

Lauri Pekkarinen

TYÖTURVALLISUUS- JA TIETOSUOJA- RISKIT PÄIJÄT-HÄMEEN EDUNVAL- VONTATOIMISTOSSA

Opinnäytetyö

Tradenomi (AMK)

Liiketalouden koulutus

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Lauri Pekkarinen
Työn nimi	Työturvallisuus- ja tietosuojariskit Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa
Toimeksiantaja	Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto
Vuosi	2021
Sivut	40 sivua, liitteitä 7 sivua
Työn ohjaaja	Päivi Ollila

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä työturvallisuus- ja tietosuojariskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimiston Lahden toimipaikassa esiintyy. Toimeksiantajan toiveesta laaditaan lopuksi, liitteeseen 1, lyhyt ohjeistus uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa toimimisesta. Tietosuojariskejä tarkastellaan henkilöstön tietosuojan näkökulmasta. Aihe valikoitui toimeksiantajan kanssa käydyissä keskusteluissa, joissa selvisi, että toimeksiantajalta puuttuu tällainen selvitys. Tutkimuskysymyksiä oli neljä: Mitä työturvallisuusriskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa esiintyy, mitä tietosuojariskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa esiintyy, miten työturvallisuusriskejä voidaan torjua Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa sekä miten tietosuojariskejä voidaan torjua Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa?

Aineisto kerättiin koko henkilöstölle lähetetyllä Webropol-kyselyllä sekä pelkästään esimiehelle lähetetyllä kyselyllä. Molemmat kyselyt jaettiin sähköpostitse. Webropol-kysely sisälsi sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Pelkästään esimiehelle lähetetty kysely sisälsi vain avoimia kysymyksiä.

Tuloksista ilmeni, että suurin työturvallisuusriski oli asiakkaiden taholta työntekijöihin kohdistunut väkivalta tai sen uhka. Kaikki vastanneet ilmoittivat kokeensa sitä joskus. Selvitettäessä tietosuojariskejä kävi ilmi, että jotkut vastaajat eivät tienneet, millä edellytyksillä työnantaja saa käsitellä työntekijän terveystietoja ja ketkä niitä saavat käsitellä sekä millä perusteilla työnantaja voi hakea tai avata työntekijän sähköposteja. Näiden riskien ratkaisukeinoksi ehdotin työntekijöiden perehdyttämistä.

Asiasanat: ergonomia, häirintä, tietosuoja, työturvallisuus, työturvallisuuslaki, väkivalta

Degree	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Lauri Pekkarinen
Thesis title	Occupational safety and data protection risks at the Public Guardianship Office of Päijät-Häme
Commissioned by	The Public Guardianship Office of Päijät-Häme
Time	2021
Pages	40 pages, 7 pages of appendices
Supervisor	Päivi Ollila

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to find out what occupational safety and data protection risks occur at the Lahti branch of the Päijät-Häme Public Guardianship Office. Finally, in appendix 1, at the request of the commissioner, brief instructions were prepared on how to act in threatening customer service situations. Data protection risks were examined from the perspective of personnel data protection. The topic was selected during discussions with the commissioner as it became clear that they lacked such an investigation. There were four research questions: What are the occupational safety risks at the Päijät-Häme Public Guardianship Office, what are the data protection risks at the office, how can the occupational safety risks be prevented at the office and how can the data protection risks be prevented at the office?

The material was collected by a Webropol questionnaire sent to the entire staff and by a questionnaire sent only to the supervisor. Both surveys were shared by email. The Webropol questionnaire included both multiple-choice and open-ended questions. The questionnaire sent to the supervisor alone contained only open-ended questions.

The results showed that the greatest occupational safety risk was the violence or threat of violence against employees by customers. All respondents reported experiencing it sometimes. The analysis of data protection risks revealed that some respondents did not know the conditions under which the employer may process the employee's health data and by who is allowed to handle them and on what grounds the employer may retrieve or open the employee's e-mails. As a solution to these risks, orientation for employees is suggested.

Keywords: data protection, ergonomics, occupational safety, Occupational Safety and Health Act, violence, workplace harassment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	YLEINEN EDUNVALVONTA	7
3	TUTKIMUS- JA AINEISTON KERUUMENETELMÄ	9
4	TYÖTURVALLISUUS	9
4.1	Työnantajan ja työntekijän yleiset velvollisuudet.....	10
4.2	Työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminta	11
4.3	Työturvallisuusvaarojen arviointi työpaikalla	13
4.4	Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus	14
4.5	Häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu	14
5	VÄKIVALTA	16
5.1	Aggressiivisen käyttäytymisen teorialt.....	17
5.2	Suojautumiskeinot väkivaltaa vastaan	18
6	TYÖN KUORMITTAVUUS.....	19
6.1	Työympäristö	20
6.2	Fyysinen työkuormitus	22
6.3	Psykososiaalinen työympäristö ja kuormittuminen.....	22
6.4	Työaika ja palautuminen	23
6.5	Johtaminen ja esihenkilön rooli.....	24
7	TIETOSUOJA	24
7.1	Tietosuojalainsäädäntö	25
7.2	Tarpeellisuusvaatimus	25
7.3	Tarpeettomien tietojen hävittäminen.....	26
7.4	Sähköiset viestit.....	26
7.5	Terveystiedot	29
8	TULOKSET.....	29
8.1	Työpisteen ergonomiaa käsittelevät kysymykset.....	29

8.2	Yleisiä tiloja ja kulkuväyliä koskevat kysymykset.....	30
8.3	Työntekijän turvallisuutta käsittelevät kysymykset.....	31
8.4	Psykososiaalista kuormitusta koskevat kysymykset.....	32
8.5	Tietosuojaa koskevat kysymykset.....	32
8.6	Esimiehelle esitetyt kysymykset.....	33
9	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	34
	LÄHTEET.....	37

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Toimintaohje uhkaavia asiakaspalvelutilanteita varten

Liite 2. Webropol-kysely

Liite 3. Esimiehelle osoitettu kysely

1 JOHDANTO

Suoritin syventävän harjoitteluni Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa Lahdessa. Harjoittelun aikana minulle syntyi halu toteuttaa opinnäytetyöni Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistolle. Totesimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, että heillä ei ole käytössään selvitystä siitä, mitä työturvallisuus- ja tietosuojariskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimiston Lahden toimipisteessä esiintyy ja miten niitä voidaan torjua. Tässä työssä pyritään löytämään vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä työturvallisuusriskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa esiintyy?
- Mitä tietosuojariskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa esiintyy?
- Miten työturvallisuusriskejä voidaan torjua Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa?
- Miten tietosuojariskejä voidaan torjua Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa?

Lisäksi tarkoituksena on laatia toimeksiantajan tarpeeseen yhden sivun mittainen tiivistelmä, jossa kerrotaan, miten toimitaan uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa.

Useissa tutkimuksissa on todettu, että työtehtäviensä vuoksi virkamiehet joutuvat kohtaamaan yhä enemmän väkivallalla tai muulla rikoksella uhkailua sekä häirintää. Väkivallalla tai rikoksella uhkailu on lisääntynyt myös asiakassuhteissa (Hallituksen esitys HE 226/2020 vp, luku 2,1), jollaiseksi edunvalvonnan ja päämiehen suhde voidaan käsittää. Työtehtävissä tapahtunut miehiin että naisiin kohdistuneiden uhkailu- ja väkivaltatilanteiden määrä on kasvanut vuosina 2012–2018 (Danielsson & Näsi 2019, 1).

Työn kuormittavuudella on merkittävä vaikutus työturvallisuuteen ja työntekijän terveyteen. Tilastokeskuksen vuonna 2018 tekemän työolotutkimuksen mukaan työn kuormittavuus on lisääntynyt (Digitalisaatio on läpäissyt... 2019). Tässä opinnäytetyössä pyritäänkin erityisesti nostamaan esille väkivalta ja työn kuormittavuus työturvallisuusriskinä. Käsittelen aihetta vain toimistossa tehtävän työn näkökulmasta.

Tässä työssä ei käsitellä yksityisiä edunvalvoja, sillä heitä ei työskentele edunvalvontatoimistossa. Tietosuojariskejä käsitellään vain työntekijän tietosuojan näkökulmasta, sillä se liittyy työntekijän työturvallisuuteen. Kameravalvonta rajataan pois, koska tallenteiden käsittely ja kameroiden sijoituspaikkojen päättäminen ei kuulu edunvalvojen ja edunvalvontasihteerien työnkuvaan. Huumausainetestit rajataan myös pois, sillä ne kuuluvat työterveyshuollon piiriin.

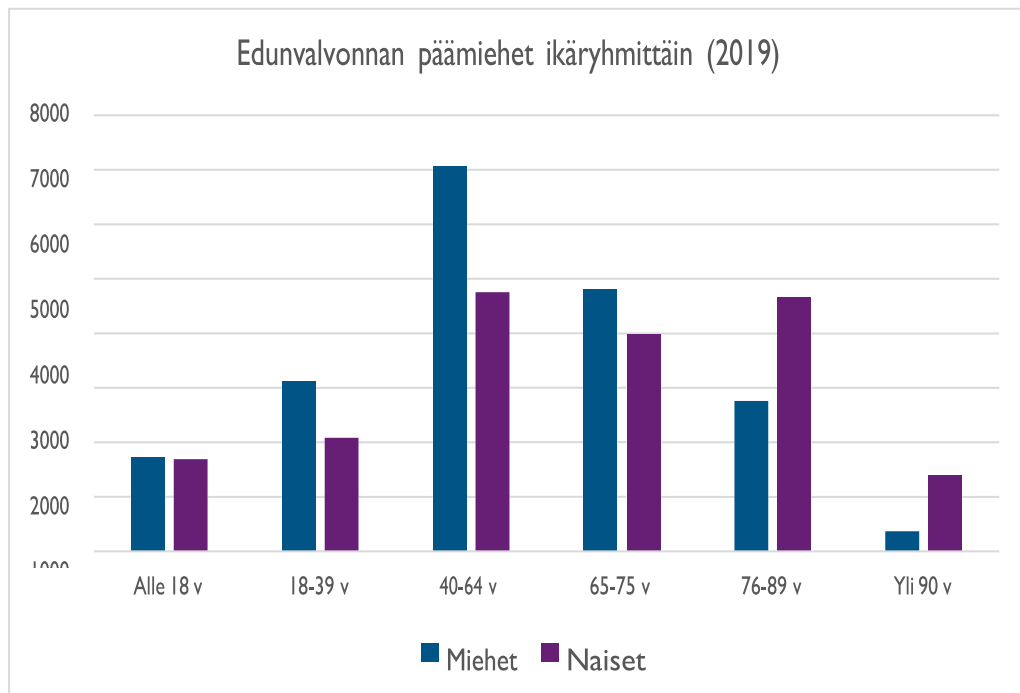
2 YLEINEN EDUNVALVONTA

Edunvalvojan tehtävistä säädetään holhoustoimilaissa (Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442). Holhoustoimilain 8 §:n mukaan tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan täysi-ikäiselle, joka sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi on kykenemätön valvomaan etuaan taikka huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista, jotka vaativat hoitoa eivätkä tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin (Laki holhoustoimesta 8 §). Edunvalvoja voidaan määrätä myös, jos henkilö ei vajaavaltaisuudestaan tai poissaolostaan tai muusta syystä johtuen voi huolehtia taloudellisista asioistaan (Edunvalvonnan käsikirja 2020, 11). Myös holhousviranomaisen eli digi- ja väestötietovirasto voi määrätä edunvalvojan muutamassa poikkeustilanteessa (Tornberg & Kuuliala 2015, 56). Holhoustoimilain 12 §:ssä säädetään tästä tarkemmin.

Edunvalvojat voivat olla valtion edunvalvontatoimiston yleisiä edunvalvoja tai yksityisiä edunvalvoja. Yksityinen edunvalvoja voi olla tehtävään sopiva, riittävän taitava ja kokenut yksityishenkilö, joka haluaa ottaa tehtävän vastaan. Digi- ja väestötietovirasto myös valvoo kaikkia edunvalvoja. (Edunvalvoja 2021.)

Suurin osa edunvalvojen tehtävistä on päämiesten taloudellisten asioiden hoitamista. Tehtävät voivat kuitenkin liittyä myös päämiehen henkilöä koskevaan asiaan tai olla erityistehtäviä tai toisen edunvalvojan sijaistuksia. (Edunvalvonnan käsikirja... 2020, 11.)

Vuoden 2019 lopussa valtion edunvalvontatoimistoissa oli yhteensä 38 468 päämiestä. Edunvalvonnan asiakaskunta koostuu eri ikäisistä päämiehistä. Vuonna 2019 alle 65-vuotiaita oli noin 53 %. Alaikäisiä oli 9 %. Yli 75-vuotiaita 19 % ja yli 90-vuotiaita 5 %. Naisten osuus kaikista päämiehistä oli 48 %. Kuvassa 1 näkyy päämiesten sukupuolittainen ikäjakauma valtion edunvalvontatoimistoissa vuoden 2019 lopussa. (Edunvalvonnan käsikirja... 2020, 9; 11.)



Kuva 1. Edunvalvonnan päämiehet ikäryhmittäin (Edunvalvonnan käsikirja... 2020, 12).

Suomi jakautuu yhteensä kuuteen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin, jotka ovat Etelä-Suomen, Itä-Suomen, Kaakkois-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen sekä Pohjois-Suomen piirit. Kukin piiri on vastuussa edunvalvonnan palveluiden järjestämisestä ja tasapuolisesta tarjonnasta alueellaan. (Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit 2021.)

Jokaista piiriä johtaa oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja, joka muodostaa yhdessä kahden tai kolmen hallintosihteerin kanssa piirin hallinnollisen yksikön. Heidän lisäksi yksikköön voi kuulua talous- ja henkilöstösihteerit ja muita asiantuntijoita. Yksikön tehtäviin kuuluvat muun muassa oikeus- ja edunvalvontatoimistojen budjettivalmistelu, hankinnat, henkilöstön rekrytointi ja laskutusasiat lukuun ottamatta asiakaslaskutusta. (Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit 2021.)

Piiri koostuu kolmesta tai neljästä edunvalvonta toimistosta sekä kolmesta tai neljästä oikeusaputoimistosta. Yleisen edunvalvonnan palveluita annetaan yhteensä 23 edunvalvontatoimistossa. Edunvalvontatoimistossa työskentelee yleisiä edunvalvoja ja edunvalvontasihteereitä. Edunvalvontatoimiston esihenkilö on johtava yleinen edunvalvoja (Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit 2021).

Työn toimeksiantajana on Lahdessa toimiva Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto, jossa työskentelee viisi yleistä edunvalvojaa sekä yhdeksän edunvalvontasihteeriä (Ota yhteyttä 2020). Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto kuuluu Kaakkois-Suomen edunvalvontapiiriin.

3 TUTKIMUS- JA AINEISTON KERUUMENETELMÄ

Tutkimusmenetelminä käytin sekä laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Aineiston keruumenetelmäksi valitsin sähköisen kyselyn. Tarkoituksena on selvittää, mitä työturvallisuus- ja tietosuojariskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa esiintyy. Pyrin saatujen vastausten sekä oman pohdintani avulla selvittämään, miten esiintyviä työturvallisuus- ja tietosuojariskejä voidaan torjua Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa. Hirsjärvi ym. (2013, 195) mainitsevat kyselyn eduiksi kohderyhmän tavoittamisen helppouden, aikataulun hallinnan ja aineiston tallentamisen ja käsittelyn vaivattomuuden.

Käytän Webropol-kyselylomakkeessa monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Webropol-kyselylomake on liitteenä 2. Monivalintakysymykset mahdollistavat vastausten helpomman käsittelyn ja vertailun. Avoimet kysymykset voivat tuoda esiin uusia näkökulmia ja syvällisempää tietoa. (Hirsjärvi ym. 2013, 201.) Lomakkeen selkeyttämiseksi ryhmittelen kysymykset teemojen mukaan. Liitteenä 3 on pelkästään esimiehelle lähetetty kyselylomake, joka koostuu pelkästään avoimista kysymyksistä.

4 TYÖTURVALLISUUS

Työturvallisuus on yksi työoikeuden osa. Historialliselta alkuperältään työturvallisuus on työoikeuden vanhimpia osia. Työoikeuden historia alkaa 1800-luvulta, jolloin työväen fyysistä terveyttä alettiin suojella sosiaalipoliittisilla toiminnoilla. Työturvallisuuslain säännökset kattavat nykyisellään paitsi tapaturmilta

ja ammattitaudeilta suojelun lisäksi työn henkisen kuormittavuuden, väkivallan uhan sekä häirinnän. (Saloheimo 2016, 1–2).

Keskeinen säädös on vuonna 2003 voimaan tullut työturvallisuuslaki. Lain 1 §:ssä säädetään seuraavaa: *Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työturvallisuuslain säännöksiä sovelletaan 2 §:n perusteella työsuhteessa, virkasuhteessa tai siihen rinnastettavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa tehtävään työhön.*

Työturvallisuuslain tavoitteena on vaikuttaa työolosuhteiden sekä työympäristön turvallisuuteen ja terveyteen siten, että työntekijän työkyky ja terveys säilyvät koko työuran ajan. Tähän liittyvät hyvin läheisesti sekä työntekijän fyysinen että henkinen suorituskyky kuin myös työn kuormittavuus ja ergonomia. Laki pyrkii myös ennalta ehkäisemään ammattitauteja ja muita työstä sekä työympäristöstä johtuvia terveydellisiä haittoja ja vaaroja. Terveys tarkoittaa tässä sekä fyysistä että henkistä terveyttä, sillä ihmisten katsotaan olevan kummas-takin terveyden osa-alueesta koostuvia kokonaisuuksia ja hyvä työturvallisuus edellyttää toimenpiteitä molemmilla osa-alueilla. (Mertanen 2014, 14–15.)

4.1 Työnantajan ja työntekijän yleiset velvollisuudet

Työnantajan ja työntekijän on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. Työturvallisuuslain 2. luvussa säädetään työnantajan yleiset velvollisuudet, joihin kuuluvat muun muassa yleinen huolehtimisvelvollisuus, työsuojelun toimintaohjelman laatiminen, työn vaarojen selvittäminen ja arviointi sekä velvollisuus huolehtia työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta.

Työturvallisuuslain 8 § on säännös työnantajan yleisestä huolehtimisvelvollisuudesta. Siinä asetetaan työnantajan huomioon otettavaksi työhön, työolosuhteisiin sekä muuhun työympäristöön ja työntekijän henkilökohtaisiin olosuhteisiin liittyvät seikat, kun työturvallisuuden kannalta tarpeellisia toimenpi-

teitä toteutetaan. Näiden turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisessa tulee ottaa huomioon yleisellä tasolla tekniset ja taloudelliset rajoitteet. (Mertanen 2014, 23.)

Työnantajan vaikutusvallasta riippumattomat epätavalliset ja arvaamattomat tekijät rajaavat yleistä huolehtimisvelvoitetta. Työnantajan on pyrittävä ennalta ehkäisemään työturvallisuusriskejä, suunnittelemalla, toteuttamalla turvallista tekniikkaa ja ottamalla huomioon tekniikan kehittymisen tuomia uusia ratkaisuja, jos ne ovat työturvallisuuden kannalta tarpeen. (Mertanen 2014, 24.)

Yleisen huolehtimisvelvollisuuden vuoksi työnantajan on tarkkailtava jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia turvallisuuteen ja terveyteen. Työnantajan on huolehdittava, että työturvallisuus on osa toimintaa kaikilla organisaation tasoilla. (Mertanen 2014, 25–26.)

Työturvallisuuslain 18 §:ssä säädetään työntekijän yleisistä velvollisuuksista, joita ovat

- *työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamien määräysten ja ohjeiden noudattaminen*
- *työnsä ja työolosuhteiden edellyttämän turvallisuuden ja terveellisyuden ylläpitämiseksi tarvittavan järjestyksen ja siisteyden sekä huolellisuuden ja varovaisuuden noudattaminen*
- *oman ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen työssään käytettävissään olevin keinoin kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti*
- *välttää muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelle haittaa tai vaaraa.*

4.2 Työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminta

Työnantajan ja työntekijän on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. Työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa säännellään työturvallisuuslain 17 §:ssä. Sen mukaan työnantajan on annettava riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot, arvioinnit selvitykset ja suunnitelmat työpaikan turvallisuuteen, terveellisyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä huolehdittava, että näitä asioita käsitellään työnantajan ja työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken asianmukaisesti ja riittävän ajoissa.

Työntekijöiden tulee myös osaltaan toimia yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa työturvallisuuslain tavoitteiden saavuttamiseksi, ja tässä tarkoituksessa työntekijällä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevia ehdotuksia työnantajalle ja saada niihin palaute.

Työturvallisuuden toteuttaminen on myös osa työpaikan työsuojelua. Laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (20.1.2006/44), jäljempänä valvontalaki, säädetään tarkemmin yhteistoimintaorganisaatiosta ja yhteistoiminnassa käsiteltävistä asioista, joihin kuuluu valvontalain 26 §:n mukaan muun ohella:

- 1) työntekijän turvallisuuteen ja terveyteen välittömästi vaikuttavat asiat ja niitä koskevat muutokset;*
- 2) periaatteet ja tapa, joiden mukaan työpaikan vaarat ja haitat selvitetään sekä edellä tarkoitettussa selvityksessä ja työterveyshuollon tekemässä työpaikkaselvityksessä esille tulleet työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen yleisesti vaikuttavat seikat;*
- 3) työkykyä ylläpitävään toimintaan liittyvät, työssä jatkamista tukevat ja muut työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat kehittämistavoitteet ja -ohjelmat; (16.12.2011/1327)*
- 4) työntekijöiden turvallisuuteen, terveyteen ja työkykyyn vaikuttavat työn järjestelyyn ja mitoitukseen sekä niiden olennaisiin muutoksiin liittyvät asiat;*
- 5) työsuojeluviranomaisen valvontaan kuuluvassa laissa tarkoitetun työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt;*
- 6) työhön, työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyvät, työn turvallisuutta ja terveellisyyttä kuvaavat tilasto- ja muut seurantatiedot;*
- 7) edellä 1–6 kohdassa tarkoitettujen asioiden toteutumisen ja vaikutusten seuranta.*

Yhteistoimintamenettelyssä työnantajaa edustaa työsuojelupäällikkö, ellei hän itse hoida tätä tehtävää. Työpaikalla, jossa säännöllisesti työskentelee vähintään kymmenen työntekijää, työntekijöiden on valittava keskuudestaan työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varavaltuutettua edustajikseen. Työpaikan toimihenkilöasemassa olevilla työntekijöillä on oikeus valita keskuudestaan heitä edustava työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varavaltuutettua. Lisäksi työpaikalla, jossa säännöllisesti työskentelee vähintään 20 työntekijää, on perustettava kahdeksi kalenterivuodeksi kerrallaan työnantajan ja työntekijöiden edustajista

koostuva työsuojelutoimikunta. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 28 §, 29 §, 38 §.)

4.3 Työturvallisuusvaarojen arviointi työpaikalla

Työnantajalla on työturvallisuuslain (Työturvallisuuslaki) mukaan vastuu työntekijöidensä terveydestä ja turvallisuudesta työtehtävissä. Työturvallisuuslain 10 §:ssä säädetään työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista:

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. Tällöin on otettava huomioon:

- 1) tapaturman ja muu terveyden menettämisen vaara kiinnittäen huomiota erityisesti kyseisessä työssä tai työpaikassa esiintyviin 5 luvussa tarkoitettuihin vaaroihin ja haittoihin;*
- 2) esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit ja työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet;*
- 3) työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja muut hänen henkilökohtaiset edellytyksensä;*
- 4) työn kuormitustekijät;*
- 5) mahdollinen lisääntymisterveydelle aiheutuva vaara;*
- 6) muut vastaavat seikat.*

Työnantajan velvollisuutena on järjestelmällisesti selvittää ja tunnistaa työstä sekä olosuhteista aiheutuvat vaaratekijät. Vaaran laatua selvittäessä on huomioitava, kuinka todennäköisesti vaara toteutuu ja mitkä sen vaikutukset ovat. Se, minkälaisia vaaratekijöitä on huomioitava, on riippuvainen työnantajan toimialasta. (Saloheimo 2016, 81–82). Edunvalvontatyötä tehdään pääsääntöisesti toimistossa.

Haitta- ja vaaratekijät on niiden selvittämisen ja tunnistamisen jälkeen pyrittävä ensisijaisesti poistamaan. Jos näiden tekijöiden poistaminen ei ole mahdollista, on työnantaja velvollinen arvioimaan jäljelle jäävän haitan ja vaaran merkityksen työntekijän turvallisuuden ja terveyden näkökulmasta. (Mertanen 2014, 29.)

4.4 Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työturvallisuuslaki asettaa työnantajalle velvoitteen opetuksen ja ohjauksen keinoin perehdyttää työntekijää työpaikan olosuhteisiin ja oikeisiin työtapoihin.

Työturvallisuuslain 14 §:ssä säädetään seuraavasti:

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 14 §).

Perehdyttäminen on erityisen tärkeää, kun uusi työntekijä aloittaa työnsä sekä erilaisissa muutostilanteissa. Vaadittavan perehdytyksen määrä ja laatu ovat riippuvaisia työntekijän taidoista ja työkokemuksesta. Työnantajalla on oikeus vaatia, että työntekijä toimii kokemuksensa ja ammattitaitonsa edellyttämällä tavalla. (Kuikko 2006, 59.)

4.5 Häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu

Häirinnästä on säädetty työturvallisuuslain pykälissä 18 ja 28. Työturvallisuuslain 18 §:n 3 momentin mukaan työntekijän yleinen velvollisuus on välttää sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. Vastaavasti työturvallisuuslain 28 §:ssä työnantajalle on säädetty toimitusvelvollisuus eli työnantajan on ryhdyttävä häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta tiedonsaatuun käytettävissään olevin keinoin toimiin epäkohdan poistamiseksi. (Mertanen 2014, 45, 56.)

Työturvallisuuslaissa ei ole määritelty häirintää, mutta käytännössä sen on ymmärretty tarkoittavan epäasiallista ja huonoa kohtelua, joka on järjestelmällistä ja jatkuvaa aiheuttaen kohteeksi joutuneen turvallisuudelle tai terveydelle haittaa. Häirinnällä on monia muotoja, jotka ilmenevät muun muassa uhkailuna, ilkeinä puheina ja vihjailevina viesteinä tai sukupuolisena häirintänä tai ahdisteluna. (Mertanen 2014, 45, 56; Koskinen & Ullakonoja 2020, 232.)

Häirinnän poistamisen on oltava koko työyhteisön velvollisuus, sillä työnantajalla ei yksinään ole riittäviä keinoja häirinnän torjumiseen. Työntekijän on itse käyttäydyttävä korrektisti. Havaitessaan häirintää työntekijä voi tehdä ilmoituksen esimiehelleen ja näin auttaa asian selvittelyssä. (Mertanen 2014, 45.)

Jotta työnantajalle syntyy toimintavelvollisuus häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun poistamiseksi, hänen on saatava tieto kyseisestä toiminnasta. Työnantaja voi saada tiedon monella eri tavalla, esimerkiksi työntekijältä itseltään, työterveyshuollosta tai luottamushenkilöltä. (Mertanen 2014, 45.) Tiedon ei tarvitse tulla toiselta henkilöltä yksilöidyn ilmoituksen muodossa, vaan työnantaja voi itse huomata häirintää tai epäasiallista kohtelua täyttäessään työturvallisuuslain 8 §:n 4. momentin mukaista tarkkailuvelvoitettaan. Työntekijän on yleensä otettava häirintä itse esille, sillä häirintäkokemus on hyvin yksilöllinen. (Mertanen 2014, 45.)

Vaikka häirintään ja epäasialliseen kohteluun puuttuminen on ensisijaisesti työnantajan velvollisuus, sen poistamisen on oltava koko työyhteisön velvollisuus, sillä työnantajalla ei yksinään ole riittäviä keinoja häirinnän torjumiseen. Työntekijän on itse käyttäydyttävä korrektisti. (Mertanen 2014, 45.)

Ensiksi työnantajan on yritettävä selvittää tapahtumien kulku ja sen jälkeen käytettävissään olevin keinoin pyrittävä poistamaan epäkohdat. Tekemissään ratkaisuissa ja toimissa työnantajan on noudatettava johdonmukaisuutta ja tasapuolisuutta. (Koskinen & Ullakonoja 2020, 233.)

Työturvallisuuslaissa tarkoitettun häirinnän tai epäasiallisen kohtelun edellytykset eivät täyty pelkästään kohteeksi joutuneen työntekijän subjektiivisen kokemuksen perusteella. Korkein oikeus on todennut ratkaisussaan KKO 2014:44

muun muassa, että työnantajan menettelyn asianmukaisuutta on arvioitava objektiivisin perustein:

Perustelut: 38. A on katsonut, että B:n häneen kohdistamat toimet ovat olleet epäasiallisia jo yksinomaan sillä perusteella, että hän on kokenut ne subjektiivisesti häiritseviksi. Korkein oikeus toteaa, ettei työturvallisuuslain 28 §:ää voida kuitenkaan tulkita tällä tavoin, vaan työnantajan menettelyn asianmukaisuutta on arvioitava objektiivisin perustein.

5 VÄKIVALTA

Fyysinen väkivalta on sellaista voimankäyttöä henkilö tai ryhmää vastaan, jonka seurauksena voi aiheutua fyysinen, seksuaalinen tai henkinen vamma. Tällaista väkivaltaa ovat muun muassa lyöminen, työntäminen ja ampuminen. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8.)

Henkinen väkivalta on ei-fyysisen voiman käyttöä. Tähän kuitenkin lasketaan kuuluvaksi fyysisen voiman käytöllä uhkaaminen. Henkiseen väkivaltaan kuuluu uhkailun lisäksi esimerkiksi kiusaaminen, loukkaaminen ja häirintä. Seurauksena voi olla haitallisia vaikutuksia henkiseen tai sosiaaliseen kehitykseen. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8.)

Työväkivalta ja työpaikkaväkivalta on toisinaan määritelty erillisinä käsitteinä, mutta toisinaan ne on yhdistetty yhdeksi käsitteeksi. Työväkivalta on työssä tapahtuva, ei hyväksyttäväksi käytökseksi tai tapahtumaksi jossa työntekijää vastaan on hyökätty, vahingoitettu tai uhattu, hyvinvointia vaarantavalla tavalla. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8.)

Euroopan komissio määritelmän mukaan *Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä.* (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 9.)

Asiakasväkivalta on asiakkaan tai muun työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon tekemä teko työntekijää kohtaan, kun se liittyy työhön. Tähän sisältyy kaikki väkivalta lievistä loukkauksista aina vakavaan fyysiseen väkivaltaan. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 9.)

Yleiset edunvalvojat ja edunvalvontasihteerit ovat virkamiehiä ja tekevät työsään päätöksiä, joissa puututaan päämiehen oikeuksiin, mikä saattaa aiheuttaa aggressiivista käytöstä asiakkaan taholta.

5.1 Aggressiivisen käyttäytymisen teoriat

Aggressiivisen käyttäytymisen teoriat voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, jotka ovat biologiset selitysteoriat ja psykologiset selitysteoriat. Ryhmän valinta riippuu siitä, mistä näkökulmasta teoriat käsittelevät aihetta. (Rantaeskola ym. 2015, 15.)

Eläintieteessä on selitetty aggressiivista käyttäytymistä niin sanotun painekattilateorian avulla. Organismi tuottaa jatkuvasti aggressiivista energiaa, ja kun energiaa on riittävästi, sen täytyy päästä purkautumaan. Teorian mukaan aggressiivisuutta on kaikilla, eikä sen poistamiseksi ole keinoja. (Rantaeskola ym. 2015, 16.)

Painekattilateoria on saanut kritiikkiä soveltuvuudestaan ihmisen aggressiivisuuden tutkimiseen. On epäilty, että eläinkokeiden avulla saadut tulokset eivät sovi ihmisten yhteiskunnan ja käytöksen tutkimiseen. Ihmiset ovat myös kykeneviä tekemään useita aggressiivisia tekoja peräkkäin, vaikka jo ensimmäisen teon olisi pitänyt purkaa väkivaltainen energia. Onkin todistettu, että aggressiivisuuden purkamisen vaikutus on parhaimmillaankin pieni. (Rantaeskola ym. 2015, 16.)

Sosiobiologian näkökulman mukaan aggressiivisuus liittyy evoluutioon ja selviytymiseen. Varhaisessa historiassa jokainen yksilö kävi jatkuvaa kamppailua siitä, kuka lisääntyy eniten. Aggressiivisuus oli keino sopeutua ympäristön vaatimuksiin. (Rantaeskola ym. 2015, 16.)

Ihmisen hormonaalisella toiminnalla on osoitettu olevan yhteys aggressiiviseen käytökseen. Hormonaalinen toiminta ei kuitenkaan ole määräävä, vaikuttavia tekijöitä on muitakin. (Rantaeskola ym. 2015, 17.)

Psykologisista selitysteorioista frustraatio-aggressio-teorian ajatuksen mukaan väkivalta lähtee yksilön tavoitteiden estymisestä aiheutuneesta turhautumisesta eli frustraatiosta. Turhautuminen synnyttää halun poistaa esteet ja aggressiivinen käytös on keino poistaa esteet tai vaihtoehtoisesti niiden lähteet. (Rantaeskola ym. 2015, 17.)

Nykyään aggressiivisuuden tarkastelussa painotetaan aggressiivisuuteen ja väkivaltaiseen käyttäytymiseen liittyvien riskitekijöiden kartoittamista. Koska jokainen ihminen on erilainen yksilö ja riskitekijät kertyvät heihin eri tavalla, on kartoittaminen tehtävä jokaisen yksilön kohdalla erikseen. Onnistuneen riskitekijöiden kartoittamisen jälkeen on mahdollista arvioida, kuinka todennäköisesti kyseinen yksilö tulee käyttäytymään aggressiivisesti. (Rantaeskola ym. 2015, 22.)

5.2 Suojautumiskeinot väkivaltaa vastaan

Työturvallisuuslain 27 §:n mukaan työnantajalla on velvoite torjua väkivallan uhkaa, kun työ on sellaista, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka. Ilmeisellä uhallä tarkoitetaan tavanomaista, yleisesti yhteiskunnassa esiintyvää riskiä, selkeästi suurempaa riskiä joutua väkivallan uhriksi. Työturvallisuuslain 10 §:n mukaan työnantajan on arvioitava riski, perustuen kokemus- tai tutkimusperäisiin havaintoihin. (Kuikko 2006, 86.)

Työnantajan on huolehdittava, että rakenteelliset ja tekniset ratkaisut ovat kunnossa. Työpaikalla on oltava asialliset turvajärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus hälyttää apua ja poistua turvallisesti vaaratilanteesta. Mahdollisia turvajärjestelmiä ovat esimerkiksi pleksit asiakaspalvelupisteillä, kulunvalvonta, kameravalvonta sekä ovien automaattinen sulkeutuminen ja hälytinlaitteet. (Kuikko 2006, 86.)

Edunvalvonnan käsikirjassa (2020, 23) on julkaistu ohje toimistossa tapahtuvan asiakastapaamisen turvallisuuden varmistamiseksi. Edunvalvontatoimistoissa on pääsääntöisesti erilliset tapaamistilat, joiden turvallisuudesta tulee huolehtia etukäteen muun muassa poistamalla vaaraa aiheuttavat esineet. Kun tapaamistilassa on asiakkaita, täytyy pitää huolta, että kuulo- tai näköetäisyydellä on henkilökuntaa, joilla on tieto, että asiakastilassa on tapaaminen

käynnissä. Edunvalvoja voi tapauskohtaisesti harkita, voidaanko asiakas tavata ilman toista työntekijää. Työntekijän tulee toimita, että ei ota turhia riskejä. Työntekijän tulee kaikissa tilanteissa säilyttää malttinsa ja puhua rauhoittavasti. (Puumi 2020, 40)

Mikäli uhkatilanne konkretisoituu, tulee työntekijän kiinnittää ympäristön huomio tapahtumaan ja hälyttää apua mahdollisimman pian. Asiakkaan käydessä kiinni työntekijään, tämän tulisi pyrkiä irrottautumaan otteesta turvallisesti. Tilanteesta tulee perääntyä ja pitää turvaväli sekä paeta nopeasti. (Puumi 2020, 40).

Ohjeen mukaan jokainen uhkatilanne on raportoitava, kun ensin on selvitetty henkisen ja fyysisen tuen tarve sekä muut jatkotoimenpiteet. Esihenkilön on yhdessä edunvalvojan ja edunvalvontasihteerin kanssa käytävä läpi asiakkuus ja erityisesti sen ongelmakohdat sekä päätettävä jatkotoimista, mikäli sama päämies käyttäytyy edelleen uhkaavasti. Asiakkaan kanssa pyritään käymään ensin keskustellen läpi uhkatilanne ja ilmoitetaan mahdolliset oikeudelliset seuraamukset, mikäli tilanteet jatkuvat. Mikäli uhkauksen uhri päättää tehdä rikosilmoituksen, työnantaja voi tarjota oikeudellista apua ja ohjausta. (Edunvalvonnan käsikirja... 2020, 23–24.)

6 TYÖN KUORMITTAVUUS

Työssä on tärkeää löytää oikea tasapaino työn kuormittavuudelle, sillä sopiva työkuormitus edistää työntekijän terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä, kun taas liikakuormitus ja myös liian vähäinen kuormitus voi olla terveydelle haitaksi. Työntekijän kokemaan kuormitukseen vaikuttavat työn ja työympäristön lisäksi hänen omat fyysiset ja henkiset ominaisuutensa. Myös hänen arjessaan kokemansa myönteiset ja kielteiset kokemukset ja tapahtumat vaikuttavat työntekijän toimintakykyyn. (Rauramo 2020, 51.)

Työnantajan edellytetään seuraavan työoloja ja työympäristöä työntekijän liiallisen kuormittumisen estämiseksi ja kehittävän niitä työntekijän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi (Rauramo 2020, 52). Tässä tarkoituksessa työnantajan on muun muassa huolehdittava, että työpaikan fyysiset, kemialliset ja biologiset vaarat on tunnistettu ja hallinnassa ja, että työntekijällä on

käytössään hyvät, kunnossa olevat ja tarkoituksen mukaiset työvälineet (Rauramo 2020, 37).

Toimistotyö on fyysisesti kevyttä. Tyypilliset toimistotyöstä johtuvat fyysiset oireet ovat silmien kutina ja väsyminen sekä erilaiset käsien sekä niskan ja hartiateudun vaivat. Tekniikan ja tietoteknisten sovellusten kehittyminen pakottaa aivot oppimaan jatkuvasti uutta tietoa, minkä vuoksi moni työntekijä kokee henkistä kuormitusta. (Toimisto- ja tietotyö s.a.)

Lakisääteisistä menetelmistä vaarojen selvittäminen ja arviointi sekä työterveyshuollon työpaikkaselvitys ovat keskeisiä välineitä työn kuormitustekijöiden arvioinnissa (Rauramo 2020, 66).

6.1 Työympäristö

Työympäristö on yksi tärkeä työn kuormittavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Toimistotyön rasittavuuteen, tehokuuteen ja työssä viihtyvyyteen liittyvistä työympäristötekijöistä valaistus, lämpöolot ja melu ovat mielestäni tärkeimmät.

Työturvallisuuslain 34 § on työpaikan valaistusta koskeva säännös. Työssä väsymisen ja tapaturmien ehkäisemiseksi työnantajan on huolehdittava riittävän tehokkaan valaistuksen järjestämisestä työpaikalle. Luonnonvaloa on mahdollisuuksien mukaan hyödynnettävä. Standardissa SFS-EN 12464-1 säädetään työpaikan sisävalaistuksesta tarkemmin. (Mertanen 2014, 63.)

Työympäristön lämpöolot ovat työturvallisuuslain mukaisia vaaratekijöitä, joita työnantajan on tarkkailtava. Työsuojeluviranomainen on antanut suuntaa antavat suositusluontoiset raja-arvot lämpötiloille, perustuen työn raskauteen. Kevyessä istumatyössä suositus lämpötilalle on 21–23 astetta. Työnantajan olisi ryhdyttävä toimenpiteisiin, jos työympäristön lämpötila ylittää 28 tai alittaa 20 astetta. (Lämpöolot s.a.)

Vaikka melu ei toimistotyössä ole yleensä vaarallista työntekijän terveydelle tai ylitä lainsäädännössä määriteltyjä raja-arvoja, sitä voidaan pitää merkittä-

vänä keskittymistä häiritsevänä tekijänä. Toimistotyöympäristössä eniten häiriötä tuottavat puheesta ja kävelystä aiheutuvat äänet. (Rauramo 2020, 44–45.)

Tarkoituksena on tehdä työstä helpompaa, nopeampaa ja terveellisempää, poistamalla kitkaa työn ja työntekijän välistä. Ergonomiaa hyödynnetään, kun muutetaan työtä, työpaikkaa, työvälineitä, tuotteita ja työympäristöä ihmisten edellytysten ja vaatimusten mukaisiksi. (Rauramo 2020, 53.) Ergonomia voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat fyysinen ergonomia, kognitiivinen ergonomia ja organisaatioergonomia (Rauramo 2020, 52).

Fyysinen ergonomia pyrkii sopeuttamaan työn vaatimuksia ihmisten fyysisiin ominaisuuksiin. Fyysinen ergonomia tulee esiin esimerkiksi työpisteiden ja työmenetelmien suunnittelussa. (Rauramo 2020, 52.) Työturvallisuuslain 26 §:n 1 momentin mukaan näyttöpäätetyötä tekeväälle työntekijälle aiheutuvien haitallisten tai vaarallisten kuormitustekijöiden vähentämiseksi työnantajan on järjestettävä työnteko mahdollisimman turvalliseksi. Mertasen (2014, 54) mukaan työpisteen on oltava ergonominen. Pykälässä tarkoitettut haitalliset tai vaaralliset kuormitustekijät kohdistuvat työntekijän näköön sekä muuhun fyysiseen ja henkiseen terveyteen.

Kognitiivisessa ergonomiassa tarkastellaan ihmisten ja toimintajärjestelmien välistä suhdetta tietojenkäsittelyn näkökulmasta (Kognitiivinen ergonomia s.a.). Kognitiivisessa ergonomiassa kiinnitetään huomiota tietojärjestelmien toimivuuteen ja tiedon käytettävyyteen. Tiedon tulee olla helposti saatavilla, jolloin työ on sujuvampaa ja inhimillisten virheiden määrä vähenee. (Rauramo 2020, 53.)

Organisaatioergonomialla pyritään yhteensovittamaan työpaikan teknisiä ja sosiaalisia järjestelmiä. Organisaatioergonomiaan liittyvät muun muassa viestintäpolitiikka, henkilöstöhallinto ja työaikajärjestelyt. (Rauramo 2020, 52.)

6.2 Fyysinen työkuormitus

Fyysinen työkuormitus tarkoittaa kuormitusta, joka kohdistuu liikunta- sekä hengitys ja verenkiertoelimistöön. Kuormitus koostuu työasennoista, työliikkeistä sekä liikkumisesta ja fyysisen voiman käytöstä. Työn kuormittavuus tulisi pitää sopivalla tasolla työntekijän terveyteen ja toimintakykyyn nähden. (Rauramo 2020, 53.)

Toimistotyössä vaadittavia ominaisuuksia ja taitoja ovat muun muassa: lihasvoima, liikkeiden hallinta sekä tarkkuus ja nopeus. Haitalliset työasennot vaikuttavat elimistön kuormittumiseen. Työasento puolestaan riippuu työkohteen koosta, muodosta, sijainnista sekä valaistuksesta. Myös ulkoisilla tekijöillä, esimerkiksi vedolla ja kylmyydellä on vaikutusta kuormitukseen. (Rauramo 2020, 54.)

Työprosessien suunnittelulla ja apuvälineiden hankkimisella voidaan helpottaa fyysistä kuormittavuutta. Työnantajan tulee opastaa apuvälineiden käytössä. Pehdyttämällä voidaan vaikuttaa oikeanlaisten työasentojen ja liikkeiden hallintaan. Työn sisällön kehittämällä on mahdollista vaikuttaa yksipuolisiin ja toistuviin liikkeisiin. Monipuoliset työtehtävät tuovat puolestaan vaihtelua työpäivän sisältöön ja sitä kautta muutoksia kuormitukseen. (Rauramo 2020, 54.)

Työn tauotus on keino vähentää kuormitusta. Tauotuksen tärkeys korostuu työssä, jossa esiintyy paljon toisteisia liikkeitä. Palautuminen työsuorituksesta on parempaa, jos taukoja pidetään päivän aikana useampia yhden pitkän sijaan. (Rauramo 2020, 55.)

6.3 Psykososiaalinen työympäristö ja kuormittuminen

Psykososiaaliset kuormitustekijät voidaan jakaa työn sisältöön, järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviin tekijöihin. Ne saattavat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormittumista, mistä voi aiheutua sairauspoissaolojen kasvua, työntekijän suorituskyvyn heikkenemistä, tapaturmien ja henkilöstön vaihtuvuuden lisääntymistä. (Psykososiaalinen kuormitus työpaikalla 2017, 1.)

Työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja arvioitava sekä ehkäistävä myös psykososiaaliseen kuormitukseen liittyviä tekijöitä samoin kuin fyysisen työympäristön epäkohtia. Jos työnantajalla itsellään ei ole tähän keinoja, hän voi käyttää apunaan työterveyshuoltoa. (Psykososiaalinen kuormitus työpaikalla 2017, 2.)

Psykososiaaliseen kuormittavuuteen vaikuttaa myönteisesti työympäristössä vallitseva yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus. Työpaikalla on sujuva tiedon kulku ja mielekkäät työtehtävät. Työyhteisössä on auttamisen ja tukemisen ilmapiiri, jossa rohkaistaan pyytämään apua tarvittaessa. Työssä tapahtuvat virheet koetaan kehitysmahdollisuuksina ja nähdään oppimistilanteissa, eikä niiden tekemistä tarvitse pelätä. Hyvässä työyhteisössä työntekijät pitävät huolta toistensa jaksamisesta. (Rauramo 2020, 72.)

Rauramon (2020, 72) mukaan psykososiaalisen työympäristön kehittäminen voidaan tiivistää seuraaviin asioihin:

- *työilmapiirin seuranta ja kehittämistoimenpiteet*
- *kuormittumisen seuranta ja toimenpiteet*
- *osaamisen kehittäminen*
- *tiedottaminen ja viestintä*
- *palauttejärjestelmät*
- *henkilöstön yhteiset tilaisuudet ja kokouskäytännöt.*

6.4 Työaika ja palautuminen

Työaikalaki sisältää keskeiset työaikaan koskevat säännökset. Tätä lakia sovelletaan myös edunvalvontaviraston työntekijöihin. Lain 2 §:n 1. momentin 5. kohdassa on säädetty ne valtion virkamiehet, joihin tätä lakia ei sovelleta. Heitä ovat tuomioistuinten jäsenet tai esittelijät, kärjäviskaalit, kärjänotaarit, julkiset oikeusavustajat, syyttäjät, ulosottomiehet, haastemiehet tai ulkomaanedustuksessa olevat virkamiehet (Työaikalaki 5.7.2019/872 2 § 1 mom. kohta 5).

Työajan vaikutusta työntekijän hyvinvointiin ja työkykyyn pidetään kokonaisvaltaisena. Se vaikuttaa palautumiseen sekä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen. Mahdolliset puutteet palautumisessa voivat ilmetä oireiluna ja terveyden heikentymisenä. (Rauramo 2020, 65.)

Työaikojen kuormitustekijöitä voidaan jakaa neljän eri tekijän perusteella, jotka ovat työajan pituus, vuorokauden aika, työn intensiteetti ja työaikojen sosiaaliset ulottuvuudet. Työajan pituutta voidaan tarkastella päivän, viikon ja vuoden ajanjaksoissa. Työajasta johtuvien haitallisten kuormitustekijöiden arviointi edellyttää terveydellistä asiantuntijuutta. (Rauramo 2020, 67.)

6.5 Johtaminen ja esihenkilön rooli

Johtamisella luodaan edellytykset organisaation toiminnalle, ohjataan toimintaa arvojen ja perustehtävän mukaisesti ja sopeutetaan toimintaa ympäristön muutosten ja sen aiheuttamien haasteiden mukaisesti. Työturvallisuusjohtamisen keinoin luodaan ja ylläpidetään terveellisen ja turvallisen työn edellytyksiä. Työnantajan vastuu työturvallisuudesta päivittäisessä työssä lankeaa esihenkilöille aseman perusteella, mutta vastuuta voidaan jakaa myös työntekijän tehtävän perusteella, esimerkiksi työsuojeluasiantuntijalle. (Työturvallisuusjohtaminen s.a.)

Esihenkilön työnkuva koostuu monista eri tehtävistä, hänen on seurattava työympäristön tilaa, tuloksia, valvottava työaikojen noudattamista sekä työntekijän kuormittumista ja mahdollistaa osaltaan organisaation kehittyminen. Tärkein tehtävä on kuitenkin huolehtia siitä, että ilmenneisiin ongelmiin puututaan ajoissa. Esihenkilöt tarvitsevat perehdytystä ja tukea tehtävissään suoriutumiseen. (Rauramo 2020, 74.)

7 TIETOSUOJA

Suomen lainsäädännössä ei ole määritelty, mitä tietosuoja tarkoittaa (Alapuranen ym. 2020, 37). Valtionhallinnon tietoturvasanastossa (VAHTI 8/2008, 105) määritellään tietosuoja seuraavasti:

Tietosuoja: ihmisen yksityisyyden suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Näitä ovat muun muassa

- 1) tietojen valtuudettoman saannin estäminen ja tietojen luottamuksellisuuden säilyttäminen*
- 2) henkilötietojen suojaaminen valtuudettomalta tai henkilöä vahingoittavalta käytöltä.*

Tietosuoja tarkoittaa niitä sääntöjä, joita on noudatettava henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva puolestaan on yksi tietosuojan toteuttamisen keinoista. Se

pyrkii erilaisten tietojärjestelmien ja -aineistojen suojaamiseen. Tietoturva koostuu erilaisista teknisistä ja organisatorisista keinoista. (Tietosuoja s.a.)

7.1 Tietosuojalainsäädäntö

Kun työnantaja käsittelee työntekijän henkilötietoja, on noudatettava EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, tietosuojalakia sekä yksityisyyden suojasta työelämässä annettua lakia (13.8.2004/759), jäljempänä myös työelämän tietosuojalaki. Työelämän tietosuojalaissa henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan monenlaisia toimintoja, jotka kohdistetaan henkilötietoihin. Näitä ovat muun muassa tietojen tallentaminen, säilyttäminen, muokkaaminen, hakeminen tai käyttö. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 6–7.)

Henkilötiedoilla tarkoitetaan sellaisia tietoja, joiden avulla henkilö on mahdollista tunnistaa joko suoraan tai välillisesti. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, kotiosoite, puhelinnumero ja henkilötunnus. Henkilötietoina ei pidetä esimerkiksi yrityksen rekisteritunnusta, yleistä sähköpostiosoitetta tai anonymisoituja henkilötietoja. (Mikä on henkilötieto? s.a.)

Anonymisoidut henkilötiedot ovat tietoja, jotka on käsitelty siten, että henkilön tunnistaminen niiden avulla on peruuttamattomasti estynyt. Käytännön keinoja henkilötietojen anonymisointiin ovat esimerkiksi tietojen aggregointi eli karkeistaminen yleiselle tasolle tai muuttaminen tilastolliseen muotoon. (Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot s.a.)

Työnantajan on ensisijaisesti hankittava henkilötiedot työntekijältä itseltään. Vain poikkeustapauksissa työnantajalla on oikeus hankkia tiedot muualta ilman työntekijän suostumusta. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 11.) Työelämän tietosuojalain 4 §:n mukaan suostumus ei ole tarpeen silloin, kun viranomaisen luovuttaa tietoja työnantajalle tämän laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi tai jos tietojen keräämisestä tai saamisesta laissa erikseen nimenomaisesti säädetään.

7.2 Tarpeellisuusvaatimus

Yksityisyyden suojasta työelämässä annetun lain 3. pykälän mukaan työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia

henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta. Tarpeellisuusvaatimuksesta ei voida poiketa työntekijän suostumuksella. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004 3 §.)

Tarpeellisuusvaatimus toimii täsmennyksenä tietosuoja-asetukselle, jonka mukaan työnantajan on käsiteltävä henkilötietoja ainoastaan siinä laajuudessa, kuin on ehdottoman välttämätöntä. Tietojen tarpeellisuutta arvioitaessa on otettava huomioon lainsäädännössä olevat syrjintäkiellot. Muun muassa seuraavat lait pitävät sisällään syrjintäkieltoa koskevia säännöksiä: tasa-arvolaki, valtion virkamieslaki, yhdenvertaisuuslaki ja perustuslaki. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 8.)

Ennen henkilötietojen keräämistä työnantajan on selvitettävä työtehtävien hoitamiseksi kerättävien henkilötietojen tarpeellisuus ja niiden käyttötarkoitus. Tällainen selvitys on työnantajan tehtävä jokaisessa tapauksessa erikseen. Laissa tarkoitettuja tarpeellisia tietoja voivat olla esimerkiksi työntekijän valintaan tai työtehtävien suorittamiseen liittyvät tiedot. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 8.)

7.3 Tarpeettomien tietojen hävittäminen

Tarpeettomien tai vanhentuneiden työntekijää koskevien tietojen säilyttäminen on kiellettyä. Työnantajan on hävitettävä tai korjattava kaikki tarpeettomat tai epätarkat tiedot viipymättä. Tietojen muututtua tarpeettomiksi, niitä ei saa enää säilyttää. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 9.)

Henkilötietojen säilytysaikoja koskevia erityissäännöksiä on muun muassa työsopimus-, työaika- sekä kirjanpitolaissa. Työntekijälle on ilmoitettava tietojen säilytysaika tai tämän ollessa mahdotonta säilytysajan määrittelyn perusteet. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 9.)

7.4 Sähköiset viestit

Työsähköposti nauttii perustuslain 10 §:n mukaista viestintäsalaisuuden suojaa, vaikka työnantaja on antanut työsähköpostin työväliseksi ja voi vaatia

sen käyttämistä ainoastaan työtehtäviin. Laki työelämän yksityisyyden suojasta säättää, millä perusteilla työnantaja saa käsitellä työntekijän sähköpostia tämän poissa ollessa ilman työntekijän suostumusta. (Rainto 2020.)

Työelämän tietosuojalain 18 §:ssä säädetään niin sanotusta huolehtimisveloitteesta. Tämän pykälän ehtojen täyttäminen on edellytyksenä 19 ja 20 §:ssä säädettyjen oikeuksien käyttämiseksi viestien etsimiseksi ja avaamiseksi. (Rainto 2020.)

Työnantajan on huolehtimisvelvollisuutensa täyttämiseksi suunniteltava ja tarjottava työntekijöidensä käyttöön toimintatapoja, joita käyttämällä voidaan pääsääntöisesti välttää työnantajan tarve puuttua työntekijän sähköpostiviestintään. Yksi keino on, että sähköpostijärjestelmä lähettää automaattisen poissaoloilmoituksen ja tiedon sijaisesta. Toinen tapa on, että työntekijän sähköpostit ohjataan toisen työntekijän sähköpostiin. Molemmat tavat edellyttävät työntekijältä omia toimia, sillä työnantaja ei saa itse ohjata työntekijänsä sähköpostia. (Koskinen & Ullakonoja 2020, 99.) Työnantajan huolehtimisvelvollisuus katsotaan täytetyksi, jos hän on tarjonnut työntekijän käyttöön esimerkiksi yllä mainittuja keinoja. Työnantajalta ei edellytetä, että työntekijä olisi ottanut tarjottua keinoa käyttöön. (Rainto 2020.)

Täytettyään huolehtimisvelvollisuutensa ja työntekijän ollessa tilapäisesti estynyt suorittamasta työtään, esimerkiksi vuosiloman vuoksi, voi työnantaja hakea esille itselleen kuuluvia sähköposteja, jos viestien sisältöä ei voida saada selville huolehtimisvelvollisuuden avulla. (Rainto 2020.)

Työnantajan on oikeus hakea välttämättömästi tarvittava tieto saattaakseen loppuun toimintaansa liittyvät neuvottelut, palvellakseen asiakkaitaan tai turvatakseen toimintansa. Lisäksi työnantajalla on oikeus ottaa viestien hakemisen avulla selville, onko työntekijä saanut tai lähettänyt välittömästi ennen tai poissaolonsa aikana viestejä, jotka kuuluvat työnantajalle. (Koskinen & Ullakonoja 2020, 100.) Työnantajalle kuuluvan viestin selvittäminen tapahtuu viestin lähettäjää, vastaanottajaa tai otsikkoa koskevien tietojen avulla. Sähköpostiviestin esille hakemisen tulee tehdä tietojärjestelmän pääkäyttäjän valtuuksia käyttävä henkilö. (Rainto 2020.)

Työntekijän ollessa kuollut tai muuten pysyvästi estynyt suorittamasta tehtävään, eikä hänen suostumustaan ole mahdollista saada, työnantajalla on oikeus hakea esille työnantajalle kuuluvat viestit edellä mainittujen tietojen avulla. Lisäksi edellytetään, että työnantajalla ei ole käytössään arkistointijärjestelmää, josta työntekijän hoitamat asiat ja käsittelyvaiheet saadaan selville. Esille hakemisen edellytyksenä on myös ilmeistä, että työnantajalle kuuluvia viestejä on lähetetty tai vastaanotettu. (Rainto 2020.)

Työnantajan on laadittava viesti hakemisesta selvitys, josta käy ilmi, miksi viestiä on haettu, hakemisen ajankohta ja sen suorittajat. Viestin hakemiseen osallistuneet henkilöt allekirjoittavat selvityksen. Selvitys on toimitettava työntekijälle niin pian, kuin mahdollista. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 19 § mom 3.)

Kun esille haettu viesti on todettu selvästi työnantajalle kuuluvaksi, on työnantajalla oikeus avata sähköpostiviesti. Avaamisen edellytyksenä on, että työnantajan on välttämättä saatava tieto viestin sisällöstä, työnantajan on toimintaansa liittyvien neuvottelujen loppuun saattamiseksi, asiakkaiden palvelemiseksi tai toimintojensa turvaamiseksi välttämätöntä saada tieto. Toisena avaamisen edellytyksenä on, että viestin lähettäjään tai vastaanottajaan ei saada yhteyttä viestin sisällön selvittämiseksi tai sen lähettämiseksi työnantajan osoittamaan osoitteeseen. Kun nämä edellytykset täyttyvät, työnantaja saa avata viestin tietojärjestelmän pääkäyttäjän valtuuksia käyttävän henkilön avulla toisen henkilön läsnä ollessa. (Rainto 2020.)

Työntekijälle on toimitettava ilman aiheetonta viivytystä avaamisesta kirjallinen selvitys, josta täytyy ilmetä, mikä viesti on avattu, miksi se on avattu, avaamisen ajankohta ja sen suorittajat sekä kenelle avatun viestin sisällöstä on annettu tieto. (Alapuranen ym. 2020, 108.)

Työntekijä voi kuitenkin antaa kirjallisen suostumuksen toiselle työntekijälle, että tämä voi hakea ja avata poissaolevan työntekijän työ sähköpostista työnantajalle kuuluvia viestejä ilman laissa säädettyä menettelyä. Työntekijä voi koska tahansa peruuttaa antamansa suostumuksen. (Rainto 2020.)

7.5 Terveystiedot

Työnantaja ei lähtökohtaisesti saa käsitellä terveystietoja, sillä ne katsotaan erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluviksi arkaluontoisiksi tiedoiksi. Niitä saa käsitellä vain, kun ne on kerätty työntekijältä tai hänen kirjallisella suostumuksella muualta. (Työelämän tietosuojalaki 2019, 9; Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 5 § mom 1.) Vaikka työntekijä antaisikin suostumuksensa, työnantaja saa käsitellä terveystietoja vain, jos se on tarpeen sairausajan palkan tai muun siihen rinnastettavan etuuden maksamiseksi tai poissaolon syyn selvittämiseksi (Koskinen & Ullakonoja 2020, 94–95). Työnantaja voi käsitellä terveydentilatietoja niissä tilanteissa ja siinä laajuudessa, kuin muualla laissa erikseen säädetään (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 5 § mom 1).

Terveydentilaa koskevia tietoja saavat käsitellä vain ne henkilöt, jotka näiden tietojen perusteella valmistelevat tai tekevät työsuhdetta koskevia päätöksiä taikka panevat niitä toimeen. Työnantajan on nimettävä nämä henkilöt tai määriteltävä tehtävät, joihin sisältyy terveydentilaa koskevien tietojen käsitteilyä. Tietoja käsittelevät henkilöt eivät saa ilmaista näitä tietoja sivulliselle työsuhteen aikana eikä sen päättymisen jälkeen. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 5 § mom 1.)

8 TULOKSET

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä toimeksiantajan koko henkilöstölle eli yhteensä 14 henkilölle. Vastausaika alkoi 23.6.2021 ja päättyi 10.8.2021. Kyselyyn vastasi seitsemän henkilöä. Opinnäytetyön painopisteinä ovat työn kuormittavuus ja väkivalta. Työn kuormittavuutta selvitettiin työpaikan ergonomiaan, työympäristöön ja psykososiaaliseen kuormittavuuteen liittyvillä kysymyksillä. Väkivaltaa selvitettiin työntekijöiden kokemuksiin, uhkatilanteiden jälkihoitoon ja perehdytykseen liittyvillä kysymyksillä. Lisäksi kyselylomakkeessa oli myös tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Kysely on liitteenä 2.

8.1 Työpisteen ergonomiaa käsittelevät kysymykset

Ensimmäisessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään, onko työpisteiden ergonomia kunnossa. Kaikkien vastanneiden mielestä ergonomia oli kunnossa.

Toisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, miten työpisteiden ergonomiaa voitaisiin parantaa. Huomautettavaa löytyi ilmaston toimivuudesta, esimerkiksi kesällä työpisteissä on liian kuuma. Toisaalta mainittiin myös, että toimistolla on liian kylmä. Vaikka kaikkien vastanneiden mielestä työpisteiden ergonomia on kunnossa, silti kolme vastaajaa ilmoitti ilmaston kanssa olevan ongelmia.

Kolmannessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään, siirtelevätkö työntekijät raskaita taakkoja ja onko heillä mahdollisuutta käyttää apuvälineitä. Seitsemästä vastanneesta kaksi ilmoitti, etteivät he siirtele raskaita taakkoja. Viisi vastasi, että heillä on mahdollisuus käyttää apuvälineitä.

8.2 Yleisiä tiloja ja kulkuväyliä koskevat kysymykset

Neljännän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko työpaikan yleisissä tiloissa tapaturmavaaroja. Kahden vastanneen mielestä tapaturmavaaroja oli. Viisi puolestaan vastasi, että niitä ei ollut.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, missä vaaroja on ja millaisia ne ovat. Vastaajia oli kaksi. Vastauksissa mainittiin henkilökunnan tiloista portaikkoon johtava ovi, joka jää helposti auki, toimistojen hallitsemattomasti kiinni paiskautuvat ovet sekä ulkopuoliset henkilöt aulassa.

Kuudennessa ja seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin yleisten tilojen valaistuksen ja ilmanlaadun riittävyttä. Kaikki seitsemän vastaajaa olivat sitä mieltä, että valaistus oli riittävän hyvä. Ilmanlaatu oli yhden mielestä liian huono.

Kysymyksessä kahdeksan käsiteltiin taukotilojen riittävyttä työntekijöiden palautumisen näkökulmasta. Seitsemästä vastanneesta viiden mielestä taukotila oli riittävän hyvä palautumiseen ja kahden mielestä ei ollut.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, miten taukotilaa voitaisiin parantaa. Vastauksissa nousi esille puutteellinen äänieristys taukotilan ja porraskäytä-

vän välillä. Yhteiskäyttö edunvalvonnan, oikeusavun sekä talous- ja velkaneuvonnan välillä koettiin hankalaksi. Taukotilan viihtyvyyttä haluttaisiin parantaa, esimerkiksi hankkimalla sinne sohva.

8.3 Työntekijän turvallisuutta käsittelevät kysymykset

Kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin, onko vastaaja huomannut muiden työntekijöiden joutuneen asiakkaan tekemän väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Kaikki vastanneet kertoivat tehneensä kyseisiä havaintoja joskus.

Kysymyksessä 11 pyrittiin selvittämään, ovatko vastaajat itse joutuneet asiakkaan tekemän väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Seitsemästä vastanneesta viisi ilmoitti joutuneensa joskus ja kaksi ei lainkaan.

Kysymyksessä 12 kysyttiin vastaajien mielipidettä siihen, miten työpaikalla on järjestetty uhkatilanteiden jälkihoito. Seitsemästä vastanneesta neljän mukaan jälkihoito oli järjestetty melko hyvin. Vaihtoehdot hyvin, melko huonosti ja huonosti saivat kukin yhden vastauksen.

Kysymyksessä 13 kysyttiin, oletko saanut perehdytystä uhkatilanteissa toimimiseksi. Seitsemästä vastanneesta neljä ilmoitti saaneensa perehdytystä melko riittävästi, yksi riittävästi ja kaksi vastaajista ilmoitti, etteivät olleet saaneet perehdytystä lainkaan.

Kysymys 14 käsitteli työntekijöiden keinoja hälyttää apua tilanteissa, joissa joudutaan työskentelemään yksin tai muuten eristettynä muista työntekijöistä. Asiakasvastaanottohuoneissa on hälytysnapit, joilla saa hälytettyä vartijan, muissa tiloissa niitä ei ole. Vastanottohuoneissa on lisäksi takaovi, josta voi poistua. Apua voi myös pyytää puhelimella, joka on hyvä pitää aina mukana, sekä Skype-sovelluksella. Yksi henkilö vastasi seuraavasti: *yksintyöskentely on kielletty virka-aikana, jolloin asiakkaita vastaanotetaan.*

Kysymyksessä 15 kysyttiin, onko asiakastapaamistiloista mahdollista poistua turvallisesti. Kaikkien vastanneiden mielestä turvallinen poistuminen on mahdollista.

8.4 Psykososiaalista kuormitusta koskevat kysymykset

Kysymyksessä 16 pyrittiin selvittämään, kuinka usein työnteko keskeytyy. Kolmen vastaajan mielestä työnteko keskeytyy usein ja loppujen neljän mielestä melko usein.

Kysymyksessä 17 kysyttiin, onko vastaajilla mielestään aikaa tehdä työnsä huolellisesti. Seitsemästä vastaajasta kolmella oli usein tai melko usein ja yhdellä harvoin aikaa tehdä työnsä huolellisesti.

Kysymyksessä 18 kysyttiin, kuinka usein vastaajat joutuvat työskentelemään jaksamisensa ääri rajoilla. Viisi vastaajaa vastasi harvoin ja kaksi melko usein.

Kysymyksessä 19 yritettiin saada selville saavatko vastaajat esimieheltä tukea tarvittaessa. Neljä vastasi saaneensa tukea usein, kaksi melko usein ja yksi ei lainkaan.

Kysymyksessä 20 kysyttiin, ovatko vastaajat huomanneet työpaikalla häirintää. Neljä vastaajaa ilmoitti huomanneensa häirintää harvoin ja kolme vastaajaa ei ollut huomannut häirintää lainkaan.

Kysymyksellä 21 pyrittiin selvittämään, ovatko vastaajat itse kokeneet häirintää työpaikalla. Kolme vastaajaa oli kokenut häirintää harvoin. Neljä vastaajaa ei ollut kokenut häirintää lainkaan.

8.5 Tietosuojaa koskevat kysymykset

Kysymyksessä 22 kysyttiin, kuinka hyvin vastaajat tuntevat työntekijöiden tietosuojaan liittyvän lainsäädännön. Kaksi vastasi tuntevansa lainsäädännön hyvin ja viisi melko hyvin.

Kysymyksessä 23 selvitettiin, kuinka hyvin vastaajat tietävät edellytykset, joiden tulee täyttyä työnantajan käsitellessä terveystietoja. Vastanneista neljä kertoi tuntevansa edellytykset melko hyvin, kaksi melko huonosti ja yksi hyvin.

Kysymyksessä 24 kysyttiin, tietävätkö vastaajat, ketkä saavat käsitellä terveystietoja. Kolme vastasi tietävänsä melko huonosti, kaksi hyvin tai melko hyvin.

Kysymyksessä 25 selvitettiin, tietävätkö vastaajat, millä edellytyksillä työnantaja saa hakea tai avata työntekijän sähköposteja. Kolme vastasi tietävänsä edellytykset melko hyvin, kaksi hyvin ja kaksi melko huonosti.

8.6 Esimiehelle esitetyt kysymykset

Webropolissa toteutetun kaikille kohdistetun kyselyn lisäksi lähetettiin sähköpostitse pelkästään esimiehelle eli johtavalle yleiselle edunvalvojalle kolme alla olevaa työntekijän tietosuojaa koskevaa avointa kysymystä. Kysymykset ovat myös liitteenä 3.

Miten työntekijöiden henkilötietojen käsittely on järjestetty työpaikalla?

Henkilötiedot arkistoidaan piirihallinnossa. Toimistolla ei säilytetä mitään henkilökuntaa koskevia asiakirjoja. Keskenkäiselliset asiat saattavat olla hetken aikaa esimiehen sähköpostissa, jonne ei ole pääsyä kenelläkään muulla. Virkamiesten henkilötietoja on tallennettu myös Kieku-järjestelmään. Näihin tietoihin on pääsy vain esimiehellä, hänen sijaisellaan esim. poissaolojen aikana sekä piirin henkilöstöhallinnolla.

Miten tarpeettomien henkilötietojen hävittäminen on järjestetty työpaikalla?

Mikäli tietoja olisi paperimuodossa, ne hävitettäisiin tuhottavan, salassa pidettävän aineiston hävityksensä kautta. Turhat sähköisessä muodossa olevat tiedot tuhotaan sähköpostista. Kun asiakirjat on toimitettu piirihallintoon arkistoitavaksi, ne tuhotaan esimiehen sähköpostista.

Ilmoitetaanko asiakkaille työntekijän poissaolon syy?

Ei ilmoiteta. Henkilökunnallekaan ei ilmoiteta työntekijän poissaolon syytä. Jos henkilö on sairaana, todetaan vain, että hän on poissa.

9 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimuksessa ei täysin pystytty selvittämään, mitä työturvallisuus- ja tietosuojariskejä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimiston Lahden toimipaikassa esiintyy, koska kyselyn vastausprosentti jäi 50:een prosenttiin. Mielestäni näin alhainen vastausprosentti laskee tutkimuksen luotettavuutta. Kuitenkin muutamia riskejä saatiin selville.

Työpisteen ergonomian osalta ilmeni, että ilmanvaihdossa on puutteita. Esille nousi myös, että toimistossa on liian kylmä. Huono ilmanlaatu sekä liian kylmä ja kuuma lämpötila vaikuttavat haitallisesti työn kuormittavuuteen. Ilmanvaihtoa voidaan mielestäni parantaa huoltamalla sitä säännöllisesti.

Kysyttäessä työpaikan yleisistä tiloista ilmeni, että monien työhuoneiden ovet pauskautuvat hallitsemattomasti kiinni sekä henkilökunnan tilojen ja portaikon välinen ovi jää usein auki. Hallitsemattomasti kiinnipauskautuvat ovet aiheuttavat melua, mikä osaltaan lisää työn kuormittavuutta. Mielestäni tätä asiaa voidaan parantaa korjaamalla työhuoneiden ovet. Portaikon ja henkilökunnan tilojen välisen oven auki jääminen mahdollistaa asiattomien henkilöiden pääsemisen henkilökunnan tiloihin, mikä mielestäni lisää väkivallan uhkaa. Oven auki jääminen voidaan mielestäni estää hankkimalla automaattinen sulkujärjestelmä.

Tutkittaessa taukotilan soveltuvuutta palautumiseen esille nousi äänieristyksen puutteet sekä viihtyvyys. Melu haittaa työntekijöiden palautumista. Tämä voidaan korjata parantamalla taukotilan äänieristystä. Viihtyvyyden parantamiseksi ehdotettiin sohvan hankkimista, joka mielestäni auttaa viihtyvyyden parantamisessa.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että monet työntekijät ovat havainneet työpaikallaan jonkun joutuneen asiakkaiden aiheuttaman väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Monet myös ilmoittivat kokeneensa itse tällaista väkivaltaa tai sen uhkaa.

Tutkittaessa uhkatilanteiden jälkihoidon riittävyttä työpaikalla kahden vastanneen vastauksista ilmeni, että jälkihoito oli järjestetty melko huonosti tai huonosti. Tämä lisää työntekijöiden kuormittumista.

Kaksi työntekijää ilmoitti, että heidän perehdytyksensä uhkaavien tilanteiden varalle oli ollut riittämätöntä. Perehdytyksen puuttuminen voi vaarantaa työntekijän työturvallisuuden. Ratkaisu on mielestäni perehdytyksen lisääminen, esimerkiksi erilaisia ulkopuolisen tahon toteuttamia koulutuksia hyödyntäen.

Tuloksista kävi ilmi, että työnteko keskeytyy joko usein tai vähintään melko usein. Keskeytysten syitä ei kysytty. Omaan kokemukseeni perustuen niitä ovat keskustelut toisten työntekijöiden kanssa joko kasvotusten tai teknisten laitteiden välityksellä. Ehdotan, että työpaikalla sovitaan pelisäännöt niitä tilanteita varten, joissa työntekijä ei halua, että hänen työntekoaan keskeytetään. Skype-sovelluksessa voidaan käyttää älä häiritse -tilaa, jolloin työntekijä ei saa äänimerkkiä saapuneista viesteistä tai puheluista.

Yhdellä vastaajalla ei ollut aikaa tehdä työtään huolellisesti. Jatkuva aikapaine voi johtaa esimerkiksi sairauspoissaolojen lisääntymiseen tai työntekijän suorituskyvyn heikkenemiseen. Ajan puutteesta johtuvaa kuormittumista voidaan mielestäni ehkäistä töiden uudelleenjärjestelyllä.

Kaksi vastaajaa vastasi joutuneensa työskentelemään jaksamisensa ääriarajoilla melko usein. Useasti toistuva ääriarajoille joutuminen lisää työn kuormittavuutta ja voi aiheuttaa työntekijän vakavan sairastumisen. Tästä syystä työnantajan tulee kiinnittää erityistä huomiota työssä jaksamiseen ja tarvittaessa toteuttaa töiden uudelleen järjestäminen.

Häirintää esiintyi työpaikalla joko harvoin tai sitä ei esiintynyt lainkaan. Mielestäni ainakin uusien työntekijöiden perehdytyksessä olisi syytä käydä läpi työpaikan pelisäännöt.

Osa vastaajista tietää melko huonosti, millä edellytyksillä ja ketkä saavat käsitellä heidän terveystietojaan. Työntekijä saattaa esimerkiksi luovuttaa terveystietojaan henkilölle, jolla ei ole oikeutta saada niitä. Työntekijän oikeusturvan varmistamiseksi työnantajan on perehdytyksen avulla huolehdittava, että työntekijä on mahdollisimman hyvin perillä näistä asioista.

Kaksi työntekijää tietää melko huonosti, millä edellytyksillä työnantaja saa hakea tai avata työntekijän sähköposteja. Työntekijän oikeusturvan toteutumisen kannalta olisi mielestäni hyvä, että työnantaja huolehtisi, esimerkiksi perehdyttämisen avulla, että kaikki työntekijät ovat tietoisia näistä edellytyksistä.

LÄHTEET

Alapuranen, L., Lehtonen, L., Koskinen, S. & Wiberg, M. 2020. Henkilötietojen käsittely työelämässä. 3. uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Edita. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 9.6.2021].

Danielsson, P. & Näsi, M. 2019. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2018 - Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Helsingin yliopiston kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin katsauksia 35/2019. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-0666-7> [viitattu 9.6.2021].

Digitalisaatio on läpäissyt suomalaisen työelämän. 2019. Helsinki: Tilastokeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/tyoolot/2018/tyoolot_2018_2019-12-11_tie_001_fi.html [viitattu 9.6.2021].

Edunvalvoja. 2021. WWW-dokumentti. Julkaistu 7.2.2021. Saatavissa: <https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/edunvalvoja.html> [viitattu 10.6.2021].

Edunvalvonnan käsikirja – Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset. 2020. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2020:7. PDF-dokumentti. Helsinki: Oikeusministeriö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-902-5> [viitattu 9.6.2021].

Hallituksen esitys HE 226/2020 vp.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

KKO 2014:44.

Kognitiivinen ergonomia s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/aivot-tyossa/aivojen-hyvinvointi/> [viitattu 1.6.2021].

Koskinen, S. & Ullakonoja, V. 2020. Oikeudet ja velvollisuudet työsuhteessa. 5., uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Edita Publishing Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 28.5.2021].

Kuikko, T. 2006. Työturvallisuus ja sen valvonta. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44.

Lämpöolot. s.a. Työsuojeluhallinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi> [viitattu 3.6.2021].

Mertanen, V. (toim.) 2014. Työturvallisuuslaki: soveltamisopas. 12. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Mikä on henkilötieto? s.a. Tietosuojavaltuutetun toimisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto> [viitattu 24.5.2021].

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. 2021. WWW-dokumentti. Julkaistu 19.1.2021. Saatavissa: https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/organisaatio_0/oikeusapu-jaedunvalvontapiirit.html [viitattu 4.5.2021].

Ota yhteyttä. 2020. Oikeusministeriö. WWW-dokumentti. Julkaistu 14.12.2020. Saatavilla: <https://oikeus.fi/edunvalvonta/paijat-hameenedunvalvontatoimisto/fi/index/yleisenedunvalvonnanhenkilostojayhteystiedot.html> [viitattu 10.6.2021].

Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot. s.a. Tietosuojavaltuutetun toimisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/pseudonymisointi-anonymisointi> [viitattu 25.5.2021].

Puumi, S. 2020. Väkivalta pois työpaikalta. 5. uudistettu painos. Kuntaryhmä. & Palveluryhmä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/verkkokauppa/tyoymparisto/vakivalta_pois_tyopaikalta%2828014%29.5906.shtml#8a96bb30 [viitattu 9.6.2021].

Psykososiaalinen kuormitus työpaikalla. 2017. Työsuojeluhallinnon julkaisuja 2/2017. Verkkojulkaisu. Työsuojeluhallinto. Saatavissa: https://tyosuoja.fi/julkaisuverkossa/fi/psykososiaalinen_kuormitus_tyopaikalla/#/article/1/page/1 [viitattu 10.6.2021].

Rainto, T. 2020. Kuka saa lukea työ sähköpostini. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://amoslaki.fi/tyoelaman_sahkopostit/ [viitattu 6.6.2021].

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

Rauramo, P. 2020. Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. 2. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa: https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/ladattavat_julkaisut/tyosuoja_ja_tyohyvinvointi_asiantuntija-ja_toimistotyossa [viitattu 9.6.2021].

Saloheimo, J. 2016. Työturvallisuus: Perusteet, vastuu ja oikeusturva. 3. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Tietosuoja. s.a. Tietosuojavaltuutetun toimisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/tietosuoja> [viitattu 26.5.2021].

Toimisto- ja tietotyö. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/toimisto-ja-tietotyö/> [viitattu 2.6.2021].

Tornberg, J. & Kuuliala, M. 2015. Suomen edunvalvontaoikeus. 1. painos. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 3.6.2021].

Työaikalaki 5.7.2019/872

Työelämän tietosuojalaki. 2019. TEM esitteet 4/2019. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/tyolainsaadantoesitteet> [viitattu 23.5.2021].

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työturvallisuusjohtaminen. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/tyoturvallisuusjohtaminen/> [viitattu 8.6.2021].

VAHTI 8/2008. Suomidigi. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/vahti-ohjeet/vahti-82008-valtionhallinnon-tietoturvasanasto> [viitattu 4.5.2021].

Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74694> [viitattu 26.5.2021].

KUALUETTELO


Kuva 1. Edunvalvonnan päämiehet ikäryhmittäin 2019. Edunvalvonnan käsikirja – Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset. 2020. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2020:7. PDF-dokumentti. Helsinki: Oikeusministeriö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-902-5> [viitattu 31.5.2021].

Toimintaohje uhkaavia asiakaspalvelutilanteita varten

- Tavatessasi asiakasta asiakastapaamistiloissa pidä huoli, että kuulotai näköetäisyydellä on muita työntekijöitä ja, että he tietävät tapaamisen olevan käynnissä.
- Edunvalvoja voi etukäteen harkita, tavataanko asiakasta ilman toisen työntekijän, esimerkiksi sihteerin läsnäoloa.
- Vältä turhia riskejä.
- Säilytä aina malttisi ja puhu rauhoittavasti.
- Uhkatilanteen konkretisoituessa pyri kiinnittämään muiden huomio ja hälytä apua.
- Jos asiakas käy kiinni, pyri irrottautumaan otteesta mahdollisimman turvallisesti.
- Yritä perääntyä, pitää turvaväli ja paeta mahdollisimman nopeasti.
- Kerro uhkatilanteesta aina esimiehellesi.

Webropol-kysely

Opinnäytetyö: työturvallisuus ja tietosuoja Päijät-Hämeen edunvalvonta-toimistossa

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeisteleminen.

Työpiste

1. Onko työpisteesi ergonomia mielestäsi kunnossa (työtuolin ja työpöydän säädöt, pöytä- ja säilytystila, valaistus, lämpötila, ilmanlaatu, melu)? *

- Kyllä
 Ei

2. Miten työpisteesi ergonomiaa tulisi mielestäsi parantaa?

3. Onko sinulla mahdollisuutta käyttää apuvälineitä raskaiden taakkojen siirtelyyn, esimerkiksi kärryjä? *

- Kyllä
 Ei
 En siirtele raskaita taakkoja

Yleiset tilat ja kulkuväylät. Tällaisia ovat esimerkiksi taukotilat, neuvottelutila, portaikko ja aula.

4. Onko työpaikkasi yleisissä tiloissa tapaturmavaaroja? *

- Kyllä
 Ei

5. Missä ja millainen vaara?

6. Onko yleiset tilat valaistu riittävän hyvin? *

Kyllä

Ei

7. Onko ilmanlaatu hyvä? *

Kyllä

Ei

8. Onko taukotila riittävän hyvä palautumisen kannalta? *

Kyllä

Ei

9. Miten taukotilaa voitaisiin mielestäsi parantaa?

Turvallisuus

10. Oletko havainnut työpaikallasi jonkun joutuneen väkivallan tai sen uhan kohteeksi asiakkaiden taholta? *

Usein

Joskus

En lainkaan

11. Oletko itse joutunut väkivallan tai sen uhan kohteeksi asiakkaiden taholta? *

Usein

Joskus

En lainkaan

12. Miten mielestäsi työpaikalla on järjestetty uhkatilanteiden jälkihoito? *

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti
- En osaa sanoa

13. Oletko saanut perehdytystä uhkatilanteissa toimimiseksi? *

- Riittävästi
- Melko riittävästi
- En lainkaan

14. Miten saat hälytettyä apua, jos työskentelet yksin tai muuten eristettynä muista työntekijöistä?

15. Onko asiakastapaamistiloista mahdollista poistua turvallisesti? *

- Kyllä
- Ei

Psykososiaalinen kuormitus

16. Keskeytyykö työntekosi? *

- Usein
- Melko usein
- Harvoin
- Ei lainkaan

17. Onko sinulla tarpeeksi aikaa tehdä työsi huolellisesti? *

- Usein
- Melko usein
- Harvoin
- Ei lainkaan

18. Joudutko työskentelemään jaksamisesi ääri rajoilla? *

- Usein
- Melko usein
- Harvoin
- En lainkaan

19. Saatko tukea esimieheltä tarvittaessa? *

- Usein
- Melko usein
- Harvoin
- En lainkaan

20. Oletko havainnut työpaikallasi häirintää? Häirintä tarkoittaa terveyden vaarantavaa epäasiallista kohtelua. *

- Usein
- Melko usein
- Harvoin
- En lainkaan

21. Oletko itse kokenut työpaikallasi häirintää? *

- Usein
- Melko usein
- Harvoin
- En lainkaan

Tietosuoja

22. Tunnen työntekijöiden tietosuojaan liittyvän lainsäädännön mielestäni *

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti

23. Tiedätkö millä edellytyksillä työnantaja voi käsitellä terveys-tietojasi? *

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti

24. Tiedätkö ketkä saavat käsitellä terveystietojasi? *

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti

25. Tiedätkö millä edellytyksillä työnantaja saa hakea tai avata sähköpostejasi? *

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti

Esimiehelle osoitettu kysely

Miten työntekijöiden henkilötietojen käsittely on järjestetty työpaikalla?

Miten tarpeettomien henkilötietojen hävittäminen on järjestetty työpaikalla?

Ilmoitetaanko asiakkaille työntekijän poissaolon syy?