemmin vuonna 2018. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston saatekirje 2019.)

Koosteet väkivalta- ja uhkatilanteista vuonna 2018 toimitti 17 pelastuslaitosta ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus (Eksote). Väkivalta- ja uhkatilanteita kirjattiin 324 kappaletta. Vuoden 2018 uhka- tai väkivaltatilanteiden aiheuttajista valtaosa oli päihteiden vaikutuksen alaisena. Tilanteet tapahtuivat yleisemmin yksityisissä asunnoissa ja ambulansseissa tai ulkotiloissa. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston tiedote 20.2.2019.)



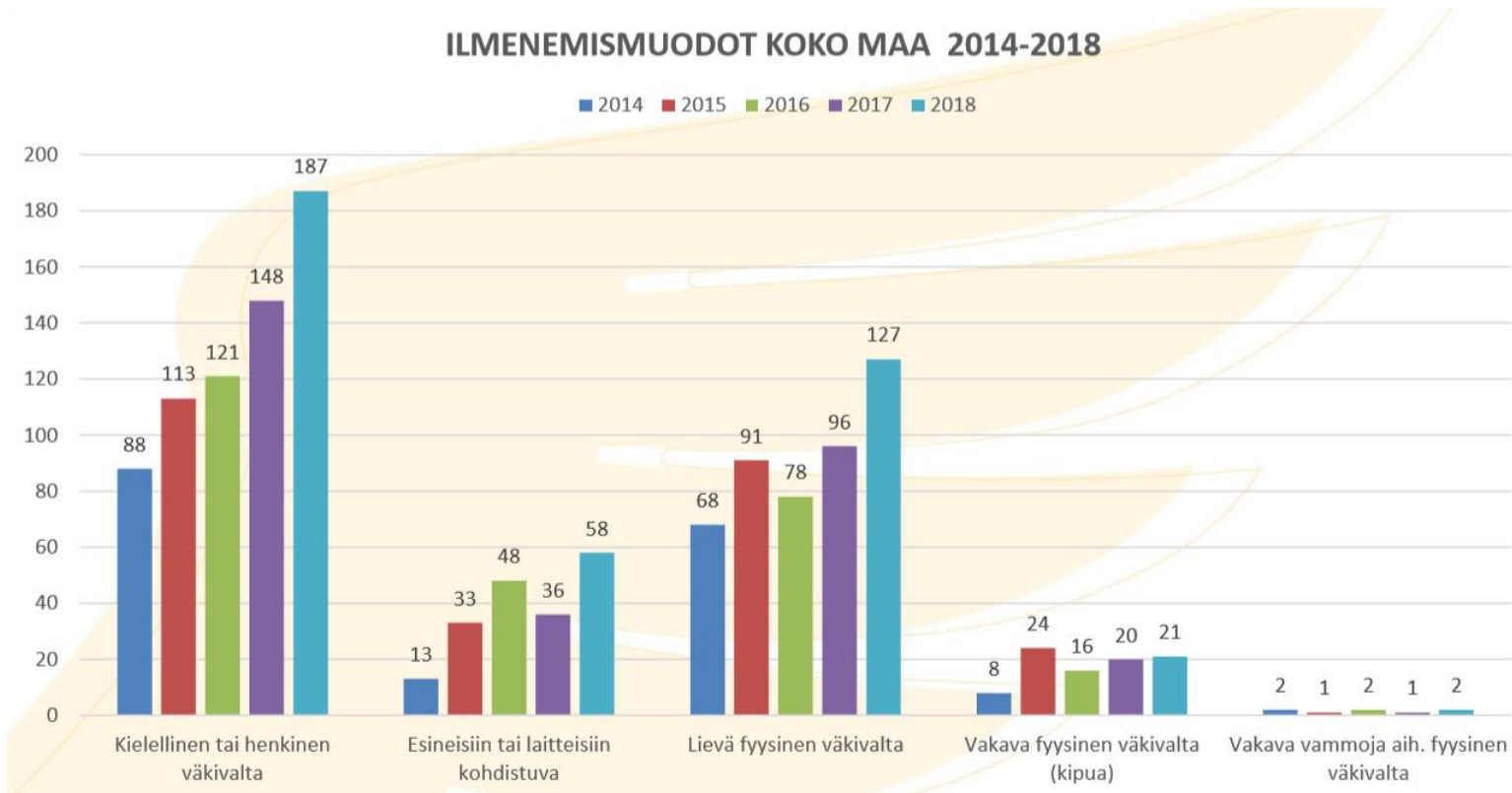
Kuva 4. Väkivalta- ja uhkatilanteiden tekijät koko maassa 2018 (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2019).



Kuva 5. Arvio tekijän päihtymyksestä koko maassa 2014 – 2018 (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2019).

Vuonna 2018 väkivalta- ja uhkatilanteiden tekijänä oli huomattavasti eniten potilas tai asiakas (295 kpl). Tilanteista 91 % kirjattiin asiakkaan tai potilaan aiheuttamaksi, ulkopuolisten osuuden ollessa 5 % ja omaisten 3 % (ks. Kuva 4). Enemmistö väkivalta- ja uhkatilanteiden tekijöistä on ollut tapahtumahetkellä päihtyneenä vuosina 2014 – 2018. Vuosina 2015 – 2017 tekijöiden päihtyneisyys pysyi melko samoissa lukemissa, mutta vuonna 2018 se nousi huomattavasti (ks. Kuva 5). Selityksenä tälle on todennäköisesti edelläkin mainittu aiheen ajankohtaisuus uutisoinnissa ja työntekijöiden madaltunut ilmoituskynnys. Päihtyneiden tekijöiden määrä on tällöin noussut ilmoitusten määrän noustessa. Vuonna 2018 tekijöistä 56 % kirjattiin päihtyneeksi, ei päihtyneiden osuus oli 14 % ja päihtymisestä ei ollut tietoa tai sitä ei kirjattu 30 %:ssa tapahtumista. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston saatekirje 2019.)

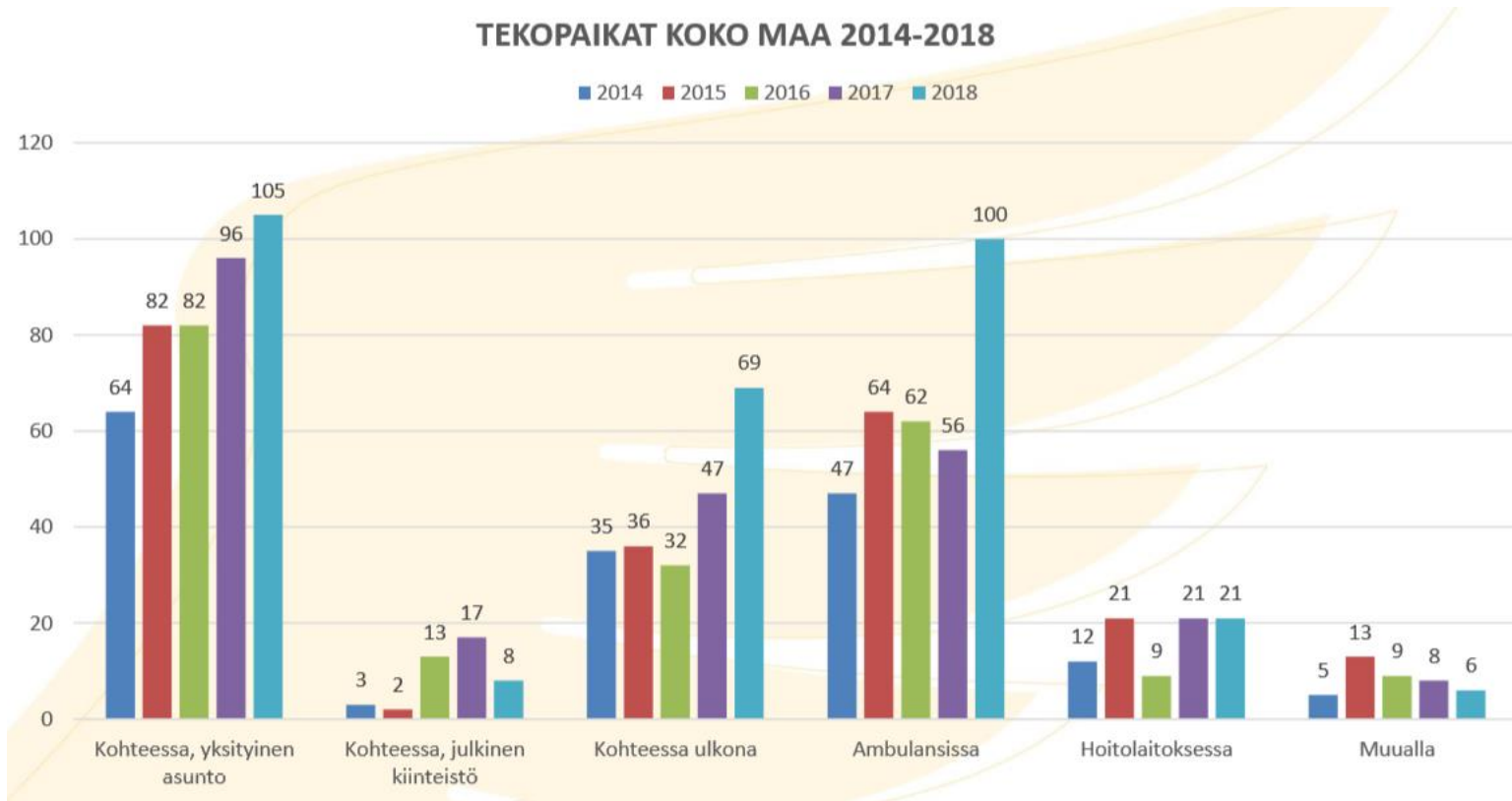
ILMENEMISMUODOT KOKO MAA 2014-2018



Kuva 6. Väkivallan ilmenemismuodot koko maassa 2014 – 2018 (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2019).

Uhka- ja väkivallan ilmenemismuodoissa ei vaikutta tapahtuneen merkittäviä muutoksia vuosien 2014 – 2018 aikana (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston saatekirje 2019). Väkivallan yleisin ilmenemismuoto on kielellistä tai henkistä väkivaltaa ja toiseksi yleisintä on lievä fyysinen väkivalta (ks. Kuva 6). Vähiten väkivalta- ja uhkatilanteiden ilmenemismuodoista on sellaisia, joissa fyysinen väkivalta aiheuttaa vakavia vammoja. Tällaisia tapahtumia on kirjattu noin 1 - 2 kappaletta vuosittain. Vakavaa fyysistä väkivaltaa, joka aiheuttaa kipua on kuitenkin kirjattu viimeisen kahden vuoden aikana noin 20 kappaletta/vuosi. Vuonna 2018 väkivalta- ja uhkatilanteissa esiintyi kielellistä tai

henkistä väkivaltaa 47 %, lievää fyysistä väkivaltaa 32 %, esineisiin tai laitteisiin kohdistuvaa väkivaltaa 15 %, vakavaa fyysistä väkivaltaa 5 % ja vakavia vammoja aiheuttavaa fyysistä väkivaltaa 1 % (Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston saatekirje 2019).



Kuva 7. Väkivalta- ja uhkatilanteiden tekopaikat koko maassa 2014 – 2018 (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2019).

Vuosina 2014 – 2018 väkivalta- ja uhkatilanteet ovat tapahtuneet useimmiten tekopaikan ollessa yksityinen asunto. Vuonna 2018 yleisimpiä tekopaikkoja olivat yksityinen asunto (105 kpl) ja ambulanssi (100 kpl). Harvinaisempia tekopaikkoja olivat julkinen kiinteistö (8 kpl) ja muualla tapahtuneet väkivalta- ja uhkatilanteet (6 kpl). Merkittävin havainto vuoden 2018 tilastoissa aiempiin vuosiin verrattuna on se, että ambulanssin yleisyys tekopaikkana on noussut merkittävästi, lähes kaksinkertaistunut vuoteen 2017 verrattaessa (ks. Kuva 7).

5 VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEIDEN TOIMINTAOHJEET KYSELYTUTKIMUS

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada määrällistä tietoa siitä, kuinka väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet on järjestetty pelastuslaitoksissa ja kuinka työntekijät kokevat ohjeistuksen vastaavan tarpeita. Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien mielipidettä valtakunnallisen toimintaohjeistuksen luomisesta. Rajasin kyselytutkimuksen koskemaan pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. Mielestäni oli tärkeää saada tietoa yhdestä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisen lakisääteisestä osa-alueesta tarkemmin kuin monesta osa-alueesta yleisesti.

Kyselytutkimuksen monivalintakysymyksien tulokset havainnollistetaan taulukoina ja avoimista kysymyksistä on koottu vastauksia, jotka vastasivat tutkimuksen tutkimuskysymyksiin. Hyvän kokonaiskuvan muodostamiseksi avoimen vastauskentän vastaukset luettiin useita kertoja läpi. Tuloksien analysoinnissa käytettiin Webropol-kyselytutkimustyökalua.

5.1 Kyselyn vastaajaryhmä

Kyselytutkimus lähetettiin kaikille 22 pelastuslaitokselle, ja kyselyyn osallistuivat pelastustoiminnan, ensihoidon sekä riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn tehtäväalueilla työskentelevät työntekijät. Kysely jaettiin pelastuslaitoksille sähköpostilla Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston koordinaattorin kautta. Tutkimus kohdistettiin koskemaan kaikkia pelastuslaitoksia Suomessa, koska tavoitteena oli saada valtakunnallista tietoa väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeistuksen järjestämisestä pelastuslaitoksissa.

Kysely jaettiin kaikille 22 pelastuslaitokselle, joista kyselyyn vastaamiseen lopulta osallistui 19 pelastuslaitosta. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 525 kappaletta. Vastanneiden pelastuslaitosten päätoimisen henkilöstön määrä oli vuonna 2017 yhteensä 6 298 henkilöä (Pelastustoimen taskutilasto 2013 – 2017, 6). Kyselyn lopullinen vastaajaryhmä (525 kpl) käsitti siis noin 8 % pelastuslaitosten päätoimisesta henkilöstöstä vuonna 2017. Tähän henkilöstömäärään sisältyvät kuitenkin pelastustoiminnan, ensihoidon ja riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöiden lisäksi muun muassa koulutuksen, viestinnän ja hallinto- ja tukipalveluiden työntekijät, jotka eivät

kuuluneet kyselytutkimuksen vastaajaryhmään. Tarkkaa vastausprosenttia on siis mahdotonta määrittää. Tavoitteena oli saada vastauksia mahdollisimman monelta pelastuslaitokselta, ja siinä mielestäni onnistuttiin, koska kyselyyn jätti osallistumatta vain 3 pelastuslaitosta.

5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Kyselyn varsinainen suunnittelu alkoi tammikuussa 2019. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä, jossa oli yhteensä 17 kysymystä (ks. Liite 2). Kyselyn alussa mainittiin tutkimuksen tavoitteet ja määriteltiin väkivalta- ja uhkatilanteet, minkä tarkoituksena oli selventää vastaajille, että kyselyssä käsiteltiin toimintaohjeita, jotka koskevat asiakastyöväkivaltaa, joka syntyy työntekijän ja työpaikan ulkopuolisen tahon kuten asiakkaan tai potilaan välille (Rantaeskola ym. 2015, 7).

Varsinaisen kyselyn alussa kysyttiin perustietoja: vastaajan pelastuslaitos, tehtäväalue, virka-asema ja virkauran pituus. Kyselyn saatekirjeessä mainittiin, että pelastuslaitoksen valintakysymystä käytetään vain siihen, että tiedetään, kuinka moni pelastuslaitos on osallistunut kyselyyn. Pelastuslaitoskohtaisia vastaustietoja ei tulisi erittelemään, tuomaan esille tai käyttämään muutoin ja vastaukset käsiteltäisiin täysin nimettöminä. Tällä pyrittiin ehkäisemään tutkimuslupien tarve ja tekemään kyselystä vastaajaystävällisempi siten, että vastaajat voisivat vastata mahdollisimman rehellisesti, eikä vastaajien tarvitsisi huolehtia, että heidät tunnistettaisiin vastauksistaan. Perustietoa koskevien kysymysten jälkeen esitettiin monivalintakysymyksiä sekä avoimen vastauskentän kysymyksiä, jotka koskivat väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. Kysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyinä ja selkeinä, jotta vastaajien väärinkäsityksiltä vältyttäisiin.

Kysely jaeltiin kaikkien 22 pelastuslaitosten virallisiin sähköpostiosoitteisiin sekä Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston jakelulistojen kautta ensihoidon, pelastustoiminnan ja riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn ylimmälle johdolle, jota pyydettiin jakamaan kysely alaisilleen. Tällä tavalla pyrittiin saamaan mahdollisimman suuri todennäköisyys, että kysely tavoittaisi toivotut vastaajaryhmät. Kysely aukesi maanantaina 4.2.2019 ja sulkeutui tiistaina 5.3.2019. Pelastuslaitoksilla oli siis vastausaikaa kyselyyn yhden kuukauden ajan. Kyselyn aukioloajan puoleksavälissä lähetettiin pelastuslaitoksille muistutus kyselyyn vastaamisesta. Muistutuksen jälkeen vastauksia alkoi tulla hieman enemmän, mutta merkittävää vaikutusta sillä ei katsota

olleen. Vastauksia kyselyyn kertyi tasaista tahtia, ja kyselyyn vastattiin aktiivisimmin ensimmäisen kolmen viikon aikana.

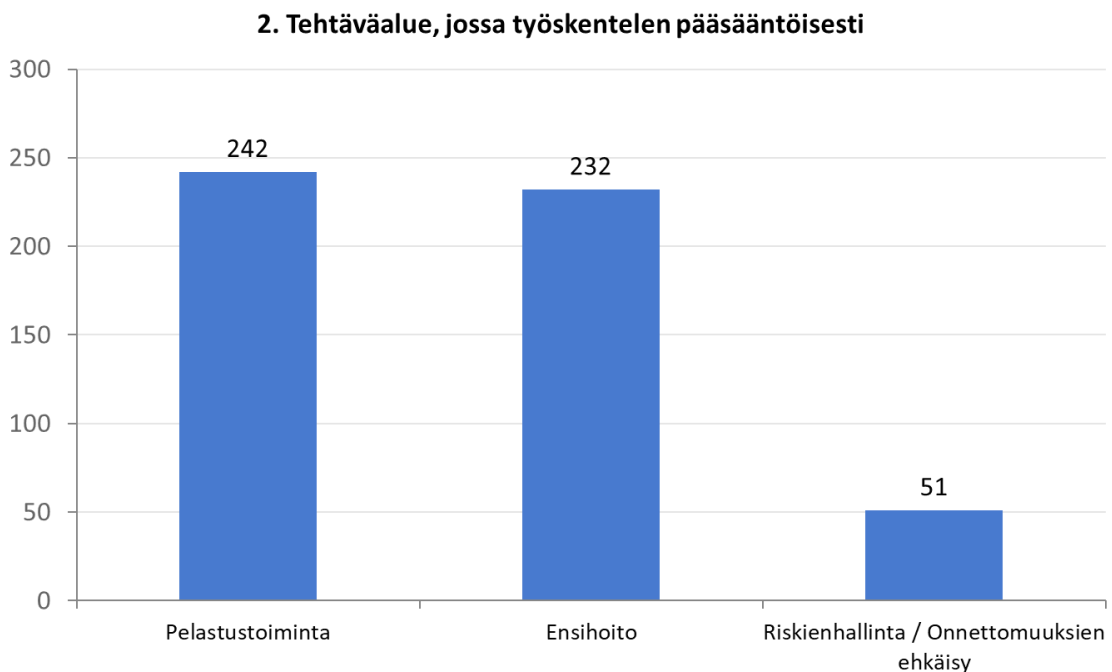
5.3 Tutkimuksen tulokset

Seuraavaksi käsitellään tutkimuksen tuloksia kysymys kerrallaan. Osassa kysymyksistä on eritelty vastaukset tehtäväalueittain (pelastustoiminta, ensihoito ja riskienhallinta/onnettomuuksien ehkäisy), koska tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli saada tietoa muun muassa, kuinka toimintaohjeet koetaan eritoten riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöiden keskuudessa. Se, että kyselyn alussa vastaajia pyydettiin valitsemaan päätoiminen tehtäväalueensa, mahdollisti tuloksien erittelyn Webropol-kyselytutkimustyökalulla. Tähän osioon avointen kysymysten vastauksista on poimittu vain osa, ja niitä löytyy kattavammin opinnäytetyön liitteistä (ks. Liite 3).

Pelastuslaitos	n	Prosentti
Pelastuslaitos 1	61	11,62 %
Pelastuslaitos 2	60	11,43 %
Pelastuslaitos 3	49	9,33 %
Pelastuslaitos 4	47	8,95 %
Pelastuslaitos 5	39	7,43 %
Pelastuslaitos 6	35	6,67 %
Pelastuslaitos 7	35	6,67 %
Pelastuslaitos 8	34	6,48 %
Pelastuslaitos 9	29	5,52 %
Pelastuslaitos 10	29	5,52 %
Pelastuslaitos 11	22	4,19 %
Pelastuslaitos 12	20	3,81 %
Pelastuslaitos 13	18	3,43 %
Pelastuslaitos 14	9	1,72 %
Pelastuslaitos 15	9	1,72 %
Pelastuslaitos 16	8	1,52 %
Pelastuslaitos 17	8	1,52 %
Pelastuslaitos 18	7	1,33 %
Pelastuslaitos 19	6	1,14 %
Pelastuslaitos 20	0	0,00 %
Pelastuslaitos 21	0	0,00 %
Pelastuslaitos 22	0	0,00 %

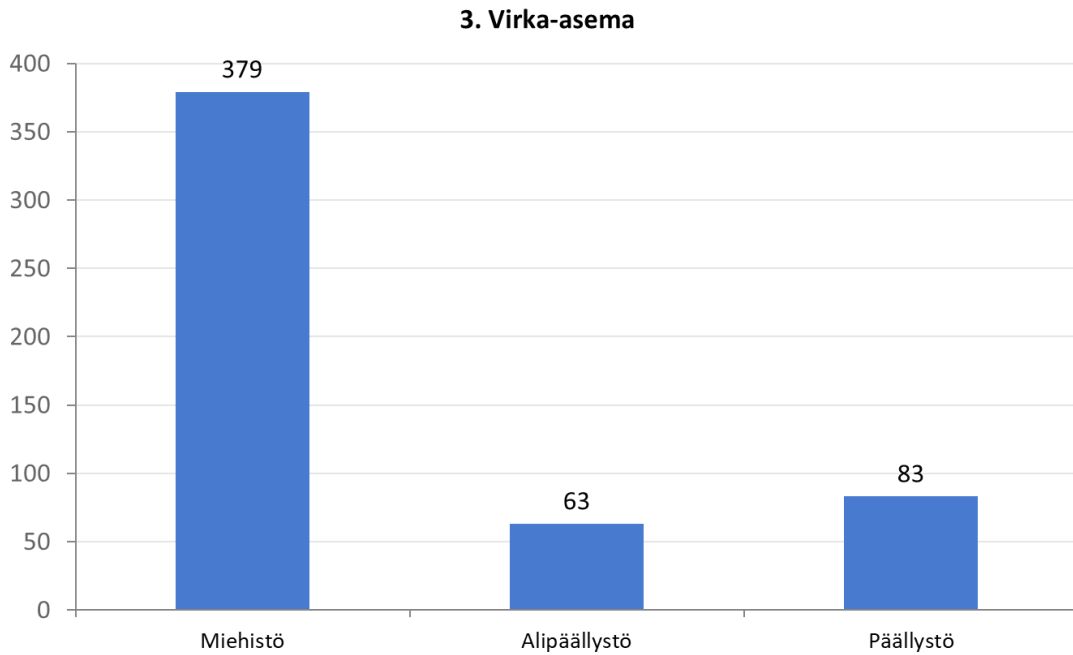
Taulukko 1. Vastaajien pelastuslaitos.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien pelastuslaitos. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka moni pelastuslaitos osallistui kyselyyn. Sitouduin käsittelemään pelastuslaitoskohtaisia vastaustietoja nimettöminä, jonka vuoksi pelastuslaitokset on nimetty numeroin (ks. Taulukko 1). Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 525 henkilöä. Kyselyyn vastasi yli 20 henkilöä yli puolessa pelastuslaitoksista. Suurin vastaajamäärä pelastuslaitosta kohden saatiin pelastuslaitokselta, jossa kyselyyn vastauksia tuli 61 kappaletta ja toiseksi eniten pelastuslaitokselta, jossa vastauksia kertyi 60 kappaletta. Kyselyyn osallistuneista pelastuslaitoksista vastaajamäärältään vähiten vastauksia saatiin pelastuslaitokselta, josta vastauksia tuli vain 6 kappaletta. Kolmelta pelastuslaitokselta vastauksia ei tullut ollenkaan.



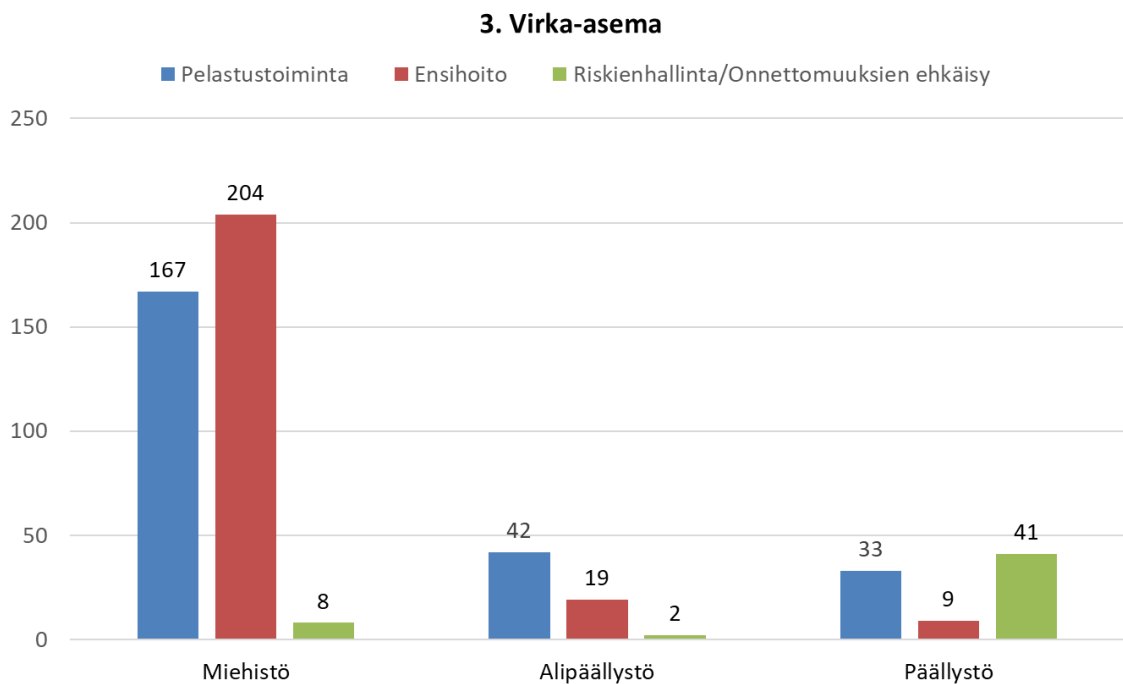
Kuva 8. Kyselyyn vastanneiden pääsääntöinen tehtäväalue.

Toisella kysymyksellä pyrittiin selvittämään vastaajien pääsääntöiset tehtäväalueet (ks. Kuva 8). Tätä tietoa tarvittiin tiettyjen vastauksien vertailun hyödyntämisessä. Kyselyyn vastanneista 525 henkilöstä yhteensä 242 työskenteli pääsääntöisesti pelastustoiminnassa, 232 ensihoidossa ja 51 riskienhallinnassa tai onnettomuuksien ehkäisyssä. Riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijät muodostivat siis noin 10 % kyselyn vastauksista, pelastustoiminnan ja ensihoidon työntekijöiden muodostaessa 90 % vastauksista.



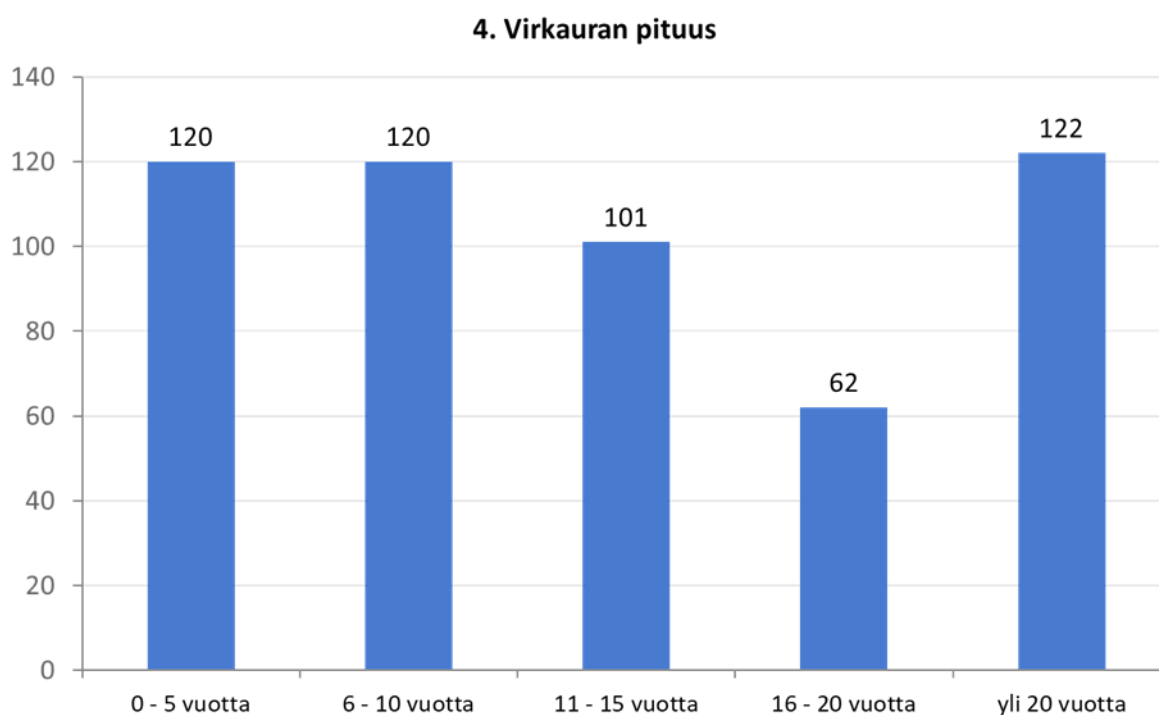
Kuva 9. Vastaajien virka-asema

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien virka-asemaa (ks. Kuva 9). Kyselyn vastaajista eniten eli 72 % on virka-asemaltaan miehistötason virassa ja seuraavaksi eniten (vastaajista 16 %) työskenteli päällystövirassa ja 12 % alipäällystövirassa. Väkivalta- ja uhkatilanteita kohtaavat useimmiten miehistö, mikä on voinut vaikuttaa korkeaan vastausprosenttiin heidän osaltaan. Lisäksi päällystön, alipäällystön ja miehistön väliset vastausmäärät kuvaavat hyvin pelastuslaitoksien henkilöstömäärien jakautumista pelastusalan sisällä. Oli jossain määrin oletettavaa, että eniten vastauksia kertyisi miehistövirassa toimivilta.



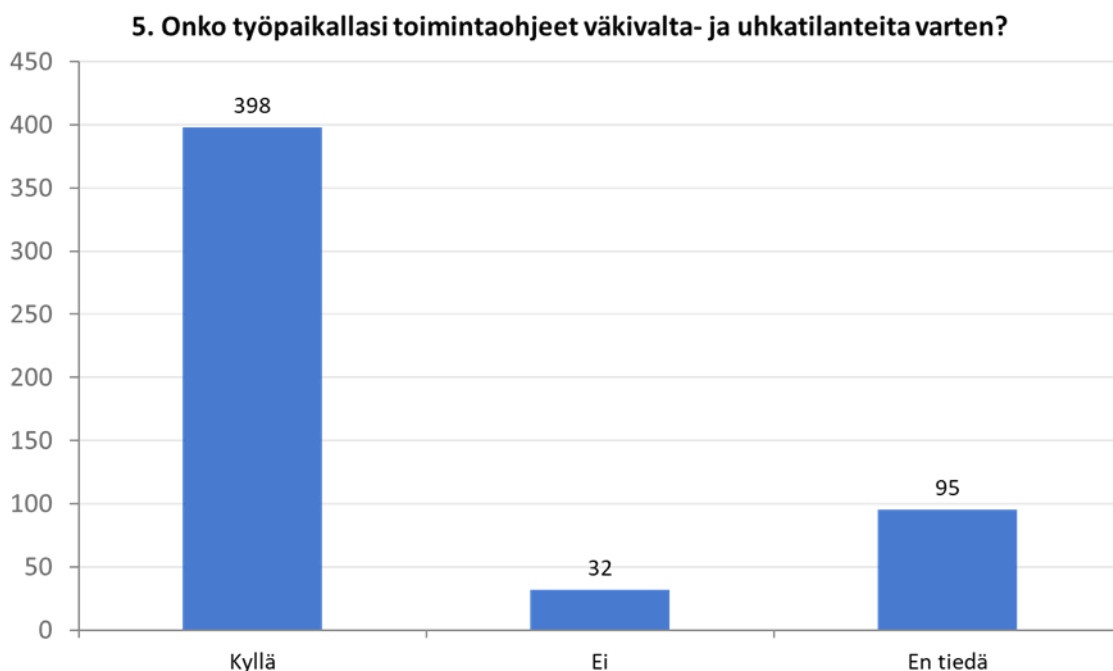
Kuva 10. Vastaajien virka-asema tehtäväalueittain.

Kyselyyn vastanneista miehistön virka-asemassa työskentelevistä henkilöistä enemmistö työskentelee pääsääntöisesti ensihoidossa (n = 204), toiseksi eniten pelastustoiminnassa (n = 167) ja vähiten riskienhallinnassa/onnettomuuksien ehkäisyssä (n = 8) (ks. Kuva 10). Alipäällystön virka-asemassa työskentelevistä vastaajista enemmistö työskentelee pelastustoiminnassa (n = 42), seuraavaksi eniten ensihoidossa (n = 19) ja vähiten riskienhallinnassa/onnettomuuksien ehkäisyssä (n = 2). Vastaajista päällystä edustaa eniten riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyyn työntekijät (n = 41), toiseksi eniten pelastustoiminnan työntekijät (n = 33) ja vähiten ensihoidon työntekijät (n = 9).



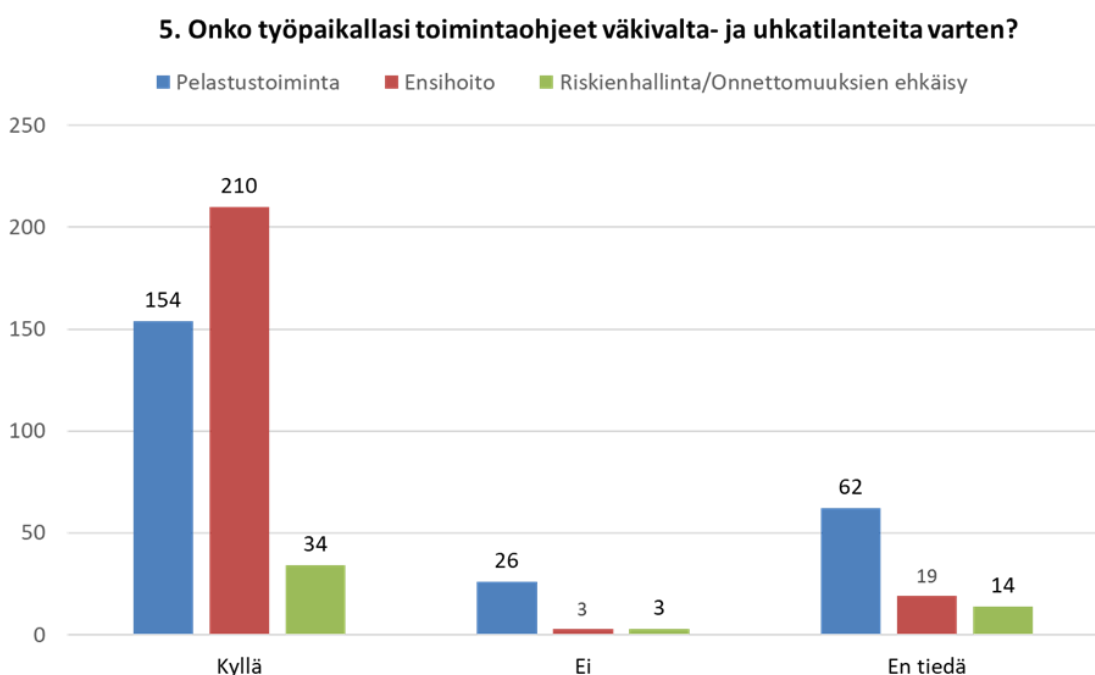
Kuva 11. Vastaajien virkauran pituus.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien virkauran pituutta (ks. Kuva 11). Kohdattuihin väkivalta- ja uhkatilanteiden määriin sekä toimintaohjeiden käyttöön koettiin vaikuttavan sen, onko vastaaja työskennellyt virassaan esimerkiksi yhden vuoden vai 20 vuotta. Vastaajien virkaurien pituudet jakautuivat keskenään melko tasaisesti, vähiten vastauksia tuli työntekijöiltä, jotka olivat olleet virassaan 16 – 20 vuotta (n = 62). Eniten vastauksia tuli vastaajilta, jotka olivat olleet virkauralla yli 20 vuotta, tämän jälkeen eniten vastauksia tuli työntekijöiltä, joiden virkauran pituudet olivat 0 – 5 vuotta (n = 120) ja 6 – 10 vuotta (n = 120).



Kuva 12. Väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet vastaajien työpaikalla.

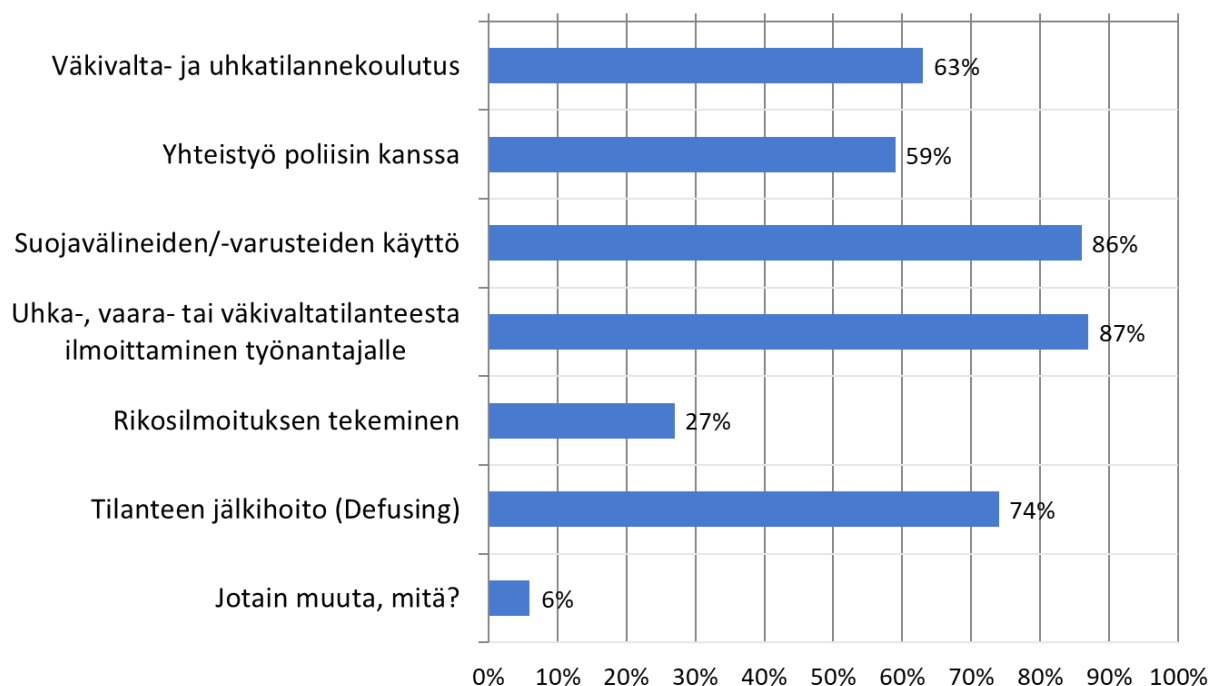
Viidennessä kysymyksessä selvitettiin, onko vastaajien työpaikalla väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet (ks. Kuva 12). Työturvallisuuslain (738/2002) 27 § edellyttää, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet työssä pyritään estämään ennakolta. Jos työpaikalla väkivallan uhka on ilmeinen, siellä on oltava toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalta. Vastausvaihtoehdoiksi valittiin kyllä, ei ja en tiedä, jotta vastaukset, joissa toimintaohjeistuksesta ei olla tietoisia tulisivat myös esille. 76 % vastaajista kertoi työpaikaltaan löytyvän toimintaohjeet, mutta 24 % vastasi ei tai en tiedä.



Kuva 13. Väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet vastaajien työpaikalla tehtäväalueittain.

Pelastustoiminnassa pääsääntöisesti työskentelevistä vastaajista toimintaohjeiden olemassa oloon vastasi kyllä 63 %, en tiedä vastasi 26 % ja kieltävästi vastasi 11 % (ks. Kuva 13). Ensihoidossa pääsääntöisesti työskentelevistä vastasi kyllä 91 %, en tiedä vastasi 8 % ja kieltävästi vastasi 1 %. Riskienhallinnassa/onnettomuuksien ehkäisyssä työskentelevistä vastasi kyllä 67 %, en tiedä vastasi 27 % ja kieltävästi 6 %. Vastauksien jakautumisesta voidaan päätellä, että toimintaohjeita löytyy myös riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn tehtävälalueilla työskenteleville.

6. Mitä kaikkea väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeissa on huomioitu?



Kuva 14. Väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeissa huomioidut asiat.

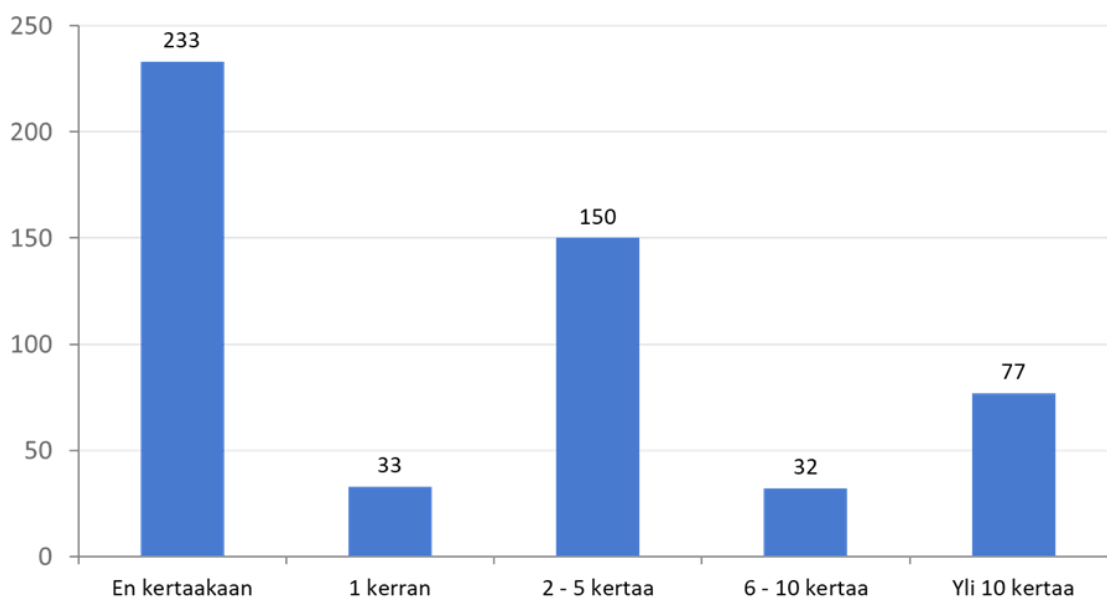
Kuudennessa kysymyksessä pyydettiin 5. kysymykseen kyllä vastanneita selvittämään, mitä kaikkea työpaikalta löytyvissä väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeissa on huomioitu (ks. Kuva 14). Yleisin asia, joka väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeissa huomioitiin, oli uhka-, vaara- tai väkivaltatilanteesta ilmoittaminen työnantajalle 87 % (n = 362) ja suojavälineiden/-varusteiden käyttö 86 % (n = 359). Tilanteen jälkihoito oli huomioitu 74 % (n = 309), väkivalta- ja uhkatilannekoulutus 63 % (n = 264) ja yhteistyö poliisin kanssa 59 % (n = 245). Vähiten vastauksien perusteella oli toimintaohjeissa huomioitu rikosilmoituksen tekeminen 27 % (n = 114).

Kuudennen kysymyksen kohdalla vastaajien oli mahdollisuus vastata, mitä muita asioita toimintaohjeissa oli otettu huomioon. *Jotain muuta, mitä?* -kohtaan vastauksia kertyi 23 kappaletta. Vastauksista nousi yleisimpänä esille, että toimintaohjeista löytyivät tiedot varotietopyynnöstä ja varotiedosta ilmoittamisesta poliisille.

Jotain muuta, mitä? -vastauskentän poimintoja:

- varotiedon (henkilö/osoite) ilmoittaminen poliisille
- ensihoitaja, L4n ja ensihoitopäällikön tehtävät uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyssä
- tilanne- ja tehtävätyyppikohtaisia ohjeita ja toimintamalleja
- toimintaohjeita uhkatilanteeseen, uhkaavaan tilanteeseen varautuminen, häiritsevä viestintä (s-posti ja puhelin)
- kaikki löytyy plus muuta SPPL Höökin ja Ihatsun tekemästä uhkatilannekoulutuspaketista
- turvallinen toiminta (tilanteiden ennaltaehkäisy)
- PERA riskinarvio-ohjelma ja poikkeamatilanne raportointi käytössä
- sumutteen käyttöön ensihoidossa oli koulutus, mutta ne otettiin pois.

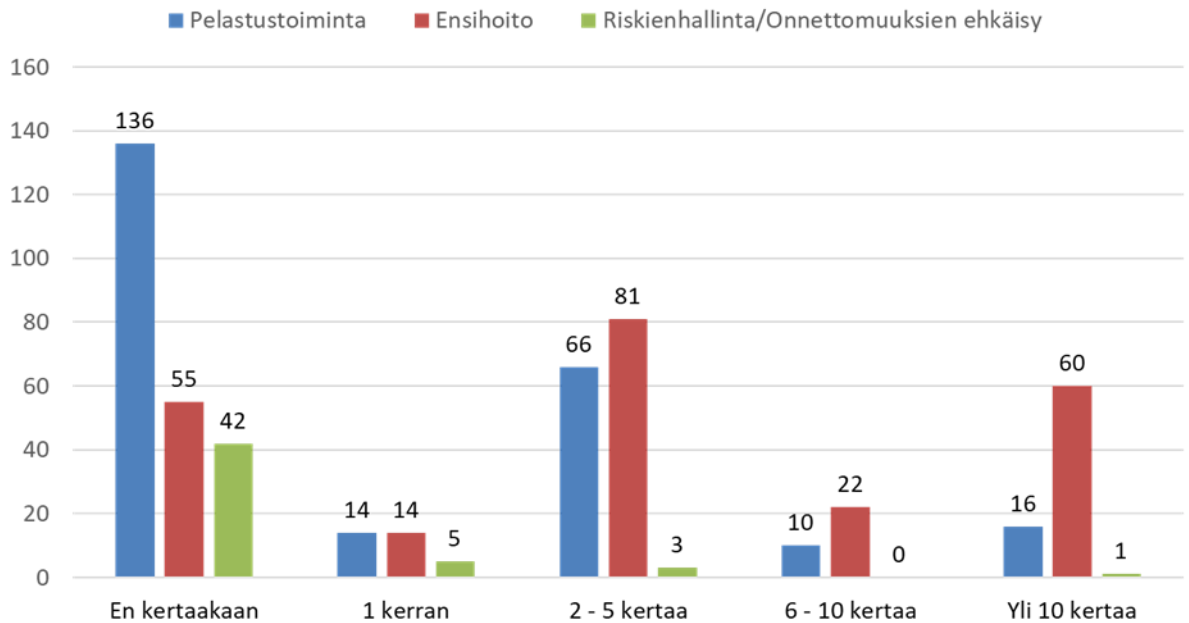
7. Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olet joutunut käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita?



Kuva 15. Tilanteiden määrät, joissa vastaajat ovat joutuneet käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita.

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien työtehtävissä tapahtuneita tilanteita, joissa he ovat joutuneet käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita (ks. Kuva 15). 44 % vastaajista (n = 233) ei ollut joutunut tilanteisiin, joissa heidän olisi tarvinnut käyttää väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. 29 % vastaajista oli joutunut ko. tilanteisiin 2 – 5 kertaa (n = 150). 15 % vastaajista oli joutunut käyttämään työtehtävissään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita yli 10 kertaa (n = 77). Vastaajista 6% oli joutunut tilanteisiin 1 kerran (n = 33) ja 6 % oli joutunut tilanteisiin 6 – 10 kertaa (n = 32).

7. Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olet joutunut käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita?



Kuva 16. Tilanteiden määrät, joissa vastaajat ovat joutuneet käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita tehtäväalueittain.

Tehtäväalueittain jaetuista vastauksista huomataan, että riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn tehtäväalueella työskentelevien on täytynyt käyttää väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita vähiten verraten pelastustoimintaan ja ensihoitoon (ks. Kuva 16). Toimintaohjeita ovat joutuneet käyttämään yleisimmin ensihoidon työntekijät.

Kahdeksannella kysymyksellä selvitettiin, minkälaisissa työtehtävissä ja tilanteissa vastaajat olivat joutuneet käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. Kysymys oli seuraava: 8. *Jos olet, missä/millaisissa työtilanteissa?* Kysymykseen vastattiin 265 kertaa. Vastauksien yleisimpiä tilanteita olivat sairaanhoidossa tapahtuvat tilanteet, joiden aiheuttajina olivat useimmiten päihtyneet asiakkaat tai mielenterveyspotilaat. Vastauksista ilmeni, että useisiin tilanteisiin varaudutaan ennakoivasti ohjeistuksen mukaisesti pukemalla tarvittavat suojavälineet kuten suojaliivit. Tilanteiksi, joissa väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita jouduttiin käyttämään, mainittiin muun muassa seuraavanlaisia tilanteita:

Pelastustoiminta

- Pelastustehtävillä aggressiivinen asiakas
- Operatiivisessa toiminnassa, yleensä päihtynyt henkilö
- Liikenneonnettomuuspaikalla hätäntyneen omaisen aggressiivisen käyttäytymisen vuoksi

Palotarkastus

- Yhteistyökyvyn asiakas palotarkastuksella
- Sanallinen uhkaus, palotarkastustilanteessa
- Palotarkastuksella tarkastuskierroksella psykiatrian osastolla kävi nuorihenkilö päälle, hoitajat taltuttivat nuorenhenkilön

Ensihoito

- Erilaisia uhkatilanteita ensihoitotehtävillä. Lyömistä, verbaalista sekä fyysistä uhkaamista mm. teräaseella, myrkkyeläimillä yms.
- Eri kohteissa (asunnoissa, julkisissa paikoissa, sairaalaan tullessa) päihtyneiden/huumausaineiden käyttäjien sekä mielenterveyspotilaiden kanssa työskennellessä

Suojaliivien käyttö ja yhteistyö poliisin kanssa

- Mielenterveyspotilaiden kohdalla suojaliivinkäyttö ohjeen mukaan
- Vaarallisiin kohteisiin mennään suojaliivissä, esim. vastaanottokeskukset. Poliisijohtoisiin tehtäviin puetaan suojaliivit
- Pahoinpitely, puukotus ja ampumistehtävillä suojavarustus on aina päällä ja toimitaan yhteistyössä poliisin kanssa

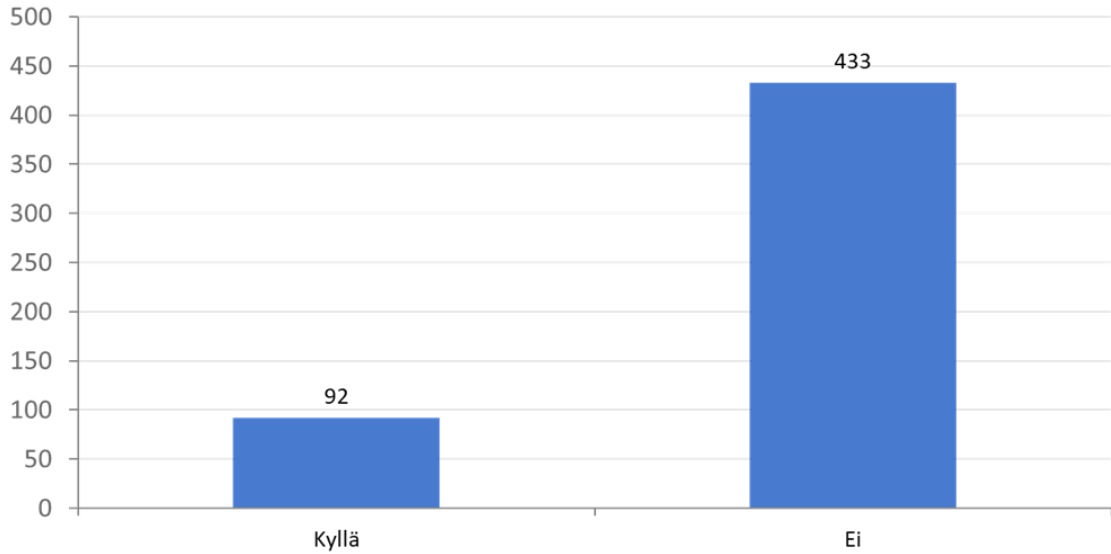
Varotiedot

- Kohteessa varohenkilö eikä hätäkeskus lähetä poliisia paikalle
- Poikkeavan uhkaavissa tilanteissa on päivitetty varotietoja/kohteita

Jälkipuinti (defusing)

- Defusing tilanteita oman työporukan kanssa. Ehkä jopa luontaisesti eli ei virallista tietä
- Työntekijän ohjaaminen uhkatilanteen jälkeen, defusing tarpeen arviointi

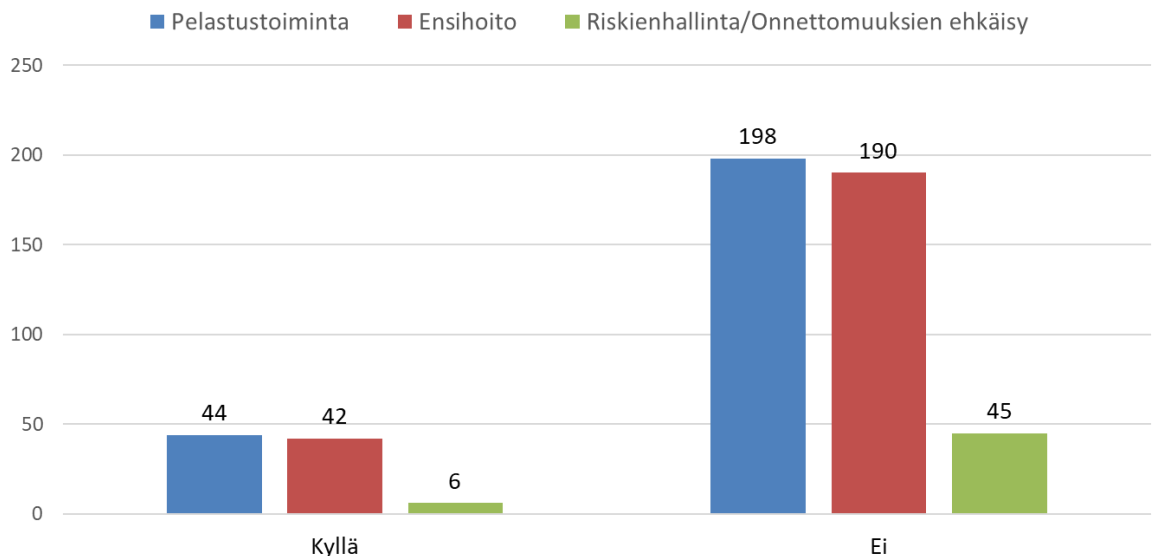
9. Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olisit tarvinnut väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla?



Kuva 17. Selvitys siitä ovatko vastaajat joutuneet tilanteeseen, jossa he olisivat tarvinneet väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla.

Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin, olivatko vastaajat joutuneet työtehtävissään tilanteisiin, jossa vastaajat olisivat tarvinneet väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla (ks. Kuva 17). 82 % vastaajista ei ollut joutunut ko. tilanteisiin (n = 433), mutta 18 % vastaajista oli (n = 92).

9. Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olisit tarvinnut väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla?



Kuva 18. Selvitys siitä ovatko vastaajat joutuneet tilanteeseen, jossa he olisivat tarvinneet väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla.

Tilanteita, joissa väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita olisi tarvittu, mutta niitä ei ollut saatavilla, oli kokenut pelastustoiminnan ja ensihoidon työntekijöistä lähes saman verran vastaajista, määrien ollessa pelastustoimessa pääsääntöisesti työskentelevillä vastaajilla 44 ja ensihoidossa 42. Riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisy työntekijöistä kuusi vastasi olleensa kyseenomaisissa tilanteissa. Vastaajista suurin osa ei kuitenkaan ollut joutunut kyseenomaisiin tilanteisiin, enemmistön vastauksista ollessa kieltäviä tehtäväalueesta riippumatta (ks. Kuva 18).

Kymmenes kysymys oli suunnattu 9. kysymykseen myöntävästi vastaaville ja siinä pyydettiin kuvailemaan, millaisessa tilanteessa väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita olisi tarvittu ja miksi ohjeita ei ollut saatavilla. Kymmenes kysymys oli seuraava: *10. Jos vastasit KYLLÄ, niin millaisessa tilanteessa ja miksi ohjeita ei ollut saatavilla?* Kysymykseen vastasi yhteensä 78 vastaajaa. Avoimen vastauskentän vastauksista nousi esille aika ennen toimintaohjeistusta, ja suuri osa tilanteista on ollut silloin, kun ohjeistusta ei ole ollut olemassa. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi myös nykyisten toimintaohjeiden puutteellisuus. Muun muassa käytännön ohjeistusta olisi tarvittu tilanteissa toimimiseen, ilmoituksen tekoon ja oikeusasioiden käsittelyyn.

Tilanteita, joissa väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita olisi tarvittu, olivat muun muassa seuraavanlaisia:

Tilanteet ennen toimintaohjeita

- Siitä on sen verran pitkä aika, että ko. ohjeista ei ollut
- Aiemmin uhka- ja väkivaltatilanteisiin ei ollut nykyisenkaltaista ohjetta
- Tapahtuma sattui yli 10- vuotta sitten, jolloin ko. toimintaohjeita ei ollut vielä tehty laitoksella

Väkivalta- tai uhkatilanteessa toimiminen

- Uhkailua puhelimitse useita kertoja. Ohjetta ei ole olemassa
- Silloin kun potilas tulee päälle tai ulkopuolinen alkaa lyödä olisi kiva olla joku "ohje" miten toimia
- Aggressiivisia, juopuneita tai muita päihteitä käyttäneitä tai mielenterveyspotilaita kohdattaessa olisi tarvinnut toimintaohjeita ja ennalta harjoittelua

Väkivalta- tai uhkatilanteesta ilmoittaminen

- Potilas potkaisi ja epäselvää oli, pitääkö/miten toimia esim. rikosilmoituksen suhteen
- Uhkatilanteen jälkeen kysytty, miten/mihin ilmoitetaan. Ei kiinnostunut asiaan paneutumista/vastausta esimieheltä

Väkivalta- tai uhkatilanteesta johtuvat oikeusasiat

- Miten toimia kun joutuu käräjille pahoinpitelyn takia joka on tapahtunut ensihoitotyössä
- Noin 5 vuotta sitten jouduimme aseuhkan kohteeksi. Ohjeistus oli kunnossa uhka- ja väkivaltilanteiden varautumisen osalta. Tapaus eteni oikeuteen ja tähän ei työnantajalta löytynyt ohjetta / apua

Yhdestoista kysymys oli avoimen vastauskentän kysymys, ja siinä selvitettiin, millaiselle ohjeistukselle vastaajat kokivat tarvetta koskien väkivalta- ja uhkatilanteita. Yhdestoista kysymys oli seuraava: *11. Mille ohjeistukselle koet tarvetta työpaikallasi koskien väkivalta- ja uhkatilanteita?* Kysymys keräsi yhteensä 199 vastausta. Useat vastaukset nostivat esiin huolen siitä, miten väkivalta- ja uhkatilanteessa tulee toimia, miten ja mihin väkivalta- tai uhkatilanteesta voi ilmoittaa, kuinka tehdä rikosilmoitus ja muun muassa ohjeistus siitä, milloin tilanteesta tulee perääntyä työturvallisuuteen vedoten, koettiin puutteelliseksi. Hätäkutsun tekoon ja jälkihoitoon (defusing) liittyvälle ohjeistukselle koettiin tarvetta. Vastausten perusteella koettiin myös tarvetta riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työtehtävien ohjeistukselle, joka koskee riskiasuntoja ja niiden riskejä. Vastauksissa koettiin tarvetta muun muassa seuraavanlaisille ohjeistuksille:

Väkivalta- ja uhkatilanteessa toimiminen

- Perus toimintamalli esim. varohenkilön kohtaamiseen
- Kuinka toimitaan jos jotakuta uhataan aseella/veitsellä tms.
- Mitä työssä oleva ensihoitaja saa lainpuitteissa tehdä väkivaltilanteessa, jos pakko on käyttää väkivaltaa ja pakoon ei pääse

Väkivalta- tai uhkatilanteesta ilmoittaminen

- Selkeä ohjeistus mistä tilanteista ilmoitetaan työnantajalle
- ...millaisista tilanteista tulee ilmoittaa ja millainen ilmoitus tulee tehdä ja mistä ilmoitus/ lomake löytyy

- Rikosilmoituksen tekoon, koska tehdä ja mikä kuuluu sen piiriin

Kieltäytyminen väkivaltaan tai sen uhkaan vedoten

- ...Kaipaisin selkeitä ohjeita siihen että milloin voin pyytää poliisia avuksi turvaamaan hoitotilanteen ja jos poliisi ei ota tehtävää vastaan niin millä perusteilla saan kieltäytyä menemästä kohteeseen
- ...milloin ei mennä kohteeseen ennen poliisia ja millä kriteereillä poliisi pyydetään varmistamaan kohteen turvallisuus

Esimiesten ohjeistus ja jälkihoito

- ...Esimiehille ohjeistus siitä miten käydä tilanne läpi uuden työntekijän kanssa, kun hän on kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteen
- ...esimies- ja työsuojelutehtävissä toimiville ohjeet, jos alainen joutuu tällaiseen tilanteeseen
- Jälkipuinti ja mitä tehdä heti tapahtuman jälkeen

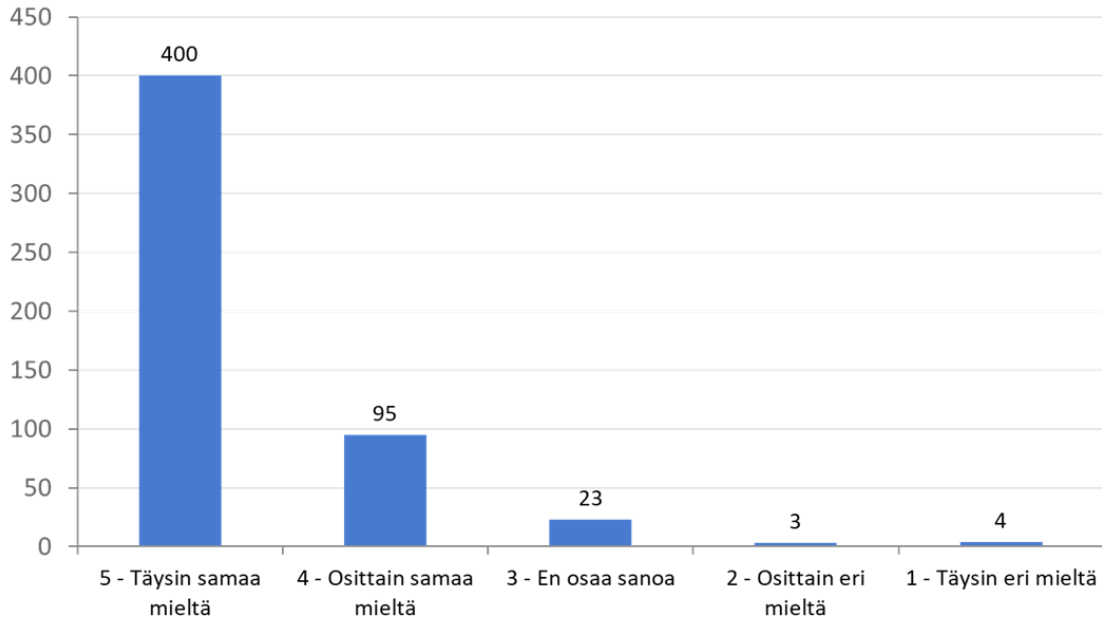
Hätäkutsun käyttö

- Perusohjeistus, jossa käytäisiin läpi menettely esim. Virven hätäkutsun käytölle
- Ohjeistusta ja harjoittelua hätäkutsun käytöstä. 95% työkavereista ei ollut tietoisia esim. thr880i:n hätäkutsujen (normaali/ääneton) käytöstä ja ominaisuuksista

Riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn tehtävät

- Erilaisiin tilanteisiin palotarkastuksilla ja katselmuksilla olisi oltava ohjeistus tilanteiden varalta
- Palotarkastajien turvallisuus. Yksin työskentely, arvaamattomat asiakkaat, PeL 42§ paloriskiasuntojen asukkaat
- Selkeät käytännön ohjeet riskiasuntotarkastuksien riskeihin

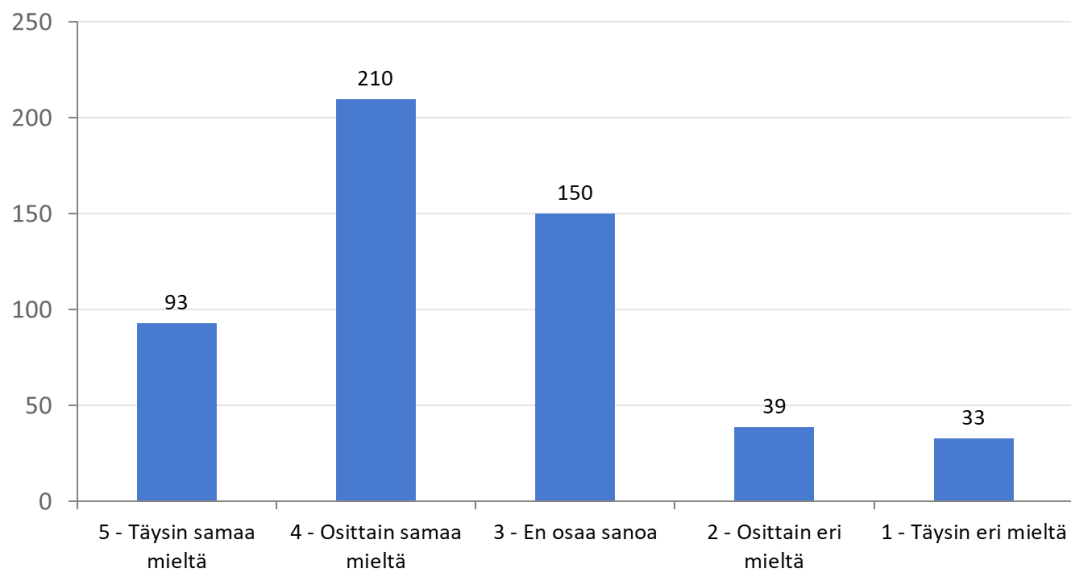
12. Koen toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten tärkeäksi?



Kuva 19. Väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeiden tärkeys vastaajien kokemana.

Kahdennessatoista kysymyksessä selvitettiin, kuinka tärkeäksi vastaajat kokivat väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet (ks. Kuva 19). Tehtävälueittain (pelastustoiminta, ensihoito ja riskienhallinta/onnettomuuksien ehkäisy) vastauksissa ei ollut eroavaisuuksia. Vastaajista 94 % (n = 495) oli täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että toimintaohjeet ovat tärkeitä. 23 vastaajaa ei osannut sanoa ja vain 7 vastaajaa oli osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä toimintaohjeiden tärkeydestä.

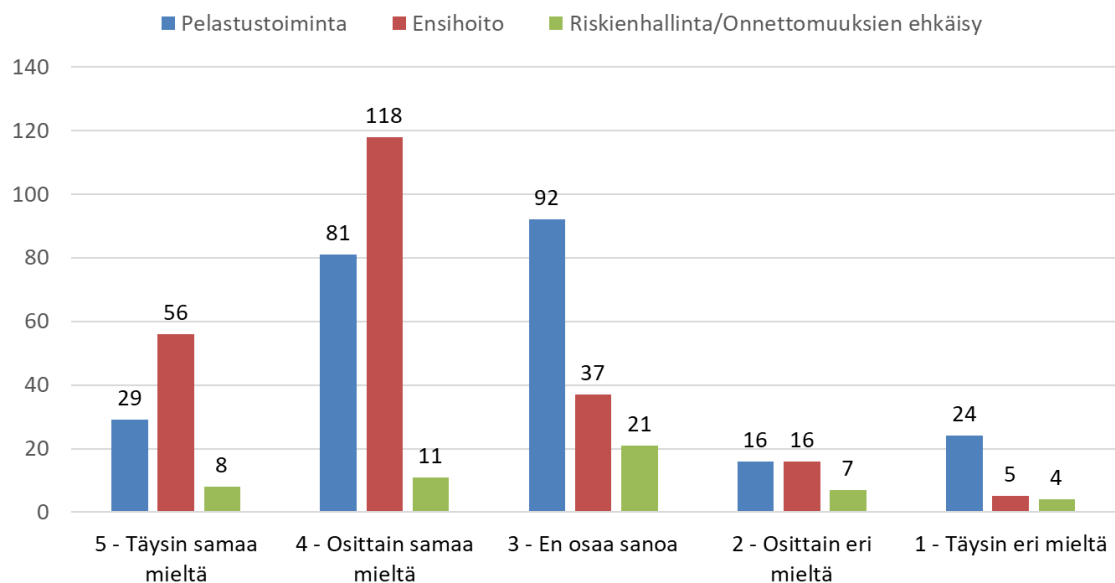
13. Työpaikkani toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten vastaavat tarkoitustaan



Kuva 20. Vastaajien näkemys siitä, kuinka työpaikan väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet vastaavat tarkoitustaan.

Kolmannessatoista kysymyksessä selvitettiin, kokivatko vastaajat työpaikkansa väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeiden vastaavan tarkoitustaan (ks. Kuva 20). 40 % vastaajista (n = 210) oli osittain samaa mieltä työpaikan toimintaohjeiden tarkoituksenmukaisuudesta. Vastaajista 18 % (n = 93) oli täysin samaa mieltä ja 29 % (n = 150) ei osannut sanoa. Vastaajista 13 % (n = 72) oli osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä työpaikkansa toimintaohjeiden tarkoituksenmukaisuudesta. Vastaajat olivat siis pääosin sitä mieltä, että olemassa olevat toimintaohjeet vastasivat tarkoitustaan.

13. Työpaikkani toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten vastaavat tarkoitustaan



Kuva 21. Vastaajien näkemys tehtäväalueittain siitä, kuinka työpaikan väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet vastaavat tarkoitustaan.

Kun kolmastoista kysymys jaetaan tehtäväalueittain, voidaan vastauksien jakautumisessa huomata muutamia eroavaisuuksia (ks. Kuva 21). Ensihoidon työntekijöistä suurin osa on osittain samaa mieltä (n = 118) työpaikkansa toimintaohjeiden tarkoituksenmukaisuudesta. Pelastustoiminnan sekä riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöistä enemmistö vastasi, etteivät he osanneet sanoa. Täysin eri mieltä -vastauksista 72 % (n = 24) oli tullut pelastustoiminnan työntekijöiltä. Ensihoidon työntekijöiden vastaukset painottuivat täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä vastauksiin, pelastustoiminnan sekä riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöiden vastausten painottuessa osittain samaa mieltä tai en osaa sanoa vastauksiin.

Neljästoista kysymys oli avoimen vastauskentän kysymys, johon pyydettiin vastamaan, jos toimintaohjeet eivät vastaajan mielestä vastanneet tarkoitustaan. Neljästoista kysymys oli seuraava: *14. Jos toimintaohjeet eivät mielestäsi vastaa tarkoitustaan, kerro miksi?* Kysymykseen vastattiin 118 kertaa. Suurin syy, miksi toimintaohjeiden ei katsottu vastaavan tarkoitustaan, vastauksien mukaan oli se, että ohjeet sijaittivat hajallaan eri paikoissa. Syyksi katsottiin myös se, että ohjeet olivat vanhentuneet tai niitä ei oltu päivitetty ajankohtaisiksi. Vastauksien mukaan ohjeet painottuvat liian paljon väkivalta- tai uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja konkreettisia ohjeita, kuinka toimia tilanteen aikana, ei ole tarpeeksi. Osan vastaajien mielestä riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn yksintyöskentelyyn liittyvä ohjeistus pitäisi huomioida nykyistä paremmin.

Toimintaohjeiden ei katsottu vastaavan tarkoitustaan muun muassa seuraavista syistä:

Ohjeiden olemassaolo

- Ohjeita ei ole olemassa
- En tiedä missä ne ovat
- Ohjeita ei ole, tai niitä ei ole ainakaan helposti saatavilla

Ohjeiden kokoaminen

- Kaikki ohjeet ovat täysin levällään, joten vaikka ohjeet olisivatkin, ne hukkuvat massaan
- Ohjeet ovat tällä hetkellä hieman hajallaan ja niitä voi olla vaikea löytää kootusti. Vaatii ohjeiden päivittämistä ja kokonaisuuden selkeyttämistä

Ohjeiden sisältö

- Eivät tarpeeksi selkeät, kuinka toimia tilanteessa ja sen jälkeen
- Ohjeet ovat liian ympäröiväisiä. Ohjeiden tulisi olla hyvin yksityiskohtaisia
- Liian suppeat ja käsittelevät vain viranomaisyhteistyötä ja sitä, mille keikoille suojarusteet puetaan
- Ohjeet ovat vaillinaiset esim. defusingista ei ole mitään määritelmiä milloin sitä käytetään ja kuka sen aktivoi oikeasti

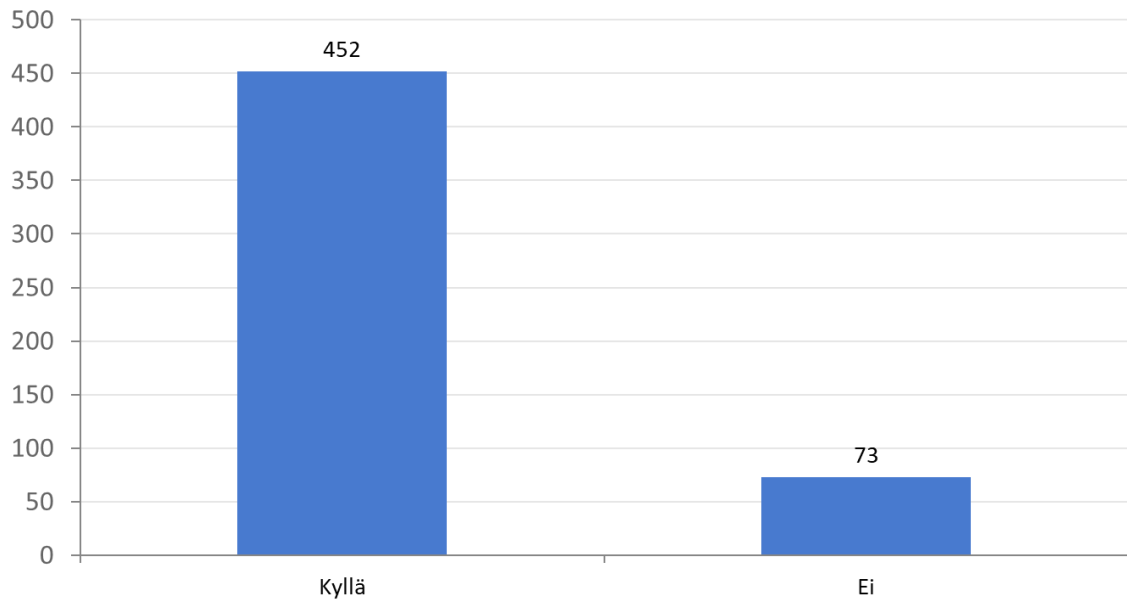
Ohjeiden päivitys

- Niitä ei ole päivitetty eikä ole annettu riittävää koulutusta
- Ohje on viisi vuotta vanha, se pitäisi päivittää määrävälein
- Jatkuva päivittäminen ja ohjeiden vastaaminen nykyhetken tilannetta/vaatimuksia

Riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn puolen ohjeistus

- Onnettomuuksien ehkäisyn yksintyöskentely tulisi ottaa paremmin huomioon
- Niitä ei onnettomuuksien ehkäisylle ole
- En tiedä onko niitä olemassa. Niistä on puhuttu, mutta kun keskustelu siirtyy yksintyöskentelyn riskien hallintaan, työnantajan edustajalta loppuu mielenkiinto

15. Tulisiko pelastusalalle luoda valtakunnallinen ja yhtenäinen toimintaohjeistus väkivalta- ja uhkatilanteita varten?



Kuva 22. Vastaajien mielipide valtakunnallisen ja yhtenäisen väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeistuksen luomisesta pelastusalalle.

Viidennestätoista kysymyksessä selvitettiin mitä mieltä vastaajat olivat valtakunnallisen ja yhtenäisen väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeistuksen luomisesta pelastusalalle (ks. Kuva 22). Vastaajista 86 % oli sitä mieltä, että pelastusalalle tulisi luoda valtakunnallinen ja yhtenäinen toimintaohjeistus (n = 452) ja loput 14 % vastaajista oli asiasta eri mieltä (n = 73).

Kuudesta kysymys oli avoimen vastauskentän kysymys, ja siinä vastaajien tuli tarkentaa 15. kysymyksen vastaustaan. Mikäli vastaaja oli vastannut kyllä, heiltä kysyttiin, mitä pelastusalalle luotavassa valtakunnallisessa ja yhtenäisessä väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeistuksessa tulisi ottaa huomioon, kun taas jos vastaaja oli vastannut ei, häneltä kysyttiin, miksi ei. Kuudesta kysymys oli seuraava: *16. Jos kyllä, mitä siinä tulisi ottaa huomioon? Jos ei, kerro miksi ei.*

Kysymys keräsi 276 vastausta, ja suurimpana ongelmana valtakunnalliselle toimintaohjeistukselle koettiin alueelliset erot, kuten välimatkat, poliisin avunsaantiajat, pelastuslaitosten erilaiset resurssit ja toimintatavat. Näiden vuoksi yhtenäinen ohjeistus ei toimisi samalla tavalla esimerkiksi maaseudulla ja pääkaupunkiseudulla. Ongelmaan kuitenkin ehdotettiin ratkaisuksi se, että valtakunnallisesta ohjeistuksesta tulisi luoda yleinen ohje, joka määrittää vähimmäisvaatimukset. Sen pohjalta pelastuslaitokset pystyisivät luomaan tarkemman ohjeistuksensa, jossa alueelliset erityispiirteet otetaan huomioon. Vastauksissa oltiin yleisesti sitä mieltä, että kaikkialla pitäisi olla lähtökohtaisesti sama väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisen taso ja vaatimukset, joiden lisäksi aluekohtaisesti otettaisiin huomioon mahdolliset paikalliset eroavaisuudet.

Mikäli valtakunnallinen ohjeistus olisi yleinen ohje, haasteena koettiin, että siitä tulisi helposti ympäröivästi kirjoitettu ohje, jonka sisältö jäisi ontoksi ja pinnalliseksi. Vastauksissa mainittiin, että mikäli valtakunnallinen ohjeistus luotaisiin, tulisi siinä ottaa huomioon myös koko henkilöstö: pelastustoimi, ensihoito, riskienhallinta ja onnettomuuksien ehkäisy, hallinto, sopimuspalokunnat ynnä muut. Valtakunnallista ohjeistusta ei kannattaisi luoda myöskään tyhjästä eli keksiä niin sanotusti pyörää uudelleen, vaan vastausten mukaan tulisi hyödyntää ja päivittää jo olemassa olevaa materiaalia.

Valtakunnallinen ja yhtenäinen toimintaohjeistus keräsi muun muassa seuraavanlaisia vastauksia:

Ongelmat

- Koen että alueelliset erot vaikuttavat yhtenäisten toimintaohjeiden tekemiseen paljon negatiivisesti, eli niitä on hankalaa soveltaa kaikkialla samalla tavalla. Esimerkiksi lappi vs. pääkaupunkiseutu
- Laitokset ovat hyvin eri kokoisia asemien, yksiköiden ja henkilöstön määrien suhteen. Myös paljon eroavia käytäntöjä muuten. Väkinäinen yhtenäistäminen ei mielestäni välttämättä toimisi
- Alueelliset erot organisaatioissa suuria, joten yhteinen ohjeistus jäisi helposti pinnalliseksi ja yleispäteväksi

Alueelliset erot huomioitava

- Aluekohtaiset erot vaikuttavat ja luovat erityispiirteitä alueille. Joku perusrunko voisi ollakin yhteinen

- Yhteinen toimintamalli ja pohja, johon sitten alueellisten erojen takia tarkennukset/lisäykset
- Yleinen ohje, jonka voi päivittää paikalliseksi. Olisi yhteiset pelisäännöt myös raja alueella

Koko henkilöstö huomioitava

- Ehdottomasti tulisi laatia. Ohjeiden tulee kattaa koko pelastuslaitoksen henkilöstö, pelastustoiminnan puoli, ensihoito, riskienhallinta, hallinto ym.
- Eri ammattiryhmiä koskevat erityispiirteet ja toimintaympäristöt; esim. pelastusyksikössä ryhmänä, ensihoidossa parin kanssa, palotarkastuksilla pääsääntöisesti yksin

Ohjeistuksen sisältö

- Ohjeet väkivallan kohtaamiseen, tilanteen läpikäyntiin ja jatkotoimenpiteisiin
- Varustus, toimintaohjeet, yhteistyöviranomaiset, oikeudet eri tilanteissa, johtosuhteet, tilanteet joihin ei mennä yksin vaan poliisin läsnäolo välttämätön
- Ohjeissa tulee olla selkeästi ilmaistuna lainsäädäntö...

Ohjeen laatimisohje?

- ...Ehkä ohjeenlaatimisohje olisi kaikessa naurettavuudessaan parempi, koska yhteinen, yksiselitteinen ja yksityiskohtainen ohje ei sovellu kaikkialle
- Toimintaympäristöt Suomessa hyvin erilaisia, joten täysin yhtenäistä tuskin voidaan luoda. Kuitenkin minimivaatimukset ja ohjeistus ohjeen laatimiseksi voisi olla paikallaan

Muita poimintoja

- Yhteiset selkeät ohjeet ovat tärkeitä, tämä mahdollistaa sen ettei niitä tehdä jossain työpaikassa puolivillaisesti tai mahdollisesti jätetä kokonaan tekemättä
- Yhteisellä ohjeistuksella voidaan vähentää päällekkäistä työtä, jota varmaan tehdään tällä hetkellä laitoksissa. Ohjeistuksen olisi syytä olla osa muuta turvallisuusohjeistusta...
- Ei laadita enää uutta vaan päivitetään tarvittaessa vanhaa. Yhteinen ohjeistus on JO luotu Höökin ja Ihatsun toimesta SPPL kanssa. Käytössä useassa laitoksessa...

Viimeinen eli *seitsemästoista kysymys* oli avoimen vastauskentän kysymys, jossa vastaajille annettiin vielä vapaa sana. Seitsemästoista kysymys oli seuraava: *17. Vapaa sana, koskien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita*. Kysymykseen vastattiin 125 kertaa. Hyvin monessa vastauksessa tuotiin esille asioita, joita on jo käsitelty tutkimuskyselyn aikaisempien kysymysten kohdalla. Seitsemännentoista kysymyksen vastauksissa nostettiin kuitenkin esille aiheen ja siihen liittyvien asenteiden tärkeys. Vastaajien mielestä työnantajan tulisi suhtautua väkivalta- ja uhkatilanteisiin entistä vakavammin. Näiden lisäksi vastauksissa mainittiin muun muassa aikaisemmin tehtyjen toimintaohjeiden hyödyntäminen ja ensihoitajien oikeusasema (ks. opinnäytetyön kohta 4.1.3). Vapaa sana keräsi muun muassa seuraavanlaisia vastauksia:

Kommentit aiheesta

- Erittäin vakava asia, jonka ohjeita on tärkeää kehittää, seurata ja päivittää säännöllisesti
- Tärkeä asia, joka tulisi nostaa esille nykyistä paljon vahvemmin...Osassa laitoksia ohjeiden kehittäminen on varmasti vielä alkutekijöissään...
- Asia on mielestäni äärimmäisen tärkeä ja siihen tulisi edelleen panostaa. Jopa presidentti mainitsi asiasta uudenvuodenpuheessaan

Pelastusalan asenteet

- Omasta mielestäni työnantaja ei ota tosissaan väkivalta- ja uhkatilannekouluttamista
- Olen puhunut asioista eteenpäin, mutta kouluttajia/hallintoa ei kiinnosta
- ... TA voisi olla työntekijöiden rinnalla näissä tilanteissa. Jos loukkaannut ei syytellä ja jos joudut uhka ja väkivaltatilanteeseen ollaan tukena
- Ennaltaehkäisyn puolella yleensä vähätellään...

Aikaisemmat toimintaohjeet

- Ohjeistus on ja se on tehty valtakunnallisesti yhdessä PolAmk ja Häken kanssa. Sitä myös käytetään. EI kannata keksiä pyörää -taas- uudestaan vaan kehittää materiaalin levittämistä alan oppilaitoksiin
- Aiheesta tehty jo mm. erään opinnäytetyön tuotoksena toimintaohje väkivalta ja uhkatilanteisiin varautumiseen, tätä voisi hyödyntää

Ensihoitajien oikeusasema

- Toivottavasti lakipykälään saadaan joskus uudistus jonka myötä ensihoitajat rinnastetaan virkamiehiin siinä missä poliisit ja palomiehet kun kyseessä on uhka- ja väkivaltatilanne
- ...ensihoitajat tulisi saattaa laissa virkamiehiin rinnastettaviksi

Muita poimintoja

- Kun en ole itse niitä tarvinnut niin en tiedä miksi niistä vouhotetaan. Eivät ole itseä juurikaan askarruttaneet
- Tällä hetkellä ohjeita puuttuu varmasti siksi, että sen laatiminen nostaisi esiin tarpeita toimintatapojen ja työvälineiden muuttamiseksi. Helpompaa on todeta riski merkityksettömäksi, koska harvoin mitään sattuu
- Ensihoidon puolella väkivaltatilanteisiin varautuminen on toistaiseksi todella heikolla pohjalla ja tähän tulisi saada valtakunnallinen tuki, ohjeistus ja perusteellinen koulutus, joka olisi pakollinen kaikille työntekijöille

5.4 Yhteenveto ja johtopäätökset

5.4.1 Toimintaohjeet pelastuslaitoksissa

Kyselytutkimukseen osallistui 19 pelastuslaitosta ja kyselyyn tuli yhteensä 525 vastausta. Kyselyn vastaajaryhmä käsitti noin 8 % pelastuslaitosten päätoimisesta henkilöstöstä vuonna 2017 (Pelastustoimen taskutilasto 2013 – 2017, 6). Pelastustoiminnan ja ensihoidon työntekijät muodostivat 90 % vastauksista, riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöiden muodostaessa loput 10 %. Kyselyyn vastanneista enemmistö työskenteli miehistötason virassa (72 %) ja yli puolella vastaajista oli työkokemusta vähintään 11 – 15 vuotta.

76 % vastaajista kertoi työpaikaltaan löytyvän väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet. 24 % vastasi, että työpaikalta ei löytynyt toimintaohjeita tai he eivät olleet niistä ainakaan tietoisia. Yleisimmät asiat, jotka väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeissa huomioitiin, olivat uhka-, vaara- tai väkivaltatilanteesta ilmoittaminen työnantajalle, suojavälineiden/-varusteiden käyttö ja tilanteen jälkihoito. Vastausten perusteella rikosilmoituksen tekeminen oli jätetty vähimmälle huomiolle suurimmassa osassa toimintaohjeita.

Enemmistö vastaajista (56 %) oli joutunut vähintäänkin yhden kerran työtehtävissään tilanteeseen, jossa heidän oli tarvinnut käyttää väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. 44 % vastaajista ei ollut joutunut kyseenomaisiin tilanteisiin kertaakaan. Väkivalta- tai uhkatilanteiden toimintaohjeita oli käytetty muun muassa pelastustoiminnan operatiivisissa tehtävissä, poliisijohtoisissa tehtävissä, ensihoitotehtävillä, palotarkastuksilla ja jälkipuinnissa (defusing). 18 % vastaajista oli joutunut tilanteisiin, joissa he olisivat tarvinneet toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla. Yleisin syy miksi toimintaohjeita ei ollut saatavilla, selittyi sillä, että tilanteet olivat tapahtuneet aikana, jolloin toimintaohjeita ei oltu vielä luotu. Tilanteet saattoivat olla 10 vuotta vanhoja. Syiksi nousi kuitenkin myös ohjeiden puutteellisuus muun muassa väkivalta- tai uhkatilanteesta ilmoittamisen, kuten rikosilmoituksen tekemisen osalta. Ohjeistusta ja työnantajan tukea olisi tarvittu myös väkivaltatilanteista aiheutuneiden oikeusasioiden kanssa.

Tutkimuskyselyn perusteella väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet on järjestetty pelastuslaitoksissa vaihtelevasti. Vastausten perusteella toimintaohjeet löytyvät valtaosasta pelastuslaitoksista, mutta niiden sisältö on hyvinkin kirjavaa. Kyselystä selvisi, että yleisimmin toimintaohjeet eivät ole sisällöltään täysin optimaaliset, vaan niistä puuttuu asioita, jotka työntekijät kokevat tarpeellisiksi. Osassa pelastuslaitoksista tilannetta voidaan parantaa yksinkertaisesti jo sillä, että ohjeet kootaan yhteen ja ne saatetaan työntekijöille helposti saataville. Toisissa laitoksissa täytyy taas täydentää ja päivittää ohjeita, niin että ne vastaavat nykyisiin väkivalta- ja uhkatilanteisiin, joita työntekijät työtehtävissään kohtaavat. Tärkeää on, että ohjeita tehtäisiin yhteistyössä työntekijöiden kanssa, koska heitä ohjeet pääsääntöisesti palvelevat.

5.4.2 Kuinka työntekijät kokevat toimintaohjeiden vastaavan tarpeita

Kokonaisuudessaan väkivalta- ja uhkatilanteita ja niihin liittyviä toimintaohjeita pidettiin tärkeänä aiheena, johon tulisi kiinnittää huomioita aiempaa tarkemmin. Tutkimuskyselystä nousi esille vastauksia, joissa keuhuttiin oman työpaikan suhtautumista aiheeseen ja kerrottiin, kuinka ohjeistusta päivitetään parasta aikaa ja koulutetaan työvuoroille, mutta tätäkin enemmän vastauksissa mainittiin työnantajan ja työntekijöiden huonosta asennoitumisesta kyseenomaista aiheita kohtaan. Vastaajat kokivat, että työssä esiintyviä uhkia vähätellään niin työnantajan kuin työntekijöidenkin puolesta. Työntekijät ajattelevat tiettyjen väkivalta- ja uhkatilanteiden kuuluvan

työnkuvaan ja työkuultuuriin, joiden vuoksi näistä ei ilmoiteta eteenpäin. Asenteiden lisäksi koettiin, että tiedon puute johti ilmoitusten jättämättä tekemisiin. Osa työntekijöistä ei muun muassa tiennyt milloin asiakkaan uhkaava käytös ylittää ilmoituskynnyksen, koska päihtyneiden asiakkaiden kanssa sanalliset uhkailut ovat arkipäivää. Näihin tilanteisiin kaivattiin selkeää ohjeistusta.

Vastaaajista 94 % oli täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten ovat tärkeä asia. Vastajat olivat pääosin (58 %) sitä mieltä, että heidän työpaikkansa toimintaohjeet vastasivat tarkoitustaan. Suurin syy, miksi toimintaohjeiden ei katsottu vastaavan tarkoitustaan oli se, että ohjeet sijaitsivat hajallaan eri paikoissa. Syyksi katsottiin myös se, että ohjeet olivat vanhentuneet tai niitä ei oltu päivitetty ajankohtaisiksi. Vastauksien mukaan ohjeet painottuvat liian paljon väkivalta- tai uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja konkreettisia ohjeita, kuinka toimia tilanteen aikana, ei ole tarpeeksi. Vastauksissa toivottiin myös riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn yksintyöskentelyyn liittyvän ohjeistuksen huomioimista nykyistä paremmin.

Väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeiden tarve tai nykyisten ohjeiden puutteellisuus keräsivät kritiikkiä vastauksissa. Yleisesti eniten vastauksissa koettiin tarvetta ohjeistukselle, jossa olisi käsitelty seuraavia asioita:

- väkivalta- ja uhkatilanteessa toimiminen (käytännön esimerkit ja toimintamallit tilanteen aikana)
- väkivalta- tai uhkatilanteesta ilmoittaminen (mistä ja miten ilmoitetaan työntajalle, milloin ja miten tehdään rikosilmoitus)
- kieltäytyminen väkivaltaan tai sen uhkaan vedoten (milloin voi kieltäytyä menemästä kohteeseen työturvallisuuteen vedoten, millä kriteereillä pyydetään poliisi kohteeseen)
- esimiesten ohjeistus (jälkihoidon järjestäminen ja mitä tehdä, jos työntekijä on joutunut väkivalta- tai uhkatilanteeseen)
- suojavälineet/-varusteet (suojarusteiden taso ja käyttöaiheet, tehtävälajit, joissa käytettävä)
- hätäkutsun käyttö (miten tehdä Virvellä, kuinka tehdä äänettömästi)
- varotiedon ilmoitus (milloin ja miten tehdään)
- riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöiden huomioiminen (palotarkastajien työturvallisuus, yksintyöskentely, pelastuslain 42 § riskikohteet)
- viranomaisyhteistyö (poliisin toimintatavat, yhteisharjoitukset poliisin kanssa).

5.4.3 Valtakunnallinen toimintaohjeistus

86 % kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että pelastusalueelle tulisi luoda valtakunnallinen ja yhtenäinen väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeistus. Suurimpana ongelmana valtakunnalliselle toimintaohjeistukselle koettiin alueelliset erot kuten välimatkat, poliisin avunsaantiajat, pelastuslaitosten erilaiset resurssit ja toimintatavat. Näiden vuoksi yhtenäinen ohjeistus ei toimisi samalla tavalla esimerkiksi maaseudulla ja pääkaupunkiseudulla. Ratkaisuksi kuitenkin nähtiin, että valtakunnallisesta ohjeistuksesta luodaan yleinen ohje, joka määrittää vähimmäisvaatimukset ja jonka pohjalta pelastuslaitokset pystyisivät luomaan oman tarkemman ohjeistuksensa, jossa alueelliset erityispiirteet voidaan ottaa huomioon. Vastauksissa oltiin yleisesti sitä mieltä, että kaikkialla pitäisi olla lähtökohtaisesti sama väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisen taso ja vaatimukset, joiden lisäksi tulisi ottaa huomioon mahdolliset aluekohtaiset ja paikalliset eroavaisuudet. Mikäli valtakunnallinen ohjeistus olisi yleinen ohje, haasteena koettiin, että siitä tulisi helposti ympäröivästi kirjoitettu ohje, jonka sisältö jäisi ontoksi ja pinnalliseksi.

Yleinen mielipide oli, että mikäli valtakunnallinen ohjeistus luotaisiin, tulisi siinä ottaa huomioon koko pelastusalan henkilöstö: pelastustoimi, ensihoito, riskienhallinta ja onnettomuuksien ehkäisy, hallinto, sopimuspalokunnat ynnä muut. Valtakunnallista ohjeistusta ei kannattaisi luoda tyhjästä eli keksiä niin sanotusti pyörää uudelleen, vaan tutkimuskyselyn vastausten mukaan tulisi hyödyntää ja päivittää jo olemassa olevaa materiaalia. Vastauksissa tuotiin esille muun muassa opinnäytteinä tehdyt toimintaohjeet, Suomen Palopäälystöliiton väkivalta- ja uhkatilannekoulutusmateriaalit ja joidenkin pelastuslaitosten juuri päivitettyt ensihoitoa koskevat toimintaohjeistukset.

Valtakunnallisen ohjeistuksen hyödyksi nähtiin, että sillä voitaisiin vähentää päällekkäistä työtä ja maakunta- ja kuntarajoja ylittävissä tehtävissä, kun kaikilla olisi samat toimintaohjeet. Kyselyn vastauksista ilmeni, että jollakin pelastuslaitoksella on käytössään ainoastaan kaupungin yleiset ohjeet, eikä pelastuslaitoksen työtehtäviin kohdennettua ohjeistusta väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Vastauksissa mainittiin myös, kuinka pelastuslaitoksen ensihoitoon kohdistuva väkivalta- ja uhkatilanteiden ohjeistus tulee osittain sairaanhoitopiiriltä. Valtakunnallisen ohjeistus voisi olla ristiriidassa kaupungin ja sairaanhoitopiirien ohjeistuksen kanssa, mikä tulisi ottaa huomioon, jos valtakunnallinen ohjeistus luodaan.

Vastauksissa ehdotettiin myös, että mikäli valtakunnallinen ohjeistus luodaan, tulee sen mahdollisuuksien mukaan perustua työturvallisuuslakiin. Tällöin voidaan perustella ja vaatia kaikilta pelastuslaitoksilta sama varautumisen taso ja vaikuttaa siihen tosiasiaan, että tällä hetkellä on laitoksia, joissa ei ole toimintaohjeita ollenkaan. Lähtökohtaisesti ohjeistuksessa varaudutaan väkivalta- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja siihen, että tilanteilta vältyttäisiin. Osa tilanteista tapahtuu kuitenkin äkillisesti ja niin, että niihin ei voida ennalta varautua. Tällaisissa tapauksissa työntekijät voivat viime kädessä joutua käyttämään voimakeinoja tilanteesta pois pääsemiseen. Mikäli väkivalta- ja uhkatilanteiden ohjeistusta säätelisi lainsäädäntö, helpottaisi se työntekijöiden tilanteiden aikaista päätöksentekoa ja toimisi samanaikaisesti työntekijöiden turvana mahdollisissa jälkiseurauksissa, esimerkiksi jos voimakeinoja on jouduttu käyttämään.

5.5 Kyselyn luotettavuuden arviointi

Kyselyyn tuli 525 vastausta ja siihen osallistui 19 pelastuslaitosta, joista yli puolessa kyselyyn vastasi yli 20 henkilöä. Koska kyselyn vastausprosentti oli hyvä verraten muihin alan tutkimuksiin tai opinnäytetöiden kyselyihin, ja koska tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset, voidaan kyselytutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia pitää hyvänä (Heikkilä 2014, 2). Kyselytutkimuksen tuloksia voidaan pitää suuntaa antavana tai lähes kattavana kuvana pelastuslaitosten toimintaohjeiden tilasta. Kyselytutkimuksen luotettavuuteen liittyy kuitenkin muutamia kohtia, jotka ovat yleisiä kaikkien kyselyiden luotettavuuden kannalta, kuten myös tämänkin kyselyn.

Kyselytutkimuksen tuloksissa (ks. kohta 5.3 *Tutkimuksen tulokset*) on eroteltu osa kysymyksien vastauksista tehtäväalueittain niin, että pelastustoiminnan, ensihoidon sekä riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöiden vastauksien väliset eroavaisuudet ovat näkyvissä. Jos tehtäväalueita ei olisi kysytty tai eroteltu, ei voitaisi varmistua kyselyn otannasta. Tällöin ei voitaisi olla varmoja ovatko vastaukset esimerkiksi ainoastaan ensihoidon työntekijöiltä. Koska tehtäväalueet on eritelty, voidaan sen katsoa lisäävän kyselyn luotettavuutta.

Kaikkia pelastuslaitoksien pelastustoiminnan, ensihoidon sekä riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn työntekijöitä pyydettiin vastaamaan kyselytutkimukseen. Kyselyyn vastaaminen perustui kuitenkin vapaaehtoisuuteen, ja ei voida olla varmoja onko kyselyn tuloksien otanta vääristynyt niin, että kyselyyn ovat vastanneet vain ne työntekijät, jotka pitävät väkivalta- ja uhkatilanteita ja niiden toimintaohjeita tärkeänä

asiana. Lisäksi ei ole tietoa jakelun onnistumisesta ja siitä tavoittiko kysely kaikki toivotut työntekijät, jolloin ei voida olla varmoja, että kaikki halukkaat ovat voineet vastata kyselyyn. Nämä seikat ovat osaltaan voineet vaikuttaa kyselyn tuloksiin.

Kyselyyn vastattiin sähköpostilla jaetun linkin kautta. On mahdollista, että sama henkilö on vastannut kyselyyn usean kerran. Tämänkaltainen mahdollisuus on kuitenkin hyvin pieni, koska kyseisellä toiminnalla tuskin saavutettaisiin mitään.

Ei ole varmistusta siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn, kuten ovatko he vastanneet rehellisesti ja huolellisesti. Opinnäytetyökyselyitä ja muita saapuu pelastuslaitoksille useita ympäri vuoden, mikä itsessään laskee vastausprosenttia ja vaikuttaa varmasti myös siihen, kuinka paljon työntekijät panostavat ja käyttävät aikaa kyselyyn vastaamiseen. Kyselytutkimuksen avoimen vastauskentän vastauksista voidaan päätellä, että osa vastaajista on paneutunut kyselyn vastaamiseen enemmän kuin toiset osan vastauksista ollessa laajoja ja osan vastauksista ollessa yhden sanan pituisia.

Ei ole selvyttä siitä, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Väärinymmärryksiä koitettiin vähentää tarkentamalla kyselyä koskettava aihe, kyselyn ensimmäisellä sivulla, jossa määriteltiin muun muassa väkivalta ja asiakastyöväkivalta. Väärinymmärryksiä on kuitenkin vaikea kontrolloida ja täyttä varmuutta ei ole, etteikö joku vastaajista olisi voinut ymmärtää kyselyn aiheen väärin.

Toimintaohjeet ovat itsessään hyvin ympäröityä käsite, jonka vastaajat ovat voineet käsittää usealla eri tavalla. Tämä on voinut vaikuttaa osittain kysymyksiin vastauksiin, kuten kysymyksen 7. *Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olet joutunut käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita?* -kohdalla. Yhdessä tapauksessa vastaaja muun muassa mainitsi, että hän oli laskenut ainoastaan vakavat väkivaltatilanteet ja jättänyt kaikki uhkatilanteet pois laskuista, minkä vuoksi hän oli vastannut *1 kerran*, vaikka todellisuudessa tilanteita oli ollut useita.

6 POHDINTA

6.1 Opinnäytetyön alkuperäiset tavoitteet

Alustava suunnitelmani oli tutkia ja selvittää laajasti pelastuslaitoksien varautumista väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Tarkoitukseni oli selvittää valtakunnallisesti pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisen nykytilannetta tarkkailemalla niihin liittyviä suojarusteita, väkivalta- ja uhkatilannekoulutusta sekä toimintaohjeita väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Tutkimuksen perusteella oli tarkoitus muodostaa kokonaiskuva pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta.

Opinnäytetyötä tehdessäni ja tutkimusaineistoon perehtyessäni sekä pelastusalan työntekijöiden kanssa keskusteltuani minulle kuitenkin selvisi, kuinka paljon väkivalta- ja uhkatilannekoulutus erosi pelastuslaitoksien kesken, kuinka pelastuslaitoksissa suojavälineet ja niiden käytön perehdytys erosivat ja kuinka kuuleman mukaan kaikissa pelastuslaitoksissa ei olisi väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. Esille myös nousi riskienhallinnan ja onnettomuuksien ehkäisyn tehtäväalueisiin kohdistuneiden uhkatilanteiden yleisyys ja toimintaohjeiden puutteellisuus. Työturvallisuuslain (738/2002) 27 §, 2 momentin: ”Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet”, särähti korvaani. Näin ollen mielestäni oli tärkeää saada tietoa yhdestä varautumisen lakisääteisestä osa-alueesta tarkemmin kuin monesta osa-alueesta yleisesti. Tämän vuoksi muutin tutkimukseni koskemaan ainoastaan väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita.

6.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyön rajaus oli aluksi haastavaa, koska en tiennyt, kuin että haluan tehdä opinnäytetyön koskien pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta. Halusin tehdä työn, joka tuottaisi hyödyllistä tietoa pelastusosalalle. Aihealueeseen perehtyessäni minulle selveni, että olennaisia osa-alueita väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumiseen liittyen oli useita. Opinnäytetyön aloitin lähtökohdasta, että tutkin väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyen pelastuslaitoksien koulutusta, suojavälineitä ja toimintaohjeita. Näillä tiedoilla lähdin lähestymään Pelastuslaitosten kumppanuusverkostoa, Suomen Palopäällystöliittoa ja yksittäisiä pelastusalan työntekijöitä toivoen, että he voisivat auttaa opinnäytetyöni rajauksessa. Useimmiten lähetin henkilöille sähköposteja, joihin jumi tuuin odottamaan vastauksia päiviksi tai viikoiksi. Usein minut ohjattiin ottamaan yhteyttä johonkin toiseen ja sieltä taas toiseen

henkilöön. Opinnäytetyöni ja sen rajaus jäivät itselleni epäselviksi ja pelko heräsi, kuinka opinnäytetyöni kävisi.

Vuosi vierähti opinnäytetyön aloittamisesta ja oli aika aloittaa yhteydenotot uudestaan. Tällä kertaa suoritin yhteydenotot puhelimella soittaen ja vastauksia minua askarruttaviin kysymyksiin alkoi löytyä. Puheluiden aikana minulle myös selvisi muita opinnäytetyöhöni liittyviä hyödyllisiä tietoja koskien pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteita, joita en olisi itse edes osannut ajatella tai kysyä. Kun oikeat henkilöt olivat löytyneet ja saatu tavoitettua tuntui, että opinnäytetyökin alkoi edetä kunnolla. Uskon uuden työvaiheen löytöön vaikuttaneen myös sen, että pystyin keskittymään opinnäytetyöhöni täysipäiväisesti, toisin kuin aikaisemmin, jolloin suoritin opintojani ja puuttuvia työharjoitteluita opinnäytetyön teon rinnalla.

Opinnäytetyön kyselyn jakelu onnistui hyvin, kiitos Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston koordinaattori Terhi Virtasen. Kun kysely oli jaettu pelastuslaitoksille, alkoi vastauksia kyselyyn saapua hyvissä määrin. Kyselystä ja sen saatekirjeestä tehtiin tarkoituksenmukaisesti sellainen, että tutkimuslupahakemuksilta vältyttäisiin. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että pelastuslaitoskohtaisia vastauksia ei tultaisi erittelemään tai vertailemaan keskenään, niin että tuloksista ilmenisi mikä pelastuslaitos olisi kyseessä.

Kyselyn jakelua seuraavana päivänä kuitenkin saapui yhdeltä pelastuslaitokselta sähköposti, jossa pyydettiin täyttämään tutkimuslupahakemus, ennen kuin kyseisen pelastuslaitoksen työntekijät saisivat vastata kyselyyn. Aloitin tutkimuslupahakemuksen ja sen liitteiden järjestelyn heti sähköpostin saatuani. Kaikeksi onnekseni opinnäytetyöni ohjaaja onnistui tekemään tarvittavat toimenpiteet Pelastusopiston päässä, minkä johdosta tutkimuslupahakemus saatiin tehtyä muutamassa tunnissa vielä saman päivän aikana. Pahimmassa tapauksessa tutkimuslupapyyntöjä olisi tullut useita, niihin ei oltaisi välttämättä saatu myöntäviä vastauksia, kyselyn vastausmäärät olisivat pienentyneet ja kyselyn aikataulu olisi täytynyt järjestää uusiksi.

Kyselyn vastausprosentin selvittämiseksi minun oli alun perin tarkoitus verrata pelastuslaitoskohtaisia henkilöstömääriä tehtäväalueittain vastaajien määrään. Tämä osoittautui kuitenkin mahdottomaksi, koska en saanut käsiini tarvittavia pelastustoiminnan, ensihoidon ja riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn henkilöstömääriä jokaisesta pelastuslaitoksesta. Koska kysely oli jaettu kahta eri kanavaa

pitkin pelastuslaitoksille ja ylimmälle johdolle, jonka tarkoituksena oli jakaa kysely alaisilleen, oli kyselyn saaneiden henkilöiden kokonaismäärää mahdotonta selvittää. Lopulta päädyin käyttämään *Pelastustoimen taskutilastoa 2013 – 2017*, josta selvisi pelastuslaitosten päätoimisen henkilöstön määrät vuodelta 2017.

Pidin opinnäytetyösuunnitelmani helmikuussa 2018. Suunnitelman mukaan opinnäytetyöni tavoitteena oli valmistua joulukuuhun 2018 mennessä. Olin kuitenkin varautunut, että työn valmistuminen voisi vierähtää ensivuoden puolelle. Kyselytutkimuksen ajankohdan siirtyessä alkuvuodelle 2019, luontaisesti opinnäytetyöni valmistuminenkin siirtyi. Lehtiartikkeleita ja uutisointia oli kerääntynyt kuitenkin vuodenvaihteen yhteydessä paljon, mikä palveli hyvin opinnäytetyöni teoriaosiota. Loppujen lopuksi koenkin opinnäytetyön aikataulun viivästymisen siis vain positiivisena asiana. Opinnäytetyöprosessi kesti omalta osaltani yhden vuoden ja kolme kuukautta. Alkuvaikeuksista ja rajauksen supistumisesta huolimatta olen enemmän kuin tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen.

6.3 Jatkotutkimusaiheita

Koska rajaukseni kohdistui opinnäytetyötä tehdessä uudelleen koskemaan vain ja ainoastaan pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, jäivät muut väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumiseen liittyvät osa-alueet tässä opinnäytetyössä pienemmälle huomiolle. Ajankohtaisiin lehtiartikkeleihin, keskusteluun ja tutkimuksiin perehtyessäni sekä lopulta tutkimuskyselyn valmistuttua nousi esiin mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Mielestäni hyviä jatkotutkimusaiheita olisivat seuraavat:

- Tutkimus pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilannekoulutuksesta (kuinka usein pidetään, kuka pitää, kattaako koko henkilöstön, ym.)
- Tutkimus pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyvistä suojavälineistä (kyselystä selvisi, että useassa paikassa vääränkokoisia ja ohjeistuksessa puutteita)
- Pelastuslaitoksien riskienhallinnan ja onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn liittyvien pelastuslain (379/2011) 42§:n riskikohteet ja tämän tuomat vaatimukset väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumiseen
- Pelastuslaitoksien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeiden sisällön tutkiminen eli mitä toimintaohjeet ovat konkreettisesti ja käytännössä (kuka tehnyt, asiasisältö, onko huomioitu kaikki tehtäväalueet, ym.)

- Pelastuslaitosten väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumiseen liittyvän tehdyn työn kartoitus (paljon päällekkäistä työtä, voisi koota ja verrata mitä on jo tehty, että jatkossa voitaisiin keskittyä materiaalien päivittämiseen ja paranteluun).

LÄHTEET

- Asema. 2016. *Vältä uhka –koulutus kertoo miten*. www-dokumentti.
<http://www.asema.eu/2016/08/valta-uhka-koulutus-kertoo-miten/>. 4.1.2019.
- Asema. 2017. *Uusi Uhkatilannekoulutus valmiina kentälle*. www-dokumentti.
<http://www.asema.eu/2017/04/uusi-uhkatilannekoulutus-valmiina-kentalle/>. 15.12.2018.
- Asema. 2018. *Liitot: Uhkatilanteet vaativat toimenpiteitä*. www-dokumentti.
<http://www.asema.eu/2018/02/liitot-uhkatilanteet-vaativat-toimenpiteita/>. 6.1.2019.
- Asema. 2019. *Huolena ensihoitajien kokema uhka*. www-dokumentti.
<http://www.asema.eu/2019/02/huolena-ensihoitajien-kokema-uhka/>. 26.2.2019.
- Auvinen, K. 2016. *Uhka- ja vaaratilanteet ensihoidossa – Koulutus Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen Kuusamon toimipisteelle*. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio.
- Heikkilä, T. 2014. *Tutkimuksen luotettavuuden arviointi*. www-dokumentti.
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/7.RAPORTOINTI/TutkimuksenLuotettavuus.pdf>.
 19.3.2019
- Helin, H. 2013. *Uhka- ja väkivaltatilanteet sairaalan ulkopuolisessa ensihoidossa - Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen ensihoitohenkilöstön kokemuksia*. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Hietala, H., Hurmalainen, M. ja Kaivanto, K. 2010. *Työsuojeluvastuuopas*. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 20. painos. Tammi. Helsinki.
- Höök, J. ja Huttunen, H. 2007. *Työturva -07 hanke. Uhka- ja väkivaltatilanteiden huomioiminen osana pelastusalan työturvallisuutta*. Pelastusopiston julkaisu. Kuopio.
- Höök, J. 2013. *Pelastustoimen työturvallisuuden poikkeamaraportointi. Nykytilan kartoitus ja kehittäminen*. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

Iltalehti. 2016. *Pelastustyöntekijät kohtaavat yhä useammin väkivaltaa: ”Keikalla joutuu varomaan koko ajan”*. www-dokumentti.

<https://www.iltalehti.fi/uutiset/a/201611232200031513>. 4.1.2019.

Inha, M., Niemelä, N. ja Pikkarainen, M. 2018. *Jokilaaksojen pelastuslaitoksen ensihoitajien kokemuksia uhka- ja väkivaltilanteista*. Opinnäytetyö. Centria-ammattikorkeakoulu.

Kaleva 2017. *Väkivallan uhka ensihoidossa lisääntynyt - Yle: Ensihoitajille ja palomiehille luodinkestävät kypärät ja suojaliivit*. www-dokumentti.

<https://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/vakivallan-uhka-ensihoidossa-lisaantynyt-yle-ensihoitajille-ja-palomiehille-luodinkestavat-kyparat-ja-suojaliivit/772168/>. 20.12.2018.

Kallio, H., Airila, A. ja Lusa, S. 2010. *Hyvä työterveys- ja työturvallisuustoiminta pelastuslaitoksissa*. Tammerprint Oy. Tampere.

Kallio, H. 2007. *Työturvallisuusriskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta pelastuslaitoksissa*. Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Ketola, J. ja Kokki, E. *Pelastustoimen taskutilasto 2013-2017*. 2018. Pelastusopiston julkaisu. Kuopio. www-dokumentti. http://info.smedu.fi/kirjasto/Sarja_D/D2_2018.pdf . 20.2.2019.

Kimpimäki, N., Rauramaa, E. ja Saavalainen, T. 2017. *Väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautuminen ensihoidossa. Toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteisiin*. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio.

Kouvolan Sanomat. 2017. *Väkivalta ja uhkailu lisääntyneet ensihoitajien töissä — Kymenlaaksossa vuosittain pari vakavaa uhkatilannetta*. www-dokumentti.

<https://kouvolansanomat.fi/uutiset/lahella/8fabab12-e4c1-4edf-9931-65b21e74d01f>. 6.1.2019.

Köykkä, E. 2016. *Lainsuojaton ensihoitaja. 9Lives Oy:n ensihoitajien kokemat uhka- ja väkivaltilanteet turvallisuusjohtamisen näkökulmasta*. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Leppänen, P. 2016. *Väkivalta- ja uhkatilanteet ensihoitajien kokemina*. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Visamäki.

Leppänen, T. 2017. *Ensihoidon työturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteiden näkökulmasta ensihoitajien kokemana Pirkanmaalla*. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

National Fire Protection Association Journal 1/2019, 26-29. Jesse Roman. *“I have been kicked, punched, bitten, spit on, verbally abused. You name it, I’ve had it all.”*

Pelastusalan ammattilainen. *Palomiesliitto: Ensihoitajille ei tule antaa ”poliisivaltuuksia”*. www-dokumentti. <https://ammattilainen.fi/ei-poliisivaltuuksia-ensihoitajille/>. 4.1.2019.

Pelastusalan ammattilainen. 2017. *Väkivallan uhkasta rohkaistaan ilmoittamaan*. www-dokumentti. <https://ammattilainen.fi/vakivallan-uhkasta-rohkaistaan-ilmoittamaan/>. 3.1.2019.

Pelastusalan ammattilainen. 2018. *Puhe purkaa väkivallan muiston*. www-dokumentti. Arkistonosto -juttu on julkaistu aiemmin Pelastusalan ammattilaisessa 6/2012. <https://ammattilainen.fi/puhe-purkaa-vakivallan-muiston/>. 20.12.2018.

Pelastusalan ammattilainen 2/2018, 44 - 47. Mikko Terävä. *Ehjänä kotiin ensihoitotyöstä*.

Pelastusalan ammattilainen 4/2018, 26 - 29. Mikko Terävä. *Väkivalta ei kuulu työhön!*

Pelastusalan ammattilainen. 5/2018, 22 - 23. *Voimankäyttö ei kuulu ambulanssiin*.

Pelastusalan ammattilainen. 5/2018, 24 - 25. *Väkivalta: Maailmalla kiristetään tuomioita*.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. *Uhka- ja väkivaltatilanteet vuonna 2014 - 2017*. Ensihoitopäällikkö Jorma Kuikan sähköposti 14.1.2019.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2019. *Pelastuslaitokset huolissaan ensihoitajiin kohdistuvista uhka- ja väkivaltatilanteista*. Tiedote. 20.2.2019.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2019. *Uhka- ja väkivaltatilanneilmoitukset pelastuslaitoksissa ja Eksotessa vuonna 2018*. Saatekirje pelastuslaitoksille 18.2.2019.

Pelastustieto. 2016. *Uhkatilannekoulutus yhtenäiseksi – ”Ei kamppailuseuran jippoja”*. www-dokumentti. <https://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/tyoturvaluisuus/alan-uhkatilannekoulutus-yhtenaiseksi-ei-kamppailuseuran-jippoja/>. 5.1.2019.

Pelastustieto. 2017. *Uhkatilannekoulutus odottaa löytämistään – missä sopimuspalokunnat?* www-dokumentti. <https://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/tyoturvaluisuus/uhkatilannekoulutus-odottaa-loytamistaan-missa-sopimuspalokunnat/>. 17.12.2018.

Pelastustieto. 2018. *Ensihoitajat tarvitsevat yhteisen toimintamallin uhka- ja väkivaltatilanteisiin*. www-dokumentti. <https://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/ensihoito/ensihoitajat-tarvitsevat-yhteisen-toimintamallin-uhka-ja-vakivaltatilanteisiin/>. 10.1.2019.

Pelastustieto. 2018. *Potilaslaki viivästyy -ensihoitajien mielestä auttajan rooli on paras suoja kentällä*. www-dokumentti. <https://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/ensihoito/potilaslaki-viivastyy-ensihoitajien-mielesta-auttajan-rooli-on-paras-suoja-kentalla/>. 5.3.2019.

Pelastustieto. 2019. *Järjestöt: Ensihoitajien työturvallisuutta parannettava kansallisella hankkeella*. www-dokumentti. <https://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/ensihoito/jarjestot-ensihoitajien-tyoturvaluusutta-parannettava-kansallisella-hankkeella/>. 29.2.2019.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. ja Koskelainen, M. 2015. *Haastavat asiakastilanteet: väkivalta työssä*. Talentum. Helsinki.

Rantanen, M. 2015. *Uhka- ja väkivaltatilanteet ensihoidossa ja pelastustoimessa*. Seminaari. Pelastusopisto. Kuopio. <http://docplayer.fi/19604802-Uhka-ja-vakivaltatilanteet-ensihoidossa-ja-pelastustoimessa-mari-rantanen-ensihoitaja-keskiuudenmaan-pelastuslaitos.html>. 15.1.2019.

Reijonen, M. 2015. *Työntekijän työturvallisuusvelvollisuudet ja -vastuu*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere.

Reinikainen, J. ja Viirtala, J. 2008. *Väkivallan ilmenemismuodot ja syntyyn vaikuttavat tekijät sairaalan ulkopuolisessa ensihoidossa -kirjallisuuskatsaus*. Opinnäytetyö. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Helsinki.

Rikostentorjuntaneuvosto. *Alkoholi ja väkivalta*. Rikostentorjuntaneuvoston verkkosivut. www-dokumentti. <https://rikostentorjunta.fi/alkoholi-ja-vakivalta>. 4.3.2019.

Rikostentorjuntaneuvosto. *Väkivalta*. Rikostentorjuntaneuvoston verkkosivut. www-dokumentti. <https://rikostentorjunta.fi/vakivalta>. 4.3.2019.

Ronkainen, J. 2018. *Tiedote: Edustaja Ronkainen (PS.) jätti aloitteen rikoslain muuttamiseksi: ”Ensioitajiin kohdistuvasta väkivallasta kovemmat rangaistukset!”* Tiedote. www-dokumentti. <https://www.jarironkainen.fi/tiedote-edustaja-ronkainen-ps-jatti-aloitteen-rikoslain-muuttamiseksi-ensioitajiin-kohdistuvasta-vakivallasta-kovemmat-rangaistukset/>. 5.3.2019.

Saarimaa, J. 2014. *Henkilökunnalle tarjottava henkinen ensiapu pelastuslaitoksissa*. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio.

Seura. 2018. *Väkivallan uhka on rankinta tässä työssä. Seura vietti päivän ambulanssin kyydissä. Työssä kohdattu väkivalta puhuttaa ensioitajia*. www-dokumentti. <https://seura.fi/asiat/ajankohtaista/vakivallan-uhka-on-rankinta-tassa-tyossa-seura-vietti-paivan-ambulanssin-kyydissa-tyossa-kohdattu-vakivalta-puhuttaa-ensioitajia/>. 13.1.2019.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2014. *Väkivallan uhka työelämässä*. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka -jaoston raportti. Helsinki. www-dokumentti. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1. 4.3.2019.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. *Lakiluonnos tuli puskiasta -Mitä pirua STM?* www-dokumentti. <http://www.systole.fi/index.php/422-lakiluonnos-tuli-puskiasta-mit%C3%A4-pirua-stm>. 26.2.2019.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. *"Meille tehty uhkakoulutus"*. www-dokumentti. <http://www.systole.fi/index.php/378-meille-tehty-uhkakoulutus>. 17.1.2019.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. 2018. *Ensihoitajien päästävä ehjänä töistä kotiin*. www-dokumentti. [http://www.systole.fi/index.php/394-ensihoitajien-p%C3%A4st%C3%A4v%C3%A4st%C3%A4v%C3%A4-ehj%C3%A4n%C3%A4-t%C3%B6ist%C3%A4-kotiin](http://www.systole.fi/index.php/394-ensihoitajien-p%C3%A4st%C3%A4v%C3%A4st%C3%A4v%C3%A4v%C3%A4-ehj%C3%A4n%C3%A4-t%C3%B6ist%C3%A4-kotiin). 19.1.2019.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. 2018. *Lakialoite ensihoitajiin kohdistuvasta väkivallasta*. www-dokumentti. <http://www.systole.fi/index.php/412-lakialoite-ensihoitajiin-kohdistuvasta-v%C3%A4kivallasta>. 18.1.2019.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. 2018. *Vahva EI ensihoitajien pahoinpitelyille - myös lakiin!* www-dokumentti. <http://www.systole.fi/index.php/411-vahva-ei-ensihoitajien-pahoinpitelyille-my%C3%B6s-laissa>. 18.1.2019.

Suomen Ensihoidon Tiedotus Oy. 2019. *Ensihoitajien kokema uhka lisääntyy -kohtelee auttajaasi asiallisesti*. www-dokumentti. <http://www.systole.fi/index.php/445-ensihoitajien-kokema-uhka-lis%C3%A4%C3%A4ntyy-kohtelee-auttajaasi-asiallisesti>. 26.2.2019.

Suomen Palomiesliitto. 2018. *Ensihoidon työturvallisuus on huomioitava rikoslaissa*. www-dokumentti. <https://www.palomiesliitto.fi/fi/palomiesliitto/viestinta/uutisarkisto/?itemid=1944&a=viewItem>. 24.1.2019.

Suomen Palopäällystöliitto. 2018. *Väkivalta- ja uhkatilannekoulutus pelastus- ja ensihoitoalan henkilöstölle*. www-dokumentti. https://www.sppl.fi/koulutukset/henkiloston_lisa-_ja_taydennyskoulutus/vakivalta-_ja_uhkatilannekoulutus_pelastus-_ja_ensihoitoalan_henkilostolle.246.html. 8.12.2018.

Suomen perustuslaki 731/1999

Tehy. 2018. *Tehy ry:n kannanotto ensihoitopalveluissa työskentelevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden työturvallisuuden parantamiseksi*. Kannanotto. www-dokumentti. https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/lausunto_tai_kannanotto/2018/5.4.2018_tehyn

_kannanotto_ensihoitopalveluissa_tyoskentelevien_terveydenhuollon_ammattihenkiloid
en_t_id_11828.pdf. 20.1.2019.

Tehy. 2018. *Väkivallalle saatava loppu ensihoitoalalla*. www-dokumentti.
<https://www.tehy.fi/fi/ajankohtaista/vakivallalle-saatava-loppu-ensihoitoalalla>.
16.1.2019.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. *Väkivallan uhka*. www-dokumentti.
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>. 3.2.2019.

Työsuojeluhallinto. 2013. *Väkivallan uhka työssä*. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 46.
www-dokumentti.
<https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/V%C3%A4kivallan+uhka+ty%C3%B6ss%C3%A4+2016/cba409ad-5766-44b9-b813-d5652a22a300>. 2.3.2019.

Työturvallisuuskeskus. *Väkivalta- ja uhkatilanteet työpaikalla*.
Työturvallisuuskeskuksen verkkosivut. www-dokumentti.
https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/vakivalta_ja_uhkatilanteet. 7.3.2019.

Työturvallisuuslaki 738/2002

Yle. 2019. *Yli puolet sote-alan työntekijöistä raportoi väkivallasta – Ensihoitaja:
"Uhkailu on päivittäistä, kiinni käydään joka kuukausi"*. www-dokumentti.
<https://yle.fi/uutiset/3-10590126>. 11.1.2019.

Varsinais-Suomen pelastuslaitos. 2016. *Miksi väkivalta ja uhkailu ovat muuttuneet
osaksi auttajan arkea?* www-dokumentti. [https://blogit.turku.fi/vspelastus/miksi-
vakivalta-ja-uhkailu-ovat-muuttuneet-osaksi-auttajan-arkea/](https://blogit.turku.fi/vspelastus/miksi-vakivalta-ja-uhkailu-ovat-muuttuneet-osaksi-auttajan-arkea/). 25.2.2019.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimustaulukko aikaisemmista tutkimuksista

Liite 2. Kyselytutkimuslomake

Liite 3. Kyselytutkimuksen avointen kysymysten vastauksia

Liite 1. Tutkimustaulukko aikaisemmista tutkimuksista

Tutkimus: tekijä, vuosi ja nimi	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	Tutkimusmenetelmä	Tutkimusalue/otos	Tulokset/pohdinta
Juha Höök ja Hannu Huttunen 2007. <i>Työturva-07 hanke. Uhka- ja väkivaltatilanteiden huomioiminen osana pelastusalan työturvallisuutta.</i> Pelastusopiston julkaisu. Kuopio.	<ul style="list-style-type: none"> Selvitettiin pelastusalan henkilöstön kohtaaman työpaikkaväkivallan yleisyyttä, muotoa ja luonnetta Päätehtävänä oli selvittää kentän työturvallisuuden tilanne väkivaltatilanteiden osalta ja pelastuslaitosten työturvallisuuskulttuurin tila 	<ul style="list-style-type: none"> Internet-kysely Haastattelukäynnit Eri sidosryhmien työsuojelun toimintamalleihin tutustuminen 	<ul style="list-style-type: none"> Kyselyyn vastasi yhteensä 536 pelastusalan työntekijää 18 haastattelukäyntiä 	<ul style="list-style-type: none"> Hankkeen perusteella todettiin pelastusalan työturvallisuuskulttuurin olevan puutteellinen Koko henkilöstö on koulutettava väkivaltatilanteiden välttämiseen ja hallintaan Ohjeet on laadittava siten, että ne ymmärretään tarkoitettulla tavalla
Heidi Helin 2013. <i>Uhka- ja väkivaltatilanteet sairaalan ulkopuolisessa ensihoidossa - Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen ensihoitohenkilöstön kokemuksia.</i> Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.	<ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksena oli selvittää tekijöitä, jotka ovat liittyneet uhka- ja väkivaltatilanteiden syntyyn sairaalan ulkopuolisessa ensihoidossa Selvittää väkivalta- ja uhkatilanteista aiheutuneita seurauksia ja niiden jälkeistä menettelyä Selvittää ensihoitohenkilöstön mielipiteitä työnantajan järjestämiin turvallisuuskoulutuksiin 	<ul style="list-style-type: none"> Kvantitatiivinen tutkimus Kyselylomake 	<ul style="list-style-type: none"> Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen ensihoitajat Kyselyyn vastasi 78 ensihoitajaa 	<ul style="list-style-type: none"> Suurin osa ensihoitohenkilöstöstä on kokenut työssään väkivaltaa tai sen uhkaa Suurimmassa osassa tapauksista uhka- tai väkivaltatilanteen syntyyn vaikuttaneet tekijät ovat olleet päihteet tai mielenterveysongelmat Mikäli työntekijöiden väkivalta- ja uhkatilanteista raportointi olisi aktiivisempaa, se voisi osaltaan kehittää työturvallisuutta
Juha Höök 2013. <i>Pelastustoimen työturvallisuuden poikkeamaraportointi. Nykytilan kartoitus ja kehittäminen.</i> Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.	<ul style="list-style-type: none"> Tavoitteena oli saada määrällistä tietoa pelastustoimen poikkeamaraportoinnin nykytilasta 	<ul style="list-style-type: none"> Kvantitatiivinen tutkimus Kyselytutkimus 	<ul style="list-style-type: none"> Pelastustoimen eri ammattiryhmät koko maassa Kyselyyn vastasi 161 henkilöä 	<ul style="list-style-type: none"> Poikkeamaraportointi ja työturvallisuuskulttuuri eri pelastuslaitoksissa vaihtelee suuresti Pelastusosalalle tulee perustaa valtakunnallinen poikkeamaraportointijärjestelmä
Pekka Leppänen 2016. <i>Väkivalta- ja uhkatilanteet ensihoitajien kokemina.</i> Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Visamäki.	<ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksena oli selvittää ensihoitajien kokemuksia väkivalta- ja uhkatilanteista Tavoitteena oli kehittää ensihoitajien osaamista väkivalta- ja uhkatilanteiden kohtaamisessa ja raportoinnissa 	<ul style="list-style-type: none"> Pirkanmaan pelastuslaitoksen työturvallisuus tietojärjestelmään (Työturva Monitori) tehtyjen väkivalta- ja uhkatilanteiden raporttien analysointi Teemahaastattelu 	<ul style="list-style-type: none"> Haastatteluun osallistui 6 Pirkanmaan pelastuslaitoksen hoitotason ensihoitajaa 	<ul style="list-style-type: none"> Ensihoitotyötä tekevää henkilöstöä tulisi kouluttaa yhtenäisemmin varautumisen ja suhtautumisen näkökulmia painottaen Vallitseviin asenteisiin ja toimintakulttuuriin tulisi kriittisesti kiinnittää huomiota työturvallisuuden lisäämiseksi

<p>Kimmo Auvinen 2016. <i>Uhka- ja vaaratilanteet ensihoidossa – Koulutus Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen Kuusamon toimipisteelle.</i> Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksena oli tuottaa koulutus koskien toimintaa uhka- ja vaaratilanteissa sekä näiden tilanteiden ennaltaehkäisyä ensihoitotyössä 	<ul style="list-style-type: none"> Koulutuksen järjestäminen 4 kertaa 	<ul style="list-style-type: none"> Koulutus järjestettiin yhteensä 18 Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen Kuusamon toimipisteen ensihoitajalle 	<ul style="list-style-type: none"> Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt koulutus uhka- ja vaaratilanteista jäi Oulu-Koillismaan Kuusamon toimipisteen käyttöön
<p>Tiia Leppänen 2017. <i>Ensihoidon työturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteiden näkökulmasta ensihoitajien kokemana Pirkanmaalla.</i> Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksena oli kartoittaa kyselyn avulla uhka- ja väkivaltatilanteiden määrää ja niiden laatua ensihoitajilta sekä tarvetta poliisin hälyttämiseksi tehtävälle Tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voitaisiin käyttää hyödyksi ensihoitotilanteen kehittämisessä turvallisemmaksi Pirkanmaan ensihoitajille, esimerkiksi koulutuksissa ja tiedottamisessa 	<ul style="list-style-type: none"> Kvantitatiivinen tutkimus Verkkokyselylomake 	<ul style="list-style-type: none"> Pirkanmaalla työskentelevät ensihoitajat Kyselyyn vastasi 66 työntekijää 	<ul style="list-style-type: none"> Sairaalan ulkopuolinen ensihoito tarvitsee ehdottomasti lisää koulutusta väkivaltatilanteisiin varautumiseen Väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyvää koulutusta poliisin kanssa voisi lisätä ja kehittää
<p>Niko Kimpimäki, Eero Rauramaa ja Tiia Saavalainen 2017. <i>Väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautuminen ensihoidossa. Toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteisiin.</i> Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksena oli tuottaa Pohjois-Savon pelastuslaitokselle toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteissa toimimiseen ensihoidossa Tavoitteena oli, että toimintaohjetta noudattamalla voitaisiin vähentää riskiä joutua yllättävään uhkaavaan tilanteeseen sekä parantaa valmiuksia väkivalta- ja uhkatilanteissa toimimiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Kirjallisuuskatsaus Asiantuntija-haastattelut Toimintaohjeen tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> Asiantuntija-haastattelut tehtiin Pohjois-Savon pelastuslaitoksen kahdelle ensihoitajalle Toimintaohje Pohjois-Savon pelastuslaitokselle 	<ul style="list-style-type: none"> Työturvallisuuden edistämiseksi olisi tärkeää saada kaikille ensihoitotyötä tekeville samanlaiset tiedot ja toimintatavat väkivalta- ja uhkatilanteisiin
<p>Matti Inha, Niko Niemelä ja Miika Pikkarainen 2018. <i>Jokilaaksojen pelastuslaitoksen ensihoitajien kokemuksia uhka- ja väkivaltatilanteista.</i> Opinnäytetyö. Centria-ammattikorkeakoulu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksena kerätä käyttäjäkokemuksia Jokilaaksojen pelastuslaitoksen toimintaohjeen toimivuudesta Tavoitteena opinnäytetyössä oli tuoda esille uhka- ja väkivaltaohjeen toimivuus ja antaa sille kehitysideoita 	<ul style="list-style-type: none"> Laadullinen tutkimus Kyselylomake 	<ul style="list-style-type: none"> Jokilaaksojen pelastuslaitoksen ensihoitajat Kyselyyn vastasi 6 ensihoitajaa 	<ul style="list-style-type: none"> Toimintaohjeisiin koettiin tarvetta lisätä tiedot rikosilmoituksen tekemisestä Suojaliivien käyttö tulisi muuttaa pakolliseksi tehtäville, jossa on väkivallan uhka Ohjeisiin lisättävä Virven hätäkutsu-painikkeen käyttöohje Oikeusasioihin liittyvälle ohjeistukselle koettiin tarvetta

Liite 2. Kyselytutkimuslomake

Kyselytutkimus: Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten

Työturvallisuuslain (738/2002) 27§ edellyttää, että väkivallan uhka ja väkivaltilanteet työssä pyritään estämään ennakolta. Jos työpaikalla väkivallan uhka on ilmeinen, siellä on oltava menettelytapaohjeet väkivaltilanteiden varalta.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, kuinka toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten on järjestetty pelastuslaitoksissa ja koetaanko ohjeistuksen vastaavan tarpeita.

Väkivalta- ja uhkatilanteilla tarkoitetaan kyselyssä ulkoista työpaikkaväkivaltaa, joka syntyy työntekijän ja työpaikan ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan tai potilaan välille. Väkivalta voi olla verbaalista, psyykkistä tai fyysistä uhkailua sekä toimintaa.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia.

Aloitettua kyselyä ei voi keskeyttää.

Vastattuasi kysymyksiin paina "Lähetä"

PERUSTIEDOT

1. Pelastuslaitos *

- Etelä-Karjalan pelastuslaitos
- Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitos
- Etelä-Savon pelastuslaitos
- Helsingin pelastuslaitos
- Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
- Jokilaaksojen pelastuslaitos
- Kainuun pelastuslaitos
- Kanta-Hämeen pelastuslaitos
- Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitos
- Keski-Suomen pelastuslaitos
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
- Kymenlaakson pelastuslaitos
- Lapin pelastuslaitos
- Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos
- Oulu-Koillismaan pelastuslaitos
- Pirkanmaan pelastuslaitos
- Pohjanmaan pelastuslaitos
- Pohjois-Karjalan pelastuslaitos
- Pohjois-Savon pelastuslaitos
- Päijät-Hämeen pelastuslaitos
- Satakunnan pelastuslaitos
- Varsinais-Suomen pelastuslaitos

2. Tehtäväalue, jossa työskentelen pääsääntöisesti *

- Pelastustoiminta
- Ensihoito
- Riskienhallinta / Onnettomuuksien ehkäisy

3. Virka-asema *

- Miehistö
- Alipäällystö
- Päällystö

4. Virkauran pituus *

- 0 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- 11 - 15 vuotta
- 16 - 20 vuotta
- yli 20 vuotta

TOIMINTAOHJEET

5. Onko työpaikallasi toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten? *

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

6. Jos on, mitä kaikkea niissä on huomioitu

- Väkivalta- ja uhkatilannekoulutus
- Yhteistyö poliisin kanssa
- Suojavälineiden/-varusteiden käyttö
- Uhka-, vaara- tai väkivaltatilanteesta ilmoittaminen työnantajalle
- Rikosilmoituksen tekeminen
- Tilanteen jälkihoito (Defusing)
- Jotain muuta, mitä? _____

7. Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olet joutunut käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita? *

- En kertaakaan
- 1 kerran
- 2 - 5 kertaa
- 6 - 10 kertaa
- Yli 10 kertaa

8. Jos olet, missä / millaisissa työtilanteissa?

9. Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olisit tarvinnut väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla? *

- Kyllä
- Ei

10. Jos vastasit KYLLÄ, niin millaisessa tilanteessa ja miksi ohjeita ei ollut saatavilla?

11. Mille ohjeistukselle koet tarvetta työpaikallasi koskien väkivalta- ja uhkatilanteita?

12. Koen toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten tärkeäksi? *

- 5 - Täysin samaa mieltä
- 4 - Osittain samaa mieltä
- 3 - En osaa sanoa
- 2 - Osittain eri mieltä
- 1 - Täysin eri mieltä

13. Työpaikkani toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten vastaavat tarkoitustaan *

- 5 - Täysin samaa mieltä
- 4 - Osittain samaa mieltä
- 3 - En osaa sanoa
- 2 - Osittain eri mieltä
- 1 - Täysin eri mieltä

14. Jos toimintaohjeet eivät mielestäsi vastaa tarkoitustaan, kerro miksi?

15. Tulisiko pelastuslalle luoda valtakunnallinen ja yhtenäinen toimintaohjeistus väkivalta- ja uhkatilanteita varten? *

Kyllä

Ei

16. Jos kyllä, mitä siinä tulisi ottaa huomioon? Jos ei, kerro miksi ei.

17. Vapaa sana, koskien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita

Liite 3. Kyselytutkimuksen avointen kysymysten vastauksia

Tässä liitteessä on opinnäytetyön kyselytutkimuksen avoimen vastauskentän kysymysten vastauksia laajemmin. Jokaisen kysymyksen perässä on mainittu, kuinka monta vastausta kysymys on saanut yhteensä. Vastauksista poimittiin huomionarvoiset ja ne luokiteltiin kysymyskohtaisesti eri aihealueiden perusteella. Vastaukset ovat suoria lainauksia vastaajien vastauksista.

Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olet joutunut käyttämään väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita? Jos olet, missä/millaisissa työtilanteissa? *(Yhteensä 265 vastausta).*

Pelastustoiminta

- Pelastustehtävillä aggressiivinen asiakas
- Liikenneonnettomuuspaikalla hätäntyneen omaisen aggressiivisen käyttäytymisen vuoksi
- Operatiivisessa toiminnassa, yleensä päihtynyt henkilö
- Liikenneonnettomuuspaikalla liikenteen ohjaajasta piittaamaton henkilö aiheutti autonsa kanssa vaaratilanteen

Palotarkastus

- Tarkastukselle pyydettiin kerran poliisi mukaan koska tiedettiin että asianosainen voi olla aggressiivinen
- Sanallinen uhkaus, palotarkastustilanteessa
- Asiakas uhkaili puhelimitse tulevansa hoitamaan mut paloasemalle
- Palotarkastuksella tarkastuskierroksella psykiatrian osastolla kävi nuorihenkilö päälle, hoitajat taltuttivat nuorehenkilön
- Yhteistyökyvytön asiakas palotarkastuksella
- Palotarkastustehtävässä yrittäjä uhkasi voimatoimenpiteillä (syyksi selvisi myöhemmin muista syistä aiheutunut stressi)

Ensihoito

- Erilaisia uhkatilanteita ensihoitotehtävillä. Lyömistä, verbaalista sekä fyysistä uhkaamista mm. teräaseella, myrkkyläimillä yms.
- Ihän perus ensihoitotehtävillä missä ei ole pitänyt olla uhkaa

- Eri kohteissa (asunnoissa, julkisissa paikoissa, sairaalaan tullessa) päihtyneiden/huumausaineiden käyttäjien sekä mielenterveyspotilaiden kanssa työskennellessä
- Ensihoidon tehtävällä potilaan omainen alkoi uhkailemaan, koska emme vieneetkään potilasta kotiin toipumaan
- Ambulanssissa toimiessa asiakas (yleensä humalassa) koittanut käydä päälle
- Potilas käyttäytynyt uhkaavasti, jouduttu poistumaan kohteesta (näitä useita). Uhkailua ja muuta verbaalista väkivaltaa kohteessa tai autossa
- ...päihtyneiden/huumausaineiden käyttäjien sekä mielenterveyspotilaiden kanssa työskennellessä
- Menty kohteeseen huonoilla esitiedoilla, potilas ollut aggressiivinen ja yleensä päihtynyt
- Ensihoitotehtävällä olen joutunut perääntymään, kun potilas ottanut veitsen esille
- Pääosin humalaisten, lääkkeiden väärinkäyttäjien ja mielenterveyspotilaiden hoidossa

Varotiedot

- Uhkaavia tilanteita ensihoitotehtävillä, ilmoitettu eteenpäin työnantajalle ja osasta tehty varotietoja Häken järjestelmään
- Ensihoidon tehtävillä, jossa päihtynyt/sekava henkilö josta varotieto
- Kohteessa varohenkilö eikä hätäkeskus lähetä poliisia paikalle
- Poikkeavan uhkaavissa tilanteissa on päivitetty varotietoja/kohteita

Suojaliivien käyttö

- Tietyille kiekkoille lähdetään aina suojaliivit päällä, puukotuksille yms.
- Ensihoidon tehtävillä. Suojavälineiden käyttö ennakoivasti, kun tiedetty mentävän riskikohteeseen
- Pistosuojaliivien päälle pukeminen 03-alkuisille keikoille
- Vaarallisiin kohteisiin mennään suojaliivissä, esim. vastaanottokeskukset. Poliisijohtoisiin tehtäviin puetaan suojaliivit
- Varautuminen väkivaltaan => suojaliivin käyttö, poliisi kohteessa ja silti potilas pääsi lyömään nyrkillä rintakehään/suojaliiviin
- Meidän väkivalta- ja uhkatilanne ohje käskee pukea suojaliivit kaikille 03 alkuisille tehtäville
- Mielenterveyspotilaiden kohdalla suojaliivinkäyttö ohjeen mukaan

Jälkipuinti (defusing)

- Defusing tilanteita oman työporukan kanssa. Ehkä jopa luontaisesti eli ei virallista tietä
- Työntekijän ohjaaminen uhkatilanteen jälkeen, defusing tarpeen arviointi
- Esimiehenä ensihoidossa tilanteeseen törmää usein. Defusingin ohjeen kertaaminen, kun tarve sellaisen järjestämiselle ilmenee

Yhteistyö poliisin kanssa

- Suojavarusteiden käyttäminen poliisijohtosilla tehtävillä
- Yhteistoiminta poliisin kanssa vati tilanteissa
- Poliisijohtoisissa ensihoitotehtävissä
- Yhteistyö poliisin kanssa. Kohteesta nopea poistuminen tai poliisi turvaamaan, koska kohteessa väkivaltainen henkilö
- ...Olen myös joutunut pyytämään poliisipartiota virka-avuksi väkivaltaisen potilaan takia
- Pahoinpitely, puukotus ja ampumistehtävillä suojavarustus on aina päällä ja toimitaan yhteistyössä poliisin kanssa
- Ampumauhan alla toimittiin poliisin ohjeiden mukaisesti laitoksen ohjeistamassa suojavarustuksessa

Poimintoja väkivalta- ja uhkatilanteista

- Kannoimme baarista opiaattia nauttineen tajuttoman potilaan, joka lakkasi hengittämästä, kun työnsimme hänet autoon. Huolestuneet kaverit alkoivat levottomina hakkaamaan auton ovia ja pyrkivät uhkaavasti sisään
- Ampulanssitehtävällä uhattu 9mm
- Potilasta luovutettaessa kerroin potilaan epävakaasta ja arvaamattomasta käyttäytymisestä, jolloin potilas hermostui ja löi kolme kertaa selkään nyrkillä. Potilas oli melko päihtynyt tilanteessa
- Kohteessa päihtynyt potilas uhkasi deaktivoidulla pistoolilla saadakseen huumaavia lääkkeitä. Hätäkutsu lähti tilanteesta normaalina eikä äänettömänä puutteellisen koulutuksen takia, mikä olisi voinut tehdä tilanteesta vielä uhkaavamman
- Olimme tutkineet potilaan ja lääkärin konsultaation jälkeen olimme jättämässä häntä kotiin. Jatko-ohjeita kertoessa hän löi minua nyrkillä otsaan. Yritti lyödä

vielä uudelleen, mutta sain työnnettyä hänet kauemmaksi. Tämän jälkeen poistuimme kohteesta

- Ensihoitotehtävällä potilas yritti pahoinpidellä itseäni ja työpariani. Sylki kasvoille, yritti potkia ja hakata

Oletko joutunut työtehtävissäsi tilanteeseen, jossa olisit tarvinnut väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita, mutta niitä ei ollut saatavilla? Jos vastasit KYLLÄ, niin millaisessa tilanteessa ja miksi ohjeita ei ollut saatavilla? (Yhteensä 78 vastausta).

Tilanteet ennen toimintaohjeita

- Siitä on sen verran pitkä aika, että ko. ohjeista ei ollut
- Aiemmin uhka- ja väkivaltatilanteisiin ei ollut nykyisenkaltaista ohjetta
- Ensihoitotehtävässä, tuolloin ohjeita ei vielä oltu tehty
- Ohjeet ovat olleet olemassa vasta pari vuotta, eli ennen ohjeitten olemassaoloa
- Ampumatapauskeikalla jouduin vaikeaan välikäteen, päivystävänä esimiehenä ja apua en saanut mistään. Oli pakko tehdä omat ratkaisut, kun ohjeita ei silloin ollut (aikaa n. 10 vuotta sitten). Nyt ohjeet löytyy
- Tapahtuma sattui yli 10- vuotta sitten, jolloin ko. toimintaohjeita ei ollut vielä tehty laitoksella
- Uran alkutaipaleella ei ollut ohjeita eikä suojarusteita
- Rakennuspaloepäily paikalle mennessä asiakas kävi päälle, silloin ei ollut vielä laadittuna
- Aloitin hommat 2010, jolloin uhkatilanne varautuminen ja -koulutus olivat lapsen kengissä. Nyt muutaman viime vuoden aikana meidän laitoksella menty huomattavasti eteenpäin

Väkivalta- tai uhkatilanteessa toimiminen

- Ohje kuvaa tilanteesta perääntymisen ja poliisiin kutsumisen, mutta ei sitä, miten se tehdään. Esimerkkinä puutteellisesta ohjeesta on vaikkapa se, että päälle äkillisesti käyvä henkilö saattaa estää perääntymisen ja puhelimen käytön - pitää olla muitakin toimintaohjeita, kuin että peräännä ja soita apua
- ...arabinaisen tutkiminen on haastava ja siitä ei ole saatavilla mitään asiallista ohjeistusta ja infolappusta aviomiehelle tms. suvun miehille
- Silloin kun potilas tulee päälle tai ulkopuolinen alkaa lyödä olisi kiva olla joku "ohje" miten toimia

- Olin uutena työntekijänä aggressiivisen ja päihtyneen henkilön kanssa hoitotilassa. Vanhempi kollega ei muistanut ohjeita ja niitä ei autossa ollut
- Aggressiivisia, juopuneita tai muita päihteitä käyttäneitä tai mielenterveyspotilaita kohdattaessa olisi tarvinnut toimintaohjeita ja ennalta harjoittelua
- Uhkailua puhelimitse useita kertoja. Ohjetta ei ole olemassa
- Potilas heiluttelee nyrkkejä kohti hoitajaa, mutta puhuu kuitenkin jokseenkin rauhallisesti. Potilas kyselee, että haastetaanko hänen kanssaan riitaa. Pelastuslaitoksella ei ole ohjeistusta, missä tilanteessa potilaan hoidosta peräännyttään työturvallisuuteen vedoten ja luovutetaan potilas poliisiin huoleksi

Väkivalta- tai uhkatilanteesta ilmoittaminen

- Potilas potkaisi ja epäselvää oli, pitääkö/miten toimia esim. rikosilmoituksen suhteen
- Uhkatilanteen jälkeen kysytty, miten/mihin ilmoitetaan. Ei kiinnostunut asiaan paneutumista/vastausta esimieheltä
- USEITA tilanteita, tiedot ei helposti saatavilla eikä ilmoitusta helposti tehtävissä ajan puutteen vuoksi (runsaasti keikkoja)
- Toimintaohjeet/tuki puuttuvat jos on joutunut väkivallan kohteeksi. Selkeä ohjaus rikosilmoituksen, oikeudenkäynnin, ilmoituksen tekemiseen yms. puuttuu/ jää henkilölle itselleen selvitetäväksi. Mielestäni muutenkin henkisen ja fyysisen väkivallan kohteeksi tai uhatuksi tulemista ei käsitellä mielestäni riittävästi vaan vähätellään

Väkivalta- tai uhkatilanteesta johtuvat oikeusasiat

- Miten toimia kun joutuu käräjille pahoinpitelyn takia joka on tapahtunut ensihoitotyössä
- Noin 5 vuotta sitten jouduimme aseuhkan kohteeksi. Ohjeistus oli kunnossa uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumisen osalta. Tapaus eteni oikeuteen ja tähän ei työnantajalta löytynyt ohjetta / apua

Mille ohjeistukselle koet tarvetta työpaikallasi koskien väkivalta- ja uhkatilanteita?
(*Yhteensä 199 vastausta*).

Väkivalta- ja uhkatilanteessa toimiminen

- Perus toimintamalli esim. varohenkilön kohtaamiseen
- Kuinka toimitaan jos jotakuta uhataan aseella/veitsellä tms.
- Itsepuolustustaitoja, miten saa/pitää tehdä jos potilas käyttäytyy aggressiivisesti/käy kimppuun tms.
- Mitä työssä oleva ensihoitaja saa lainpuitteissa saa tehdä väkivaltilanteessa, jos pakko on käyttää väkivaltaa ja pakoon ei pääse
- Oma käyttäytyminen keikoilla. Puhejudo
- Käytännön treeniä ja käytännön ohjeistusta. Fyysinen sijoittuminen, uhkaavan tilanteen purku, voimankäytön perusteet jne.
- Pako-ohje (potilaan hidastaminen tavaroilla, esteillä, ulkona parin kanssa pysyminen yhdessä, irrottautuminen otteesta jne.)
- Pakkokeino-ohje (välineet ja niiden käyttö, sekä yksinkertaiset menetelmät hyökkääjän/riehujan harhauttamiseksi tai neutraloimiseksi)

Väkivalta- tai uhkatilanteesta ilmoittaminen

- ...ohjeet siitä keneen tulee olla yhteydessä välittömästi tällaisen tapahtuneen tilanteen jälkeen eli ilmoittamismenettelyt
- Selkeä ohjeistus mistä tilanteista ilmoitetaan työnantajalle
- Rikosilmoituksen tekoon, koska tehdä ja mikä kuuluu sen piiriin
- Ohjeistukselle uhka- ja väkivaltilanteista raportointiin. Raportointi vain todellisista väkivaltilanteista, uhkatilanteet jäävät pääsääntöisesti raportoimatta
- Ohje miten ilmoitetaan eteenpäin työnantajalle/ esimiehelle/ L4:lle mitä on tapahtunut/ tarviiko edes ilmoittaa? Rikosilmoituksen teko, mistä asiasta kannattaa tehdä rikosilmoitus ja miten tehdään?
- Miten toimia, jos väkivallan seurauksena saa jotain vammoja. Mihin ilmoittaa, mihin menee lääkäriin, kuka ilmoittaa poliisille ym.
- Mitä päivittäistilanteissa tulee tehdä käytännössä, millaisista tilanteista tulee ilmoittaa ja millainen ilmoitus tulee tehdä ja mistä ilmoitus/ lomake löytyy

Kieltäytyminen väkivaltaan tai sen uhkaan vedoten

- Hoito/toiminta ohjeesta toivoisin löytäväni ohjeen, joka karkeasti ohjaa milloin ei mennä kohteeseen ennen poliisia ja millä kriteereillä poliisi pyydetään varmistamaan kohteen turvallisuus
- ...Kaipaisin selkeitä ohjeita siihen että milloin voin pyytää poliisia avuksi turvaamaan hoitotilanteen ja jos poliisi ei ota tehtävää vastaan niin millä perusteilla saan kieltäytyä menemästä kohteeseen...
- "Käykää varovasti katsomassa" -tyyppiset ohjeet poliisilta/häkeltä/kenttäjohtajalta, ja ensihoitoyksiköllä kuitenkin tunne, ettei kohteeseen voi mennä. Miten toimitaan, kun käsketään menemään ja toisaalta kuitenkin käsketään varomaan ja yleisesti kielletään menemästä jos arveluttaa
- Epämääräisen kuuloinen ensihoitotehtävä on annettu epämääräisellä koodilla epämääräiseen osoitteeseen. Potilaalla/paikallaolijalla on varotieto (uhkaillut viranomaisia laittomalla aseella, uhannut ensihoitoakin). Tilanne on kuitenkin Häken mukaan rauhallinen, näillä tiedoilla ei saa paikalle poliisipartiota turvaamaan työskentelyä. Ensihoitajana minua kuitenkin epäilyttää ja pelottaa mennä kohteeseen. Mitä teen?

Esimiesten ohjeistus / jälkihoito

- Lähiesimiehen ohje
- ...Esimiehille ohjeistus siitä miten käydä tilanne läpi uuden työntekijän kanssa, kun hän on kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteen
- ...esimies- ja työsuojelutehtävissä toimiville ohjeet, jos alainen joutuu tällaiseen tilanteeseen
- Jälkipuinti ja mitä tehdä heti tapahtuman jälkeen
- Defusing ohje talossa olemassa, mutta ei liitettynä väkivalta- ja uhkatilanne ohjeeseen suoraan > voisi liittää ainakin ohjekaavioon

Hätäkutsun käyttö

- Perusohjeistus, jossa käytäisiin läpi menettely esim. Virven hätäkutsun käytölle
- Ohjeistusta ja harjoittelua hätäkutsun käytöstä. 95% työkavereista ei ollut tietoisia esim. thr880i:n hätäkutsujen (normaali/ääneton) käytöstä ja ominaisuuksista
- ...mitä tulisi huomaamatta sanoa häkeen jos painaa hätänapulaa jne.

Riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn tehtävät

- Tarve selkeille ohjeille, joista käy ilmi muun muassa tarvittava varustus väkivalta- ja uhkatilanteita varten (esim. onnettomuuksien ehkäisyn tehtävät, joissa tiedetään kohonnut riski etukäteen)
- Palotarkastajien turvallisuus. Yksin työskentely, arvaamattomat asiakkaat, PeL 42§ paloriskiasuntojen asukkaat
- Kun tilanne tulee yllättäen niin sanotusti päälle, miten toimia? Riskienhallinnan ihmiset liikkuvat sosiaalityön tai isännöitsijän kanssa yksityisasunnoissa 42§ mukaisissa tarkastuksissa, jossa voi tulla vastaan mitä vain ja aina yllättäen
- Erilaisiin tilanteisiin palotarkastuksilla ja katselmuksilla olisi oltava ohjeistus tilanteiden varalta
- Selkeät käytännön ohjeet riskiasuntotarkastuksien riskeihin
- Jos tekisin tarkastuksia potentiaalisiin kohteisiin, joissa voi kohdata väkivalta- ja uhkatilanteita, niin kaipaisin ohjeistusta nimenomaan siinä "miten toimit uhkaavassa tilanteessa ja mitä sen jälkeen?" "Miten en provosoi henkilöä vain lisää ja miten tilanteesta pääsee pois mahdollisimman sujuvasti"

Osassa vastauksista koulutus koettiin tärkeäksi tai tärkeämmäksi kuin ohjeistus, seuraavaksi poimintoja liittyen väkivalta- ja uhkatilannekoulutukseen:

- Ohjeistuksia riittää, koulutusta kaipaavat ennemminkin uhkatilanteiden ehkäisyyn sekä niiden tilannehoitamiseen
- Puolustautumiskoulutusta konkreettiselle hyökkäykselle
- Lisäkoulutusta väkivalta- ja uhkatilanteista selviytymiseen tilanteen aikana tarvitaan
- Tilanteen luku, tilanteen kehittyminen, tilanteesta poistuminen, tilanteessa toimiminen, jos eskaloituu väkivallaksi. Tärkeimpänä koulutus eikä niinkään ohjeistus => käytännön oppi/esimerkit
- Yleisesti toiminta uhkatilanteessa. Vaaran merkit ja ennakoiminen. Koulutus ollut lapsenkengissä ja vähäistä
- Lisää koulutusta väkivalta- ja uhkatilanteisiin, ihan ns. kalvosulkeisia kuin myös ihan fyysisiäkin harjoitteita
- Kaikki koulutukset painottuu aina nimenomaan ennaltaehkäisevään toimintaan, mikä tottakai tärkein. Mutta mitä jos tilanne tuleekin yllättäen, kaikkea kun ei pysty ennakoimaan => koulutusta mahdollisesti eri toimintamalleista todellisen uhka/vaaratilanteen ollessa päällä

Muita poimintoja

- Tällä hetkellä hyvä ohjeistus muuten mutta poliisin toimintatavoista olisi hyvä saada lisätietoa
- En minkäänlaiselle, ohjeet ovat turhia. Ennakoiva oman toiminnan suunnittelu riittää, jos on riittäkseen Kaikenlaiset ohjeet vain sumentavat asioita ja poistavat järkevän oman ajattelun
- Ohjeet pitää olla selkärangassa, ei niitä voi tilanteessa lähteä etsimään. Yleensä jos potilas kimpaantuu kohteessa on itse syytä katsoa peiliin
- Ukatilanteiden varalle on järjestettävä käytäntöön suunnattua koulutusta ammattitaitoisen ja kokeneen henkilön toimesta. Tämä asia ei aukene kirjallisilla ohjeilla
- Kohteeseen meneminen ihan peruskeikoillakin, työparin sijoittuminen kohteessa (ei hiihdellä sinne perimmäiseen nurkkaan istumaan) ja että sieltä keikalta todella sitten poistutaan, jos jompikumpi kokee tilanteen uhkaavaksi...
- Koen myös tarvetta ohjeistukselle, jos työntekijä joutuu uhkailun kohteeksi työpaikallaan, siviilissä tai muussa yhteydessä, siten että uhkaus täyttää laittoman uhkauksen tunnusmerkistön

Jos työpaikkasi toimintaohjeet eivät mielestäsi vastaa tarkoitustaan, kerro miksi?
(*Yhteensä 118 vastausta*).

Ohjeiden olemassaolo

- Ohjeita ei ole olemassa
- En tiedä missä ne ovat
- Kun niitä ei ole?
- Ohjeita ei ole, tai niitä ei ole ainakaan helposti saatavilla
- ...En kuitenkaan löytänyt kunnollisia toimintaohjeita tilanteita varten. Tai oikeastaan minkäänlaisia ohjeita kirjoitetussa muodossa. Selkeät ohjeet tulisi olla laadittu, että työntekijä voi palata niihin aina halutessaan

Ohjeiden kokoaminen

- Ohjeet itsessään vastaavat tarkoitustaan, mutta ne on hajallaan ja vaikeasti löydettävissä
- Kaikki ohjeet ovat täysin levällään, joten vaikka ohjeet olisivatkin, ne hukkuvat massaan

- Sekalaisesti useassa eri ohjeessa
- Ohjeet ovat tällä hetkellä hieman hajallaan ja niitä voi olla vaikea löytää kootusti. Vaatii ohjeiden päivittämistä ja kokonaisuuden selkeyttämistä
- Nykyisellä mallilla ohjeita joutuu etsimään monesta eri paikasta ja niiden löytäminen saattaa olla vaikeaa. Ohjeita etsiessä saattaa herkästi tuskastua niiden vaikeaan löytämiseen ja jättää asian sikseen, koska: "sattuuhan näitä"
- Helpommin löydettäväksi tietokoneen ohje viidakosta
- Tällä hetkellä virven hätäpainikkeen käyttöä koskeva ohjeistus on eri paikassa kuin väkivalta- ja uhkatilanteiden ohje. Olisi hyvä saada kaikki ohjeet "yksiin kansiin"
- Ohjeisiin voitaisi lisätä tietoa rikosilmoituksen teosta sekä jälkihoidosta. Tosin ovat meillä toisessa asiakirjassa

Ohjeiden sisältö

- Ohjeistus on puutteellinen
- Eivät tarpeeksi selkeät, kuinka toimia tilanteessa ja sen jälkeen
- Ohjeet epäselvät eivätkä käsittele oleellisia asioita
- Ohjeet ovat liian ympärilyöriä. Ohjeiden tulisi olla hyvin yksityiskohtaisia
- Pitäisi olla konkreettisemmat ja selkeämmät
- Ase tms. uhkatilanteen toimintaohje puuttuu
- Liian suppeat ja käsittelevät vain viranomaisyhteistyötä ja sitä, mille keikoille suojarusteet puetaan
- Toimintaohje on suunnattu pelkästään ensihoitotehtäviä varten. Ohje olisi hyvä olla laajempi
- Liian suppea, laitoksen päättävä elin erkaantunut operatiivisesta puolesta eli ei tunnusteta pelikenttää
- Ohjeet ovat vaillinaiset esim. defusingista ei ole mitään määritelmiä milloin sitä käytetään ja kuka sen aktivoi oikeasti
- Nyt ohjeet käsittelevät lähinnä suojarusteiden käyttöä ja jälkitilanteita, ohjeita tulisi kohdentaa myös itse tehtävällä tapahtuvaan toimintaan
- Käytännön toimintamallit itse uhkatilanteessa ja niiden koulutus puuttuvat täysin. Tilanteen jälkeen tapahtuva paperityö on kylläkin ohjeistettu

Ohjeiden päivitys

- Niitä ei ole päivitetty eikä ole annettu riittävää koulutusta
- Ohje on viisi vuotta vanha, se pitäisi päivittää määrävälein
- Toimintaohjeet pitäisi päivittää ja kerrata
- Jatkuva päivittäminen ja ohjeiden vastaaminen nykyhetken tilannetta/vaatimuksia
- Päivitystä, kuten varmaan kaikki ohjeistukset!

Riskienhallinnan/onnettomuuksien ehkäisyn puolen ohjeistus

- Onnettomuuksien ehkäisyn yksintyöskentely tulisi ottaa paremmin huomioon
- Niitä ei onnettomuuksien ehkäisylle ole
- En tiedä onko niitä olemassa. Niistä on puhuttu, mutta kun keskustelu siirtyy yksintyöskentelyn riskien hallintaan, työnantajan edustajalta loppuu mielenkiinto

Muita poimintoja

- Ainoa ohje minkä tiedän on "pukekaa suojaliivit 03 alkuisille tehtäville."
- Meillä ei ole tapahtunut juuri mitään, ohjeita ei ole ollut tarve viedä käytännön tasolle. Äijäkulttuurissa pidetään vähän itsestään selvänä, että riskejä on ja sopii vaihtaa paikkaa, jos pää ei sitä kestä
- Mielestäni täällä osataan hyvin ohjata työturvallisuudesta, esim. kolaripaikoilla mutta väkivaltatehtävillä ovat yksiköt "oman onnensa nojassa"
- Ohjeistus ei ole käyttökelpoinen operatiivisessa tilanteessa, checklist tai muistikortti-tyyppinen listaus voisi toimia esim. valmistavana poliisijohtooselle tehtävälle mennessä
- Ovat parantuneet urani aikana huomattavasti. Toivoisin vielä protokollamaisempia ohjeita, joita harjoitellaan säännöllisesti. Työpari vaihtuu joka työvuorossa => antaisi huomattavasti enemmän pelimerkkejä uhkatilanteeseen kun molemmilla on sama suunnitelma toiminnasta

Tulisiko pelastuslalle luoda valtakunnallinen ja yhtenäinen toimintaohjeistus väkivalta- ja uhkatilanteita varten? Jos kyllä, mitä siinä tulisi ottaa huomioon? Jos ei, kerro miksi ei. (*Yhteensä 276 vastausta*).

Ongelmat

- Toiminta-alueet ovat hyvin erilaisia Lapin läänin pitkistä välimatkoista, Uudenmaan vilkkauteen ja tämä luo haasteita yhteneville ohjeistuksille, kun tilanteet ja ongelmat erilaisia eri alueilla...Myös eri työnantajia ja eri hätäkeskuslaitokset sekä eri välineistöä joka voi tuoda haasteita samoille toimintaohjeille
- Koen että alueelliset erot vaikuttavat yhtenäisten toimintaohjeiden tekemiseen paljon negatiivisesti, eli niitä on hankalaa soveltaa kaikkialla samalla tavalla. Esimerkiksi lappi vs. pääkaupunkiseutu
- Laitokset ovat hyvin eri kokoisia asemien, yksiköiden ja henkilöstön määrien suhteen. Myös paljon eroavia käytäntöjä muuten. Väkinäinen yhtenäistäminen ei mielestäni välttämättä toimisi
- Poliisin saatavuus kohteeseen ei ole itsestäänselvyys pienillä kunnilla verrattuna Helsingin keskusta
- Alueet ovat erilaisia niin ihmisten kuin tapahtumien suhteen
- Valtakunnallisesta ohjeesta tulee väkisin ns. ympärilyövästi kirjoitettu ohje, joka ei pureudu riittävän tarkasti yksityiskohtiin vastataksaan kenttäolosuhteiden tarpeeseen. Toimintaohjeen on pakosti oltava erilainen kaupunkiympäristöissä ja maaseudulla
- Alueelliset erot organisaatioissa suuria, joten yhteinen ohjeistus jäisi helposti pinnalliseksi ja yleispäteväksi
- Alueelliset erot on tässä meidän harvaanasutussa maassa turhankin suuret. Ohjeet jää suuripiirteisiksi eivätkä palvele lopullista käyttäjää (henkilöstö). Olisi ohje, koska sellainen tulee olla, jonka sisältö jäisi ontoksi
- Ensihoitoon ohjeita tulee meidän alueella paljon sairaanhoitopiiriltä. Nämä ohjeet voivat olla ristiriidassa valtakunnallisten ohjeiden kanssa. Tai ohjeista ei saada tarpeeksi tarkkoja kun ei voida huomioida alueellisia eroja
- Kyllä ja ei, varmaan lähtökohtaisesti pääpiirteittäin toimiohjeet on hyvästäkin olla samanlaiset. Mutta alueelliset erot suuria, mm. välimatkat, resurssit etc. Alueellisiakin malleja varmasti tarvitaan

Alueelliset erot huomioitava

- Aluekohtaiset erot vaikuttavat ja luovat erityispiirteitä alueille. Joku perusrunko voisi ollakin yhteinen
- Valtakunnalliset ohjeet sillä tasolla, että niitä voitaisiin soveltaa 22 pelastuslaitoksen tarpeisiin. Loisivat jonkinlaiset "guidelines" valtakunnan tasolle
- Rautalankamalli jota alueittain sitten laajennettaisiin
- Yleinen ohje, jonka voi päivittää paikalliseksi. Olisi yhteiset pelisäännöt myös raja alueella
- Kyllä pitäisi, on vain maatieteellisiä ja alueellisia erityispiirteitä jotka myös otettava huomioon paikallistasolla ohjeita käyttöön ottaessa
- ...Valtakunnallisiin ohjeisiin lisättävä mahdollisuus alueellisille lisäyksille ja tarkennuksille koska jokaisella alueella on omat erityispiirteensä
- Yhteinen toimintamalli ja pohja, johon sitten alueellisten erojen takia tarkennukset/lisäykset
- Valtakunnallinen ohje saattaa olla liian vaikea soveltaa kaikkiin valtakunnan laitoksiin/ aseisiin. Perusohje voisi olla hyväkin, ja paikallisia osasto-/tehtäväkohtaisia täsmentäviä ohjeita lisäksi
- Ehkä vähän vaikea laatia valtakunnallinen, mutta yleisraamit pitäisi olla kaikilla samat ja tasavertaiset ja sitten aluekohtaiset erot voisi jokainen suunnitella itse
- ...Tulisi olla minimitaso ja kuvattu se esimerkein. Suosituksena kuitenkin ylittävä taso, jossa huomioidaan paikalliset haasteet (poliisin vastenopeus, isot kaupungit ja aineiden käyttö ja eri kulttuurit)
- Tulisi olla pääpiirteiset ohjeet pelastukselle ja etenkin ensihoidolle. Alueittain ohjeita voisi tarkentaa omaan toimintaan sopivaksi mutta jonkinlainen ohjenuora pitäisi olla. Nykyään kuitenkin yhä enemmän toimitaan "lähimmän yksikön" -periaatteella yli kunta- ja maakuntarajojen

Koko henkilöstö huomioitava

- Ehdottomasti tulisi laatia. Ohjeiden tulee kattaa koko pelastuslaitoksen henkilöstö, pelastustoiminnan puoli, ensihoito, riskienhallinta, hallinto ym.
- Ohjeissa tulisi huomioida pelastajien, ensihoitajien ja onnettomuuksien ehkäisyssä toimivan henkilöstön asiakaskohtaamiset sekä -tilanteet
- Eri ammattiryhmiä koskevat erityispiirteet ja toimintaympäristöt; esim. pelastusyksikössä ryhmänä, ensihoidossa parin kanssa, palotarkastuksilla pääsääntöisesti yksin

- Eri tehtävissä olevat mahdolliset uhkatilanteet: palotarkastus, pelastustoiminta, ensihoito, yksintyöskentely
- Ohjeissa on otettava huomioon koko pelastustoimen kenttä. EVY, sopimuspalokunnat mukaan lukien
- Yhtenäiset ohjeet olisivat hyvät. Toimintaohjeissa pitäisi myös huomioida tarkastustyötä. Yleensä nähdään uhkat pelkästään operatiivisen toiminnan kannalta. Vaikka tarkastaja melkein aina kohtaa asiakkaansa yksin
- Voisi ottaa huomioon myös riskienhallinnan väki joilla ei ole neljää palomiestä apunaan vaan kulkevat yksin ilman virvevälineitä joilla hälyttää lisäapua
- Ohjeissa olisi hyvä ottaa huomioon myös onnettomuuksien ehkäisytyössä toimivat henkilöt. Uhka- ja väkivaltatilanteet tulevat uskoakseni lisääntymään tulevaisuudessa mm. pelastuslain 42 §:n ilmoitusten myötä. Näitä tarkastuksia varten olisi hyvä saada aiempaa enemmän ja täsmällisempää ohjeistusta ja koulutusta

Ohjeistuksen sisältö

- ...Toimintaohjeistuksessa tulisi käsitellä laajasti erilaisia riskitekijöitä, riskienarviointia, mahdollisuuksia vaaratilanteiden välttämiseen, turvallisen toiminnan perusteet, suojarahustus, viranomaisyhteistyö ja virka-apu, toimintaohjeet akuuttien tilanteiden varalle sekä toimintaohjeet myös tilanteiden jälkihoitoa varten
- Valtakunnallinen ohje olisi enemmän kuin tervetullut, mikäli ei mietitä operatiivista ohjetta, vaan jotakin yhtenäistä linjaa varautumisesta ja siitä miten toimitaan ennen (henkilökohtaiset suojarahusteet yms.) uhka- ja väkivaltatilanteita ja etenkin niiden jälkeen (defusing, rikosilmoitus, käytännön asiat mahdollisten vammojen hoidon osalta).
- Varustus, toimintaohjeet, yhteistyöviranomaiset, oikeudet eri tilanteissa, johtosuhteet, tilanteet joihin ei mennä yksin vaan poliisin läsnäolo välttämätön
- Ohjeissa tulee olla selkeästi ilmaistuna lainsäädäntö, käytännön toimintaohjeet kenttätööhön (liitteeksi ihan vaikka taskuun laitettava muistilista) ja mielellään opastusta siitä, miten työnantaja voi ohjeita jalkauttaa pelastuslaitoksessaan
- Kyllä, koska pelastusalalla ja erityisesti ensihoidossa on ollut tapana tehdä vain minimi, siksi tasoittain ohjeet työturvallisuuden parantamiseksi: 1. Ennakointi 2. Verbaaliakrobatia ja kulttuuriseikat 3. Pakotie ja tiimityö 4. Pakkokeinot (ennakoivat ja adhoc)

- Varautuminen, suojarusteiden taso ja käyttöaiheet (tehtävälajit joissa aina käytettävä suojarusteita), väkivaltaisen ihmisen kohtaamisen perusteet, jälkihoidon järjestäminen
- Ohjeet väkivallan kohtaamiseen, tilanteen läpikäyntiin ja jatkotoimenpiteisiin
- Vahva työsuojelulakiin perustuva toimintamalli ja yhteistyö poliisin kanssa paremmaksi, poliisin saatavuus työturvallisuutta tukemaan on haastavaa
- Selkeä ohjeistus poliisin kanssa yhteistyöstä. Viimeisen puolen vuoden aikana ainakin kaksi kertaa pyydettiin poliisia kohteeseen, mutta poliisin kenttäjohtajan mukaan kohde oli turvallinen

Ohjeen laatimisohje?

- Varmasti hyvä olisi olla karkeat yhteiset suuntaviivat, mutta sama ohje tuskin sopii Helsinkiin ja Kainuuseen. Ehkä ohjeenlaatimisohje olisi kaikessa naurettavuudessaan parempi, koska yhteinen, yksiselitteinen ja yksityiskohtainen ohje ei sovellu kaikkialle
- Toimintaympäristöt Suomessa hyvin erilaisia, joten täysin yhtenäistä tuskin voidaan luoda. Kuitenkin minimivaatimukset ja ohjeistus ohjeen laatimiseksi voisi olla paikallaan
- ...Valtakunnalliset ohjeet voisivat muutoin olla runkona sinne missä niitä ei ole vielä tehty
- ...Alueelliset/työnantajakohtaiset erot/toimintamallit otettava huomioon, joten toimintaohjeistus tulisi olla eräänlainen sapluuna, jonka pohjalta jokainen työnantaja laatii oman ohjeistuksensa

Muita poimintoja

- Yhteiset selkeät ohjeet ovat tärkeitä, tämä mahdollistaa sen ettei niitä tehdä jossain työpaikassa puolivillaisesti tai mahdollisesti jätetä kokonaan tekemättä
- Yhtenäiset ohjeet helpottaisivat toimintaa eri pelastuslaitosten ja hätäkeskuslaitosten alueella toimittaessa. Kaikilla olisi tuolloin sama näkemys, tietämys ja käsitys yhteisistä toimintamalleista erilaisissa väkivalta- ja uhkatilanteissa
- Yhtenevät ohjeet olisivat edesauttamassa turvallisempaan työnkuvaan (toisin sanoen, kun henkilöstö on koulutettu ja ohjeistettu yhtenevästi väkivalta- ja uhkatilanteisiin, vähenisi oletettavasti niin sanotut omien ohjeiden käyttäjät eli sooloilijat)

- Yhteisellä ohjeistuksella voidaan vähentää päällekkäistä työtä, jota varmaan tehdään tällä hetkellä laitoksissa. Ohjeistuksen olisi syytä olla osa muuta turvallisuusohjeistusta. Koska pelastuslaitos on turvallisuusviranomainen, tulisi KAIKKI turvalliseen toimintaan liittyvät asiat ylipäänsä nostaa korkeammalle prioriteetille
- Ei laadita enää uutta vaan päivitetään tarvittaessa vanhaa. Yhteinen ohjeistus on JO luotu Höökin ja Ihatsun toimesta SPPL kanssa. Käytössä useassa laitoksessa...
- Turvallisuuden parantaminen on monialaista työtä, jossa pelastusalalla ei ole yksin riittävää asiantuntemusta kehittää toimintaa ja arvioida kaikkia uhkia, joihin tämänhetkisessä turvallisuustilanteessa varaudutaan Suomessa. Sisäasiainministeriö ja suojelupoliisi ovat laillisuusperiaatteen mukaan oikeita asiantuntijoita ottamaan kantaa pelastusalan kanssa yhteistyössä kehitettäviin asioihin ja heillä on resursseja tehdä turvallisuus- ja uhka-arvioita, joihin päätökset perustuvat

Vapaa sana koskien väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeita. *(Yhteensä 125 vastausta).*

Kommentit aiheesta

- Erittäin vakava asia, jonka ohjeita on tärkeää kehittää, seurata ja päivittää säännöllisesti
- Erittäin tärkeä asia, joka valitettavasti on lapsenkengissä ainakin omassa työpaikassani. Uhkatilanteet tulevat yleistymään kansalaisten voidessa päivä päivältä enemmän pahoin
- Tärkeä asia, joka tulisi nostaa esille nykyistä paljon vahvemmin...Osassa laitoksia ohjeiden kehittäminen on varmasti vielä alkutekijöissään ja monesti mielletään pelastusalan haalarin tai toimistoasun suojaavan kaikilta mahdollisilta tilanteilta
- Tärkeä ja panostusta vaativa asia, kaikilla oltava töissä turvallista
- Hyvä, että tähän aiheeseen pikkuhiljaa herätään
- Asia on mielestäni äärimmäisen tärkeä ja siihen tulisi edelleen panostaa. Jopa presidentti mainitsi asiasta uudenvuodenpuheessaan

Pelastusalan asenteet

- Omasta mielestäni työnantaja ei ota tosissaan väkivalta- ja uhkatilannekouluttamista
- Niitä ei edelleenkään pidetä talon johdon mielestä tarpeellisena ja uhkia vähätellään
- Olen puhunut asioista eteenpäin, mutta kouluttajia/hallintoa ei kiinnosta
- Muilta vaadimme pelastussuunnitelmassa riskikartoituksen ja toimintaohjeet, mutta omilla työntekijöillä ei ole niin väliä
- Tyypillisesti toimintatapoja ei muuteta, ennen kuin kerran käy pahasti. Ohjeilla voitaisiin myös kannustaa asioiden jälkihoitoon ja tarvittavien ilmoitusten tekoon. Tilanteen kohdannut tai uhriksi joutunut ei välttämättä vie asiaa eteenpäin, koska joidenkin asioiden ajatellaan kuuluvan meidän "työkulttuuriin"
- Mahtavaa, että ko. tilanteista on alettu puhumaan ja henkilöstöä kouluttamaan viimeisten vuosien aikana. Edelleen on kuitenkin äärimmäisen valitettavaa, että kentältä löytyy niitä "toisin ajattelihoita", joita kaikki turvallisuusohjeet eivät näytä koskevan ja he saattavat omalla toiminnallaan pahimmassa tapauksessa vaarantaa sekä oman turvallisuutensa mutta myös kollegan turvallisuuden/muiden kohteessa olijoiden turvallisuuden
- ... TA voisi olla työntekijöiden rinnalla näissä tilanteissa. Jos loukkaannut ei syytellä ja jos joudut uhka ja väkivaltatilanteeseen ollaan tukena
- Ennaltaehkäisyyn puolella yleensä vähätellään. Todennäköisyys on pieni mutta kuitenkin olemassa. Soita kännykällä 112 tuntuu olevan yleinen ohje, virvekapuloita ei anneta käyttöön
- Mielestäni omalla työpaikallani on suhtauduttu asiaan vakavasti jo hyvän aikaa, aihe säilyy jatkuvana koulutusaiheena vuosikoulutuksissa
- Pelkkien toimintaohjeiden lisäksi täytyy saada myös (asenne)koulutusta väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Tämä tulisi jossain määrin sisällyttää jo OPISKELUVAIHEESSA EH-AMK:n ja PeO:n opiskelijoille!

Aikaisemmat toimintaohjeet

- Aiheesta tehty jo mm. erään opinnäytetyön tuotoksena toimintaohje väkivalta ja uhkatilanteisiin varautumiseen, tätä voisi hyödyntää
- Ohjeistus on ja se on tehty valtakunnallisesti yhdessä PolAmk ja Häken kanssa. Sitä myös käytetään. EI kannata keksiä pyörää -taas- uudestaan vaan kehittää materiaalin levittämistä alan oppilaitoksiin

Ensihoitajien oikeusasema

- Toivottavasti lakipykälään saadaan joskus uudistus jonka myötä ensihoitajat rinnastetaan virkamiehiin siinä missä poliisit ja palomiehet kun kyseessä on uhka- ja väkivaltatilanne
- ...ensihoitajat tulisi saattaa laissa virkamiehiin rinnastettaviksi

Muita poimintoja

- Valtakunnallisesti kannattaa julkaista opas väkivalta- ja uhkatilanteiden laatimista varten ja jättää itse suunnitelman laatiminen aluepelastuslaitoksille
- ...Olen kuullut liian monta tarinaa siitä, kun työpari joutuu erilleen tai ei toimi yhtenäisellä tavalla tilanteessa. Jonain päivänä tämä epävarmuus koituu jonkun kohtaloksi
- Kun en ole itse niitä tarvinnut niin en tiedä miksi niistä vouhotetaan. Eivät ole itseä juurikaan askarruttaneet
- Tällä hetkellä ohjeita puuttuu varmasti siksi, että sen laatiminen nostaisi esiin tarpeita toimintatapojen ja työvälineiden muuttamiseksi. Helpompaa on todeta riski merkityksettömäksi, koska harvoin mitään sattuu
- Ensihoidon puolella väkivaltatilanteisiin varautuminen on toistaiseksi todella heikolla pohjalla ja tähän tulisi saada valtakunnallinen tuki, ohjeistus ja perusteellinen koulutus, joka olisi pakollinen kaikille työntekijöille
- Vaikea tehdä hyviä ohjeita, koska nykyisin lietsotaan pelkoa uhka/väkivaltatilanteisiin liittyen. Joko kodissa on puukkoa/veitsiä, muttei ne onneksi yleensä ole vaaraksi kenellekään. Nyt kuitenkin osa työntekijöistä näkee uhkia ihan joka paikassa. Nykyinen kulttuuri heikentää toimintaa todellisten uhkatilanteiden osuessa kohdalle