



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Birgitta Valli

Turvallinen koti- ja hoivapalvelu

Opinnäytetyö

Kevät 2022

SeAMK sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan yamk tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma (ylempi AMK)

Tekijä: Birgitta Valli

Työn nimi: Turvallinen koti- ja hoivapalvelu

Ohjaaja: Tiina Hautamäki, YTT, yliopettaja

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 53

Liitteiden lukumäärä: 3

Opinnäytetyötutkimuksen tavoitteena oli selvittää Amurin Teon Tupa ry:n turvallisuustilannetta ja kehittää työturvallisuuden ohjeistuksia luomalla turvallisuussuunnitelma opinnäytetyön tuotoksena. Tarkoituksena oli parantaa henkilökunnan työhyvinvointia työturvallisuuden näkökulmasta. Työkaluna tässä kehittämisessä käytettiin soveltaen palvelumuotoilua, joka on käytännönläheinen kehittämismenetelmä.

Tutkimus eteni toimintatutkimuksen suuntauksen mukaisesti. Opinnäytetyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämisprojektina. Amurin Teon Tupa ry:n kotipalvelun työryhmä perustettiin kehittämään henkilökunnan työturvallisuutta. Tavoitteena oli saada monialaista näkökulmaa kehittämistarpeen ympärille yhteiskehittämällä. Aineistoa kerättiin palvelumuotoilun tarinallista työkalua käyttäen sekä henkilöstölle toteutetuista uhkatilanteiden hallinta -koulutuksista.

Aineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä, jossa aineiston analyysi tehdään aikaisemmilla teoretiedoilla. Kerätystä aineistosta saatiin analyysissä esille henkilöstöriskien osa-alueisiin sopivia asioita. Yli- ja alikuormitustekijät, puutteelliset työolot, puutteelliset työvälineet, fyysinen ja henkinen väkivalta, henkilöstön osaaminen ja saatavuus sekä vahingonteot ja inhimilliset virheet teoriana ohjasivat analyysiä. Opinnäytetyön tuotoksena luotiin koti- ja hoivapalvelun turvallisuussuunnitelma, jonka tarkoituksena on parantaa henkilökunnan työhyvinvointia työturvallisuuden näkökulmasta.

Johtopäätöksinä tutkimukselleni voidaan pitää, että kotipalvelun yksintyöskentelyssä tapaturmien ja uhkatilanteiden riski kasvaa. Kiire työssä lisää tapaturmien riskiä ja kuormittavuutta. Vuorovaikutustaidot ja ammatillisuus ovat merkityksellisiä tekijöitä kotipalvelutyössä.

¹ Asiasanat: työturvallisuus, yhteiskehittäminen, palvelumuotoilu, toimintatutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's Degree Programme in Social Services

Author/s: Birgitta Valli

Title of thesis: Safe home and care service

Supervisor(s): Tiina Hautamäki, PhD, Principal Lecturer

Year: 2022

Number of pages: 53

Number of appendices: 3

The aim of the thesis research was to find out the safety situation of Amurin Teon Tupa ry and to develop occupational safety guidelines by creating a safety plan as the output of the thesis. The aim was to improve the well-being of the staff from the point of view of occupational safety. The tool used in this development was the application of service design, which is a practical development method.

The research progressed according to the trend of action research. The thesis was implemented as a development project based on working life. Amurin Teon Tupa ry's home service working group was established to develop the occupational safety of the staff. The aim was to get a multidisciplinary perspective around the need for development through co-development. The material was collected using the story tool of service design and from the threat management trainings implemented for the personnel.

The material was analyzed using theory-based content analysis, in which the analysis of the material is performed with previous theoretical data. The analysis revealed issues suitable for the areas of personnel risks in the analysis. The analysis was guided by overload and underload factors, inadequate working conditions, inadequate tools, physical and mental violence, staff skills and availability, and damage and human error. As a result of the thesis, a safety plan for home and care services was created, the purpose of which is to improve the well-being of staff from the point of view of occupational safety.

The conclusions of my research are that the risk of accidents and threats increases when working alone in a home service. Haste at work increases the risk and workload of accidents. Interaction skills and professionalism are important factors in home care work.

¹ Keywords: occupational safety, co-development, service design, action research

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
2.1 Toimintaympäristön kuvaus.....	9
2.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tehtävät.....	10
3 TYÖTURVALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN KOTIPALVELUSSA	11
3.1 Työturvallisuuden näkökulmia	11
3.2 Työsuojelun yhteistoiminta	12
4 TURVALLISEN ORGANISAATION KEHITTÄMINEN	14
4.1 Turvallisuusjohtaminen.....	14
4.2 Yhteiskehittäminen	15
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISEN VAIHEET.....	17
5.1 Toimintatutkimuksen suuntauksella tutkimuksen alkuun	17
5.2 Tutkimusaineiston keräämisen vaiheet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.3 Tutkimusaineiston analyysitapana sisällönanalyysi.....	21
5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	22
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	24
6.1 Työryhmän valitsemat henkilöstöriskit.....	24
6.2 Yli- ja alikuormitustekijät.....	25
6.3 Puutteelliset työolot	27
6.4 Puutteelliset työvälineet.....	28
6.5 Fyysinen ja henkinen väkivalta.....	28
6.6 Henkilöstön osaaminen ja saatavuus	29
6.7 Vahingonteot ja inhimilliset virheet	30
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	32
8 POHDINTA.....	34

LÄHTEET	36
LIITTEET	40

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1 Työryhmän valitsevat henkilöstöriskit24

Taulukko 1 Tutkimuksen aineisto.....20

Taulukko 2 Uhkatilanteiden hallintakoulutuksen aineisto.....22

1 JOHDANTO

Sosiaalialan henkilökuntaa kuormittavat asiakkaiden lisääntyvä huonokuntoisuus sekä alttius onnettomuuksille. Lisäksi työssä on yleistynyt häiriökäyttäytyminen sekä muut vaara- ja vahinkotilanteet. (Saarsalmi & Koivula 2017, 3.) Organisaation riskienhallinnasta huolehtii turvallisuustyöhön sitoutunut johto. Johdon tulisi varmistaa, että henkilöstöllä on työolosuhteet kunnossa ja työvälit tarkoituksenmukaiset. Turvallisuudesta tulee vastata henkilö, joka huolehtii riskien ja turvallisuuden hallinnasta ja analysoi turvallisuustilannetta. (Koivula, Brotkin & Saarsalmi 2018, 8.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on nähnyt tärkeäksi laatia tiiviin oppaan edellä mainittujen turvallisuustekijöiden ympärille sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille (Koivula, Brotkin & Saarsalmi 2018, 3). Turvallisuus on siis puhuttanut viime vuosina yhteiskunnallisella tasolla. Ikääntyneiden määrä kasvaa tulevaisuudessa ja yhä huonokuntoisempien asiakkaiden määrä näkyy kotiin vietävien palvelujen yhteydessä. Sekä paikalliselle pienelle toimijalle että yhteiskunnallisesti on suuri merkitys kehittää käytännön turvallisuutta.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämisprojektina. Amurin Teon Tupa ry:n kotipalvelun työryhmä perustettiin kehittämään henkilökunnan työturvallisuutta. Tavoitteena oli saada monialaista näkökulmaa kehittämistarpeen ympärille yhteiskehittämisellä. Yhdistyksen koti- ja hoivapalvelun työntekijät liikkuvat pääsääntöisesti yksin asiakkaiden kodeissa. Lisäksi muistisairaiden asiakkaiden määrä tuntuu kasvavan koko ajan, joten ristiriitailanteiden mahdollisuudet myös lisääntyvät. Tähän tarpeeseen työryhmä halusi syventyä ja auttaa laatimaan työturvallisuuteen ohjeistusta, jolla yhdistyksen henkilökunnan työhyvinvointiin voitaisiin vaikuttaa. Laajemmat turvallisuusohjeet puuttuivat yhdistykseltä, joten kehittämisprojekti nähtiin tärkeäksi.

Tutkin ylemmän AMK opinnäytetöitä seamk.finna.fi:sta hakusanoilla kotipalvelu, kotihoito ja työturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Hakusanoilla löytyi kolme ylemmän YAMK:n opinnäytetöitä. Aiheesta löytyi opinnäytetöitä kaltungkohtelusta, yöpartioinnista ja tiimityöstä. (Pitkänen, 2021; Savolainen, 2015; Vartiala, 2015.) Työturvallisuusohjeiden kehittämisestä on tehty vähän sosiaalialan opinnäytetöitä, mutta tieteellistä kirjallisuutta löytyy. Näin ollen tämä työelämälähtöinen opinnäytetyö voi olla hyödyksi myös muille alan toimijoille.

Opinnäytetyössä ensin esitellään tutkimuksen lähtökohtia. Tutkimuksen teoreettista viitekehystä avataan työturvallisuudesta ja siitä rajatuista osa-alueista,

työsuojelun yhteistoiminnasta, turvallisuusjohtamisesta sekä yhteiskehittämisestä. Opinnäytetyön toteuttaminen- luvussa esitellään tutkimusmenetelmistä toimintatutkimus ja palvelumuotoilu sekä aineiston keräämisen vaiheita ja analysointia. Tuloksista ja johtopäätöksistä avautuu työturvallisuuden merkitys. Ja lopuksi pohdintaluvussa arvioidaan opinnäytetyöprosessia ja tarkastellaan saatuja tuloksia.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Toteutin opinnäytetyöni työelämälähtöisenä kehittämissuorituksena Amurin Teon Tupa ry:lle. Olen työskennellyt Amurin Teon Tupa ry:n toiminnanjohtajana noin 2,5 vuotta. Tehtäviini kuuluu operatiivinen johtaminen sekä ikäihmisten koti- ja hoivapalvelujen että STEA-avusteisen kohtaamispaikkatoiminnan parissa. Tässä luvussa esittelen tarkemmin yhdistystä ja opinnäytetyön tavoitetta ja tarkoitusta.

2.1 Toimintaympäristön kuvaus

Amurin Teon Tupa ry on Tampereella vuonna 1995 perustettu yleishyödyllinen yhdistys, jonka tavoitteena on tukea ikääntyneiden ja omaishoitajien kotona asumista. Kotona asumisen tukemiseksi yhdistys tuottaa hoiva- ja kodinhoitopalveluita, järjestää virkistystoimintaa ja vertaisryhmiä. Yhdistyksen arvoja ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus ja yhteisöllisyys. Yhdistyksen arvot sitovat kaikkia yhdistyksessä toimivia, myös vapaaehtoiset työskentelevät yhdistyksen arvopohjalta. (Amurin Teon Tupa, [viitattu 23.3.2021].)

26- vuotta vanha yhdistys on toiminut vakaana ikäihmisten palveluntuottajana sekä virkistystoiminnan tarjoajana Tampereella. Yhdistyksen jäsenmäärä on noin 110. Yhdistyksen hallituksessa on puheenjohtajan lisäksi neljä varsinaista jäsentä ja neljä varajäsentä. Yhdistyksen hallitus johtaa toimintaa ylimmältä tasolta, jonka sihteerinä itse toimin.

Amurin Teon Tupa ry:llä on tällä hetkellä 16 työntekijää ikäihmisten koti- ja hoivapalvelussa Tampereella. Tähän henkilökuntaan sisältyy minä toiminnanjohtajana, palveluohjaaja, 5 lähihoitajaa ja 9 kotipalvelutyöntekijää. Palveluihin sisältyy tavanomaista kotitaloustyötä, hoivatyötä ja omaishoitajien vapaiden lomitusta (Tampereen kaupungin palvelusetelituottaja). Asiakkaina ovat yli 65-vuotiaat ikäihmiset. (Amurin Teon Tupa, [viitattu 23.3.2021].)

Yhdistyksen toimintaa on kehitetty vuosien varrella. Viimeiset viisi vuotta yhdistys on saanut esimerkiksi toteuttaa ikäihmisten kohtaamispaikkatoimintaa STEA:n myöntämällä avustuksilla. Kotipalvelun puolella toimintaa on kehitetty ohjeistuksien ja päivitettyjen palvelusopimuksien muodossa. Työsuojelutoimikunnassa on käsitelty riskienkartoituslomakkeita ja sosiaalipalveluiden omavalvontaa. Vuodelle 2021 lisäkoulutustarpeeksi nousi yhtenä uhkaavien asiakkaiden kohtaaminen.

2.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön idea lähti Amurin Teon Tupa ry:n kotipalvelun työryhmältä maaliskuussa 2021. Työryhmä oli perustettu tämän opinnäytetyön kehittämisprojektia varten. Työryhmässä oli kaksi yhdistyksen hallituksen jäsentä ja kolme yhdistyksen kotipalvelun työntekijää. Ajatuksena oli saada monialaista näkökulmaa kehittämistarpeen ympärille. Ensin minulla oli ehdotuksena tehdä toimintamalli yhdistyksen henkilökunnan työkaluksi laadun osa-alueista. Työryhmä kuitenkin näki henkilökunnan työturvallisuuden tärkeämmäksi sekä tarpeellisemmaksi lähtökohdaksi. Vilkan (2015, 58) mukaan työelämän tutkimusaihe nousee suoraan sen omasta käytännöstä, jolloin soveltavasta tutkimuksesta on käytännön hyötyä.

Tutkimuslupahakemus ja hankkeistamista koskeva sopimus hyväksyttiin ja allekirjoitettiin elokuussa 2021 Amurin Teon Tupa ry:n hallituksen kokouksen yhteydessä. Opinnäytetyösuunnitelman esittelin samassa yhteydessä. Vilka (2015, 76) luettelee, että tutkimussuunnitelma sisältää esimerkiksi aiheen lisäksi tutkimuskysymykset, teoreettisen viitekehyksen, tutkimusmenetelmän, aineiston keräämisen ja analyysitavan.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Amurin Teon Tupa ry:n turvallisuustilannetta ja kehittää työturvallisuuden ohjeistuksia luomalla turvallisuussuunnitelma opinnäytetyön tuotoksena. Tarkoituksena oli parantaa henkilökunnan työhyvinvointia työturvallisuuden näkökulmasta. Työkaluna tässä kehittämisessä käytettiin soveltaen palvelumuotoilua, joka on käytännönläheinen kehittämismenetelmä. Opinnäytetyö eteni toimintatutkimuksen suuntauksen mukaisesti. Näistä menetelmistä kerrotaan jäljempänä.

Ihmisiä aidosti huomioiva ammattilainen nähdään tulevaisuuden menestyjänä. Sosiaali- ja terveysalalla eettistä palvelutuotantoa tukee vahvasti asiakasymmärrys. (Ahonen 2017, 7). Tätä asiakasymmärrystä lähdin tutkimaan. Varsinaisena asiakkaana olivat työntekijät, joiden kokemuksia työturvallisuudesta selvitettiin. Ahonen (2017, 8) kuvaa, että pelkkä tieto ei riitä, jos halutaan ihmisten elämään aidosti vaikuttaa. Ihmisen on lisäksi koettava tulleeensa kuuluksi, huomatuksi sekä arvostetuksi.

3 TYÖTURVALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN KOTIPALVELUSSA

Tässä luvussa avataan ensin työturvallisuutta käsitteenä ja sen osa-alueita. Sen jälkeen tarkastellaan työsuojelun yhteistoimintaa, mikä on tärkeä osa työturvallisuuden ylläpidossa.

3.1 Työturvallisuuden näkökulmia

Kotipalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvia tehtävien suorittamista. Kotipalveluja annetaan sairauden, alentuneen toimintakyvyn tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. (Työturvallisuuskeskus 2008, 2.) Kotipalvelun toiminta on tämän opinnäytetyön työkenttänä, jonka turvallisuutta pyrittiin kehittämään. Hyvä turvallisuus näkyy turvallisina työtapoina ja toimintatapojen kehittämisenä. Työturvallisuudella tarkoitetaan myös työntekijän asennetta, tietämystä ja taitoa. (Mannermaa 2018, 72.)

Työturvallisuuskeskuksen sivuilla [viitattu 23.3.2021] sanotaan, että on tunnettava työpaikan työprosessit, toimintatavat ja työolosuhteet sekä niihin liittyvät erilaiset vaara- ja haittatekijät, jotta työturvallisuus on hallinnassa ja työntekijöiden hyvinvointi. Työturvallisuuskeskus toteaa lisäksi, että vaaratekijöitä ennakoimalla estetään vahinkojen syntymistä ja varmistetaan toimiva työyhteisö ja turvallinen työympäristö.

Saloheimon (2016, 80–81) mukaan työnantajan turvallisuuden hallinnan välineinä ovat esimerkiksi vaarojen arviointimenettely, työympäristön seuranta ja työsuojelun toimintaohjelma. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen julkaisussa (2018, 4) turvallisuuskulttuurin rakentamisessa on riskienhallinnassa huomio kiinnitettävä niin toimintaan, toimitiloihin kuin työntekijä- ja asiakasriskeihin. Turvallisuussuunnitelmalla tarkoitetaan asiakirjaa, jossa tarkastellaan riskienhallintaa fyysisen turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi (Saarsalmi & Koivula 2017, 26).

Työn terveystriskit ovat suorassa yhteydessä henkiseen ja ruumiilliseen kuormitukseen. Esimerkiksi haastavat asiakastilanteet, väkivallan uhka ja työn aikapaine ovat tyypillisiä psykososiaalisista kuormitustekijöistä. Lisäksi kuormittaviksi tilanteiksi työntekijä voi kokea, jos hän ei voi toimia mielestään eettisesti oikein tai muut toimivat epäeettisesti. Kuormittavaa voi myös olla voimakas ja toistuva epätietoisuus tai epävarmuus siitä, mikä olisi oikea toimintatapa kyseisessä tilanteessa. Sosiaalialalla emotionaalinen tunnekuormittuminen on hyvin

tyypillistä työntekijöillä arjessa työskennellessä. Asiakas- ja perhetilanteet voivat olla vaativia ja usein vaikeita. Työntekijällä voi ilmetä myötätuntoupumusta stressioireina. Hänen saattaa voi olla vaikea sietää voimakkaita tunteita ja sietokyky vastoinkäymisiä kohtaan laskee. (Työturvallisuuskeskus 2016, 3, 63.) Meistä toiset ovat myötätuntoisempia kuin toiset. Siihen vaikuttaa esimerkiksi persoonalliset ominaisuudet ja varhaislapsuuden kotoa opitut toimintamallit. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 207.)

Työntekijä tarvitsee terveenä pysyäkseen sopivassa suhteessa kuormitusta ja lepoa. Työssä kuormitukseen vaikuttaa työn lisäksi ympäristö, jossa sitä tehdään sekä työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet. Koettuun taakkaan vaikuttavat kuormitustekijän laatu, määrä sekä altistusaika. Työntekijän vapaa-ajalla ja palautumisella on merkitystä kuormituksesta selviämisessä. (Mertanen 2015, 75.) Tärkeää olisi kiinnittää huomiota myös työelämän ulkopuolisiin tekijöihin, jotka saattavat heikentää työntekijän resursseja. Työn ja vapaa-ajan välisen taakan vaikutuksesta olisi tärkeää olla tarkka ja kattava käsitys, jotta pystytään ylläpitämään työntekijän terveyttä ja hyvinvointia oli kyse sitten sairaudesta, vammasta tai muusta kuormitustekijästä. (Schulte ym. 2017, 1056.) Yksilön tarvitsee tuntea itsensä, jotta hän osaa valita itselleen tehokkaimmat palautumisen keinot. Palautumistaitoja mahdollistaa tasapainoinen elämä, johon kuuluu muun muassa työtyytyväisyys, onnistumiset, kokemukset, osaaminen ja vuorovaikutustaidot. (Mäki 2022, 95,104.)

Organisaation johdolla on mahdollisuus sallia työntekijöiden vaikuttaa työhönsä. Näin työntekijöiden hyvinvointia tuetaan. Asioiden ollessa kunnossa työpaikalla, vastuuta jaetaan, apua tarjotaan tarpeen mukaan eikä ketään jätetä yksin selviytymään. Toisia työntekijöitä kuunnellaan ja rohkaistaan sekä kohdellaan arvostaen. Pieni kehu tai huomaavaisuus kuuluu hyvinvoivaan työyhteisöön. Riittävällä resurssointi poistaa kiirettä, mikä taas keventää työntekijöiden henkistä taakkaa ja vähentää tapaturmia. Näistä kaikista myönteisistä asioista syntyy työn imua, joten kaikkea hyvää kannattaa vaalia. (Mertanen 2015, 76.)

3.2 Työsuojelun yhteistoiminta

Työpaikalla on työturvallisuuden kannalta tärkeää, että työnantaja ja työntekijät toimivat yhteistyössä keskenään. Työntekijät tuntevat parhaiten oman työnsä ja työn turvallisuuden ja terveellisyyden. Työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä heillä on oikeus tehdä

ehdotuksia. Vastuu työturvallisuudesta on työnantajalla, mutta työsuojelun yhteistoiminnalla keskustellaan ja neuvotellaan yhteisistä asioista. (TTK 2019, 25.)

Jokaisessa organisaatiossa on työsuojelupäällikkö. Työsuojelupäällikön tehtäviin kuuluu vastata yhteistoiminnasta, jossa on mukana työnantaja ja työntekijät. Työpaikalla ollessa säännöllisesti vähintään 10 työntekijää, työntekijät valitsevat keskuudestaan 2–4 vuodeksi kerrallaan työsuojeluvaltuutetun ja kaksi varavaltuutettua. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on edustaa työntekijöitä työsuojelun yhteistoiminnassa. (Mertanen 2015, 22.) Työsuojeluhenkilöstön tehtävinä on tunnistaa häiriöitä ja arvioida työympäristöä. Heille kuuluu lisäksi antaa aikaa tehtäviensä hoitamiseen sekä koulutusta työsuojeluun liittyvistä asioista. (TTK 2011, 11.)

Työsuojelun toimintaohjelman laatimista edellyttää työturvallisuuslainsäädäntö. Tätä koottua asiakirjaan kutsutaan turvallisuussuunnitelmaksi. Turvallisuussuunnitelmassa on toimintayksikön keskeiset turvallisuusriskit ja ohjeistukset niiden ennalta ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi. Se kattaa myös varautumisen vaaratilanteisiin ja pelastustoimenpiteisiin häiriötilanteissa. (Saarsalmi & Koivula 2017, 25.) Työsuojelun yhteistoiminnalla on edellisten tietojen perusteella oleellinen rooli vaikuttaa turvallisuussuunnitelman laadinnassa.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on myös ilmoittaa työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle muun muassa työolosuhteista, työmenetelmissä, työvälineissä tai muissa laitteissa havaitsemistaan puutteellisuuksista, jotka voisivat aiheuttaa haittaa tai jopa vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle (Alahautala & Huhta 2018, 73). Vaikka työntekijän terveys on työsuojelun kohde, josta työnantaja on vastuussa, työntekijällä velvollisuutena on toimia aktiivisesti havaitessaan työpaikan turvallisuutta vaarantavia epäkohtia. (Laitinen, Vuorinen & Simola 2013, 181.)

4 TURVALLISEN ORGANISAATION KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa kuvaan turvallisuus johtamisen merkitystä ja yhteiskehittämisen lähtökohtia tämän opinnäytetyön toteuttamisen näkökulmasta.

4.1 Turvallisuusjohtaminen

Sanotaan, että organisaatiot pärjäävät paremmin poikkeuksellisissa tilanteissa, jos ne ovat valmistautuneet niihin suunnitelmien ja harjoittelunkin muodossa (SPEK, [viitattu 24.4.2022]). Turvallisuuskulttuurin kehittäminen edellyttää kykyä ja tahtoa ymmärtää turvallisen toiminnan edellytyksiä sekä turvallisuuskulttuuria tukevaa johtamista (Kurki, Jylhä & Kekoni 2021, 96).

Tarkkosen (2018, 17) mukaan turvallisuuden ja työhyvinvoinnin onnistumisen kannalta johtaminen on perusasia. Työturvallisuuden vastuu kuuluu etenkin organisaation johdolle ja esihenkilölle. Heidän tehtävänä on tarkkailla sekä puuttua työympäristön ja työyhteisön vaaratekijöihin. Vaarojen ennalta ehkäisemiseksi selvitetään työpaikan riskejä. (Mertanen 2015, 38; Alahautala & Huhta 2018, 51.) Riskienhallinnassa tärkeää on riskien tunnistaminen ja arviointi sekä hallintakeinojen toimivuuden varmistaminen. Riskien tunnistamiseen ja arviointiin suositellaan, että hyödynnetään oman henkilöstön osaamista ja yhteistyötä sidosryhmien ja viranomaisten lisäksi. (Saarsalmi & Koivula 2017, 18.)

Työturvallisuuslain 8§:n mukaisesti työnantajan on huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä (L 23.8.2002/738). Lisäksi turvallisuuslain 14§:ssä työnantajan velvoitteena on antaa työntekijälle riittävästi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä (L 23.8.2002/738). Johtajan tehtäviin kuuluu lisäksi työyhteisön suojele varmistamalla hyvät käytöstavat ja käyttäytyminen. Henkilökohtaisille hyökkäyksille pitää olla nollatoleranssi. (Rinne 2021, 135.) Työnantajan yksi tärkeimmistä lakisääteisistä velvollisuuksista on kuitenkin vastuu työturvallisuudesta. Työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta työturvallisuuslain mukaisesti työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. (L 23.8.2002/738; Alahautala & Huhta 2018, 44.)

Organisaation johdon tehtävänä on myös työntekijöiden hyvinvoinnin tukeminen niin, että he saavat vaikuttaa työhönsä. Vastuuta jaetaan selkeästi, apua tarjotaan tarpeen mukaan, kuunnellaan ja rohkaistaan. Asiat ovat työpaikalla kunnossa, kun muita ihmisiä kohdellaan arvoستاen. (Mertanen 2015, 76–77.) Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin johtamisella tavoitellaan

yhteistä ymmärrystä ja yhteisiä pelisääntöjä. Siten syntyy todellista luottamusta. (Tarkkonen 2018, 140.)

4.2 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisessä osapuolet ovat mukana kehittämisprosessissa alusta loppuun asti. Kaikki osapuolet pääsevät vaikuttamaan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Näin saadaan monialaisia näkökulmia ja innovatiivisia ratkaisuja. Yhteiskehittämisessä saa olla osallisena itseään liittyvissä asioissa. (Ahonen 2017, 53.) Ihmisillä on kaikilta elämänalueilla yhä enemmän asiantuntijatietoa kohonneen koulutustason myötä (Kangaspunta 2011, 75). Tässä opinnäytetyössä pureudutaan nimenomaan yhdessä työturvallisuuden haasteisiin. Mukana yhteiskehittämisessä on sekä yhdistyksen hallituksen jäseniä että yhdistyksen kotipalvelun henkilökuntaa.

Rinteen (2021, 271) mukaan ihmisten osallistamisen mahdollistamisella saadaan aikaan aktiivisuutta, joka innostaa ja motivoi yhteiskehittämiselle. Yhteiskehittämisellä voidaan pyrkiä tilanteesta riippuen esimerkiksi yhteisen kielen löytämiseen, luovaan ajatteluun ja uusien näkökulmien saamiseen. Oleellista yhteiskehittämisellä on tunnistaa tarve, johon pyritään vastaamaan sekä valita sopivat ihmiset työpajoihin. (Miettinen 2011, 81.) Tämän opinnäytetyön työryhmään valikoitui sekä vanhoja että uusia työntekijöitä, jotka olivat motivoituneita kehittämään työturvallisuutta ja antamaan omia kokemuksia ja näkemyksiä aiheesta. Työryhmän hallituksen jäsenet olivat myös pitkän linjan sosiaalialan työtä tehneitä, joilla oli halu vaikuttaa työturvallisuuden kehittämiseen.

Palvelumuotoilussa vahvasti puhutaan myös yhteiskehittämisestä, jonka tavoitteena kaikki palveluun liittyvien asioiden ja näkökantojen mahdollisimman laaja-alainen huomioiminen tiedon keräämisessä ja analysoinnissa. Palvelumuotoilussa on keskeistä, että ymmärretään käyttäjien tarpeet kehitettävään palveluun, tässä tapauksessa työntekijöiden tarpeet työturvallisuuden kokemisesta. Työntekijöiden ottaminen mukaan työturvallisuuden kehittämiseen edistää lisäksi sekä suunnittelua että tiedon kulkua. (Tuulaniemi 2013, 117.) Palvelumuotoilun työvälineitä käytin myös tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston keräämisessä.

Oleellisinta on tunnistaa yhteissuunnittelun pääasiallinen tarve, mihin pyritään vastaamaan ja mitä siellä tehdään, jotta lopputulos saavutettaisiin. Tyypillistä on, että yhteissuunnittelua

käytetään erilaisia luovia tekniikoita, joilla voi inspiroida suunnittelua sekä löytää yhdessä ratkaisuja. (Miettinen 2016, 77, 81.)

Tuulaniemen (2013, 71) mukaan yritysten ja tässä tapauksessa yhdistyksen johdon on ymmärrettävä todellisuus, asiakasymmärrys, jossa työntekijät elävät ja toimivat. Näkisin, että silloin yhteiskehittäminen on oikealla suunnalla ja työntekijöiden tärkeys saa oikean merkityksen. On viisasta auttaa kaikkia osallistujia näkemään laajempaa kokonaisuutta, tässä tapauksessa työturvallisuutta. Näin tuemme jokaisen osallistujan lisääntyvää ymmärrystä siitä. Ihmisiä on altistettava vuorovaikutukseen yhteisen ymmärryksen luomisessa erilaisten ammattiryhmien kanssa. Se onnistuu yhdessä suunnitellen ja töitä tehden. (Rinne 2021, 153.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISEN VAIHEET

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten kokemusmaailmaa ja niitä asioita, jotka kokevat merkityksellisiksi ja tärkeiksi. Laadullinen tutkimusmenetelmä pyrkii tekemään johtopäätöksiä ihmisten kuvaamien kokemusten ja ajatusten avulla niin, että niiden avulla voitaisiin selvittää tutkimusongelmaa tai vastata tutkimuskysymyksiin. (Vilkka 2007, 97–98.) Toimintatutkimuksen osallistava ja teoriaan pohjautuvat elementit, ja palvelumuotoilun asiakasymmärrys osoittavat hyvin laadullisen tutkimuksen suuntausta. Tässä luvussa avataan näiden menetelmien käyttöä tutkimuksen toteutuksen ja aineiston keräämisessä.

5.1 Toimintatutkimuksen suuntauksella tutkimuksen alkuun

Kananen (2014, 36) kuvaa, että tutkimuskysymysten asettaminen helpottaa usein tutkimusprosessia. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ohjaavat tutkimuksen toteuttamista ja ovat seuraavat

- Miten työntekijät kokevat kotipalvelun työturvallisuuden?
- Miten kotipalvelun työturvallisuutta voidaan kehittää palvelumuotoilun keinoin?
- Mitä on kotipalvelun työturvallisuus?

Kuula (1999, 10) määrittelee toimintatutkimuksen käytäntöön suuntaavana, muutokseen pyrkivänä ja tutkittavien osallistumisena tutkimusprosessiin. Vilkka ja Airaksinen (2004, 14) kuvaavat toiminnallista opinnäytetyön niin, että siinä toteutetaan produkti, joka on hyödynnettävissä alalla. Tavoitteena on siis osallistujien avulla saada aikaan jokin tuotos, jolla saadaan aikaan muutosta.

Toimintatutkimus pyrkii käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutukseen. Toimintatutkimus siis nojaa tietoon, jolloin luotettavuuden kriteereitä voidaan arvioida. Sitä kuvataan myös sosiaalisesti prosessiksi, koska tutkittavan toiminnan kohteena on esimerkiksi yhteisön toimintatavat. Toimintatutkimus on osallistuvaa, jolloin osallistujat pohtivat käsitänsä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 13–14.)

Toimintatutkimuksesta todetaan, että se edellyttää useita kokeiluvaiheita, jossa käytäntö, reflektio, suunnittelu ja toteutus vuorottelevat. Tiedontuotantovaihetta luonnehditaan prosessimaiseksi. Kuitenkaan toimintatutkimuksen tutkimusprosessia ei aina voida ennalta suunnitella tarkasti, koska sen aikana esille tulleet havainnot ohjaavat tutkimusprosessia. (Toikka & Rantanen 2009, 30.) Heikkinen ym. (1999, 18) kuvaavat toimintatutkimuksen prosessia tavoitteeksi, jossa tähdätään asioiden muuttamiseen sekä kehittämiseen kohti parempaa. Tässä opinnäytetyössä edettiin toimintatutkimuksen kokeiluvaiheiden mukaisesti.

Vilka (2015, 19) kuvaa työelämä tutkimuksen tavoitteeksi yhteisen kielen ja käsitteiden luomisen eri toimialojen ja niiden sidosryhmien kesken. Ongelman ytimen löytämisessä saattaa tulla haasteita. Siksi sen määrittelyvaihetta ei kannata ohittaa nopeasti, jotta todellinen ongelma löytyy. (Kananen 2014, 38.)

5.2 Tutkimusaineiston keräämisen vaiheet

Palvelumuotoilun englanninkielistä service design – termiä käytettiin käsitteenä jo 80-luvulla kirjallisuudessa. Silloin termi ymmärrettiin organisaatiolähtöisenä palvelun määrittelynä, kun nykypäivänä se yhdistetään ihmislähtöisenä palveluinnovointiin. Palvelumuotoilu kehittyi isommaksi ilmiöksi noin 2000-luvun puolivälissä, jolloin huomattiin palvelujen kysynnän kohdistuvan yhä asiakaslähtöisemmäksi. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 32.)

Holmberg (2019, 31) vertaili opinnäytetyössään palvelumuotoilua ja lean-ajattelua ja totesi, että palvelumuotoilu keskittyy vahvasti yhteiskehittämiseen asiakkaan kanssa ja lean-ajattelussa huomio kiinnittyy tuotantoprosessien kehittämiseen, jossa henkilöstö kehittää omaa työtään. Tämän perusteella palvelumuotoilu menetelmänä soveltuu tämän opinnäytetyön kehittämiseen. Miettinen (2016, 13) kuvaa palvelumuotoilua käyttäjätiedon keräämisenä ja hyödyntämisenä. Hänen mukaansa esimerkiksi inhimillinen toiminta ja tarpeiden kokonaisvaltainen ymmärtäminen liittyy palvelumuotoiluun.

Palvelumuotoiluun tutustumisen suoritin Tampereen avoimessa ammattikorkeakoulussa 5 opintopisteen kokonaisuutena palvelumuotoilun ja liiketoiminnan kehittämisen kurssilla 1.1.-31.7.2021. Kurssi antoi menetelmiä ja työkaluja palvelumuotoilun toteuttamiseen. Palvelumuotoilusta löytyy laajasti koulutusmahdollisuuksia Suomessa. Palvelumuotoilun opetusta toteutetaan myös globaalisti. IDEO U on kansainvälinen suunnitteluyritys, joka tarjoaa palvelumuotoilun verkkokoulutusta auttaakseen organisaatioita innovoimaan ja kasvamaan. IDEO

U luotiin opettamaan menetelmiä, taitoja, ajattelutapoja ja työkaluja auttamaan yksilöitä, tiimejä ja organisaatioita tulemaan joustavammiksi, luovemmiksi ja innovatiivisemmiksi. (IDEO U, [viitattu 21.4.2022].)

Palvelumuotoiluajattelun ytimessä ovat palvelut. Palvelua kuvataan aineettomaksi, arvoa luovaksi prosessiksi. Lisäksi sitä muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Mäkinen 2018, 23.) Tuulaniemi (2013, 25) kuvaa palvelumuotoilun olevan konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä palveluntuottajan tavoitteet että käyttäjien tarpeet ja odotukset palveluiksi.

Palvelumuotoilu tuottaa asiakasymmärrystä, joka taas auttaa havaitsemaan uusia asiakastarpeita. Ja asiakasymmärryksen kasvattamiseen, ideoimiseen, visualisoimiseen sekä arvioimiseen se antaa työkaluja. (Tuulaniemi 2013, 100.) Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää missä tahansa esimerkiksi palvelujen, prosessien ja kokemusten ongelmanratkaisujen kehittämässä (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 35). Näillä tiedoilla ja opeilla lähdin keräämään tutkimusaineistoa.

Tämän kehittämisprojektin työryhmä pohti ensin työturvallisuuden asiakokonaisuutta 46 minuuttia työturvallisuuden riskikarttaa (liite 1) apuna käyttäen. Keskustelusta muodostui 13 sivua litteroitua materiaalia. Litterointi tarkoittaa äänitteiden kirjoittamista puhtaaksi, jolloin niiden käsitteleminen on mahdollista erilaisilla analysointimenetelmillä (Kananen 2014, 105). Tämä litteroitu materiaali oli lähinnä muistiinpanona, jotta työturvallisuuden kehittämisen yhteisesti sovitut asiakokonaisuudet tulivat oikein.

Ihmiselle nähdään tyypilliseksi ominaisuudeksi tarinoiden kertominen (Virtanen, Hiidenmaa & Nummi 2020, 28). Tarinankerronnalle löytyy vinkkejä, työkaluja ja tekniikoita, joiden avulla voi herättää ideoita eloon ja luoda tarinoita, jotka vaikuttavat ja inspiroivat. (IDEO U, [viitattu 21.4.2022].) Miettisen (2016, 89) mukaan tarinan avulla voidaan kuvata ideaalitulannetta luodun hahmon mukaan, joka käyttää palvelua. Tämä fiktiivinen tarina tuo esiin todellisia kokemuksia ja toiveita. Tarinatyöpajassa mukana voi olla sekä eri-ikäisiä että eri elämäntilanteissa olevia osallistujia. Jokaisen henkilökohtaiset kokemuksia ja toiveet otetaan työpajassa huomioon. Osallistujat voivat kertoa tarinoita tilanteista, jotka liittyvät omiin kokemuksiin. Tällä tavoin tarinat ja todelliset kokemukset sekä osallistujien toiveet nivoutuivat moniulotteiseksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilijan, tässä tapauksessa minun, tehtävänä oli tarkentaa kiinnostavien kohtien pohdintaa ja ohjata tarinoita oleellisiin seikkoihin. Tehtävänä oli lisäksi tehdä ideointia herättäviä kysymyksiä. (Mieltinen 2016, 89.)

Kehittämiprojektin työryhmä kokoontui tarinatyöpajaan marraskuussa 2021, jolloin he keskustelivat edellisellä kerralla valittujen kuuden eri henkilöstöriskin osa-alueen parissa. Keskustelu ohjeistettiin vain tarinallisia riskejä muodostaen kotipalvelun näkökulmasta. Jokaista aihealuetta varten oli rajattu 10 minuuttia avointa keskusteluaikaa. Palvelumuotoilun tarinallista työkalua käyttäen muodostui toinen nauhoitettu aineisto, joiden taustalla oli myös työryhmäläisten todellisia kokemuksia. Nauhoitteen pituus oli 1 tunti 24 minuuttia ja litteroitavaa materiaalia muodostui 17 sivua. Miettinen (2016, 79) kuvaa tällaista yhteissuunnittelua hyödylliseksi palveluiden kehittämisessä.

Lisäksi turvallisuussuunnitelma muokkautui yhdistyksen henkilöstön Uhkatilanteiden hallinta -lisäkoulutuksien yhteydessä. Yhdistyksen henkilökunnasta kymmenen aloitti suorittamaan kyseistä oppisopimuskoulutusta tammikuussa 2022. Sanotaan, että oppiva organisaatio havainnoi ympäristöään ja pyrkii tunnistamaan uutta tietoa ja sen myötä muuttamaan tarvittaessa toimintaansa. Edellytyksenä oppimiselle on virheitä salliva organisaatiokulttuuri. Omien ja muiden työntekijöiden kokemuksista oppiminen sekä jatkuva tiedon jakaminen on osa oppivaa organisaatiota. (Rinne 2021, 66.)

Maaliskuun 2022 loppuun mennessä uhkatilanteiden hallinta -lähiopetusta oli järjestetty kolme kertaa, joiden jokaisen kesto oli kolme tuntia. Koulutukseen osallistuvan henkilöstön ja opettajan kanssa sovittiin niin sanottujen jokaisen koulutukseen osallistujan yksityisnäyttöjen yhdistymisestä tämän opinnäytetyön tuotokseen. Yhteissuunnittelu muodostui luonnolliseksi osaksi koulutuspäiviä ja syvensi tämän opinnäytetyöprosessin etenemistä. Tutkijana keräsin itselleni muistiinpanoja koulutuspäiviin niihin liittyneitä huomioita. Muistiinpanoja hyödynsin turvallisuussuunnitelman laadinnassa.

Taulukossa 1 on avattu tutkimusaineiston muodostuminen. Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu, ettei siitä pysty kirjoittamaan tarkkaa tutkimussuunnitelmaa ja sen tiedonhankinnan etenemistä voi muuttua (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2010, 86). Toimintatutkimuksellinen havainnointia ja arviointia liittyi näissä koulutuspäivissä tämän kehittämiprojektin tuotoksen kehittämiseen, josta keräsin muistiinpanot tutkimusaineistoon mukaan.

Taulukko 1 Tutkimuksen aineisto

TYÖRYHMÄ	H1-H5 =osallistujien keskustelut
MUISTIINPANOT	MP1- MP3= Tutkijan muistiinpanot koulutuksista

Maaliskuussa 2022 koko henkilöstölle esitettiin turvallisuussuunnitelma henkilöstöpalaverissa. Kirjallinen turvallisuussuunnitelma oli luettavissa ja kommentoitavissa kotipalvelun toimiston pöydällä. Korjausehdotuksia ja palautteita tuli sähköpostitse neljä ja suullisia palautteita viisi työryhmän jäseniltä, henkilöstöltä ja hallituksen puheenjohtajalta. Lopullinen tuotos eli turvallisuussuunnitelma (liite 3) syntyisi aineistoa yhdistäen sekä palautteet ja korjausehdotukset huomioiden.

5.3 Tutkimusaineiston analyysitapana sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston analysointi ohjaa tutkimusprosessia sekä tiedonkeruuta koko tutkimusprosessin ajan. Laadullisella tutkimusaineiston analysoinnilla pyritään tutkittavan ilmiön syvällisen ymmärtämisen ja monipuoliseen kuvaamiseen ja selittämiseen. (Kananen 2008, 24–25.) Tämän opinnäytetyön kehittämisprojektin työryhmä valitsi työturvallisuuden henkilöstöriskistä kuusi osa-alueetta, joista varsinainen tutkimusaineisto tuli tarinatyöpajan nauhoitetusta aineistosta. Työpajan koostuessa sekä yhdistyksen hallituksen jäsenistä että henkilökunnasta saadaan monipuolisempaa näkemystä kehitettävästä aiheesta. Aineiston analysoinnin menetelmänä käytettiin teorialähtöistä sisällönanalyysia.

Teorialähtöinen sisällönanalyysi on yksi aineistolähtöinen analyysimuoto, jossa aineiston analyysi tehdään aikaisemmillä teorialähtöillä. Aineiston analyysia ohjaa tällöin teema tai käsite. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä tehdään ensin analyysirunko. Aineistosta kerätään analyysirunkoon kuuluvat asiat ja tässä analyysissä strukturoidusti eli kerätään vain analyysirunkoon sopivat asiat. Tämä mahdollistaa aikaisemman teorian tai käsitejärjestelmän testauksen. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 113.)

Aineistosta kerättiin alkuperäisilmauksia, jotka sopivat analyysirungon empiirisen tiedon (=pääluokka) ilmiöksi (=alaluokka). Aineiston analysoinnissa ohjaavana tekijänä oli siis aikaisempi teorialähtö. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 114–115.) Työturvallisuuden henkilöstöriskien kuudesta osa-alueesta muodostin analyysirungot (liite 2), joiden mukaan yhdistin tarinatyöpajan aineistosta sopivia ilmauksia. Henkilöstöriskistä analyysirungon pääluokkina oli yli - ja alikuormitustekijät, puutteelliset työolot, puutteelliset työvälit, fyysinen ja henkinen väkivalta, henkilöstön osaaminen ja saatavuus sekä vahingonteot ja inhimilliset virheet. Uhkatilanteiden hallinta -koulutuksien muistiinpanoja yhdistin samoihin pääluokkiin, mikä näkyy

taulukossa 2. Henkilöstö valitsi koulutusnäyttöihinsä ilman pääluokkia olevia aiheita. Tämän opinnäytetyön tuotos tulee saamaan lisäystä niistä henkilöstön tarpeista nousseita ohjeistuksista.

Taulukko 2 Uhkatilanteiden hallintakoulutuksen aineisto

31.1.2022 MP1	Uhkatilanteiden hallinnan perusteet, uhkaavassa tilanteessa toiminta	Pääluokka
	yksin työskentely	yli- ja alikuormitustekijät
	uhka- ja hätätilanteissa toimiminen	yli- ja alikuormitustekijät
	raskaat matot	yli- ja alikuormitustekijät
	rajat epämukavissa työoloissa	puutteelliset työolot
	tilanteiden purku ja ratkaiseminen	yli- ja alikuormitustekijät
	hyvät työvälineet	puutteelliset työvälineet
	stressin hallinta, työ määrä	yli- ja alikuormitustekijät
	vanhat sähkölaitteet ja pistorasiat	puutteelliset työvälineet
	asiakkaiden asuntojen lämpötila ja ilmanvaihto	puutteelliset työolot
	inhimillisiä virheitä sattunut	vahingonteot ja inhimilliset virheet
	asiakkaan kodin turvallisuus	
	järjestys ja siisteys	
14.2.2022 MP2	Asiakaspalvelun turvallisuus	Pääluokka
	yksin työskentely	yli- ja alikuormitustekijät
	aggressiivinen asiakas	fyysinen ja henkinen väkivalta
	poistumisreitit	
	hätäsammutusvälineet	
	vaatetus	
	ensiapujärjestelyt- ja välineet	
	uhkaavan henkilön kohtaamisia	
	työkalujen ja laitteiden käytettävyys	
14.3.2022 MP3	Viranomaisyhteistyö toiminta erityis ja hätätilanteissa	Pääluokka
	shokki hätätilanteessa	
	keneen yhteys kriisitilanteessa	
	yhteistyö pelastusviranomaisiin	
	psykykkisten voimavarojen hallinta	yli- ja alikuormitustekijät

5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Eettisyydellä tarkoitetaan eettisten periaatteiden noudattamista tutkijan tehdessä tutkimusta. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja analyysitavat voisivat toimia minkä tahansa tutkimuksen ohjenuorina. (Puusa & Juuti 2020, 175.) Tämän opinnäytetyöprosessin aikana pyrin dokumentoimaan tutkimuksen eri vaiheet riittävän tarkasti luotettavuuden lisäämiseksi. Jokaisesta työryhmätapaamisesta kirjoitettiin muistiot, joissa muun muassa näkyi osallistujat, mistä asioista tapaamisen aikana keskustellaan, millä lailla turvallisuutta suunniteltiin, työstettiin ja arvioitiin. Lisäksi työryhmätapaamisten muistiot käsitellään seuraavissa yhdistyksen hallituksen kokouksissa

Omat muistiinpanot ja tutkimuslupasuostumuslomakkeet säilytin lukitussa kaapissa. Opinnäytetyön tekemisen aikana kerätyn muun aineiston säilytän tietokoneella salasanan takana. Nauhoitetut työryhmän työpajakerrat tuhottiin heti litteroinnin jälkeen. Tutkimus ei saa aiheuttaa haittaa sen kohteena oleville henkilöille (Puusa & Juuti 2020, 175).

Tutkijan ollessa itse osallinen tapahtumiin, hänen reflektiivisyytensä omaan tutkimusprosessiin nähdään keskeisenä asiana luotettavuuden kehittymiselle (Puusa & Juuti 2020, 179). Koko opinnäytetyöprosessin aikana pyrin huomioimaan tutkijan roolini, etten esimerkiksi johdattele asiakokonaisuuksien kehittämisessä. Lisäksi tunnistin esimiesroolini vaikutuksen muuhun henkilöstöön. Tarkkosen (2018,100) mukaan eettisillä pohdintoilla uskotaan, että päästää parempaan yksilölliseen ja yhteisölliseen kehitykseen.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen laatiman ohjeistuksen (2017, 9) tarkoituksena on tukea sosiaalihuollon palveluja tuottavia organisaatioiden turvallisuussuunnittelun laadinnassa. Ohjeistuksen pohjalla on turvallisuuden riskikartta (liite 1), jonka avulla organisaatiot voivat tarkastella omaa työturvallisuuttaan. Työturvallisuuslain 10§ mukaan työnantajan on otettava selvää sekä työn vaaroista että riskeistä, ja niiden mukaan arvioita riskien vaikutus (L 23.8.2002/738). Tässä luvussa käydään läpi aineiston analyysissä saatuja tuloksia aihealueittain, jotka yhdistyksen työryhmä valitsi edellä mainitusta riskikartasta.

6.1 Työryhmän valitsemat henkilöstöriskit

Ensin kartoitettiin työturvallisuuden tilannetta ja käytännön tarvetta työryhmän kanssa. Marraskuussa 2021 työryhmä kokoontui. Tämän toisen työryhmätapaamisen yhteyteen oli sovittu työpajan nauhoittaminen. Ennen nauhoitusta keräsin tutkimuslupasuostumukset ja kerroin kehittämisprojektin aikataulutuksesta. Nauhoituksen aikana esittelin yleisesti työturvallisuutta ja THL:n sosiaalihuollolle suunnattua turvallisuuden riskikarttaa (liite 1), josta työryhmä lähti yhdessä pohtimaan yhdistyksen henkilöstön näkökulmasta työturvallisuuden oleellisemmin vaikuttavia asiakokonaisuuksia.



Kuvio 1 Työryhmän valitsemat henkilöstöriskit

Tämän riskikartan pohjalta työryhmä lähti rajaamaan turvallisuussuunnitelmaansa varten tunnistamiaan riskejä, joita voi ilmetä kotipalvelun henkilöstölle. Työryhmä päätti keskittyä henkilöstöriskeihin, joista valikoitui 6 osa-aluetta (kuvio 1): yli- ja alikuormitustekijät, puutteelliset työolot, puutteelliset työvälit, fyysinen ja henkinen väkivalta, henkilöstön osaaaminen ja saatavuus sekä vahingonteot ja inhimilliset virheet.

6.2 Yli- ja alikuormitustekijät

Yksin työskentely on yksi työn kuormitustekijä, joka voi aiheuttaa haitallista psykososiaalista työkuormitusta työntekijälle. Työntekijä työskentelee yksin, kun hänellä ei ole fyysisesti tai sosiaalisesti välitöntä kontaktia muihin työyhteisön työntekijöihin. Kotipalvelutyötä tehdessä asiakasväkivalta ja sen uhka on yksin työtä tekevälle työntekijälle riski. (Turvallisuuskeskus 2016, 67.)

Työryhmän tarinatyöpajan käsitellessä yli- ja alikuormitustekijöitä yksin työskentelyn riskit nousivat keskustelun ytimeen. Työntekijän avun saanti hätätilanteessa ei ole välttämättä yksinkertaista yksin työskennellessä. Tapaturmat ja uhkatilanteet voivat tulla yllättäen työntekijälle. Työntekijän on arvioitava tilannekohtaisesti, miten toimii. Yhteyden saaminen esimieheen, muuhun henkilöstöön tai hätäkeskukseen on mahdollista työpuhelimella, joka työntekijällä on mukana asiakaskäynneillä. Välttämättä aina työntekijä ei saa kuitenkaan yhteyttä heti esimerkiksi esihenkilöönsä.

Esimies on palaverissa ja kännykkä piippaa eli ei saa yhteyttä. (H5)

Sit se on yksi vaihtoehto, että soittaa työkaverille. (H1)

Lisäksi asiakas ei välttämättä kykene tai halua soittaa apua. Työryhmässä nousi esille, että asiakas voi myös hermostua tai käytös muuttua äkillisesti.

Asiakas hermostuu ja rupee huutaan ja möykkään ja käy ylikierroksilla. (H4)

Ethän sä voi tietää siitä. Se saattaa olla alussa ihan ok ja se käytös voi muuttua. (H1)

Työpajassa keskustelua käytiin myös työntekijän tilannearviosta ja riskin ottamisesta. Työntekijällä on oma riskitoleranssinsa eli arvioimme vaarat omalla tavalla (Mannermaa, 2018, 98). Saatamme arvioiden tilanteita hyvin eri tavalla.

Niin hoitajilla on usein sellainen, että mun pitää pärjätä. (H4)

Peruutetaan pois, jos on sellainen pelottava tilanne. (H5)

Työryhmä totesi, ettei työntekijöiden kuulu kohdata pelottavia tilanteita vaan oikeus on poistua paikalta uhkaavassa tilanteessa.

Juu, ei kannata olla ylirohkea. (H4)

Henkilöstö kävi uhkatilanteiden hallinta -koulutuksessa läpi mahdollisuuksia hälytysjärjestelmistä, joilla saan kutsuttua paikalle esimerkiksi turvallisuuden ammattilaisen nappia painamalla. Lisäksi keskustelua käytiin samassa yhteydessä viimeisen asiakkaan luota poistumisen varmistamisesta. Kuuluuko esihenkilön tietää, että jokainen työntekijä on päättänyt turvallisesti työpäivänsä?

Lisäksi työpäivän aikana henkilöstö ei välttämättä kohtaa toisiaan tai esihenkilöä, koska asiakaskäynnit ovat eri puolilla kaupunkia. Työntekijät kävivät myös keskustelua, että ovat tottuneet itseohjautuvasti huolehtimaan työpäivistä, joten esihenkilön asiakaskäyntien seuranta koettiin negatiiviseksi tarkkailuksi.

Henkilöstön uhkatilanteiden hallinta -koulutuksessa keskustelua tuli lämpötiloista. Kuormitustekijöistä lämpötiloilla on suuri merkitys työssä viihtymiseen ja työmotivaatioon. Tutkimusten mukaan suorituskyky heikkenee yli 25 asteen ylittävissä lämpötiloissa. (Mertanen 2015, 117.) Henkilöstön yhtenä keskustelun aiheena oli etenkin asiakkaiden lämpöiset asunnot kesällä. Toinen työntekijöistä sietää paremmin lämpöä kuin toinen. Kun lämpötila on alle 33 astetta, keskiraskasta työtä tehdään 50 minuuttia, jonka jälkeen taukoon varataan 10 minuuttia (Mertanen 2015, 118). Asiakkaan velvollisuutena ei kuitenkaan ole maksaa tauosta.

Henkilöstö kävi keskustelua myös taakkojen kantamisesta. Työntekijän nostosuorituksen kuormittavuuteen vaikuttavat eri tekijät, esimerkiksi nostoasento, taakan paino ja muoto,

nostojen toistuvuus sekä työntekijän yksilöllinen voimantuottokyky sekä noston suoritustapa. Niinpä tarkkoja taakkarajoja ei anneta, vaan opastetaan nostosuorituksen arviointiin ja hallintaan. (Lehtelä 2011, 190.) Henkilöstön keskustelun aiheena oli asiakkaiden raskaiden mattojen ulos vienti. Osa iäkkäistä asiakkaista näkee tämän hyvin tärkeäksi, mutta työntekijän näkökulmasta raskaan taakan kantaminen koetaan kuormittavaksi.

6.3 Puutteelliset työolot

Sääolosuhteet tai liikenteen ruuhkat saattavat vaikuttaa yllättävästi kotipalvelutyössä ja näin ollen aiheuttaa muutoksia aikatauluihin. (Turvallisuuskeskus 2016, 50.) Asiakkaan asunto voi olla hyvin epäsiisti tai asunnossa esimerkiksi tupakoidaan. Pahimmassa tapauksessa asunnossa on tuholaisia. Tuholaisien hävittäminen kuuluu taloyhtiön vastuulle (L22.12.2009/1599).

Ensinnäkin mä häpesin mennä linja-autoon, kun mä haisin niin tupakalle. (H1)

Siellä saattaa olla eritteitä tai lutikoita tai ihan mitä vaan. (H4)

Myös henkilöstö pohti koulutuksessa, missä menee raja epämukavissa työolosuhteissa. Tuholaisien leviäminen työntekijän mukana on myös mahdollista. Tärkeäksi nähtiin erilaisten tilanteiden purku ja ratkaiseminen työyhteisön kesken.

Ja jos se asiakas kulkee koko ajan sun perässä ja pölpöti pölpöti. Siinä ei kauheesti ehdi siivoamaan.(H2)

Joskus tärkeempää on sille ihmiselle että sä juttelet sen kanssa. (H3)

Työryhmässä esille nousi asiakkaiden suuri tarve keskustelulle työntekijän yrittäessä samalla suoriutua työstä. Tutkijana näin ristiriitaisena sen, että asia nähtiin sekä haittaavana että tärkeänä.

6.4 Puutteelliset työvälineet

Tutkimustuloksissa ilmeni, että ikäihmiset ovat säästeliäitä ja perussiivousaineet koetaan hyvinä. Se sai osakseen myös ymmärrystä.

Imuri saattaa olla, mutta sitten on tynnyliinaa tai lakanoita ja pesuaineena fairy. (H1)

Ihan niin kuin sä olisit mun huushollissa käyny. (H5)

Varmaan just vähän iäkkäämmillä kaikki hyödynnetään, ei osteta kalliita siivousliinoja. (H5)

Ergonomian tavoitteeksi voi määritellä, että kaikki työntekijät voisivat käyttää eri laitteita tai toimia työympäristössä haitatta ja tehokkaasti. Voimankäyttöön, asentoon ja liikkumiseen pystytään vaikuttamaan työvälineillä ja työpisteiden mitoituksilla. (Launos & Lehtelä, 2011, 21.) Tutkijana yllätyin, ettei ergonomia noussut enempää keskustelujen aiheeksi. Oletettavasti asiakkaiden omat työvälineet ovat nykypäivänä jo parempilaatuisia.

Ei siinä ainakaan ergonomiaa löydy sitten välttämättä ihan joka paikassa. (H1)

Kyllä tänä päivänä on aika harvassa, joilla on tosi surkeet välineistö. (H1)

Henkilöstön käydyissä keskusteluissa taas korostui, että työpaikalle ostetuista työvälineistä pidettiin ja ne koettiin ergonomisiksi.

6.5 Fyysinen ja henkinen väkivalta

Häirintä ja epäasiallinen kohtelu eivät ole sallittua toimintaa tai käyttäytymistä työtä tehdessä. Myös asiakkaiden loukkaavaa ja uhkaavaa toimintaa tai käyttäytyminen voidaan pitää häirintänä. Kun työntekijän käyttäytyminen poikkeaa työpaikan hyvistä käytännöistä ja tavoista, mutta ei varsinaisesti kohdistu tiettyihin henkilöihin, puhutaan myös epäasiallisesta käyttäytymisestä. Työsuorituksen jatkuva ja perusteeton arvostelu tai mustamaalaaminen ei ole sallittua. (Turvallisuuskeskus 2016, 64.)

Tutkijana oli ikävä kuulla, että työntekijöiden ulkonäköä arvostellaan. Loukkaavaa kohtelua ei kuuluisi sallia ja tutkijana toivon, ettei sitä esiinny paljoa. Tärkeäksi välittyi asioiden selvittäminen.

Työntekijän ulkonäköä tai yleensä muutenkin voidaan arvostella. (H1)

Ja varmaan sekä asiakkaan että työkavereitten sekä että. (työntekijän arvostelua) (H3)

Asiakkaiden uhkaava käyttäytyminen sai tutkimustuloksissa enemmän ymmärrystä kuin paheksuntaa. Esimerkiksi muistisairaiden ammatillinen kohtaaminen nähtiin tärkeäksi.

Se pappa tykkäsi vähän pus pus, meinas tulla. Osasin vähän luovasti ohittaa hänet. (H1)

Jos sulla on muistisairas henkilö niin tavallaan aika turha mitään sanoa. (H4)

Fyysistä väkivaltaa tai sen uhka on kasvanut 2010-luvulta lähtien. Yli 20 prosenttia sosiaalialan työntekijöistä on kokenut sitä lähinnä kertaluontoisina tapauksina. (Saarsalmi & Koivula 2017, 31.) Henkilökunnan keskusteluista esiin nousi taas uhkatilanteita, joita voi tulevaisuudessa tulla. Esimerkiksi aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen koetaan pelottavana ajatuksena. Tästä aiheesta henkilökunta halusi tehdä erillisen ohjeistuksen turvallisuussuunnitelmaan. Myös esihenkilön velvollisuus on ratkaista häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta aiheutuva ongelma heti tiedon saatuaan (Mertanen 2015, 80).

6.6 Henkilöstön osaaminen ja saatavuus

Työryhmän keskusteluissa henkilöstön osaamisesta puhutti vahvasti vuorovaikutustaidot.

Vuorovaikutustaidot on ihan ykkönen. (H4)

Ja jos asiakas kokee, ettei ole tullut kuulluksi. kokee, että hänen kävellään. (H4)

Vuorovaikutustaidot ovat nousseet tärkeiksi ominaisuuksiksi viime aikoina. Työntekijöiden käyttäytymis- ja temperamenttipiirteiden tunnistaminen sekä vahvuuksia ja kykyjä hyödyntäminen on tärkeää. (Kultanen 2016, 165).

Työryhmästä keskusteltiin myös kuuntelemisen tärkeydestä. Asiakkaat toivovat, että heitä kuunnellaan.

Ja sitte tuo työtehtäviin kuuluva vastuu niin tehdään mitä asiakas on toivonu. (H1)

Työryhmä käsitteli lisäksi tietosuojariskejä. Tutkijana näin sen nykypäivän kehittyvässä teknologia-aikakaudessa tärkeäksi pohdinnan paikaksi.

Ja tietosuoja on tietenkin myös mitä puhutaan asiakaista tuolla ulkona. (H3)

Tietosuojariskejä olisi hyvä ennakoida. Henkilöstö kävi uhkatilanteiden hallinta -koulutuksessa läpi työpuhelimien käytön hallintaa. Keskustelua käytiin esimerkiksi missä puhutaan puhelimeen, kuka kuuntelee mahdollisesti vieressä ja onko kaikilla varmasti salauskoodit puhelimissa.

6.7 Vahingonteot ja inhimilliset virheet

Työtä tehdessämme havainnoimme monia vaaran paikkoja, minkä perusteella arvioimme riskin mahdollisuuksia ja teemme työtämme sen mukaisesti. Arviolta jopa 80 % työtaturmista oletetaan johtuvan inhimillisistä tekijöistä. Inhimillisiin tekijöihin vaikuttaa taas työntekijän ruumiinrakenne ja kyvyt sekä luonne, asenne työhön ja automatisoituminen. Lisäksi väsymys, vireystila, mielentila ja terveydentila vaikuttavat tapaturmien esiintymiseen. Työntekijällä on oma riskitoleranssinsa eli arvioimme vaarat omalla tavalla. (Mannermaa, 2018, 98.)

Työryhmän keskusteluissa henkilökunnan luotettavuus koettiin tärkeäksi. Tapaturmat ja inhimilliset virheet haluttiin avoimesti selvittää.

Rehellisyys on paras, että anteeks nyt kävi näin ja mites selvitetään. (H4)

Sitten ilmoittaisin asiakkaalle, että tämmönen on tapahtunut. (H1)

Kiire on yksi nykyajan työpaikkojen vakavimmista kuormittavista tekijöistä. Tutkimusten mukaan kiire ja liika työ ovat epävarmuuden ohella suurimpia suomalaisten työntekijöiden hyvinvointia haittaavia tekijöitä. Kiireen taltuttaminen riittäväällä resurssoinnilla keventää henkistä taakkaa ja vähentää tapaturmia. (Laitinen, Vuorinen & Simola. 2013, 253.) Työryhmässä

tiedostettiin kiireen vaikutus vahinkojen sattumiseen. Liika varominen taas haastoi ajanhallinnan kannalta.

Ja monesti se, kun on kauhee kiire, niin se voi tehdä sen, että vahinkoja sattuu herkemmin. (H2)

Jos sä rupeet liikaa varoon, niin sä et pääse ikinä sieltä yhestä paikasta pois. (H1)

Rinteen (2021, 174) mukaan kiire voi vähentää lisäksi empatiaa ja heikentää kykyämme kuunnella sekä lisää väärinymmärryksen mahdollisuutta. Hänen mukaansa huono kuuntelija voi myös vaikeuttaa yhteyden syntymistä.

Voiko se sitten joskus olla niin että, kun se aika loppuu, niin jotain tarvii tehdä vähän vähemmän tällä kertaa? (H4)

Se rutiini tulee ja se on plussaa että se sama työntekijä käy siellä ihmisellä. (H1)

Kulmalan (2017, 198) mukaan oman työn reflektointi auttaisi oman ajankäytön ja riittämättömyyden tunteiden jäsentämisessä ja niiden paremmassa hallinnassa. Kiireen hallinta käännettiin ammattitaidoksi työryhmän keskusteluissa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Henkilöstön kehittämishalukkuus oman työturvallisuuden kehittämiseen ja sen toiminnan tarkasteluun heräsi tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Havaintojeni perusteella henkilöstöstä tarkastelee työtään turvallisuuden kannalta ja kiinnittää huomiota työn riskeihin ja pohtii yhdessä niiden ratkaisuja. Henkilöstöllä on lisääntynyt ymmärrys oman työturvallisuuden merkityksestä. Voisi sanoa, että olen päässyt hyvään käsitykseen työntekijöiden työturvallisuuden kokemuksista tämän opinnäytetyöprosessin aikana.

Työturvallisuuskeskus (2016, 63) mukaan sosiaalialalla koetaan emotionaalista tunnekuormittumista vaativien tilanteiden tai epävarmuuden myötä. Voisi sanoa, että työntekijät kokevat työturvallisuutta hyvin vaihtelevasti. Osa kokee työtilanteita voimakkaasti ja osa käsittelee tilanteita kevyemmin. Erilaiset persoonat pitää huomioida työturvallisuutta pohtiessa.

Kotipalvelun työntekijät ovat rohkeita työskennellessään yksin asiakkaiden kodeissa. Yksin työskentelyä ei nähty suurena uhkana, mutta mahdollisena uhkana tässä opinnäytetyössä. Lopullisia hyviä ratkaisuja työturvallisuuden näkökulmasta ei ole välttämättä vielä löydetty, mutta riskien jatkuva pohdintaa on hyvä tehdä. Yksin työskentelyn riskeistä uhkatilanteet ja tapaturmien mahdollisuudet nousivat selkeimmin esille sekä työryhmän että koko henkilöstön keskuudessa. Aihe puhutti runsaasti, joten sen eteen on tehtävä enemmän ennalta ehkäisevää työtä. Asiaan on jo puututtu uhkatilanteiden hallinnan ohjeistuksien suunnittelulla. Työntekijöillä on erilaisia riskitoleranssinsa eli arvioimme vaaroja eri tavalla (Mannermaa, 2018, 98). Työryhmän keskusteluissa riskitilanteisiin suhtauduttiin selkeästi vaihtelevin mielipitein.

Kiire tuli selvästi esille haastateltavien puheessa. Osa työntekijöistä hallitsee ajankäyttöään paremmin ja osa heikommin. Tutkijana näkisin tärkeäksi käydä keskustelua esimerkiksi työmäärästä ja työn suunnittelusta. Pahimmassa tapauksessa liiallinen työkuormitus johtaa työuupumukseen. Työuupumusta kuvataan työntekijän psyykkisten voimavarojen ehtymisenä haitallisen työkuormituksen seurauksena. Työkuormitus voi koostua liiallisesta työstä sekä hankalista ja ikävistä asioista työssä. Työuupumus on merkki siitä, että työntekijän työtilanteeseen on saatava muutos. (Ahola 2011, 22.)

Shier, Graham ja Nicholas (2018, 540) toteavat tutkimuksessaan, että sosiaalipalvelun ammattilaisten yksittäiset negatiiviset kokemukset työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa eivät välttämättä vaikuta haitallisesti yksilön työterveys, mutta useammalla negatiivisella

kokemuksella voi olla haitallisempia vaikutuksia. Vuorovaikutustaitojen tärkeys sai työryhmän olemaan vahvasti samaa mieltä tutkimustuloksissa. Kohtaamisen taito ja asiakkaiden kuuluksi tuleminen ovat tärkeitä ammatillisia taitoja. Kotipalvelussa työntekijältä vaaditaan myös hyvää tilanteiden arvioimisen taitoa.

Palvelumuotoilun tarinatyöpaja mahdollisti avoimen ja rennon keskustelun. Vauhtiin päästessä työryhmästä suorastaan pursusi intoa kertoa omia näkökulmia eri henkilöstöriskeistä. Aiheet tulivat lähelle heidän arkeaan, joten voisin sanoa tarinatyöpajan onnistuneen tehtävässään. Kotipalvelun työturvallisuutta saatiin sen voimalla selvitettyä. Voikin sanoa, että tarinatyöpaja tarjosi juuri sitä, mitä palvelumuotoilusta teoriassa kerrottiin.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön myötä yhdistyksen työturvallisuuden kehittäminen käynnistyi kiitettävästi ja se etenee edelleen työyhteisön uhkatilanteiden hallinta -koulutuksen näyttöjen myötä. Tutkimuksen tekijänä olen oppinut paljon lisää työturvallisuuden laajasta kokonaisuudesta. Uutta osaamista on lisäksi tullut toiminnallisen tutkimusotteen toteuttamisessa. Sekä toiminnallinen tutkimusmenetelmän käyttö että palvelumuotoilun työkalut tuntuivat sopivan hyvin yhteen tähän opinnäytetyöhön. Niihin syventyminen oli palkitsevaa ja opettavaista.

Toimintatutkimusta käytin soveltavin osin kaiken aikaa todellisessa toimintaympäristössä, ikäihmisten kotipalvelussa. Toimintatutkimuksessa käytäntö, reflektio, suunnittelua ja toteutus ohjaavat kehittämissykleittäin. Opinnäytetyössä toteutui osittainen kehittämissykli, koska turvallisuussuunnitelma ei ollut vielä arjessa käytössä. Turvallisuussuunnitelma on vasta siirtymässä käytäntöön, joten sen uudelleen arviointia ei ole tehty. Turvallisuussuunnitelman tekemistä on arvioitu yhteiskehittämisellä ja muokattu palautteiden mukaan. Kanasen (2014, 9) mukaan toimintatutkimus on jatkuvaa työelämän toiminnan kehittämistä. On kuitenkin sanottu, että toteutuksen jäädessä yhteen sykliin, kyse ei olisi toimintatutkimuksesta (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2010, 82). Toimintatutkimuksellisia piirteitä oli muutokseen pyrkiminen ja hyödynnettävyys alalla sekä osallistava toteutus.

Opinnäytetyöprosessi eteni lähes suunnitelman mukaisesti. Työmääräni yhdistyksessä lisääntyi tutkimuksen aikana, mikä haastoi tämän opinnäytetyön tekemistä. Opinnäytetyö aiheena oli mielestäni ajankohtainen. Turvallisuusteema on vahvasti noussut esille esimerkiksi koronapandemian ja Ukrainan sodan myötä. Työturvallisuuden vastuu on organisaation johdolle ja esihenkilölle, joten näin aiheen itselleni myös tärkeäksi esihenkilönä työskennellessäni. Haluan mahdollistaa turvallisen työn henkilöstölle ja ymmärtää työturvallisuutta heidän näkökulmastaan.

Koska tutkijana työskentelin yhdistyksen toiminnanjohtajana, tavoitteenani oli viedä kehittämisprojektia eteenpäin henkilöstön työhyvinvointi vahvasti huomioiden. Työntekijöiden osallisuus yhteiskehittämisessä oli tärkeää koko kehittämisprojektin aikana, ei niinkään opinnäytetyön työstäminen. Projektiin osallistuneiden asiantuntemus, kokemukset ja toiveet olivat suuri voimavara turvallisuussuunnitelman suunnittelussa. Heidän innostunut ja aktiivinen ote tarinatyöpajan keskustelussa mahdollisti yhteisen ymmärryksen toteutumisessa. Henkilökunnan koulutuksessa käydyissä keskusteluissa syventyi työhyvinvoinnin merkitys turvallisuuden

näkökulmasta. Toivon myös, että tämä opinnäytetyö ja yhdistyksen turvallisuussuunnitelma (liite 3) antaa muille kotipalvelutoimijoille suuntaa ja hyötyä turvallisuusasioiden pohdinnassa.

Hyvänä jatkona tälle opinnäytetyölle näkisin asiakkaiden turvallisuuden kokemusten tutkimisen. Olisi mielenkiintoista saada tietää, mitkä asiat nousevat asiakkaiden näkökulmasta kotipalvelutyön vastaanottajana. Se antaisi tärkeää lisätietoa kotipalvelun laadun suunnitteluun. Kotipalvelu on joka tapauksessa luotu asiakkaita varten. Ikäihmisillä on huolta arkiselviytymisessä, mikä lisää turvattomuuden tunnetta. Jos palveluiden tarve kasvaa ja avun saaminen on vaikeaa, elämästä tulee turvatonta. Monella ikäihmisellä kodin ulkopuolella liikkuminen ja muiden ihmisten tapaaminen kaventuu, mikä lisää yksinäisyyden tunteita. (Kurki, Jylhä & Kekoni 2021, 235.)

LÄHTEET

- Ahola, K. 2011. Tue työkykyä – käsikirja esimiestyöhön. Helsinki: työterveyslaitos.
- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.
- Alahautala, T. & Huhta, H-R. 2018. Johda terveyttä. Työnantajan opas. Helsinki: Alma Talent.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. [Verkkokirja]. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. [Viitattu 22.5.2021]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Amurin Teon Tupa ry. Koti- ja hoivapalvelut. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 24.3.2021]. Saatavana: <https://www.teory.fi/koti--ja-hoivapalvelut>
- Forsberg, F, Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.
- Heikkinen, H., Huttunen, R. ja Moilanen, P. (toim). 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus.
- Hiila, I., Tukiainen, M. & Hakola, I. 2019. Tiimiäly. Opas muuttuvaan työelämään. Jyväskylä: Tuuma.
- Holmberg, A. 2019. Palvelumuotoilulla laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas– Valmennusmateriaali pienille, keskisuurille ja järjestötaustaisille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. YAMK-opinnäytetyö. [Viitattu 10.1.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019052111073>
- IDEO U. An online school. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.4.2022]. Saatavana: <https://www.ideo.com>
- Janhonen, S. & Nikkonen, M. 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kangaspunta, S. (toim.) 2011. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

- Koivula, R., Brotkin, H ja Saarsalmi, O. Ohjaus 2/2018. Turvallisia sote-palveluja: opas sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Verkkopublication]. [Cited 24.3.2021]. Available at: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-089-1>
- Kulmala, J. 2017. Parempi Vanhustyö. Menetelmiä johtamisen kehittämiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kultanen, T. 2016. Esimies ongelmien aiheuttaja ja ratkaisija. Ajattele mitä ajattelet. Helsinki: Kauppakamari.
- Kurki, T., Jylhä, V. & Kekoni, T. (toim.) 2021. Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- L 22.12.2009/1599. Asunto-osakeyhtiölaki.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, A. 2013. Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen. Helsinki: Tietosanoma.
- Launos, M. & Lehtelä, J. (toim.) 2011. Ergonomia. Tampere: työterveyslaitos.
- Mannermaa, K. 2018. Työsuojelupäällikön käsikirja. Turvallisuus ja hyvinvointi työkyvyn edistäjänä. Helsinki: Alma Talent.
- Mertanen, V. 2015. Työturvallisuuden perusteet. Tampere: Työterveyslaitos.
- Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.
- Mäki, A. (toim.) 2022. Johtamisvainu. Näkemyksellisyyttä johtamiseen. Helsinki: Basam Books.
- Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.
- Pitkänen, P. 2020. Toimintaohje kaltoinkohtelun tunnistamisesta ja toimintaprosessi Jyväskylän kaupungin ikääntyneiden palveluiden kotihoitoon ja palveluohjaukseen. [Ylempi AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060517273>

- Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Rinne, U. 2021. Rohkea organisaatio. Turvallinen työyhteisö menestyy. Helsinki: Alma Talent.
- Saarsalmi, Olli. & Koivula, R. 2017. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 24.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-768-8>
- Saloheimo, J. 2016. Työturvallisuus. Perusteet, vastuu ja oikeusturva. Helsinki: Talentum pro.
- Savolainen, T. 2015. Tiimityön kehittäminen kotihoidossa. [Ylempi AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015120118781>
- Schulte, P., Pana-Cryan, R., Schnorr, T., Schill, A., Guerin, R., Felknor, S. & Wagner, G. 2017. An Approach to Assess the Burden of Work-Related Injury, Disease, and Distress. [Verkkolehtiartikkeli]. American Journal of Public Health 107 (7), 1051–1057. [Viitattu 22.7.2021]. Saatavana: [doi.org/ 10.2105/AJPH.2017.303765](https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.303765)
- Shier, M., Graham, J. & Nicholas, D. 2018. Interpersonal interactions, workplace violence, and occupational health outcomes among social workers. [Verkkolehtiartikkeli]. Journal of Social Work 18(5), 525–547. [Viitattu 22.7.2021]. Saatavana: doi.org/10.1177/1468017316656089
- Suomen pelastusalan keskusjärjestö (SPEK). [Viitattu 24.4.2022]. [Verkkosivu]. Saatavana: <https://www.spek.fi/turvallisuus/organisaation-varautuminen/>
- Tamminen, H. (toim.) 2008. Turvallisuus hoiva- ja hoitotyössä. Työturvallisuuskeskus.
- Tarkkonen, J. 2018. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin johtaminen. UNIpress.
- Toikka, T. & Rantanen, R. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannus-yhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, P. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 24.3.2021]. [Verkkosivu]. Saatavana: https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet#c00a53a9
- Työturvallisuuskeskus. 2019. Työturvallisuus ja työsuojelu.

Työturvallisuuskeskus. 2016. Sosiaalialan työsuojelu ja hyvinvointi.

Työturvallisuuskeskus. 2011. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla.

Vartiala, J. 2015. Kotihoito ympärivuorokautiseksi: - kokemuksia yöpartioinnista. [Ylempi AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015052610501>

Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, M., Hiidenmaa, P. & Nummi, J. (toim.) 2020. Kertomuksen keinoin. Tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.

LIITTEET

Liite 1. Turvallisuuden riskikartta

Liite 2. Työturvallisuuden henkilöstöriskien analyysirunko

Liite 3. Turvallisuussuunnitelma

Liite 1. Turvallisuuden riskikartta (Saarsalmi & Koivula 2017)



Liite 2. Työturvallisuuden henkilöstöriskien analyysirunko

Pääluokka: YLI- JA ALIKUORMITUSTEKIJÄT	
Alkuperäisilmaus	Alaluokka
Niin sitten vaan puhelimeen ja soitetaan sitten esimiehelle ja kertoo mitä on tapahtunut. (H1)	esihenkilön tuki
Esimies sanoo, ettet sä nyt niin pahasti päätäs lyöny, ei muuta kun jatkat töitä. (H2)	esihenkilön tuki
Esimies on palaverissa ja kännykkä piippaa eli ei saa yhteyttä. (H5)	esihenkilön tuki
Sit se on yksi vaihtoehto, että soittaa työkaverille. (H1)	työyhteisön tuki
Silloin on tärkein hoitaa itsensä kuntoon ja ilmoittaa seuraavalle, että valitettavasti en pääse. (H4)	uhkatilanne
Kauheen vaikea kuvitella, että näin voi käydä, että kompastuu imuriin. (H4)	uhkatilanne
Asiakas hermostuu ja rupee huutaan ja möykkään ja käy ylikierroksilla. (H4)	uhkatilanne
Pahinta on se, jos työntekijä ei saa apua. (H4)	uhkatilanne
Peruutetaan pois ja jos on sellainen pelottava tilanne. (H5)	uhkatilanne
Juu, ei kannata olla ylirohkea.(H4)	uhkatilanne
Ethän sä voi tietää siitä. Se saattaa olla alussa ihan ok ja se käytös voi muuttua. (H1)	uhkatilanne
Niin hoitajilla on usein sellainen, että mun pitää pärjätä. (H4)	uhkatilanne
Ei kannata ajatella, että kyllä mä tästä selviän.(H4)	uhkatilanne
Siivoon ei oo pakko mennä. Ei koskaan, jos on sellainen tunne. (H4)	uhkatilanne
Pääluokka: PUUTTEELLISET TYÖOLOJAT	
Alkuperäisilmaus	Alaluokka
Mä kävelin kans suoraan suihkuun ja vaatteet pesukoneeseen. (H3)	työolosuhteet
Asunto oli vuorattu jättesäkeillä. Ikkunoista ei nähnyt mitään ja asiakas poltti siellä sisällä. (H1)	työolosuhteet
Ensinnäkin mä häpesin mennä linja-autoon, kun mä haisin niin tupakalle. (H1)	työolosuhteet
Mä pääsin sit pois sieltä asunnosta ja soitin, että mä en sitten enää sinne mennä. (H1)	työolosuhteet
Ja toisaalta mäkin saan herkästi päänsärkyä kun on huono ilma. (H1)	työolosuhteet
Siellä saattaa olla eritteitä tai lutikoita tai ihan mitä vaan. (H4)	työolosuhteet
Mulla on ollut kaksi sellaista paikkaa, josta toisesta olen tehnyt ilmoituksen ja toisesta myöskin. (H3)	työolosuhteet
Sekin on niin vaikea veteen piirretty asia, koska me asetutaan toisen itsemääräämisoikeuden ylitse. (H4)	työolosuhteet
Mä en voi tehdä täällä mitään, miten tää ihminen pärjää. (H3)	työolosuhteet
Ja jos se asiakas kulkee koko ajan sun perässä ja pölpöti pölpöti.Siinä ei kauheesti ehdi siivoamaan.(H2)	työnjako
Joskus tärkeempää on sille ihmiselle että sä juttelet sen kanssa. (H3)	työnjako
Sen takia ne kulkeekin perässä koska se on ainoa kontakti pitkiin aikoihin ihmisen kanssa nenätysti jutteleen. (H2)	työnjako
Jokainen sen kalenterin itse täyttää. Työntekijä ottaa itse vastuun siitä työn määrästä. (H1)	työnjako
Pääluokka: PUUTTEELLISET TYÖVÄLINEET	
Alkuperäisilmaus	Alaluokka
Imuri saattaa olla mutta sitten on tynnyliinaa tai lakanaoita ja pesuaineena fairy. (H1)	työvälineiden käytettävyys
Ei siinä ainakaan ergonomiaa löydy sitten välttämättä ihan joka paikassa. (H1)	työvälineiden käytettävyys
Ihan niin kuin sä olisit mun huushollissa käyny. (H5)	työvälineiden käytettävyys
Varmaan just vähän iäkkäämmillä kaikki hyödynnetään, ei osteta kalliita siivousliinoja. (H5)	työvälineiden saatavuus
Kyllä tänä päivänä on aika harvassa, joilla on tosi surkeet välineistö. (H1)	työvälineiden saatavuus
Omaisekin kyllä hankkii ja sitten kun asiakkaat sanovat, että sanot sitten vaan mitä tarvitset. (H1)	työvälineiden saatavuus

Pääluokka:FYYSINEN JA HENKINEN VÄKIVALTA	
Alkuperäisilmaus	Alaluokka
Työntekijän ulkonäköä tai yleensä muutenkin voidaan arvostella. (H1)	syryvä kohtelu
Ja varmaan sekä asiakkaan että työkavereitten sekä että. (työntekijän arvostelua) (H3)	syryvä kohtelu
Se pappa tykkäsi vähän pus pus. meinas tulla.. osasin vähän luovasti ohittaa hänet. (H1)	epäasiallinen kohtelu
Mutta jos sen asiakkaan kanssa ei välit vaan kohtaa. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa (työntekijä). (H1)	syryvä kohtelu
Ei asiakkaita saa moittia. Asiakas voi sanoa ilkeästi, mutta asiakas ei ole ilkeä. (H4)	epäasiallinen kohtelu
Jos sulla on muistisairas henkilö niin tavallaan aika turha mitään sanoa. (H4)	epäasiallinen kohtelu
Minkä tyylistäkin se on hailaileminen tai pussailu on. Vai kouriiko suoraan vai taputteleeko? (H4)	ammattitaito
Ehkä sitä osaa suhtautuakin vähän eri tavalla. Osaa torjua ystävällisesti. (H4)	ammattitaito
Tää ei nyt käy. Raja menee tässä. (H4)	ammattitaito
Pääluokka: HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA SAATAVUUS	
Alkuperäisilmaus	Alaluokka
Vuorovaikutustaidot on ihan ykkönen. (H4)	vuorovaikutustaidot
Kyllä se jos yhteistyö ei suju ja kerää niitä agessioita. (H4)	vuorovaikutustaidot
Ja jos asiakas kokee, ettei ole tullut kuulluksi. kokee, että hänenyoli kävellään. (H4)	vuorovaikutustaidot
Ja sitte tuo työtehtäviin kuuluva vastuu niin tehdään mitä asiakas on toivonu. (H1)	työn vaatimukset
Mutta se on jotenkin tärkeätä, että miten ennenkin on tehty. (asiakkaan näkemys)(H4)	työn vaatimukset
Ja tietosuoja on tietenkin myös mitä puhutaan asiakaista tuolla ulkona. (H3)	tiedon käsittely
siis että asiakas ei halua, että naapuri tietää, että hänellä käy vaikka kunnallinen kotihoito. (H5)	tiedon käsittely
Pääluokka:VAHINGONTEOT, INHIMILLISET VIRHEET	Alaluokka
Alkuperäisilmaus	
Tekevälle sattuu. (H4)	tapaturma
Rehellisyys on paras, että anteeks nyt kävi näin ja mites selvitetään. (H4)	tapaturma
Sitten ilmoittaisin asiakkaalle, että tämmönen on tapahtunut. (H1)	tapaturma
Ja sitten tieto esimiehelle, mutta mä sanoin, että minun aikana täällä ei ole mitään menny rikki. (H1)	tapaturma
Mä sellasta narumoppia väänsin kuivaksi ja sitten se keikahtikin se ämpäri siinä ja parketti kastu. (H2)	tapaturma
Jos sä rupeat liikaa varoon, niin sä et pääse ikinä sieltä yhestä paikasta pois. (H1)	kiire
Ja monesti se, kun on kauhee kiire, niin se voi tehdä sen, että vahinkoja sattuu herkemmin. (H2)	kiire
Voiko se sitten joskus olla niin että, kun se aika loppuu, niin jotain tarvi tehdä vähän vähemmän tällä kertaa? (H4)	kiire
Se rutiini tulee ja se on plussaa että se sama työntekijä käy siellä ihmisellä. (H1)	kiire
Kävelee perässä (asiakas) ja katsoppa tänne ja joo mä kuulen, vaikka en kuulekkaan mitään. (H3)	kiire
Se tuntuu pahalta, että on kiire ja täytyy mennä ja toisella puhetta riittäis. (H5)	Kiire

Amurin Teon Tupa ry
Turvallisuuksuunnitelma 2022



Amurin
TEON TUPA
Virkeän vanhuuden edistäjä

SISÄLLYSLUETTELO

<u>1</u>	<u>TURVALLISUUSUUNNITELMA</u>	6
<u>2</u>	<u>YLEISTIEDOT</u>	6
<u>2.1</u>	<u>Amurin Teon Tupa</u>	6
<u>2.2</u>	<u>Tilat</u>	6
<u>2.3</u>	<u>Henkilöstö</u>	6
<u>2.4</u>	<u>Turvallisuushenkilöstö</u>	7
<u>2.5</u>	<u>Viestintä ja tiedottaminen</u>	8
<u>2.6</u>	<u>Suunnitelman ylläpito</u>	8
<u>3</u>	<u>HENKILÖSTÖRISKIT</u>	8
<u>3.1</u>	<u>Yli- ja alikuormitustekijät</u>	8
<u>3.2</u>	<u>Puutteelliset työolot</u>	10
<u>3.3</u>	<u>Puutteelliset työvälineet</u>	10
<u>3.4</u>	<u>Fyysinen ja henkinen väkivalta</u>	11
<u>3.5</u>	<u>Henkilöstön osaaminen ja saatavuus</u>	11
<u>3.6</u>	<u>Vahingonteot, inhimilliset virheet</u>	12
	<u>LÄHTEET</u>	10

1 TURVALLISUUSSUUNNITELMA

Amurin Teon Tupa ry:n turvallisuussuunnitelma on omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä turvallisuutta käsittelevä asiakirja. Siinä kuvataan keskeiset turvallisuusriskit ja toimenpiteet henkilöiden, omaisuuden, toimitilojen ja ympäristön suojaamiseksi sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Suunnitelma perustuu riskien tunnistamiseen ja arviointiin.

2 YLEISTIEDOT

2.1 AMURIN TEON TUPA

Amurin Teon Tupa ry on Tampereella vuonna 1995 perustettu yleishyödyllinen yhdistys, jonka tavoitteena on tukea ikääntyneiden ja omaishoitajien kotona asumista. Kotona asumisen tukemiseksi yhdistys tuottaa hoiva- ja kodinhoitopalveluita, järjestää virkistystoimintaa ja vertaisryhmiä.

2.2 TILAT

Yhdistyksen omat tilat sijaitsevat Amurin kaupunginosassa osoitteessa **Satakunnankatu 38, 33210 Tampere.**

Tilat koostuvat kahdesta erillisestä liiketilasta, Tupa-tilasta ja vuokratusta tilasta. Yhdistyksen Tupa-tila on kooltaan 75 m². Tila on Iltatupa-toiminnan käytössä ja toimii ikääntyneiden kohtaamispaikkana, jossa ikäihmisillä on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin, hyvinvointiluentoihin tai tulla muuten vaan viihtymään. Tupa-tilan vieressä on vuokrattu tila kooltaan 44 m². Tilassa on vuokralla jalkahoitola Kauno.

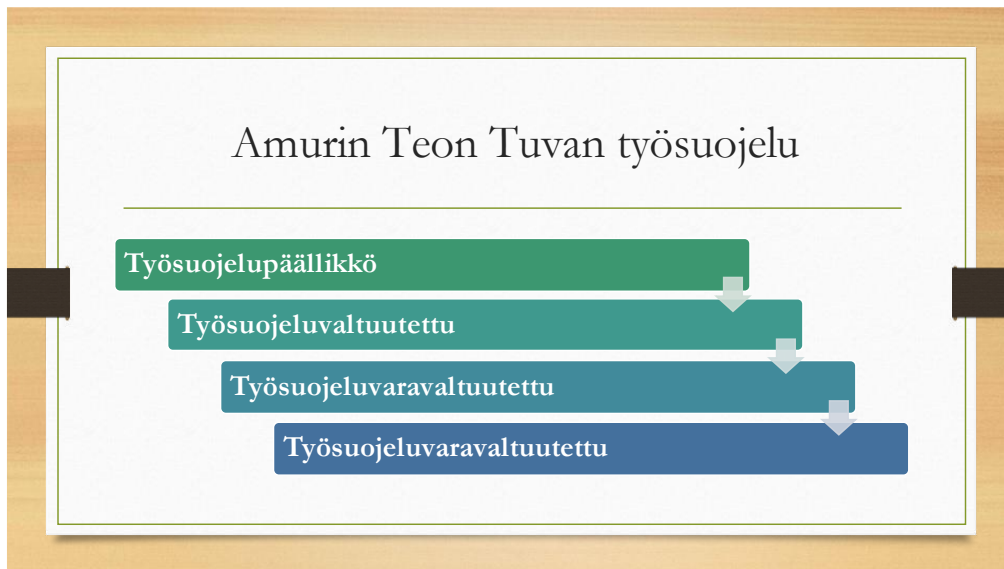
Yhdistys on vuokralla erillisessä liiketilassa **Mustanlahdenkatu 10:ssä** (40 m²). Tila sijaitsee lähellä tupaa ja on katutasossa. Se on sekä toimistotila että kotipalveluiden henkilöstön taukotila.

2.3 HENKILÖSTÖ

Amurin Tupa ry:n keskimääräinen henkilöstölukumäärä on 16. Iltatupa -toiminnan työntekijöitä on kaksi, vastaava ohjaaja ja ohjaaja, jotka työskentelevät Tupa-tilassa STEA:n rahoittamalla avustuksella. Yhdistyksen kotipalvelutyöntekijät ja lähihoitajat työskentelevät ikäihmisten kodeissa Tampereen alueella. Palveluohjaaja organisoii työtä, tekee uusien asiakkaiden kartoituskäyntejä ja palvelusopimuksia sekä työskentelee osittain suoran asiakastyön tehtävissä. Toiminnanjohtaja on yhdistyksen toiminnan operatiivinen johtaja, joka vastaa hallinnollisista tehtävistä sekä on mukana asiakkaiden palveluohjauksessa.

2.4 TURVALLISUUSHENKILÖSTÖ

Työsuojelun tehtäviä ovat terveyden ja turvallisuuden edistäminen työssä sekä työntekijöiden työkyvyn ylläpitäminen. Jokaisessa organisaatiossa on työsuojelupäällikkö. Työsuojelupäällikön tehtäviin kuuluu vastata yhteistoiminnasta, jossa on mukana työnantaja ja työntekijät. Yhteistoiminnassa huolehditaan terveellisestä ja turvallisesta työpaikasta. Työpaikalla ollessa säännöllisesti vähintään 10 työntekijää, työntekijät valitsevat keskuudestaan 2-4 vuodeksi kerrallaan työsuojeluvaltuutetun ja kaksi varavaltuutettua. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on edustaa työntekijöitä työsuojelun yhteistoiminnassa ja perehtyä työsuojelua koskeviin säännöksiin. Lisäksi työsuojeluvaltuutetulla ja varavaltuutetuilla on oikeus osallistua työsuojelukoulutuksiin työajalla. (Mertanen 2015, 8, 22, 25.)



- Työntekijänä sinulla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa vaaroista. Ilmoitus lähellä piti-tilanteesta tai tapaturman sattuessa tehdään esihenkilölle.
- Työntekijänä sinun on viipymättä ilmoitettava esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteista, työmenetelmissä, koneissa, laitteissa, työvälineissä tai henkilösuojaimissa havaitsemistasi vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa henkilöstön/asiakkaiden turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa.

2.5 VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Henkilökunnalle järjestetään kerran kuukaudessa henkilöstöpalaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita. Samalla koko henkilökunta tapaa toisiaan ja voi vaihtaa kuulumisia. Työntekijöillä on käytössä työpuhelimia, jotka on tarkoitettu asiakasasioiden hoitamiseen sekä työasioiden selvittämiseen. Henkilökunnalla on työsähköpostit, joiden kalenterit ovat tiedottamisen päivittäisessä käytössä asiakaskäyntien aikataulutuksessa ja tiedon siirtämisessä. Toiminnanjohtajalla ja palveluohjaajalla on henkilökunnan sähköisten kalentereiden katselemiseen oikeudet.

Lisäksi henkilöstöpalavereista tulostetaan muistiot toimiston muistiolokerikkoon ja ajankohtaiset tiedotteet löytyvät toimiston ja tuvan ilmoitustauluilta. Teory.fi- kotisivuja ja Iltatuvan Facebook -sivuja päivitetään säännöllisesti.

2.6 SUUNNITELMAN YLLÄPITO

Toiminnanjohtajan vuosikellossa on kerran vuodessa turvallisuussuunnitelman tarkistus. Yhdistyksen työsuojelun yhteistoiminta arvioi yhdessä riskit ja lähellä piti-tilanteet vuosittain tarpeen mukaan.

3 HENKILÖSTÖRISKIT

3.1 YLI- JA ALIKUORMITUSTEKIJÄT

Työntekijä tarvitsee terveenä pysyäksensä sopivassa suhteessa kuormitusta ja lepoa. Työssä kuormitukseen vaikuttaa työn lisäksi ympäristö, jossa sitä tehdään sekä työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet. Koettuun taakkaan vaikuttavat kuormitustekijän laatu, määrä sekä altistus-aika. Työntekijän vapaa-ajalla ja palautumisella on merkitystä kuormituksesta selviämisessä. (Mertanen 2015, 75.)

- Kiinnitä huomiota omaan voimavaroihisi ja keskustele niistä myös esihenkilösi kanssa

Työn terveystriskit ovat yhteydessä henkiseen sekä ruumiilliseen kuormitukseen. Esimerkiksi haastavat asiakastilanteet, väkivallan uhka ja kiire ovat psykososiaalisista kuormitustekijöitä. Lisäksi kuormittavana tekijänä työntekijä voi kokea, jos muut toimivat epäeettisesti tai itse ei voi mielestään toimia eettisesti oikein. (Työturvallisuuskeskus 2016, 3, 63.)

- Keskustele avoimesti työyhteisösi ja esihenkilösi kanssa haastavista työtilanteista
- Huono käytös, epäasiallinen kohtelu ja häirintä eivät kuulu työpaikallamme. Esihenkilöllä on oikeus ja velvollisuus puuttua huonoon käytökseen. (L 23.8.2002/738)

Kuormittavaa on epätietoisuus tai epävarmuus siitä, mikä olisi oikea toimintatapa erilaisissa tilanteissa (Turvallisuuskeskus 2016, 63).

- Ennalta ehkäisemme epätietoisuutta koulutuksilla ja keskustelemalla sekä sopimalla toimintatavoistamme työyhteisössämme.

Sosiaalialalla emotionaalinen tunnekuormittuminen on tyypillistä työntekijöillä arjessa työskennellessä. Asiakas- ja perhetilanteet voivat olla vaativia ja usein vaikeita. Työntekijällä voi ilmetä myötätuntouupumusta stressioireina. Hänellä saattaa olla vaikea sietää voimakkaita tunteita tai sietää vastoinkäymisiä. (Turvallisuuskeskus 2016, 63.)

- Emotionaalista ylikuormittumista ennalta ehkäisemme avoimella ja rehellisellä vuorovaihtuskulttuurilla. Työyhteisössämme voi keskustella luottamuksella ja kunnioitamme toisiamme.

Lämpötiloilla on vaikutusta työssä viihtymiseen ja työmotivaatioon. Työntekijän suorituskyky heikkenee, kun lämpötila on yli 25 asteen. (Mertanen 2015, 107.)

- Kun lämpötila on alle 33 astetta, keskiraskasta työtä tehdään 50 minuuttia, jonka jälkeen taukoon varataan 10 minuuttia.
 - Kun lämpötila on yli 33 astetta, keskiraskasta työtä tehdään 45 minuuttia, jonka jälkeen taukoon varataan 15 minuuttia.
- (Mertanen 2015, 108/ Mannermaa 2018, 192)

Työntekijän nostosuorituksen vaikuttavat esimerkiksi nostoasento, taakan muoto ja paino, työntekijän yksilöllinen voimantuotto-kyky, nostojen toistuvuus sekä noston suoritustapa. Niinpä tarkkoja taakkarajoja ei voi antaa, vaan työntekijöitä pitää opastaa nostosuoritusten arviointiin ja hallintaan. (Lehtelä 2011, 190.)

- Miehillä toistuvasti nostettavan taakan maksimiarvon suositus on 35 kg ja naisilla 20 kg

Yksin työskentely on yksi työn kuormitustekijä, joka voi aiheuttaa haitallista psykososiaalista työkuormitusta työntekijälle. Työntekijä työskentelee yksin, kun hänellä ei ole fyysisesti tai sosiaalisesti välitöntä kontaktia muihin työyhteisön työntekijöihin. Kotipalvelutyötä tehdessä yksin on tärkeää muistaa, että asiakasväkivalta tai sen uhka työntekijälle riski. (Turvallisuuskeskus 2016, 67.)

- Työnantajan pitää ennalta ehkäistä yksin työskentelyyn liittyvä väkivallan uhka. (L 23.8.2002/738)

3.2 PUUTTEELLISET TYÖOLOT

Sääolosuhteet tai liikenteen ruuhkat saattavat vaikuttaa yllättävästi kotipalvelutyössä ja näin ollen aiheuttaa muutoksia aikatauluihin. (Turvallisuuskeskus 2016, 50.)

- Työaikojen ja asiakaskäyntien suunnittelussa on hyvä huomioida riittävä aikataulutus ja toimintatapa, jota on käytännössä mahdollista toteuttaa.

Asiakkaan asunto voi olla hyvin epäsiisti tai asunnossa esimerkiksi tupakoidaan. Pahimmassa tapauksessa asunnossa on tuholaisia.

- Työtä häiritsevistä haitatekijästä on hyvä keskustella kohteliaasti asiakkaan kanssa ja sitten esihenkilön. Tuholaisten hävittäminen kuuluu taloyhtiön vastuulle. (L 22.12.2009/1599)

3.3 PUUTTEELLISET TYÖVÄLINEET

Ergonomian tavoitteeksi voi määritellä, että kaikki työntekijät voisivat käyttää eri laitteita tai toimia työympäristössä haitatta ja tehokkaasti. Voimankäyttöön, asentoon ja liikkumiseen pystytään vaikuttamaan työvälineillä ja työpisteiden mitoituksilla. (Launos & Lehtelä, 2011, 21.)

- Huomioi työvälineiden säätömahdollisuudet oma ergonomia huomioiden.

- Ehdota asiakkaalle uusien työvälineitä hankintaa varsinkin, jos työväline aiheuttaa turvallisuusriskiä.

3.4 FYYSINEN JA HENKINEN VÄKIVALTA

Häirintä ja epäasiallinen kohtelu eivät ole sallittua toimintaa tai käyttäytymistä työtä tehdessä. Myös asiakkaiden uhkaavaa ja loukkaavaa toimintaa tai käyttäytyminen voidaan pitää häirintänä. Kun työntekijän käyttäytyminen poikkeaa työpaikan hyvistä käytännöistä ja tavoista, mutta ei varsinaisesti kohdistu tiettyihin henkilöihin, puhutaan myös epäasiallisesta käyttäytymisestä. Työsuorituksen jatkuva ja perusteeton arvostelu tai mustamaalaaminen ei ole sallittua. (Turvalisuuskeskus 2016, 64.)

➤ Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijälle on työstä haittaa mahdollisimman vähän. (L 23.8.2002/738)

➤ Älä hyväksy loukkaavaa tai uhkaavaa toimintaa. Ilmoita esihenkilöllesi asiasta.

3.5 HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA SAATAVUUS

Organisaation johdolla on mahdollisuus sallia työntekijöiden vaikuttaa työhönsä. Näin työntekijöiden hyvinvointia tuetaan. Asioiden ollessa kunnossa työpaikalla, vastuuta jaetaan, apua tarjotaan tarpeen mukaan eikä ketään jätetä yksin selviytymään. Toisia työntekijöitä kuunnellaan ja rohkaistaan sekä kohdellaan arvostaen. Pieni kehu tai huomaavaisuus kuuluu hyvinvoivaan työyhteisöön. Riittävällä resurssointi poistaa kiirettä, mikä taas keventää työntekijöiden henkistä taakkaa ja vähentää tapaturmia. Näistä kaikista myönteisistä asioista syntyy työn imua, joten kaikkea hyvää kannattaa vaalia. (Mertanen 2015, 76.) Hyvällä maineella saadaan myös uusia hyviä työntekijöitä.

Tärkeitä henkilöstön velvollisuuksia ovat

- suorittaa työ huolellisesti
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa johdon ohjeita
- pitää liike - ja ammattisalaisuus
- ottaa huomioon työnantajan etu

Tärkeitä henkilöstön osaamisalueita ovat

- hyvät vuorovaikutustaidot
- toisten huomioiminen
- joustavuus
- digiosaamisen kehittäminen
- vaitiolovelvollisuus
- tietosuojan huomiointi

3.6 VAHINGONTEOT, INHIMILLISET VIRHEET

Työtä tehdessämme havainnoimme monia vaaran paikkoja, minkä perusteella arvioimme riskin mahdollisuuksia ja teemme työtämme sen mukaisesti. Arviolta jopa 80 % työtapaturmista oletetaan johtuvan inhimillisistä tekijöistä. Inhimillisiin tekijöihin vaikuttaa taas työntekijän ruumiinrakenne ja kyvyt sekä luonne, asenne työhön ja automatisoituminen. Lisäksi väsymys, vireystila, mielentila ja terveydentila vaikuttavat tapaturmien esiintymiseen. Työntekijällä on oma riskito-leranssinsa eli arvioimme vaarat omalla tavalla. (Mannermaa, 2018, 98.)

➤ Vahinkoja sattuu, joten kerro niistä rohkeasti.

➤ Tapaturman sattuessa ilmoita siitä mahdollisimman pian esihenkilöllesi, jonka kanssa teette yhdessä sähköisen tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiöön.

Työpaikkojen vakavimmista kuormittavista tekijöistä on kiire, mikä haittaa työntekijöiden hyvinvointia. Kiireeseen voidaan vaikuttaa resursoimalla riittävästi henkilökuntaa, mikä keventää vähentää tapaturmia sekä henkistä taakkaa. (Laitinen, Vuorinen & Simola. 2013, 253.)

➤ Muista aina ensin varmistaa ensin oma turvallisuus. Pelkoa ja vaaraa ei tarvitse kokea. Sinä olet tärkeä.

LÄHTEET

L 22.12.2009/1599. Asunto-osakeyhtiölaki.

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.

Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, A. 2013. Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen. Helsinki: Tietosanoma.

Launos, M. & Lehtelä, J. (toim.) 2011. Ergonomia. Tampere: työterveyslaitos.

Mannermaa, K. 2018. Työsuojelupäällikön käsikirja. Turvallisuus ja työhyvinvointi työkyvyn edistäjänä. Helsinki: Alma Talent.

Mertanen, V. 2015. Työturvallisuuden perusteet. Tampere: Työterveyslaitos.

Saarsalmi, Olli. & Koivula, R. 2017. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Verkojulkaisu]. [Viitattu 24.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-768-8>

Työturvallisuuskeskus. 2016. Sosiaalialan työsuojelu ja hyvinvointi.