



LYÖMÄTÖN ASIAKAS

Väkivalta ja sen uhka diakoniatyössä

Riikka Rantakallio

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi YAMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi YAMK

RANTAKALLIO, RIIKKA:

Lyömätön asiakas
Väkivalta ja sen uhka diakoniatyössä

Opinnäytetyö 53 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Marraskuu 2014

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kokevatko diakoniatyöntekijät työssään väkivaltaa tai sen uhkaa ja minkälaista väkivaltaa tai sen uhkaa on ollut, jos sitä on koettu. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, onko seurakunnissa huomioitu diakoniatyön turvallisuusasioita ohjeistuksen tai koulutuksen avulla.

Tutkimus oli kvantitatiivinen, ja se toteutettiin sähköisenä tutkimuskyselynä toukokuussa 2014. Aineisto kerättiin e-lomake-editorin avulla. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Tampereen hiippakunnan paikallisseurakuntien diakoniatyöntekijät. Linkki tutkimuskyselyyn lähetettiin 150 diakoniatyöntekijälle. Aineisto analysoitiin Stata-tilasto-ohjelmalla. Kyselyn vastauksia vertailtiin keskenään ja niistä tehtiin myös ristiintaulukointeja.

Tutkimustulosten perusteella voitiin todeta, että diakoniatyöntekijät kokevat työssään väkivaltaa ja sen uhkaa. Väkivalta ja/tai sen uhka on tutkimustulosten mukaan ollut enemmän henkistä kuin fyysistä. Tuloksista kävi ilmi, että läheskään kaikilla diakoniatyöntekijöillä ei ole turvallisuusohjeistusta työtään varten. Työturvallisuuteen liittyvään koulutukseen oli osallistunut vain vajaa puolet vastaajista.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että seurakunnissa on vielä paljon parantamisen varaa diakoniatyön työturvallisuuteen liittyen. Työhön perehdyttäminen on myös puutteellista. Kehittämisehdotuksena onkin kiinnittää entistä enemmän huomiota diakoniatyöntekijöiden työturvallisuuteen käyttäen apuna esimerkiksi Diakoniatyöntekijöiden liiton työturvallisuus- ja työhuoneohjeita. Myös työhön perehdyttämiseen pitää panostaa enemmän voimavaroja.

Asiasanat: työturvallisuus, työväkivalta, väkivallan uhka

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu

Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

RANTAKALLIO, RIIKKA:

"A Nonviolent Customer" The Threat of Violence in the Church Social Services

Master's thesis 53 pages, appendices 7 pages
November 2014

The purpose of this study was to investigate if the workers encounter violence in the church social services and if they have encountered, what kind of violence or threat of violence they have experienced. In this study it was also investigated whether the churches had taken into account -security guidance or training in the church social services.

The survey was quantitative and it was carried out in the form of an electronic survey questionnaire. The data were collected with an e-editor form from internet survey. The target group was local parish social workers in the Diocese of Tampere. The data were analyzed using Stata-Statistical Software. The survey responses were compared with each other. Information was also obtained from cross-tabulation.

Based on the results of the survey, it can be concluded that the parish social workers have encountered violence and the threat of violence. The results showed that the violence and/or the threat of it has been more mental than physical. The results also revealed that nearly all the parish social workers did not have safety information for their work. Less than half of the respondents had attended safety-related training.

There is still room for improvement concerning safety in church social services. Proposals for future development are, therefore, to pay more attention to the parish social workers' safety. The Union of parish workers has the safety guidance for the office and field work. In the future more resources should be invested in the employees' orientation.

Key words: work safety, workplace violence, threat of violence

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS	7
2.1	Tutkimuksen tausta	7
2.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	8
3	DIAKONIATYÖ.....	10
3.1	Diakoniatyön historia Suomessa.....	10
3.2	Käytännön diakoniatyö	10
3.2.1	Diakonian työmuodot seurakunnissa	11
3.2.2	Diakoniatyön asiakaskunta.....	12
3.3	Tampereen hiippakunta alueena	13
3.3.1	Historiaa	13
3.3.2	Hiippakunta vuonna 2014	14
4	TYÖVÄKIVALTA JA VÄKIVALLAN UHKA.....	15
4.1	Väkivallan määritelmiä.....	15
4.2	Työväkivalta, sen uhka ja yleisyys	15
4.3	Miksi ihminen käyttäytyy aggressiivisesti?.....	17
4.4	Väkivaltariskien ennakointi	18
4.5	Väkivaltatilanteen jälkeen.....	18
5	TYÖTURVALLISUUS.....	21
5.1	Yleistä	21
5.2	Velvollisuudet ja oikeudet	21
5.2.1	Työnantajan osalta	21
5.2.2	Työntekijän osalta	22
5.2.3	Yhteenvedo velvollisuuksista ja oikeuksista.....	23
5.3	Turvallisuusjohtaminen	24
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
6.1	Tutkimusmenetelmät	25
6.2	Tutkimuksen vaiheet ja eteneminen	25
6.3	Tutkimuksen kohderyhmä	25
7	TULOKSET	27
7.1	Yleistä kyselyyn vastanneista	27
7.2	Turvallisuus toimistossa tehtävässä työssä	28
7.3	Turvallisuus kentällä tehtävässä työssä	30
7.3.1	Valmistautuminen kotikäynnille tuttuun paikkaan	31
7.3.2	Valmistautuminen kotikäynnille uuteen, vieraaseen paikkaan	31
7.4	Väkivalta ja väkivallan uhka.....	33

7.4.1	Millaista uhka / väkivalta oli?	37
7.4.2	Millaisia seurauksia työntekijälle aiheutui väkivallasta tai sen uhasta?	38
7.5	Vakavimpia työntekijää kohdanneita uhka / väkivaltatilanteita	40
8	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8.1	Tulosten tarkastelu tutkimuskysymyksittäin	41
8.1.1	Kokevatko diakoniatyöntekijät työssään väkivaltaa tai sen uhkaa?	41
8.1.2	Minkälaista väkivalta tai sen uhka on ollut?	41
8.1.3	Onko seurakunnissa huomioitu diakoniatyön turvallisuusasioita ohjeistuksen tai koulutuksen avulla?	41
8.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	42
8.3	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	42
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	47
	Liite 1. Tutkimuskysely 1 (6)	47
	Liite 2. Rovastikuntatyöskentelyn tuloksia (koottu ryhmien papereista)	53

1 JOHDANTO

Diakoniatyötä tehdään toimistojen lisäksi paljon myös kentällä kuten esimerkiksi asiakkaiden kodeissa. Toimistojen ym. työtilojen turvallisuuteen on suhteellisen helppo kiinnittää huomiota ja tehdä tarvittavia, turvallisuutta edistäviä, toimenpiteitä kuten esimerkiksi työpöydän sijainti asiakkaaseen nähden ym. Kentällä tehtävässä työssä väkivallan uhkaan varautuminen on vaikeampaa. Tilanne asiakkaan kodissa saattaa muuttua nopeasti ja työntekijän turvallisuus vaarantua. Pitkäaikainen, tuttu asiakas ei välttämättä itse aiheuta vaaraa työntekijälle. Yhtäkkiä asuntoon saapuvat oudot (tai työntekijälle tutut, ennalta arvaamattomiksi tiedetyt) tuttavat saattavat aiheuttaa uhkaavan tilanteen. Työntekijä saattaa esimerkiksi jäädä asunnon perälle ”pussiin” vieraiden tukkiessa tien asunnon ulko-ovelle. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää paitsi diakoniatyössä koettua väkivaltaa ja/tai sen uhkaa myös diakoniatyön työturvallisuuteen liittyviä asioita.

Diakoniabarometrin 2013 tulokset osoittavat, että yli puolet diakoniatyöntekijöistä oli kohdannut työssään asiakkaiden taholta tulevaa henkistä väkivaltaa viimeisen vuoden aikana. Vastanneista 1,9 % oli kohdannut sitä jatkuvasti ja 57,2 % joskus. Väkivallan tai sen uhan kohteeksi viimeisen vuoden aikana oli joutunut noin joka viides vastaaja. Heistä 3,4 % oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa useita kertoja ja 15,3 % kerran edellä mainitun ajan kuluessa. (Kiiski 2013)

Kunta-alan työolobarometristä 2012 ilmenee, että kunta-alan työpaikoilla asiakkaiden aiheuttama kiusaaminen on yleistynyt viime vuosien kuluessa. Vuonna 2009 kiusaamista tai muuta henkistä väkivaltaa esiintyi 38 % työpaikoista ja vuonna 2012 osuus oli noussut ollen tuolloin 51 %. Suoranaista väkivaltaa tai sen uhkaa asiakkaiden taholta havaittiin vuonna 2012 45 % kunta-alan työpaikoista. Tässäkin osuus on kasvanut edellisiin vuosiin verrattuna. (Kunta-alan työolobarometri 2012, 15, 16)

Työturvallisuuslaitoksen tutkija Tuula Leino kertoo *Dino*-lehdessä (1/2013), että työssä kohdatun väkivallan lisääntyminen ei ole vain median nostattama mielikuva. Hänen mukaansa työssä kohdattu väkivalta on sekä tilastojen että tehtyjen kyselyjen mukaan lisääntynyt erityisesti sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien naisten kohdalla. Leino sanoo, että ihmiset ovat aiempaa levottomampia. (*Dino* 1/2013, 12, 13)

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

2.1 Tutkimuksen tausta

Tämän tutkimuksen tekijä on koulutukseltaan diakoni / sosionomi amk. Hän on työskennellyt viidessä seurakunnassa pääasiassa diakoniatyössä, mutta tehnyt myös mm. nuoris- ja perhetyötä. Nykyisessä virassa Kangasalan seurakunnassa tutkimuksen tekijän työhön kuuluu diakoniatyön lisäksi rippikoulutyötä. Tutkimuksen tekijä on huomannut seurakuntien välillä olevan hyvinkin erilaisia käytäntöjä työturvallisuuden suhteen. Työturvallisuuden vaikuttaa myös olevan helpompi kiinnittää huomiota niillä aloilla, joissa työtapa-
turmia voidaan ennaltaehkäistä turvajalkineilla ym. turvavälineillä. (kuva 1)



KUVA 1. Jännitteisen 20 kV johtoerottimen huolto.
Kuva HeadPower Oy / Rantakallio Marko

Esimerkiksi sähköalalla on virrallisen tai virrattoman johtoerottimen huollon tekemistä varten erillinen jännitetyöhjeisto. Siinä määrätään tarkasti henkilösuojaimet ja suojava-rusteet (suojakypärä, suojavaatetus ja silmäsuojaimet), työvälineet ja tarvittava henki-löstö. Ohjeistossa on yksityiskohtaiset, 20 kohtaa käsittävät, ohjeet työn suorittamiseen. (Jännitetyökirja 1) Ihmisen aiheuttamaa vaaraa vastaan on vaikeampi tehdä ohjeistusta ja sitä vaaraa on ehkä myös helpompi vähätellä.

Idea opinnäytetyöhön tuli halusta selvittää, minkä verran diakoniatyöntekijät ovat koke-neet väkivaltaa tai sen uhkaa työssään. Toinen selvitettävä asia oli se, onko työpaikoille laadittu turvallisuusohjeistus diakoniatyötä varten. Väkivallan uhasta sosiaalialan työssä ja diakoniatyössä on tehty joitakin tutkimuksia (esim. Laaninen R. 2009). Aihe on erittäin ajankohtainen. Muutaman viime vuoden aikana on tapahtunut ainakin kaksi sosiaali- ja terveystyöalan työntekijään kohdistunutta henkirikosta ja viimeisimpänä diakoniatyönteki-jään kohdistunut puukotus talvella 2014.

Asiakaskäynnillä ollutta joensuulaista diakoniatyöntekijää puukotettiin tiistai-aamuna Joensuun Hukanhaudalla. Seurakunnan diakonissa oli ennakkoon sovi-tulla käynnillä Karjamäentiellä olevassa asunnossa. (STT 14.1.2014).

Diakoniatyöntekijöiden liitto muistutti 15.1.2014 tiedotteessaan, että työntekijöiden tu-lee olla koskemattomia ja heidän tulee saada tehdä auttamis- ja vaikuttamistyönsä tur-vallisesti. Liitto on erittäin huolissaan asiakasväkivallasta ja vaatii työnantajan toimen-piteitä työntekijöiden työturvallisuuden parantamiseksi. Liitto muistuttaa myös, että seurakunnissa tulisi olla tehtynä vaarojen tunnistaminen ja riskien kartoitus sekä näiden poistamiseksi tehdyt toimet ja toimintaohjeet. (Kotimaa24 15.1.2014)

2.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkä verran ja minkälaisista väkivallan uhkaa diakoniatyöntekijät ovat kokeneet työssään. Tutkimuksessa selvitettiin myös missä tilan-teissa väkivallan uhkaa on koettu ja mihin työntekijän näkökulmasta katsottuna asiakas on uhkailullaan tms. pyrkinyt. Tarkoituksena oli selvittää myös miten seurakunnissa on huomioitu diakoniatyön turvallisuusnäkökulmat.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Kokevatko diakoniatyöntekijät työssään väkivaltaa tai sen uhkaa?
2. Minkälaista väkivaltaa tai sen uhkaa on ollut?
3. Onko seurakunnissa huomioitu diakoniatyön turvallisuusasioita ohjeistuksen tai koulutuksen avulla?

3 DIAKONIATYÖ

3.1 Diakoniatyön historia Suomessa

Suomalaisen diakoniatyön lähtökohdat ovat 1800- luvulla. Helsingin diakonissalaitos perustettiin vuonna 1867 ja se oli Suomen ensimmäinen ammatillista sairaanhoitajakoulutusta järjestävä oppilaitos. Viipuriin perustettiin diakonissalaitos vuonna 1869. Myöhemmin perustettiin vielä Sortavalan, Oulun ja Porin diakonissalaitokset. (Rättyä 2009, 22) Diakonissojen työ oli vahvasti sairaanhoitopainotteista, mutta samalla pyrittiin rajallisten resurssien puitteissa myös auttamaan köyhiä (Kiiski 2013, 10).

Suomessa diakonia keskittyi 1900- luvun alusta alkaen nimenomaan seurakuntiin. Kirkolliskokous päätti vuonna 1943, että diakonian virka tulee pakolliseksi kaikkiin seurakuntiin. Lakimuutos astui voimaan seuraavana vuonna. (Kiiski 2013, 10) Nykyisessäkin kirkkojärjestyksessä määrätään, että jokaisessa seurakunnassa on oltava diakonian virka. (Kirkkojärjestys 1993) Diakoniatyö on siis kirkkolakiin perustuvaa toimintaa, mutta se ei kuitenkaan ole lakisääteistä palvelua. Tällä tarkoitetaan sitä, ettei diakoniatyön asiakas voi avustusta tarvitessaan vedota maksamiinsa kirkollisveroihin. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 53)

Diakonian viranhaltijana voi olla diakonissa tai diakoni. Diakoniakoulutuksen lisäksi diakonissalla on sairaanhoitajan ja diakonilla sosiaalityön koulutus. Diakoniatyöntekijöitä koulutetaan Diakonia-ammattikorkeakouluissa. (Sakasti 2013) Kirkkohallituksen tilastojen mukaan vuonna 2012 Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa oli 1396 diakoniatyöntekijää. (Kiiski 2013, 14)

3.2 Käytännön diakoniatyö

Diakoniatyössä tapahtui merkittävä muutos 1970- luvulla ja 1980- luvun alussa. Kansanterveyslaki säädettiin vuonna 1972 ja se syrjäytti diakonissat kotisairanhoidosta, joka oli siihen asti keskeinen diakonian työalue. (Kiiski 2013, 10) Myös sosiaalihuoltolaki vuonna 1982 ja sosiaalihuoltoasetus vuonna 1983 aiheuttivat muutoksia diakoniatyön sisältöön.

Diakoniatyöllä ei enää ollut yhteiskunnallisten palvelujen korvaajan roolia, vaan se muuttui yhteiskunnallisia palveluita täydentäväksi työksi. (Rättyä 2009, 33) Uudessa tilanteessa työn painopisteiksi tulivat ihmisten kohtaaminen ja sielunhoito. Työ kohdistui erityisesti vanhuksiin. (Kiiski 2013, 10)

Diakoniatyössä tapahtui selkeä muutos 1990-luvun alun laman vaikutuksesta. Diakoniatyössä korostuivat taloudellinen apu, vastaanotto toiminta, työikäisten auttaminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja uudet toimintamuodot kuten esimerkiksi elintarvikeapua antamaan perustetut ruokapankit. Diakoniatyö siirtyi aiemmasta kotikäyntityöstä enemmän toimistotyöhön ja nimenomaan työikäisten ihmisten auttamiseen. Diakoniatyön asiakkaista vuonna 1996 jo lähes puolet oli työikäisiä ja asiakaskontaktien tärkein syy oli taloudelliset kysymykset. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 28) Vuosina 2008 – 2011 talousvaikeuksista kärsivien asiakkaiden määrä on jälleen lisääntynyt. Ruoka-apu ja taloudellinen auttaminen ovatkin edelleen keskeisiä diakoniatyössä. (Kiiski 2013, 12) Kirkko antoi vuoden 2013 aikana suoraa taloudellista apua 7,78 miljoonaa euroa. Edelliseen vuoteen verrattuna tämä avustussumma on 5 % suurempi. Kirkon antamat avustukset kohdentuivat pääasiassa yksin asuville, eläkeläisille ja yksinhuoltajaperheille. (Sakasti 2013)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonia ja yhteiskuntatyön linjauksessa 2015 määrittellään yhtenä strategisena suuntaviivana seuraavaa: ”Autamme ihmisiä löytämään omat voimavaransa ja toimimme yhdessä heidän kanssaan elinolosuhteiden parantamiseksi. Annamme henkistä, hengellistä, fyysistä, sosiaalista ja taloudellista apua. Tuemme ihmisiä, jotta he saisivat heille kuuluvat palvelut. Kunnioitamme erilaisia valintoja ja tulkin-toja hyvästä elämästä” (Meidän kirkko- välittävä yhteisö 2015, 1).

3.2.1 Diakonian työmuodot seurakunnissa

Diakoniatyöntekijöiden työnkuvaan sisältyy yleensä yksilö- tai perhekohtaista asiakastyötä sekä erilaisia muita tehtäviä kuten esimerkiksi erilaisten ryhmien vetämistä, leirejä, tapahtumien järjestämistä ja retkiä. (Helin ym. 2010, 50) Diakoniatyössä on monta työmuotoa kuten esimerkiksi lapsi-, nuoriso- ja perhediakonia, vanhustyö, vammaistyö, päihde- ja kriminaalityö, mielenterveystyö, kriisityö, yhteiskunnallinen työ ja kansainvälinen diakonia. (Helin ym. 2010, 51) Diakoniatyö on luonteeltaan laaja-alaista ja monipuolista toimintaa, joten avuksi tarvitaan vapaaehtoisia. Vapaaehtoistyöllä onkin vahva

asema ja diakoniatyöllä oli vuonna 2013 yhteensä yli 31 000 vapaaehtoista esimerkiksi ryhmien ohjaajina ja lähimmäispalvelussa. (Sakasti 2013) Seurakunnissa, joissa on useita diakoniatyöntekijöitä, työtehtäviä voidaan jakaa työntekijöiden kesken. Tällöin joku työntekijä vastaa vanhustyöstä, joku perhetyöstä jne. Pienissä, yhden tai kahden diakoniatyöntekijän, seurakunnissa tähän ei ole mahdollisuutta ja diakoniatyöntekijän työnkuvaan sisältyykin yleensä monenlaisia tehtäviä.

3.2.2 Diakoniatyön asiakaskunta

Ihmisen oma kokemus avun tarpeestaan on diakoniatyön asiakkaaksi hakeutumisen peruseriaate. Diakoniatyön tehtävänä on kirkkojärjestyksen mukaan voimavarojen kohdistaminen eniten avun tarpeessa oleviin ja niihin, joita ei muuten auteta. Diakoniatyössä halutaan palvella erityisesti yhteiskunnan palvelujärjestelmän suojaverkkojen läpi pudonneita ja niitä, joiden on syystä tai toisesta vaikea liikkua kodin ulkopuolella. Diakoniatyön asiakkaat voidaan jaotella karkeasti kahteen luokkaan. Osa hakeutuu asiakkaaksi taloudellisten vaikeuksien vuoksi ja osa haluaa apua muiden elämäntilanteiden kuten esimerkiksi läheisen menettämisen aiheuttamien tunteiden käsittelyyn. Useilla asiakkailla on monenlaisia syitä avuntarpeeseen. (Helin ym.2010, 56)

Diakoniatyöntekijät tapaavat asiakkaitaan yleisimmin diakoniatuimistossa. Vastaanottokäytännöt vaihtelevat seurakunnittain. Joissakin seurakunnissa on varattu tietyt ajat viikosta päivystysluntoiseen vastaanottoon, jolloin asiakas voi tulla toimistoon varaamatta aikaa etukäteen. Joissakin seurakunnissa puolestaan käytetään puhelin- ja ajanvarausjärjestelmää. Diakoniatyöntekijät tekevät myös kotikäyntejä mikäli asiakas ei syystä tai toisesta kykene tulemaan diakoniatuimistoon. Kotikäynnillä asiakkaan arki saattaa myös tulla esille paremmin kuin toimistossa. (Helin ym. 2010, 53 – 55)

Kirkkohallituksen vuoden 2013 tilastoista käy ilmi, että diakoniatyöllä oli kyseisenä vuonna yhteensä 645 000 asiakaskontaktia. (kaavio 1) Puolet asiakaskontakteista oli työikäisiä (30-64- vuotiaita), 12% nuoria ja 37% eläkeikäisiä. Asiakkaista yhteensä 85 % oli eri syistä työelämän ulkopuolella ja puolella oli eläkepäätös. Tämä kertoo lomautuksista, irtisanomisista ja työkykyisyyden ongelmista. Yhteydenoton syinä olivat tavallisimmin taloudelliset huolet (27 %, 185 800 keskustelua, yli 1000 keskustelua enemmän kuin edellisellä vuonna), terveys ja sairaus (18 %, 128 000 keskustelua) sekä ihmissuhteet (17 %,

115 000 keskustelua, lähes 5000 keskustelua enemmän kuin 2012). Usein pohdittiin myös hengellisiä kysymyksiä (11 %, 76 034 keskustelua vuonna 2013). Yhteenvetona tilastoista voidaan todeta, että ”diakoniatyöntekijöiden asiakastapaamiset ovat ikkuna suomalaiseen hätään”. (Sakasti 2013)

TAULUKKO 1. Diakoniatyön asiakaskontaktit vuonna 2013.

DIAKONIATYÖN ASIAKASKONTAKTIT VUONNA 2013 - ANTALET KLIENTKONTAKTER INOM DIAKONI ÅR 2013 ¹												
1. Asiakaskontaktit - Klientkontakter												
Hiippakunta	Vastaanotolla	%	Kotona	%	Muulla	%	Puhelin- ja sähkö-	Asiakaskontaktit	Asiakaskontaktit	Muutos %		
Siift	På mottag-		I hem		På annan		postkontaktit	yhTEENSÄ 2013	vuonna 2012	Ändring %		
	ningen				plats		Telefon- och	Klientkontakterna	Klientkontakterna	2013-2012		
							e-postkontakt	%	sammanlagt 2013	är 2012		
Turku- Åbo	28 998	31,2	16 893	18,2	7 548	8,1	39 612	42,6	93 051	95 905	-3,0	
Tampere-Ta	35 608	35,1	16 884	16,6	8 655	8,5	40 410	39,8	101 557	96 844	4,9	
Oulu-Uleåbo	18 975	20,8	19 908	21,9	7 846	8,6	44 367	48,7	91 096	89 264	2,1	
Mikkeli-S:t M	17 679	32,8	11 596	21,5	5 023	9,3	19 577	36,3	53 875	54 620	-1,4	
Porvoo-Borj	8 449	17,9	12 825	27,2	5 942	12,6	19 943	42,3	47 159	45 069	4,6	
Kuopio-Kuop	23 919	31,4	17 719	23,3	4 131	5,4	30 313	39,8	76 082	73 686	3,3	
Lapua-Lappo	30 529	39,9	14 579	19,1	8 384	11,0	23 019	30,1	76 511	75 757	1,0	
Helsinki-Hels	20 896	36,1	5 379	9,3	5 287	9,1	26 370	45,5	57 932	56 634	2,3	
Espoo-Esbo	15 880	55,6	4 239	8,8	3 551	7,4	24 261	50,6	47 931	47 116	1,7	
Koko kirkko	200 933	31,1	120 022	18,6	56 367	8,7	267 872	41,5	645 194	634 895	1,6	
Vuosi-År 2012	197 941	31,2	124 671	19,6	56 186	8,8	256 097	40,3	634 895		7,4	
muutos-ändring	1,5		-3,7		0,3		4,6		1,6			

3.3 Tampereen hiippakunta alueena

3.3.1 Historiaa

Tampereen hiippakunnan nykyinen piispa on Matti Repo. Viipurin hiippakunnan perustamisesta lähtien hän on järjestyksessä 36. tämän hiippakunnan piispa ja seitsemäs piispa Tampereella. Ensimmäinen Tampereella toiminut piispa oli Jaakko Gummerus. Hänen piispakaudellaan vuosina 1920 - 1933 piispanistuvin siirrettiin Porvoosta Tampereelle. Hänen jälkeensä piispoina olivat Alekski Lehtonen (1934 - 1945), Elis Gulin (1945 -1966), Erkki Kansanaho (1966 - 81), Paavo Kortekangas (1981 - 1996) ja Juha Pihkala 1997 - 2008.

Tampereen hiippakunnan historia ulottuu vuoteen 1554. Tuolloin kuningas Kustaa Vaasa jakoi koko Suomen käsittäneen Turun hiippakunnan kahteen osaan. Uuden Viipurin hiippakunnan piispanistuvin sijoitettiin Viipuriin ja sen ensimmäiseksi piispaksi

kuningas nimitti Paavali Juusteenin. Se on Suomen yhdeksästä luterilaisesta hiippakunnasta suurin ja Turun arkkihiippakunnan jälkeen toiseksi vanhin. Isonvihan jälkeen jälkeä Viipuri joutui Venäjän haltuun ja piispanistuin siirrettiin vuonna 1723 Porvooseen. Tällöin hiippakunnan nimeksi tuli Porvoon hiippakunta.

Vuonna 1923 perustettiin uusi, maamme ruotsinkielisen väestön käsittävä hiippakunta. Tämän hiippakunnan keskuspaikaksi tuli Porvoo ja kaupungissa kaksi vuosisataa ollut piispanistuin muutettiin Tampereelle. Siten myös hiippakunnan nimi vaihtui Tampereen hiippakunnaksi. Tampereen hiippakuntaan kuuluivat alkuaan myös Uudenmaan läänin seurakunnat, joista vuonna 1959 muodostettiin Helsingin hiippakunta. (Tampereen hiippakunta)

3.3.2 Hiippakunta vuonna 2014

Tampereen hiippakuntaan kuuluu 7.1.2014 alkaen 49 seurakuntaa ja 3 seurakuntayhtymää. Seurakunnat muodostavat kahdeksan rovastikuntaa. Niissä jokaisessa on 4-10 seurakuntaa. Suurin osa Tampereen hiippakunnan seurakunnista sijaitsee kolmen maakunnan; Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen alueella. Jämijärvi kuuluu Satakuntaan ja Somero Varsinais-Suomeen. Lisäksi Jämsä ja Kuhmoinen kuuluvat Keski-Suomen maakuntaan.

Hiippakunta on kirkollinen hallintoalue. Hiippakuntaa johtavat piispa, tuomiokapituli ja kolme kertaa vuodessa kokoontuva hiippakuntavaltuusto. Piispa on tuomiokapitulin puheenjohtaja. Hän on myös jäsenenä kirkolliskokouksessa ja piispainkokouksessa. Hiippakuntavaltuustoa johtaa tehtävään valittu maallikko. Hiippakunnan tehtävänä on alueellaan sijaitsevien seurakuntien, niiden työyhteisöjen ja työntekijöiden tukeminen. Tämä tuki voi käytännössä olla ohjausta, koulutusta, konsultointia tai valmennusta. Hiippakunnan dekaani johtaa asiantuntijatiimiä, joka tarjoaa oman asiantuntemuksensa seurakuntien käyttöön. Lakimiesasessori ja notaari puolestaan antavat hallinnollista neuvontaa ja koulutusta. He myös opastavat mm. pappien työnhaluun liittyvissä käytännön asioissa. (Tampereen hiippakunta)

4 TYÖVÄKIVALTA JA VÄKIVALLAN UHKA

4.1 Väkivallan määritelmiä

WHO määrittelee fyysisen väkivallan voimankäytöksi henkilöä tai ryhmää vastaan. Se voi aiheuttaa uhrille fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysinen väkivalta sisältää esimerkiksi lyömisen, potkimisen, läimäyttämisen, ampumisen, työntämisen ja purmisen. Henkisellä väkivallalla sen sijaan tarkoitetaan muuta kuin fyysistä voimankäyttöä. Henkinen väkivalta sisältää kuitenkin myös toiseen ihmiseen tai ryhmään kohdistuvan fyysisellä väkivallalla uhkaamisen. Henkinen väkivalta voi aiheuttaa haittaa esimerkiksi henkiseen tai sosiaaliseen kehitykseen. Henkinen väkivalta sisältää esimerkiksi sanallisen loukkaamisen, kiusaamisen, häirinnän ja uhkailun. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8)

Väkivalta on tahallista käyttäytymistä. Väkivaltaa voi kuitenkin tietyllä tavalla tapahtua myös tahattomasti. Esimerkiksi dementoinut vanhus tai mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö voi äkillisesti käyttäytyä aggressiivisesti, vaikka hänellä ei olisi tietoista tarkoitusta vahingoittaa ulkopuolisia henkilöitä. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8)

4.2 Työväkivalta, sen uhka ja yleisyys

Isotalus ja Saarela (2007) määrittelevät kirjassaan työväkivallan seuraavasti ”Työväkivalta on tapahtuma, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa”. Työväkivalta voi joko suorasti tai epäsuorasti vaarantaa uhrin turvallisuuden, terveyden ja hyvinvoinnin. Suorassa väkivallassa kohteena on työntekijä ja epäsuorassa väkivallassa esimerkiksi hänen perheensä tai muut läheisensä. Väkivalta- ja uhkatilanteita voivat olla esimerkiksi huutaminen, solvaaminen, tavaroiden heittelemine ja käsiksi käyminen. (Isotalus & Saarela 2007, 6)

Työväkivallasta voidaan käyttää myös nimeä asiakasväkivalta. Asiakasväkivallalla tarkoitetaan työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon kuten esimerkiksi asiakkaan, potilaan tai omaisen työntekijää kohtaan kohdistamaa tekoa sen liittyessä työhön tai ammatiasemaan. Teko voi olla mitä tahansa loukkaavasta käytöksestä vakavampaan uhkaan tai

fyysiseen väkivaltaan. Teko voi olla yksittäinen tapahtuma tai osa järjestelmällisempää toimintaa joko yhden tai useamman henkilön toimesta. Virtuaalikiusaaminenkin voi olla asiakasväkivaltaa. Asiakasväkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista. Eri väkivallan muodoille on yhteistä, että ne synnyttävät pelkoa ja epävarmuutta. Edellä mainittuja tuntemuksia voi tulla paitsi uhkaa ja väkivaltaa kokeneille myös muille, jotka saavat tietää tapahtuneesta. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 9)

Euroopan työmarkkinaosapuolet ovat vuoropuhelussaan todenneet, että kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta on selvästi erotettavissa työtovereiden välisestä väkivallasta ja häirinnästä työpaikalla. Kolmannen osapuolen harjoittaman väkivallan vaikutukset työntekijöiden terveyteen, turvallisuuteen ja taloudelliseen tilanteeseen ovat riittävän vakavia oikeuttaakseen selvästi erottuvan lähestymistavan asiaan. Työperäinen kolmannen osapuolen harjoittama väkivalta ja häirintä voi olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista. (Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelu 2008, 2)

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemä Kansallinen rikosuhritutkimus ”Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2013” kertoo, että työpaikallaan tai työtehtävissään uhkailuja tai fyysistä väkivaltaa oli vuoden aikana kokenut 4,5 prosenttia 15- 74-vuotiaista. Tutkimuksen mukaan naiset olivat kokeneet työssään väkivaltaa tai sen uhkaa yleisemmin kuin miehet. Ero johtuu todennäköisimmin sukupuolten erilaisesta sijoittumisesta työmarkkinoille. Naiset työskentelevät miehiä useammin terveys- ja sosiaalialalla. Näillä aloilla on kohonnut riski kohdata väkivaltaa tai uhkailua asiakkaiden tai potilaiden taholta. Tutkimuksessa todetaan työpaikkaväkivallan olevan yleisintä 25- 44-vuotiaiden naisten keskuudessa. Tässä ikäryhmässä lähes joka kymmenes oli joutunut vuoden aikana kokemaan työssään uhkailua tai fyysistä väkivaltaa. (Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia 2013, 5)

Kunta – alan työolobarometri vuodelta 2013 antaa samansuuntaiset tulokset kuin kansallinen rikosuhritutkimus. Työolobarometristä käy lisäksi ilmi, että kunta-alan työpaikoilla väkivallan tai sen uhan kokeminen on yleisempää kuin muilla työpaikoilla. Yksityiseen palvelusektoriin verrattuna määrä on lähes kolminkertainen, teollisuuteen verrattuna jopa kymmenkertainen ja valtion työpaikkoihin nähden osuus on runsaat puolet suurempi. Työntekijät kokevat väkivaltaa selvästi toimihenkilöitä harvemmin. (Kunta-alan työolobarometri 2012, 15, 16)

4.3 Miksi ihminen käyttäytyy aggressiivisesti?

Aggressio on ihmiselle hyvä ja suojeleva ominaisuus. Hallitsemattomana ja väärin kohdennettuna se saa kuitenkin tuhoavia piirteitä. Ihminen, joka käyttäytyy aggressiivisesti, pyrkii yleensä ympäristön tai toisen ihmisen fyysiseen tai psyykkiseen vahingoittamiseen. Aggressiivisuus ei siis ole ainoastaan toisen ihmisen fyysistä vahingoittamista. Se on myös sanallista loukkaamista, uhkaamista tai epäsuoraa vihamielistä käyttäytymistä. (Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen 2014)

Aggressiivisuutta selitetään erilaisilla teorioilla. Freudilainen versio aggressioteoriasta on viettiteoria. Sen mukaan ihmisen kuolemanvietti ilmenee aggressiona. Tämän aggression tulee saada purkautua, jottei se aiheuta mielenterveyden järkkymistä. Toinen teoria on frustraatio-aggressioteoria, jonka oletuksena on aggression aiheutuminen turhautumisesta ja vastaavasti turhautuman johtaminen aggression. Kolmantena aggressioteorianä on sosiaalinen oppimisteoria. Sen mukaan aggressiivisesti muita kohtaan käyttäytyvät henkilöt toimivat niin, koska ovat oppineet kyseisen toimintamallin hyväksi tavaksi päästä haluamaansa päämäärään. Toiset ihmiset saattavat myös yllyttää väkivaltaiseen toimintaan. Joihinkin alakulttuureihin puolestaan liittyy käyttäytymismalli, jonka avulla on opittu saamaan haluttuja asioita kuten esimerkiksi rahaa tai tietty sosiaalinen asema nimenomaan uhkailun ja väkivallan avulla. Ihmisen kykyyn hallita omaa aggressiivisuuttaan vaikuttaa myös päihteiden ja/tai huumeidenkäyttö sekä mielenterveyden tila. (Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen 2014)

Väkivalta on yksi aggressiivisuuden muoto. Sen avulla ihminen pyrkii poistamaan omaa tasapainoaan uhkaavat häiriötekijät. Väkivaltaisesti käyttäytyvällä henkilöllä on aina ole-massa jokin syy tai syytä väkivaltaiselle käytökselleen. Muut tapahtumaan osallisiksi joutuvat henkilöt eivät useinkaan tunnista näitä syitä. Tämä ei merkitse sitä, että ulkopuoliset tai uhrin olisivat syyllisiä väkivaltaan. Ihmisellä, joka turvautuu väkivaltaan, on usein vaikeuksia ratkaista muiden kanssa syntyneitä ristiriitatilanteita. Tällaisen ihmisen väkivallan kohteeksi joutuu usein henkilö, jonka hän kokee pettymyksen aiheuttajaksi ja oman toiminnan esteeksi. Usein uhriksi joutuu asiakaspalvelutyössä oleva henkilö. Väkivaltilanne voi syntyä esimerkiksi asiakkaan hermostuttua tai koettua tullessa loukatuksi. Edellä mainittuja tunteita saattavat aiheuttaa esimerkiksi väärinkäsitykset ja erimielisyydet asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutuksella ja muilla tilannetekijöillä onkin

tärkeä merkitys sen kannalta, ajaudutaanko tilanteessa väkivaltaan vai ei. (Isotalus & Saarela 2007, 34, 36)

4.4 Väkivaltariskien ennakointi

Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyä on syytä painottaa aina, vaikka väkivalta ei johtaisi vakaviin seurauksiin. Perusteellinen riskinarviointi on yleensä välttämätöntä kaikissa tilanteissa. Korjaavat toimet tulee tehdä perusteellisesti ja rakenteet pitää tarvittaessa uusina. Hälytysmahdollisuuksien ja nopean avunsaannin mahdollisuudet pitää selvittää. Niin ikään pakoreitit ja evakuoinnit on paitsi merkittävä myös harjoiteltava. Erilaisten henkilökohtaisten suojausten tarvetta on myös harkittava. Väkivallan uhkaa on mahdollista oppia aavistamaan, jos oppii tunnistamaan väkivaltaisen käytöksen oireita. (Kanerva 2008, 42)

Lauri Sundell kirjoittaa kirjassaan Työkaverina pelko (2014) ennakkoasenteiden ja – luulojen vaikutuksesta työturvallisuuteen. Hänen mukaansa asiakastyötä tekevän henkilön vuorovaikutuksessa ei saa näkyä negatiivisia asenteita tai ennakkoluuloja. Tasavertaisuuden kunnioittaminen on asiakastyön yksi perusarvo. (Sundell 2014, 67) Hän sanoo, että kaiken asiakastyön peruslähtökohtana on ystävällinen ja kohtelias käytös. Tämä korostuu potentiaalisesti aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa. Asiakas, joka jo tullessaan on hermostunut ja turhautunut, saattaa muuttua aggressiiviseksi mikäli häntä kohdellaan välinpitämättömästi ja ylimielisesti. Työntekijän ystävällinen ja kohtelias käytös voi vähentää asiakkaan hermostuneisuutta. Pieni, harkittu ja oikea- aikainen kohteliaisuuden sana saattaa viedä asiakkaalta halun käyttäytyä aggressiivisesti ja uhkaavasti. Tällä pienellä kohteliaisuudella asiakkaalle annetaan ikään kuin valta päättää tilanteen rauhoittumisesta, vaikka tosi asiassa työntekijä on harkitusti ohjannut tilanteen etenemistä. (Sundell 2014, 68)

4.5 Väkivaltatilanteen jälkeen

Väkivaltatilanteen uhriksi joutuneelle tapahtunut saattaa olla henkisesti erittäin vaikea kokemus siitäkin huolimatta, että uhri ei saisi fyysisiä vammoja. Väkivallan tai sen uhan

kohteeksi joutuminen on hyvin traumaattinen kokemus. Se loukkaa niin ihmisen koskemattomuutta kuin itsetuntoakin. Traumaattisesta tapahtumasta selviämistä helpottaa, nopeammin saatu henkinen tuki ja jälkihoito. (Isotalus, Saarela 2007, 52)

Monet tekijät vaikuttavat siihen miten traumaattiseksi väkivaltatilanne koetaan. Hänen mukaansa siihen vaikuttavat työntekijän oma rooli tilanteessa, henkilökohtaiset ominaisuudet, ikä ja kokemus sekä tilanteen vakavuuteen liittyvät yksityiskohdat. Sundell mainitsee väkivaltatilanteen kokemisen olevan yksilökohtaista. Toinen saattaa ajatella tilanteen vaarattomaksi ja toinen taas voi ajatella sen hengenvaaralliseksi. Jokainen kokee siis tilanteen omalla tavallaan. Mitä väkivaltaisempi tilanne on, sen todennäköisemmin siinä osallisina olleet henkilöt tarvitsevat tukea tilanteen jälkeen. (Sundell 2014, 135)

Määriteltäessä traumaattisen tapahtuman psykologisia uhreja käytetään usein jakoa välittömät ja välilliset uhrit. Välittömiä uhreja ovat kuolleet, fyysisesti ja/tai psyykkisesti vammautuneet ja muut tapahtumassa välittömästi mukana olleet henkilöt. Välillisiä eli sekundaarisia uhreja ovat puolestaan esimerkiksi kuolleiden tai vammautuneiden työtoverit ja ystävät, tapahtuman tai sen seuraukset nähneet ulkopuoliset ja tilanteessa auttamassa tms. olleet henkilöt. (Saari 2003, 39)

Traumaattisen kokemuksen käsittelyprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat psyykkinen sokki, reaktiovaihe, työstämis- ja käsittelyvaihe sekä uudelleen orientoitumisen vaihe. Traumaattisen kokemuksen käsittely on hyvin yksilöllistä. Kokemuksen käsittelyyn vaikuttavat henkilöhistoria ja siihen sisältyvät kokemukset. Sosiaalinen tuki on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää. (Saari 2003, 68, 70) Traumaattisen tapahtuman uhri ei yleensä osaa tai pysty hakeutumaan nopeasti akuutin kriisiavun piiriin. Näitä palveluja ja muuta psykososiaalista tukea tuleekin tarjota uhreille aktiivisesti eikä odottaa heidän omaa aloitettua asiassa. Työorganisaatiossa esimiehellä on velvollisuus hälyttää apuun kriisiryhmä. Esimiehen tehtäviin kuuluu alaisten hyvinvoinnista huolehtiminen ja sen myötä myös tarvittavan avun järjestäminen. (Saari 2003, 96)

Kriisitilanteiden jälkihoidolla tarkoitetaan henkilökunnalle huomattavaa tunnerasitusta aiheuttaneiden tapahtumien jälkipuinti- istuntoja. Jälkipuinti käynnistetään esimerkiksi vakavien onnettomuuksien tai väkivallan kohteeksi joutumisen jälkeen. Psykologisesta jälkipuintitilaisuudesta käytetään nimitystä debriefing. Se on ammatillisesti ohjattu, jäsentynyt tilaisuus tapahtuman läpikäyntiin. (Rauramo 2008, 115)

Kaikki työssä tapahtuneet uhkatilanteet on ilmoitettava esimiehelle ja työsuojeluhenkilöstölle. Vakavista väkivaltatilanteista pitää aina tehdä ilmoitus myös poliisille ja työsuojeluviranomaisille. (Sundell 2014, 138) Työntekijän jouduttua työssään tapaturmaan tms. on tärkeää hakeutua heti lääkärin hoitoon, jotta saadaan luotettavasti varmistettua tapaturman ja vammojen yhteys. (Dino 1/2014, 35)

5 TYÖTURVALLISUUS

5.1 Yleistä

Työturvallisuuslain (738 / 2002) tarkoituksena on työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lain tarkoituksena on myös työtapaturmien, ammattitautien ja muiden työstä ja työympäristöstä johtuvien työntekijöiden fyysisen ja psyykkisen terveyden haittojen ennalta ehkäiseminen ja torjuminen. Työturvallisuuslakia sovelletaan sekä työsopimuksen perusteella tehtävään työhön että virkasuhteessa tai siihen verrattavissa olevaan, julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa tehtävään työhön. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 14)

Työpaikalle on valittava työsuojeluvaltuutettu, jos työntekijöitä on yli 10. Työsuojeluvaltuutettu edustaa työntekijöitä, kun työnantajan kanssa käsitellään yhteistoiminnassa tarkoitettuja asioita ja suhteessa työsuojeluviranomaisiin. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on myös mm. perehtyä oma-aloitteisesti työpaikkansa työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyviin asioihin, jotka vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen sekä työsuojelusäännöksiin. (Työturvallisuuskortti 2012, 14)

5.2 Velvollisuudet ja oikeudet

5.2.1 Työnantajan osalta

Työnantajalla on työturvallisuuslain § 8 mukaisesti yleinen huolehtimisvelvoite. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 23) Työnantajalla on myös oltava työsuojelun toimintaohjelma turvallisuuden, terveyden ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi. Toimintaohjelmaan tulee kirjata mm. työpaikan työolojen kehittämistarpeet, työn organisointi ja työympäristön vaikutukset terveyteen ja turvallisuuteen. Ohjelmassa on tärkeää huomioida myös työterveyshuollon toimenpide-ehdotukset. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 26) Työsuojelun toimintaohjelma on tärkeä

osa työpaikan työsuojelutoimintaa ja sillä siis edistetään työpaikan turvallisuutta ja terveyttä sekä myös ylläpidetään työntekijöiden työkykyä. (Dino 1/2014, 35)

Työnantajalla on työturvallisuuslain 10 § ensimmäisen momentin mukaan vaarojen selvittämisen- ja tunnistamisvelvoite. Tämä tarkoittaa sitä, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle työstä ja työympäristöstä aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Kaikkia vaara- ja haittatekijöitä ei kuitenkaan pystytä poistamaan. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 29) Selvittämällä ja tunnistamisella pyritäänkin saamaan työhön liittyvät riskit alennettua lain ja säädösten edellyttämälle vähimmäistasolle ja työntekijän turvallisuuden ja terveyden mahdollisimman vähäiseen vaarantumiseen. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 30) Työnantajan on omalla kustannuksellaan järjestettävä työntekijöilleen työterveyshuolto. Sen tarkoituksena on torjua työstä ja työoloista johtuvat terveysvaarat, ehkäistä haitat sekä suojella ja edistää työntekijöiden turvallisuutta, työkykyä ja terveyttä. (Työturvallisuuskortti 2012, 15)

Työsuojelun valvontalain (44/2006) ja tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaan työnantajan tulee ilmoittaa työntekijälle sattuneet vakavat onnettomuudet työsuojeluviranomaiselle ja poliisille (Seurakuntatoiminnan turvallisuusohjeet 2007, 11).

5.2.2 Työntekijän osalta

Työntekijän on velvollinen noudattamaan työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Hänen on myös noudatettava työnsä ja työolosuhteidensa edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä, siisteyttä, huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on huolehdittava paitsi omasta myös muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 44)

Pykälän 19 ensimmäisessä momentissa edellytetään työntekijää ilmoittamaan viipymättä työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa, - menetelmissä, koneissa, muissa työlaitteissa tai henkilösuojaimissa havaitsemistaan työterveyteen tai - turvallisuuteen vaikuttavista puutteista. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 46) Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä, josta aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai muiden

työntekijöiden hengelle tai terveydelle. Työnantajalle on ilmoitettava asiasta mahdollisimman pian. Oikeus työnteosta pidättäytymiseen jatkuu siihen asti, kun työnantaja on poistanut vaaratekijät tai muulla tavalla huolehtinut siitä, että työn suorittaminen on turvallista. (Työturvallisuuslaki soveltamisopas 2014, 49)

5.2.3 Yhteenveto velvollisuuksista ja oikeuksista

Yhteenvetona kaikesta edellä mainitusta voidaan todeta, että työntekijää ja työnantajaa edellytetään ylläpitämään ja parantamaan työpaikan työsuojelua aina yhteistoiminnassa. Tästä säädetään työsuojelun valvontalaissa. (Työturvallisuuslaki 2014, 42) Työnantaja ei pysty yksin ratkaisemaan kaikkia työterveys- ja työturvallisuusongelmia. Työsuojeluvalluudet ja työntekijöiden suora osallistuminen ovat tehokas keino kuulla näkemyksiä ja ottaa työntekijät mukaan työterveyden ja - turvallisuuden edistämiseen (Euroopan työterveys – ja työturvallisuusvirasto 2012, 12). Työntekijöillä ja heidän edustajillaan on yksityiskohtaista tietoa ja kokemusta tekemästään työstä ja myös siitä, miten työ vaikuttaa heihin. Niinpä niillä työpaikoilla, joissa työntekijät osallistuvat aktiivisesti työsuojeluun liittyvien asioiden edistämiseen, ilmenee vähemmän työperäisiä riskejä ja tapahtuu harvemmin työtapaturmia. (Euroopan työterveys – ja työturvallisuusvirasto 2012, 6)

Työturvallisuuden kehittämistä ei kannata erottaa muusta työpaikan toiminnasta, vaan pitää se osana jokapäiväistä työtä. Työhyvinvoinnin varmistamisen on tärkeää olla osa kaikkea organisaation toimintaa. Työtapaturmista aiheutuu sekä välittömiä että välillisiä kustannuksia ja terveyshaittoja. Työtapaturmien ennaltaehkäisemisellä estetään lisäkuluja ja lisätään työn häiriöttömyyttä. (Kohti 0- tapaturmaa 2009, 3, 4)

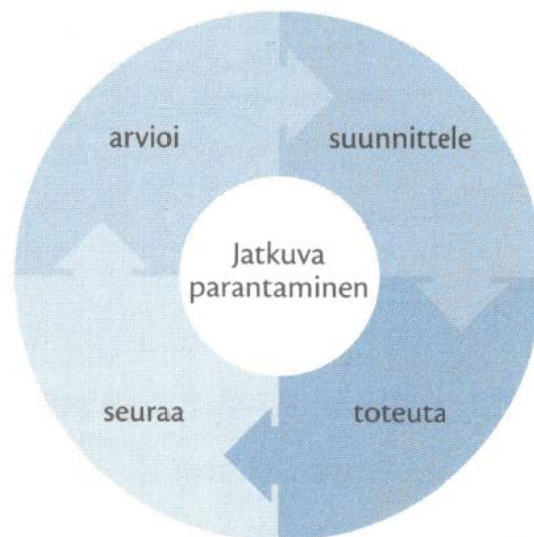
EU:n lainsäädännön direktiivi 89/391/ETY säätelee toimenpiteistä työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden parantamisen edistämiseksi. Artiklassa 5 todetaan, että ”työntekijöiden velvollisuudet työsuojeluasioissa eivät vaikuta periaatteeseen työnantajan vastuusta.” (Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelu 2008)

5.3 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtaminen on turvallisuuteen, terveyteen ja usein myös ympäristöasioihin liittyvää suunnitelmallista ja järjestelmällistä kehittämistä ja johtamista organisaatiossa (Rauramo 2008, 90) Tavoitteena on hallita organisaation riskejä johtamisen keinoin ennaltaehkäisemällä tapaturmia, vaaroja ja vahinkoja. Turvallisuuden kehittämisen edellytyksenä on kuitenkin koko henkilöstön sitoutuminen asiaan. Turvallisuusjohtaminen on jatkuvaa ja suunnitelmallista työturvallisuuden kehittämistä. Se pohjautuu riskien arviointiin, toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Turvallisuuden osa - alueita ovat esimerkiksi toimitilaturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, tietoturvallisuus sekä paloturvallisuus ja pelastustoimi. Turvallisuusjohtamisjärjestelmään kuuluvat alla olevassa kuviossa (kuvio 2) näkyvät asiat eli arviointi, suunnittelu, toteuttaminen, seuranta ja jatkuva parantaminen. (Rauramo 2008, 90, 91)

Normaaliin johtamiseen, ohjaukseen ja päätöksentekoon sisältyvät riskienhallinta ja turvallisuustyö sekä niiden suunnittelu ja seuranta. Työpaikan johdon esimerkki vaikuttaa koko organisaation turvallisuuskulttuuriin. (Riskien hallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011, 7)

TURVALLISUUSJOHTAMISJÄRJESTELMÄ



KUVIO 1. Turvallisuusjohtamisjärjestelmä. Rauramo 2008, 90.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuskyselynä. Kvantitatiivinen tutkimus on edelleen vallitseva tutkimusstrategia sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Siinä korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Taustalla on niin kutsuttu realistinen ontologia. Sen mukaan todellisuus rakentuu objektiivisesti todettavista tosiasioista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 137) Tutkimuskyselyssä oli sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä.

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisen e-lomake editorin avulla. Vastajia kutsuttiin tutkijan lähettämällä sähköpostiviestillä, jossa oli linkki tutkimuskyselyyn. Aineisto analysoitiin Stata- tilasto-ohjelmalla. Saatua tuloksia vertailtiin keskenään ja niistä tehtiin myös ristiintaulukointeja.

6.2 Tutkimuksen vaiheet ja eteneminen

Tutkimussuunnitelma tehtiin ja hyväksyttiin syksyllä 2013. Tällöin myös saatiin tutkimuslupa Tampereen hiippakunnalta. Tutkimuskyselyn kysymykset valmistuivat huhtikuussa 2014. Kysely suoritettiin toukokuussa 2014. Kysely oli avoinna 12 – 27.5 välisen ajan. Ensimmäinen kutsu osallistua tutkimuskyselyyn lähetettiin 12.5 ja muistutus noin viikkoa ennen vastausajan päättymistä.

6.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Tampereen hiippakunnan alueen paikallisseurakunnissa työskentelevät diakoniatyöntekijät. Tutkimuksen kohderyhmän yhteystiedot kerättiin seurakuntien internet- sivuilta. Kutsu tutkimuskyselyyn lähetettiin yhteensä 150 diakoniatyöntekijälle. Otannasta saattoi puuttua työntekijöitä tai siinä saattoi olla virheellisiä tietoja riippuen siitä, miten ajan tasalla seurakuntien internet- sivut olivat. On siis mah-

dollista, että käytetyllä tietojenkeruutavalla ei tavoitettu kaikkia tutkimusalueen paikallisseurakunnissa työskenteleviä diakoniatyöntekijöitä. Tutkijalla ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta selvittää asiaa. Kyselyn vastausprosentti oli 46 %.

7 TULOKSET

7.1 Yleistä kyselyyn vastanneista

Kyselyyn vastasi 69 diakoniatyöntekijää. Vastanneista 25 (36,2 %) oli alle 45- vuotiaita, 26 (37,6 %) oli 45 – 54- vuotiaita ja 17 (24,6 %) oli yli 54- vuotiaita. Yksi vastaaja ei ilmoittanut ikäänsä. Kyselyyn vastanneiden työkokemus jakautui siten, että enemmistöllä vastaajista oli työkokemusta alle kymmenen vuotta. Kaiken kaikkiaan vastaajien työkokemus jakautui melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtoihin. (taulukko 2)

TAULUKKO 2. Kyselyyn vastanneiden työkokemus.

Työkokemus (vuotta)			
Alle 10		25	36,20 %
10 - 15 v		16	23,20 %
16 - 20 v		10	14,50 %
Yli 20		18	26,10 %
	Yhteensä	69	100 %

Enemmistöllä vastaajista työseurakunta sijoittui alle 30 000 asukkaan kuntaan tai kaupunkiin. Tämä oli odotettavissa oleva tulos Tampereen hiippakunnan alueen seurakunnissa. (taulukko 3)

TAULUKKO 3. Kyselyyn vastanneiden työskentelyalueen kunnan / - kaupungin asukasmäärä.

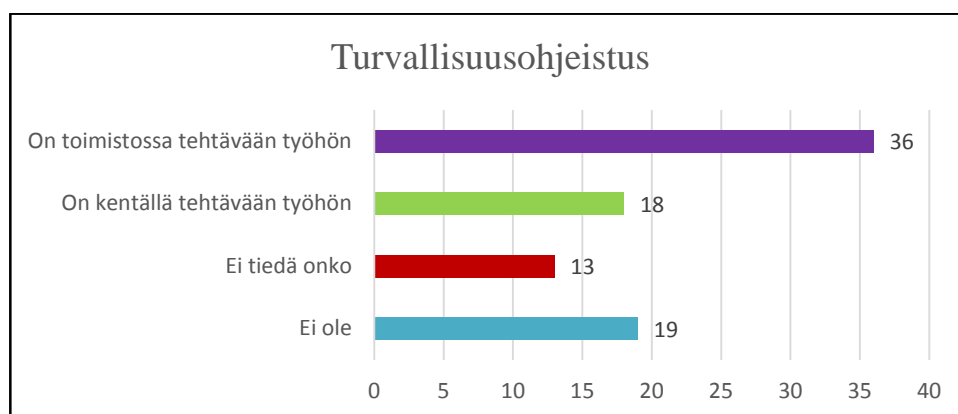
Kunnan / kaupungin asukasmäärä			
Alle 20 000		25	36,20 %
20 000 - 30 000		20	29 %
30 000 - 50 000		9	13 %
Yli 50 000		15	21,80 %
	Yhteensä	69	100 %

Diakoniatyöntekijöiden määrä vastaajien seurakunnissa vaihteli yhdestä yhteentoista. Vastaajista 40 (60,6 %) ilmoitti esimieheksen johtavan diakoniatyöntekijän, kuusi (9,1 %) diakoniapapin ja 20 (30,3 %) kirkkoherran. Kolme vastaajaa ei vastannut kysymyseen. Vastaajista 15 (21,7 %) ilmoitti, ettei heidän työhönsä kuulu mitään erityistä osa –

aluetta. Lopuilla vastanneista oli vastuullaan jokin tietty työmuoto kuten esimerkiksi vanhus- tai perhetyö. Lähes puolella vastanneista työhön kuuluu myös jotain muuta kuin diakoniatyötä. Muina työmuotoina mainittiin esimerkiksi rippikoulu- ja lähetystyö.

7.2 Turvallisuus toimistossa tehtävässä työssä

Kyselyyn vastanneista 19 ilmoitti, että heidän työpaikallaan ei ole turvallisuusohjeistusta diakoniatyötä varten. Vastanneista 36 ilmoitti, että heidän työpaikaltaan löytyy turvallisuusohjeistus toimistossa tehtävää työtä varten. Vastanneista 18 ilmoitti työpaikaltaan löytyvän ohjeistuksen kentällä tehtävää työtä varten. Vastanneista 13 ei tiennyt, onko heidän työpaikallaan turvallisuusohjeistus vai ei. (kuvio 2) Vastauksista kävi lisäksi ilmi, että 18 vastaajan työpaikalla on ohjeistus sekä toimistossa että kentällä tehtävää työtä varten. Vastajilla oli mahdollisuus valita annetuista vastausvaihtoehdoista kaikki ne, jotka sopivat heidän tilanteeseensa.

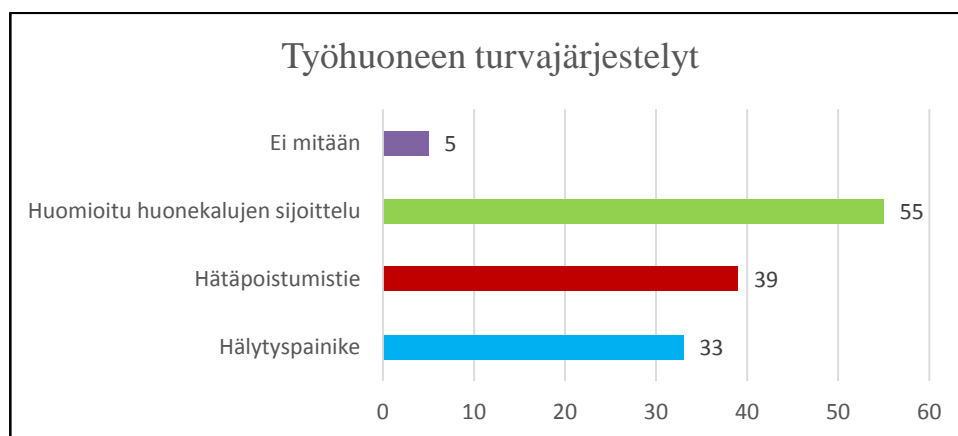


KUVIO 2. Turvallisuusohjeistus. (N = 69)

Kysymykseen ”työskenteletkö yksin asiakasvastaanotolla toimistossa” 29 (42 %) vastaa vastasi ei, 20 (29 %) kyllä ja 20 (29 %) joskus. Vaihtoehto ”joskus” tarkoitti, että työntekijä työskentelee yksin harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

Suurimmalla osalla vastanneista 47 (68,1 %) diakoniatyön asiakasvastaanotto toimi tiettyinä aikoina avoimena vastaanottona ja muulloin ajanvarauksella. Vastanneista 20 (29 %) ilmoitti asiakasvastaanoton toimivan vain ajanvarauksella ja kaksi (2,9 %) vain avoimena vastaanottona. Avoimella vastaanotolla tarkoitettiin kyselyssä sitä, että vastaanotolle pääsee ilman ajanvarausta.

Työhuoneen turvallisuuteen liittyen 33 vastaajaa ilmoitti työhuoneessaan olevan hälytyspainikkeen ja 39 huoneessaan olevan hätäpoistumistien. Vastanneista 55 huoneessa oli huomioitu huonekalujen sijoittelu asiakkaaseen nähden. Viisi vastaajaa ilmoitti, että heidän työhuoneessaan ei ole huomioitu mitään edellä mainituista vaihtoehdoista. (kuvio 3) Vastaajilla oli mahdollisuus valita annetuista vastausvaihtoehdoista kaikki ne, jotka sopivat heidän tilanteeseensa.



KUVIO 3. Työhuoneen turvajärjestelyt. (N = 69)

Työhuoneen turvallisuuden osalta tilanne oli siis melko hyvä. Suurimmalla osalla vastanneista oli huomioitu ainakin huonekalujen sijoittelu asiakkaaseen nähden. Tämä on kaikkein helpoin keino parantaa työhuoneen turvallisuutta, koska tarvittavat toimenpiteet voidaan yleensä suorittaa ilman uusia hankintoja tai remontteja. Useilla vastaajista työhuoneessa oli myös hätäpoistumistie ja hälytyspainike. Huolestuttavaa on, että kaikilla työntekijöillä ei ole työhuoneessaan huomioitu mitään kyselyssä annetuista vaihtoehdoista. Kyseessä on pieni vähemmistö kyselyyn vastanneista. Olisi kuitenkin tärkeää, että heidänkin osaltaan työhuoneen turvallisuuteen kiinnitettäisiin huomiota.

Kyselyyn vastanneista 30 (43,5 %) oli osallistunut ja 39 (56,5 %) ei ollut osallistunut diakoniatyön työturvallisuuteen liittyvään koulutukseen työpaikallaan. Osalla vastaajista koulutus oli tapahtunut viimeisen parin vuoden kuluessa, mutta osalla koulutuksesta oli aikaa jo useita vuosia. Osassa seurakunnista koulutus oli järjestetty koko henkilöstölle ja osassa vain diakoniatimille. Kouluttajana oli useimmiten ollut ulkopuolinen taho kuten esimerkiksi poliisi.

Lähes kaikki vastaajat (95,7 %) olivat keskustelleet diakoniatyön työturvallisuuteen liittyvistä asioista työpaikallaan. Useimmiten asiasta oli keskusteltu nimenomaan oman tiimin kanssa. Tämä on tietysti hyvin ymmärrettävää, koska asia koskettaa suoraan vain kyseisen työalan työntekijöitä. Välillisesti asiaan ovat kuitenkin osallisina myös muut työntekijäryhmät. Heidän olisi hyvä tietää diakoniatyön turvallisuuteen liittyviä asioita. Muuten saattaa käydä niin, että tiedon puutteen vuoksi esimerkiksi diakoniatyöntekijän huoneen hätäpoistumistie tukitaan tai hälytyspainikkeen merkkiin ei osata reagoida oikein. Joissain tilanteissa saattaa vaarantua myös muiden kuin diakoniatyöntekijöiden turvallisuus. Näin voi käydä esimerkiksi silloin, jos diakoniatyöntekijän eteisestä eli odotustilasta on mahdollista päästä suoraan talon muihin tiloihin ja kyseinen väliovi jää vastaanoton ajaksi jonkun työntekijän tietämättömyyden vuoksi lukitsematta. Muiden työalojen työntekijöiden kanssa turvallisuuteen liittyvää keskustelua oli käynyt vain muutama vastaajista.

7.3 Turvallisuus kentällä tehtävässä työssä

Kotikäyntejä 39 vastaajaa teki useimmiten yksin, kaksi joskus yksin ja 26 aina yksin. Vastaajista 18 teki kotikäyntejä joskus parin kanssa ja kaksi useimmiten parin kanssa. Kukaan vastanneista ei tehnyt kotikäyntejä aina parin kanssa. Yksi vastanneista ei tehnyt kotikäyntejä lainkaan. Parin kanssa kotikäyntejä tekevien parina oli useimmiten toinen diakoniatyöntekijä tai joku muu seurakunnan työntekijä. Muutamalla vastaajalla parina saattoi olla kunnan tai kaupungin työntekijä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita annetuista vastausvaihtoehdoista kaikki ne, jotka sopivat heidän tilanteeseensa.

Yksin asiakkaansa kanssa esimerkiksi jossain virastossa tai laitoksessa käy usein kuusi eli 1-3 kertaa / kk (8,7 %) vastaajaa, 52 (75,4 %) harvoin eli 1-5 kertaa / vuosi ja 11 (15,9 %) ei koskaan.

7.3.1 Valmistautuminen kotikäynnille tuttuun paikkaan

Vastauksista kävi ilmi, että pieni osa vastaajista valmistautuu tuttuun paikkaan tehtävään kotikäyntiin huomioimalla turvallisuusasioita. Esimerkkinä voi mainita auton jättämisen nokka lähtösuuntaan ja pitämällä äänettömällä olevan puhelimen helposti saatavilla.

Useinmiten ennalta sovittu aika, autolla pihaan ja auton käännän valmiksi: auton nokka kotiin päin ja auton ovet lukkoon ja avaimet taskuun. Puhelin taskuun ja äänettömälle. Autossa hetken hiljentyminen ennen ulos menoa. Tilanteeseen sopivat työvaatteet ja kengät. Ei koruja. (vastaaja nro 5)
puhelimessa sovitaan aika, omassa kalenterissa merkintä kotikäynnistä ja jollekulle työtovereista ilmoitan meneväni kotikäynnille, minnepäin ja koska suunnilleen palaan. (30)

Suurin osa vastaajista pitää tuttuja kotikäyntipaikkoja suhteellisen turvallisina eikä varustaudu mitenkään erityisesti.

tuttuun paikkaan lähtiessäni, saatan mainita työkaverille menemisestäni tai sitten vaan menen kertomatta kenellekään(46)

valmistautuminen vähäistä "näillä mennään"-eli entisillä tiedoilla ja kokemuksilla matkaan (47)

Muistutteleamalla mieleen edellisen kerran asioita, mutta turvallisuus näkökulmasta en mitenkään. (54)

En mitenkään, ei ole ollut syytä. Tarkoitan turvallisuusnäkökulmasta. (59)

7.3.2 Valmistautuminen kotikäynnille uuteen, vieraaseen paikkaan

Vastausten perusteella suurin osa vastaajista valmistautuu kotikäynnille uuteen, vieraaseen paikkaan eri tavalla kuin tuttuun paikkaan mennessään. Tähän voi tosin turvallisuusseikkoja enemmän vaikuttaa se, että työntekijän täytyy muutenkin hieman ottaa selvää

siitä millaiseen paikkaan on menossa ja mikä on kyseisen henkilön avun tarve. Tutun asiakkaan kohdalla näin ei yleensä tarvitse tehdä.

Otan hieman selvää asiakkaasta ja jos on jotain epävarmuustekijöitä, voin pyytää jonkun mukaani tai ainakin ilmoitan jollekin työkaverille, mihin olen menossa. (12)

pyrin keskustelemaan työtovereiden kanssa, mihin olen menossa, ja miksi. Selvittelen mahd yhteyksiä muihin toimijoihin ja heidän kokemuksiinsa. liian harvoin kukaan muu tietää, missä olen. (47)

Uuteen, vieraaseen paikkaan lähtiessään osa vastaajista saattoi mahdollisuuksien mukaan pyytää jonkun parikseen. Vastaajista enemmistö teki kuitenkin yleensä kotikäyntejä useimmiten yksin tai aina yksin riippumatta siitä, onko paikka ja asiakas tuttu vai ei. Useat vastaajat kertoivat soittavansa ja sopivansa tulostaan etukäteen.

Normaalisti olen keskustellut kerran puhelimessa tämän ihmisen kanssa. Puhelun aikana olen kartoittanut mahdollisia riskitekijöitä ja "tunnustellut" ihmistä. Jos hälytyskellot soivat yhtään, tai kyseessä on mies, pyydän kotikäynnille työparin. (4)

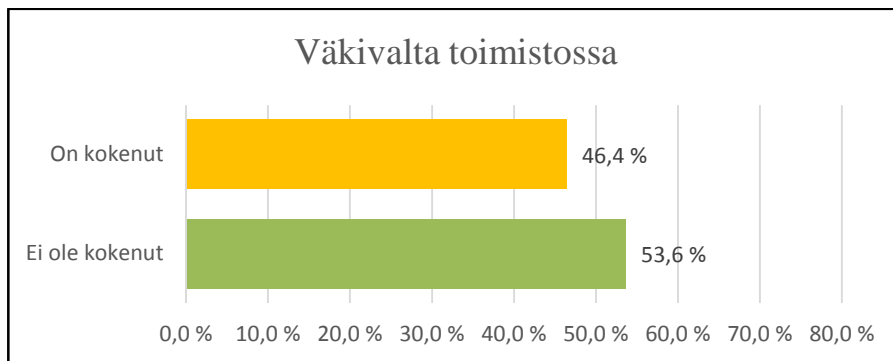
Soitan yleensä ennen, päivää paria aiemmin tai kuluvana päivänä. Parkkeeraan auton nokka tielle päin. Katson ovella mikä on asiakkaan kunto, kysyn onko muita paikalla. Puhelin on mukana. Tarvittaessa soitan kollegoille ja pyydän tsekkaussoittoa kotikäynnin ajaksi tai poistumisen jälkeen. (6)

Mietin kyllä, millainen vastaanotto mahtaa olla. Onko vaaratekijöitä? Mutta luotan siihen, että kun pitää silmänsä ja korvansa auki, niin tilanteista kyllä selvittää. (13)

Sovittu, että mennään työparin kanssa. Sovin asiakkaan kanssa ja kerron, että tulen työparin kanssa. Puhelin mukana, äänettömällä. (20)

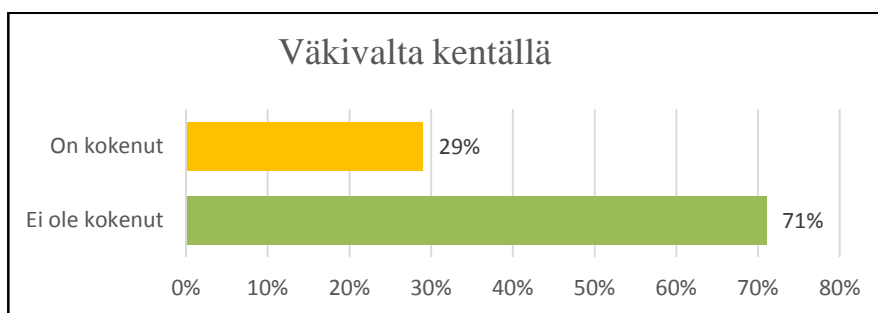
7.4 Väkivalta ja väkivallan uhka

Kyselyyn vastanneista 32 (46,4 %) oli kokenut ja 37 (53,6 %) ei ollut kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa toimistossa tekemässään työssä viimeisimmän viiden vuoden aikana. Suurimmalla osalla väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneista oli ollut edellä mainitun ajan kuluessa 1-3 kokemusta. (kuvio 4)



KUVIO 4. Väkivallan kokemukset toimistossa tehtävässä työssä. (N = 69)

Kyselyyn vastanneista 20 (29 %) oli kokenut ja 49 (71 %) ei ollut kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa kentällä tekemässään työssä viimeisimmän viiden vuoden aikana. Suurimmalla osalla väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneista oli ollut edellä mainitun ajan kuluessa 1-3 kokemusta. (kuvio 5)



KUVIO 5. Väkivallan kokemukset kentällä tehtävässä työssä. (N = 69)

Toimistossa väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneet vastaajat eivät olleet kokeneet merkittävästi enempää väkivaltaa tai sen uhkaa kentällä tekemässään työssä kuin ne vastaajat, jotka eivät olleet kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa toimistossa tekemässään työssä. (taulukko 4)

TAULUKKO 4. Väkivallan tai sen uhan kokeminen toimistossa vs. kentällä koettu väkivalta tai sen uhka.

		Väkivalta kentällä	
Väkivalta toimistossa		ei	on
	ei	29	8
	on	20	12
	Yhteensä	49	20

Tutkimustuloksista huomataan, että eniten väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneilla oli työkokemusta 10- 20 vuotta. Tässä ryhmässä myös ero väkivallan tai sen uhan kokemisen ja kokemattomuuden välillä on suurin. (taulukko 5)

TAULUKKO 5. Työkokemus vs. väkivallan tai sen uhan kokemukset.

		Väkivalta / sen uhka		
Työkokemus (vuosina)		ei	kyllä	Yhteensä
	1 - 9 v	14	11	25
	10 - 20 v	6	20	26
	yli 20 v	9	9	18
	Yhteensä	29	40	69

Väkivallan tai sen uhan kokemuksia oli eniten niillä vastaajilla, joiden työskentelyalueella on eniten asukkaita. (taulukko 6)

TAULUKKO 6. Väkivalta tai sen uhka vs. kunnan / kaupungin asukasmäärä.

		Väkivalta / tai sen uhka		
Asukasmäärä		ei	kyllä	Yhteensä
	Alle 20 000	12	13	25
	20 - 50 000	13	16	29
	Yli 50 000	4	11	15
	Yhteensä	29	40	69

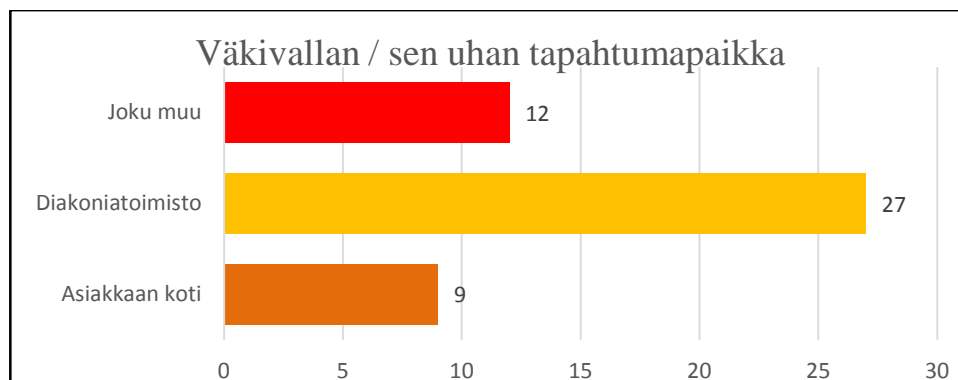
Tutkimustuloksista havaittiin, että yksintyöskentelyllä ja väkivallan tai sen uhan kokemisella yleisesti (yhdistetty toimistossa ja kentällä tehtävä työ) ei ole merkittävää yhteyttä kuten ei myöskään toimisto- ja kenttätöissä eriteltyinä. (taulukko 7)

TAULUKKO 7. Työskentely yksin vs. väkivallan tai sen uhan kokeminen yleisesti

		Väkivalta / sen uhka		
Työskentely yksin		ei	kyllä	Yhteensä
ei		11	18	29
joskus		6	14	20
kyllä		12	8	20
	Yhteensä	29	40	69

Viimeisimmän väkivallan tekijän tai sillä uhanneen ”tuntomerkkejä” kysyttäessä suurin osa vastaajista ilmoitti henkilön olleen mies ja iältään 30- 65- vuotias. Väkivallan tekijä / uhkaaja oli yleisimmin asiakas. Hän oli yleensä alkoholin tai huumausaineiden vaikutuksen alainen tai mielenterveysongelmainen.

Vastanneista 9 (18,7 %) oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa asiakkaan kodissa, 27 (56,3 %) diakoniatoimistossa ja 12 (25 %) jossain muualla. (kuvio 6) Jonakin muuna paikkana mainittiin esimerkiksi joku seurakunnan kokoontumistila ja puhelimesta / puhelinvastaajaan tulleet uhkaukset. Vastanneista 18 (37,5 %) ilmoitti tapaamisen olleen ennalta sovittu. Vastanneista 30 (62,5 %) ilmoitti, että tapaamisesta ei ollut sovittu etukäteen. Vastanneista 33 (68,8 %) oli paikalla yksin ja 15 (31,3 %) parin kanssa.



KUVIO 6. Väkivallan tai sen uhan tapahtumapaikka. (N = 48)

Uhkaavia tilanteita voi tulla eteen hyvin erilaisissa kotikäyntikohteissa. Uhkaaja tai väkivallantekijä saattaa olla joku muu kuin henkilö, joka on kotikäynnin varsinainen asiakas.

Kotikäynnillä isokokoinen 6-v. aggressiivinen lapsi hyökkäsi kimppuuni, löi suksisauvoilla ja hakkasi. (68)

Asiakkaan kotona tehtävässä työssä asiakkaan terveydentilasta saattaa aiheutua vaaraa työntekijälle. Joidenkin sairauksien oireina on esimerkiksi väkivaltaista, paranoidista tai ennalta - arvaamatonta käyttäytymistä. Myös asiakkaan omaiset saattavat aggressiivisella tai muuten epäasiallisella käytöksellään vaarantaa työntekijän turvallisuuden. (Turvallisesti hoiva- ja hoitotyössä 2013, 13) Työntekijä ei voi aina tietää, onko omainen paikalla tai omainen voi ilmaantua paikalle yllättäen kuten ilmenee tästä vastauksesta:

Mielenterveysongelmainen miehestään mustasukkainen nainen riehui asunnossa. Olin jumissa olohuoneessa, enkä olisi päässyt hänestä ohi. (62)

Asiakkaan aikuinen poika, joka oli päihtynyt ilmestyi tilanteeseen: en tiennyt hänen olevan paikalla käyttäytyi aluksi vihamielisesti sanallisesti, mutta rauhoitti pian. (57)

Turvallisuuteen liittyviä ongelmia voi ilmetä kotikäyntien lisäksi myös esimerkiksi seurakunnan muissa tiloissa kuin diakoniaoimistossa.

Henkilö joka on syyllistynyt seurakuntalaisen pahoinpitelyyn seurakuntakodin pihamaalla tuli kiellosta huolimatta ikäihmisten tilaisuuteen ja jouduin pyytämään häntä poistumaan. Hän ei totellut heti käyttäytyi uhkaavasti olemuksellaan ja sanoillaan mutta poistui herjaten (17)

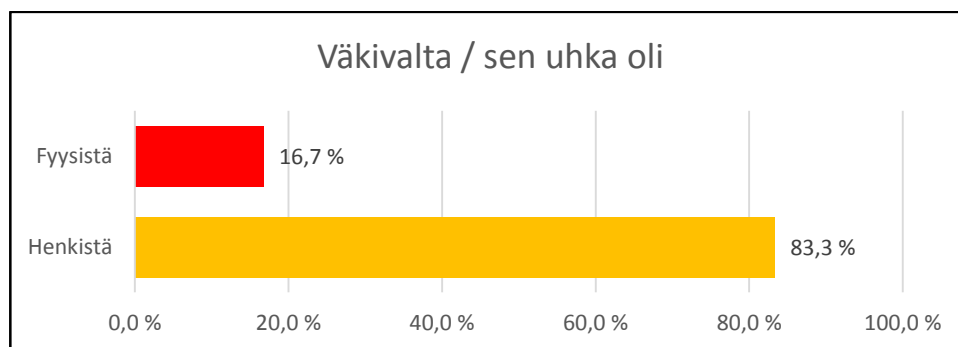
Useilla vastaajilla työhön sisältyy myös rippikoulutyötä. Tässäkin yhteydessä saatetaan törmätä turvallisuuteen liittyviin ongelmiin.

Rippikoulussa ulkopuolisia humalaisia yritti tulla vierailulle, mutta jäivät kiinni. tunteet kuumeni nuorilla miehillä ja uhkailivat leiriläisiä, isosia ja ohjaajia. Poliisi tuli rauhoittamaan tilanteen. (54)

7.4.1 Millaista uhka / väkivalta oli?

Väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneista vastaajista 40 (83,3 %) ilmoitti väkivallan tai sen uhan olleen henkistä. Vastaajat kertoivat henkisen uhan olleen esimerkiksi vähättelyä, vihaista tai kiivassanaista puhetta, herjaamista tai nimittelyä ja sanallista uhkailua.

Kahdeksan (16,7 %) vastaajan kohdalla väkivalta oli ollut fyysistä eli lähentelyä, kiinni tarttumista tms. (kuvio 7)



KUVIO 7. Henkinen / fyysinen väkivalta tai sen uhka. (N = 48)

Uhkaajan arveltiin teollaan pyrkineen työntekijän syyllistämiseen, saamaan heti ajan vastaanotolle tai muutoksen avustuspäätökseen. Uhkaajan käyttäytymistä pidettiin myös pohjimmiltaan jonkinlaisena avunpyyntönä, oman vastuunsa pakoiluna tai oman pelkonsa esille tuontina.

paikalla oli useita henkilöitä. Sanallista törkeää aggressiivista ja uhkaavaa puhetta, katkeruutta ja vihaa, kun joskus eivät ole saaneet avustusta (kun sillä kertaa ei ole ollut perusteita). (51)

Vastaajista 22 (45,8 %) ilmoitti tilanteen launneen siihen, että he saivat asiakkaan rauhoittumaan. Vastaajista 25 (52,1 %) ilmoitti tilanteen launneen jollakin muulla tavalla. Yksi (2,1 %) ilmoitti päässeensä pakoon. Muuna tapana mainittiin yleisimmin asiakkaan poistuminen paikalta joko oma – aloitteisesti tai työntekijän kehotuksesta ja toisen diakoniatyöntekijän tai muun henkilön tuleminen paikalle. Muutamassa tapauksessa oli soitettu tai uhattu soittaa poliisi paikalle.

Vastauksista ilmeni siis, että väkivaltilanne tai sen uhka oli yleensä lauennut joko työntekijän oman toiminnan ansiosta tai yhteistyössä jonkun toisen henkilön kanssa. Anna –

Mari Pisilä sai omassa diakoniatyöntekijöiden kokemaan väkivaltaan liittyvässä tutkimuksessa samankaltaisen tuloksen; tilanne laukesi joko keskustellen tai jonkun tultua apuun. (Pisilä 2001) Sekä tässä tutkimuksessa että Pisilän tutkimuksessa todettiin väkivallan tekijän tai sillä uhkaajan olleen yleensä päihteiden vaikutuksen alainen tai mielen-terveysongelmainen. Tulokset ovat yhteneväisiä myös siltä osin, että molemmissa vastaajat olivat kokeneet enemmän henkistä kuin fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Tämä sama tulos on nähtävissä myös Riitta Laatikaisen tekemässä tutkimuksessa. (Laatikainen 2009)

7.4.2 Millaisia seurauksia työntekijälle aiheutui väkivallasta tai sen uhasta?

Vastaajat kertoivat uhkailusta/väkivallanteosta aiheutuneen heille pelkoa, turvattomuuden tunnetta, vihaa asiakasta kohtaan ja fyysisiä oireita (esimerkiksi sydämentykytyksiä ja väsymystä).

aloin vihata asiakasta, vastenmielisyys tuli häntä kohtaan, minua ei otettu todesta työpaikalla, vasta vuosien jälkeen aloitimme avustusvastaanotoilla parityöskentelyn (53)

Vastauksissa tulivat esille myös mm. epäonnistumisen tunne ja se, onko oikealla alalla ja haluaako tehdä kyseistä työtä. Eräs vastaaja totesi ”*Tiesin tehneeni oikean päätöksen, mutta kyseenalaistin pitkään tekemisiäni.*” (54) Väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneiden työntekijöiden vastauksista kävi ilmi, että tapahtuma voi aiheuttaa tai olla aiheuttamatta hyvin erilaisia oireita riippuen siitä miten vakavaksi työntekijä tapahtuneen kokee.

Kurja olo, tunsin itseni epäonnistuneeksi. (2)

Henkinen paine ja mielipaha: teinkö voitavani. (5)

Suurimmalla osalla vastaajista (50 eli 72,5 %) oli työpaikallaan mahdollisuus kriisitilanteen jälkihoitoon. Kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei tätä mahdollisuutta ole. Vastaajista 17 (24,6 %) kuitenkin ilmoitti, etteivät he tiedä onko mahdollisuutta vai ei. Se, että peräti 24,6 % vastaajista ei tiedä onko heidän työpaikallaan mahdollisuus kriisitilanteen jälkihoitoon, on melko huolestuttavaa. Erään vastaajan vastauksesta käy ilmi miten tärkeää

kriisitilanteessa olleen työntekijän jälkihoito on. Ilman sitä tapahtuma voi jäädä mieleen ”kummittelemaan” vuosiksi.

asiakas seiso i lähes kiinni minussa ja uhkaili henkeäni, mikäli en noudata ohjeita - eli ole hiljaa- keskellä kirkasta päivää seurakuntatalon eteisessä, jossa väkeä kulki ohitse kok ajan, mutta kukaan ei ymmärtänyt, että minun henkeäni uhattiin. Lopulta joku kai tajusi, kun poliisi tuli paikalle, mutta hekin menivät ensin ohi... Mies ei tarttunut minuun, mutta henkinen uhka oli todellinen minulle. Tapauksen jälkeen en saanut ymmärrystä edes en myötätuntoa, en minkäänlaista tukea - ehkä olin myös järkyttynyt, en osannut sitä vaatiakaan. Minulla oli kotona pieni lapsi ja pelkäsin todella - jos olisin kuollu tai vahingoittunut, mitä pojalleni olisi tapahtunut - isä ei olisi kyennyt häntä hoitamaan. Tapaus on jäänyt tunteineen mieleen. Mies oli vapautunut vankilasta juuri -kuulin myöhemmin ja pelkäsin vielä enemmän...Tapauksesta on aikaa 30 v, mutta tunne(kauhu, pelko, lamaantumisen)on tuoreena mielessä. (25)

Se, millä tavalla jälkihoito järjestetään, on myös erittäin tärkeä asia riippumatta siitä onko väkivalta tai sen uhka ollut henkistä vai fyysistä.

Oli ilkeä olo, tiimissä tilanne hoidettiin huonosti - syyllistettiin lisää. En itse osannut vaatia asian kunnollista läpikäyntiä, olin nuori aloitteleva työntekijä. Oli aika ikävä pitää vastaanottoa ja miettiä josko samat kaverit tulevat vastaanotolle (6)

Työtovereilta ja esimieheltä saatava tuki auttaa uhriksi joutunutta merkittävästi. Uhria ei saa jättää yksin miettimään tapahtunutta eikä hänen tilannettaan saa vähätellä. Uhrin syyllistämistä, liiallista uteliaisuutta ja myös ylihuolehtivuutta tulee välttää. (Isotalus, Saarela 2007, 57)

7.5 Vakavimpia työntekijää kohdanneita uhka / väkivaltilanteita

Vastaajia pyydettiin kertomaan vakavimmasta heihin kohdistuneesta väkivallan tai sen uhan tilanteesta. Vastaajien kertomuksista käy ilmi, että vakavin tilanne on voinut yhtä hyvin olla fyysistä kuin henkistäkin väkivaltaa tai sen uhkaa.

Vakavinta on ollut suullinenuhkailu, tappo- ja pahoinpitelyuhkaukset (41)

Asiakas saattaa uhata työntekijää millä tahansa käteensä sattuvalla esineellä eikä työntekijällä ole pakomahdollisuutta.

Asiakas otti diakoniatöimiston takan vierestä halon ja uhkasi tappa minut. Minulla ei ollut hälytysnappia, palotietä tai kukaan ei olisi kuullut huutojani. (49)

Asiakkaan käyttäytyminen saattaa olla sellaista, ettei työntekijä pysty päättelemään mihin asiakas käytöksellään pyrkii.

miespuolinen asiakas seurasi minua ovelle saakka ollessani yksin kotikäynnillä joskus yli 5 vuotta sitten. Hän ei tehnyt minulle mitään, mutta kun sanoin lähteväni hän keksi koko ajan jotakin uutta asiaa ja seurasi perässäni ovelle saakka. olin ahdistunut ja helpottunut, kun pääsin huoneistosta ulos. (46)

Joissakin tilanteissa saattaa käydä myös niin, että työntekijä ei itse tiedä häneen kohdistuneen uhkaa ennen kuin saa tietää asiasta joltain toiselta henkilöltä.

Itseeni vaikutti vahvimmin sellainen asia, kun kuulin työkaveriltani, että eräs asiakkaista on mielestään seurustellut kanssani. Minä olen tavannut kyseisen henkilön ehkä kolme kertaa useiden vuosien aikana. Minusta se oli pelottavaa, ajatus siitä että hän on niin harhainen, sai miettimään mitä kaikkea muuta hän mahtaa kuvitella. Kyseessä oli siis ihminen jolla on väkivaltaista taustaa. (4)

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Tulosten tarkastelu tutkimuskysymyksittäin

8.1.1 Kokevatko diakoniatyöntekijät työssään väkivaltaa tai sen uhkaa?

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että hieman vajaa puolet vastanneista oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa toimistossa tekemässään työssä viimeisimmän viiden vuoden aikana. Heistä suurimmalla osalla oli ollut edellä mainitun ajan kuluessa 1- 3 kokemusta. Kentällä tehtävässä työssä väkivaltaa tai sen uhkaa oli kokenut viimeisimmän viiden vuoden kuluessa vajaa kolmannes vastaajista ja heistäkin suurimmalla osalla oli ollut 1- 3 kokemusta. Diakoniatyöntekijät siis kokevat työssään väkivaltaa ja sen uhkaa.

8.1.2 Minkälaista väkivaltaa tai sen uhka on ollut?

Suurimmalla osalla väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneista vastaajista väkivaltaa tai sen uhka oli ollut henkistä ja pienellä osalla fyysistä. Tämä tulos oli odotetunlainen ja yhtenevä aiempien tutkimusten tulosten kanssa.

8.1.3 Onko seurakunnissa huomioitu diakoniatyön turvallisuusasioita ohjeistuksen tai koulutuksen avulla?

Huomionarvoista on, että 19 (27,5 %) vastaajan työpaikalla ei ole turvallisuusohjeistusta. Tämä on siis lähes kolmannes vastaajista. Vielä huolestuttavampaa on se, että peräti 12 (17,3 %) vastaajaa ei edes tiennyt onko heidän seurakunnassaan turvallisuusohjeistus vai ei. Tästä voidaan todeta, että työntekijöiden perehdytys on ollut puutteellista. Kuitenkin työturvallisuuslaissa (14 §) käsitellään työntekijälle annettavaa opetusta, ohjausta ja perehdyttämistä. Edellä mainitussa laissa säädetään työnantajan velvollisuudeksi antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin ja turvallisiin työtapoihin. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 14)

Diakoniatyöntekijöiden liitto on jo vuonna 2000 julkaissut Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuus- ja työhuoneohjeet. Näiden ohjeiden avulla on helppo tehdä omalle työpaikalle turvallisuusohjeistus, jossa huomioidaan nimenomaan kyseisen työhuoneen ja työympäristön turvallisuuteen liittyvät asiat. (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2000)

Suurin osa vastaajista oli keskustellut työturvallisuuteen liittyvistä asioista työpaikallaan. Työturvallisuuteen liittyvään koulutukseen oli sen sijaan osallistunut vain vajaa puolet vastanneista. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että diakoniatyön työturvallisuuteen liittyvissä asioissa on huomattavasti parantamisen varaa.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä. Kyselyyn pääsi vastaamaan kohderyhmälle lähetetyssä sähköpostissa olleen linkin kautta. Vastaukset tallentuivat suoraan e-lomake editoriin. Tallennuksissa näkyy vain vastausten tallentamisen ajankohta (päivämäärä ja kellonaika). Vastaajaa ei voi tunnistaa tallennuksen tai minkään muunkaan tiedon avulla. Tutkimuskyselyssä oli ensimmäisenä päivänä tekninen virhe. Kysely pakotti kaikki vastaajat vastaamaan niihinkin kysymyksiin, joihin piti vastata vain väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneiden. Muuten vastausta ei voinut lähettää. Tämä ongelma korjattiin heti seuraavana aamupäivänä. Sitä, oliko tällä vaikutusta kyselyn tuloksiin, on vaikea arvioida. Ensimmäisen päivän aikana tallentui kuitenkin vain muutamia vastauksia.

Tutkimuskyselyn saatekirjeessä eli sähköpostissa tai kyselyn alussa olisi ollut hyvä määritellä mitä väkivallalla tai sen uhalla tarkoitetaan. Ne määriteltiin vasta yhden kysymyksen yhteydessä. Toisaalta jokainen kokee kuitenkin tilanteet omalla tavallaan. Asia tai tapahtuma, joka toisen mielestä on uhkaava, ei toisen mielestä välttämättä ole sitä.

8.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että diakoniatyöntekijät kokevat työssään väkivaltaa ja sen uhkaa. Kokemukset ovat yleisemmin henkisiä kuin fyysisiä. Seurakunnissa on vielä paljon parantamisen varaa diakoniatyön työturvallisuuteen liittyen. Ehkä

huolestuttavin esille noussut asia on huonosti hoidettu tai kokonaan tekemättä jätetty työhön perehdytys. Työturvallisuuslaissa (14 §) käsitellään työntekijälle annettavaa opetusta, ohjausta ja perehdyttämistä. Työnantajalla on velvollisuus antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Hänen on myös huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi niin työhön, työolosuhteisiin kuin turvallisiin työtapoihinkin. Arvioitaessa perehdyttämisen laajuutta otetaan huomioon työntekijän ammattitaito ja työkokemus. Nuoren työntekijän kohdalla perehdytyksen tulee olla perusteellisempaa kuin ammatissa pitkään toimineen. Perehdyttäminen on toteutettava erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista ja työtehtävien muuttuessa. Työntekijälle on lisäksi annettava opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi ja työstä mahdollisesti aiheutuvan vaaran välttämiseksi. Työnantajan on myös tarvittaessa täydennettävä opetusta ja ohjausta. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 14) On myös tärkeää perehdyttää muu työyhteisö diakoniatyöllä käytössä olevaan turvallisuusohjeistukseen, jotta vaaratilanteita pystytään paremmin ennaltaehkäisemään ja mahdolliseen avuntarpeeseen vastaamaan nopeasti.

Työterveyslaitoksen tutkija Tuula Leino sanoo *Dino*-lehdessä (1/2013), että järkevä ihminen miettii onko työssä turvallista vai ei. Hän sanoo, että pelko ei ole turhaa. Leino suosittelee, että työntekijät käyvät asiakaskuntaansa läpi ja miettivät, ketkä ovat riskitapauksia. Tällöin esimerkiksi kotikäynnillä osataan paremmin jo etukäteen varautua mahdollisiin hankaluuksiin. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että seurakunnissa on vielä paljon parantamisen varaa edellä mainittuihin asioihin liittyen. (*Dino* 1/2013, 13) Tämän tutkimuksen tulokset ovat myös monilta osin yhtenevät Anna-Mari Pisilän ja Riitta Laatikaisen tekemien tutkimusten kanssa samoin kuin vuoden 2013 Diakoniabarometrin tulosten kanssa.

Tutkimuksen tekijä oli maaliskuussa 2014 Sääksmäen rovastikunnan diakoniatyöntekijöiden kokoontumisessa ohjaamassa työskentelyä, jossa tunnistettiin työhön liittyviä riskejä. Työskentelyssä käytettiin potentiaalisten ongelmien analyysia (POA). POA on menetelmä, jonka avulla voidaan tutkia järjestelmään liittyviä onnettomuusvaaroja. Mitään ongelmatyyppiä ei etukäteen rajata analyysin ulkopuolelle ja sen vuoksi menetelmällä on mahdollista tunnistaa erityyppisiä ja -tasoisia ongelmia. (Potentiaalisten ongelmien analyysi 2014) Tässä työskentelyssäkin esiin tulleet riskit olivat monenlaisia. (liite 3)

Kangasalan seurakunnan diakoniatiimi päivittää tämän tutkimuksen tekijän johdolla oman turvallisuusohjeistuksensa POA- analyysin avulla. Päivityksen yhteydessä halutaan erityisesti kiinnittää huomiota seurakunnan muun henkilökunnan valmiuksiin toimia oikealla tavalla diakoniatyön työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Jotkut näistä asioista vaikuttavat kuitenkin muidenkin kuin diakoniatyöntekijöiden työturvallisuuteen. Muiden työntekijöiden on esimerkiksi tärkeää diakoniatoimiston eteisen kautta päivystysaikana ulkoa sisälle kulkiessaan lukita eteisen ja kokoushuoneen välinen ovi. Mikäli ovi jää auki asiakas pääsee tiloihin, joissa hän saattaa vaarantaa muiden ihmisten turvallisuuden tai esimerkiksi tietoturvallisuuden.

Tämän tutkimuksen perusteella kehittämisehdotuksia ovat työntekijöiden perehdyttämisen tarkempi huomioiminen ja tehostaminen sekä turvallisuusohjeistusten tekeminen diakoniatyölle ja niiden säännöllinen päivittäminen. Mahdollisuuksien mukaan olisi myös hyvä lisätä diakoniatyöntekijöiden turvallisuuskoulutusta esim. itsepuolustuskurssien avulla.

LÄHTEET

Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2000. Työturvallisuus- ja työhuoneohjeet. Luettu 25.1.2013. <http://www.dtl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=247&VID=default&SID=595685956859568&S=0&C=22239>

Diakoniatyöntekijöiden liitto ry. Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen diakoniatyössä. Luettu 24.4.2014. <http://www.dtl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=247&VID=default&SID=595685956859568&S=0&C=22239>

Dino 1 / 2013. Onko töissä turvallista? MIKTOR.

Dino 1/ 2014. Työturvallisuus. Savion Kirjapaino Oy.

Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelu 2009. Monialainen direktiivi työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan. Luettu 15.4.2014.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2012. Työntekijöiden osallistuminen työterveys- ja työturvallisuusasioiden käsittelyyn. Käytännön opas. Euroopan unionin julkaisutoimisto. 25.3.2014.

HeadPower Oy 2014. Jännitetyökirja 1.

Helin Matti, Hiilamo Heikki ja Jokela Ulla. 2010. Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa. WS Bookwell Oy Juva.

Isotalus Nina ja Saarela Kaija-Leena. 2007. Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino Oy.

Kanerva Reijo. 2008. Työ turvalliseksi. Edita. Helsinki.

Kiiski Jouko. 2013. Diakoniatyöntekijä – rinnallakulkija ja kaatopaikka. Kirkon tutkimuskeskus. Unigrafia. Helsinki.

Kirkkohallitus. 2010. Meidän kirkko – Välittävä yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian ja yhteiskuntatyön linjaus 2015. Luettu 5.6.2014.

Kirkkohallitus 2007. Seurakuntatoiminnan turvallisuusohjeet 2007.

Kotimaa24 15.1.2014. Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuuteen vaaditaan parannusta.

Laatikainen Riitta. 2009. Väkivallan uhka ja työturvallisuus diakoniatyössä. DIAK.

Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2012. Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Verkkokatsauksia 37 / 2014. Luettu 17.8.2014 http://www.optula.om.fi/material/attachments/optula/julkaisut/verkkokatsauksia-sarja/v3hwwqK6J/verkko37_Danielsson_Salmi_Siren_2014.pdf

Pisilä Anne-Mari. 2001. Diakoniatyöntekijöiden kohtaama väkivalta Kuopion hiippakunnassa. DIAK.

Rauramo Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Edita Prima Oy.

Rättyä Lea. 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopion yliopisto. Kopijyvä. Kuopio.

Saari Salli 2003. Kuin salama kirkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Otavan Kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011:15. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014:17. Väkivallan uhka työelämässä. Väkivallan uhka - jaoston raportti. Helsinki.

Sundell Lauri. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. PS-kustannus. Bookwell Oy. Juva.

Sakasti. Suomen evankelis- luterilainen kirkko. Luettu 5.9.2014. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/36F995A398A68CE5C225785E004131AA/\\$FILE/Diakonian%20analyysi%20%202013.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/36F995A398A68CE5C225785E004131AA/$FILE/Diakonian%20analyysi%20%202013.pdf)

Suomen Tietotoimisto 14.1.2014. Asiakaskäynnillä ollutta diakoniatyöntekijää puukotettiin Joensuussa.

Tampereen hiippakunta. Luettu 7.8.2014. <http://tampereenhiippakunta.fi/hiippakunta/>

Teknologian tutkimuskeskus 2014. Potentiaalisten ongelmien analyysi. Luettu 20.2.2014. http://www.vtt.fi/proj/riskianalyysit/riskianalyysit_potentiaalisten_ongelmien_analyysi_poa_mk.jsp

Työturvallisuuskeskus 2009. Kohti 0- työtaturmaa. PunaMusta.

Työturvallisuuskeskus 2012. Kunta- alan työolobarometri 2012. Luettu 12.9.2014. http://www.ttk.fi/files/2983/Kunta-alan_tyolobarometri_2012.pdf

Työturvallisuuskeskus. 2013. Turvallisesti hoiva- ja hoitotyössä. Työskentely asiakkaan kodissa. Painojussit Oy.

Työturvallisuuskeskus 2012. Työturvallisuuskortti. Turvallisuus yhteisellä työpaikalla. Nykypaino Oy.

Työturvallisuuslaki Soveltamisopas. Työterveyslaitos. 2014. Tammerprint Oy, Tampere.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuskysely

1 (6)

KYSELYLOMAKE

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, minkä verran Tampereen hiippakunnan alueen seurakunnissa työskentelevät diakoniatyöntekijät ovat työssään kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa. Kentällä tehtävällä työllä tarkoitetaan sitä työtä, joka diakoniatyöntekijät tekevät toimiston ulkopuolella kuten esimerkiksi kotikäynneillä tai seurakunnan jossakin muussa tilassa kuin toimistossa. Tutkimus on osa sosiaalialan ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyötä. Kyselyyn vastanneita ei voida tunnistaa ja vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Vastausaika päättyy 27.5. Lisätietoja saa opinnäytetyön tekijältä: Riikka Rantakallio, riikka.rantakallio@evl.fi / riikka.rantakallio@soc.tamk.fi. Puhelin 040 840 7879.

Turvallisuus toimistossa

1. Onko työpaikallasi turvallisuusohjeistus diakoniatyötä varten? Voit tarvittaessa valita kaksi vaihtoehtoa.

- ei
- on, toimistossa tehtävää työtä varten
- on, kentällä tehtävää työtä varten
- en tiedä

2. Työskenteletkö yksin asiakasvastaanotolla toimistossa? Yksin työskentelemisellä tarkoitetaan tilannetta, jolloin olet yksin toimistorakennuksessa.

- en
- kyllä
- joskus (harvemmin kuin kerran kk)

3. Toimiiko diakoniatyön asiakasvastaanotto

- vain ajanvarauksella
- vain avoimena vastaanottona
- tiettyinä aikoina avoimena vastaanottona ja muulloin ajanvarauksella

4. Onko työhuoneessasi (voit valita useita vaihtoehtoja)

- hälytyspainike
- hätäpoistumistie
- huomioitu huonekalujen sijoittelu asiakkaaseen nähden
- ei mitään edellä mainituista

5. Oletko osallistunut työpaikallasi diakoniatyön työturvallisuuteen liittyvään koulutukseen?

- olen osallistunut
- en ole osallistunut

2 (6)

Mikäli valitsit "olen osallistunut", niin minkälaiseen koulutukseen ja milloin (vuosi)?

6. Oletko keskustellut työpaikallasi diakoniatyön työturvallisuusriskeistä?

- kyllä
 en

Mikäli vastasit "olen" niin missä tilanteessa ja kenen kanssa olet keskustellut?

Turvallisuus kentällä tehtävässä työssä

7. Teetkö kotikäyntejä (voit valita kaksi seuraavista vaihtoehtoista)

- aina yksin
 aina parin kanssa
 useimmiten yksin
 useimmiten parin kanssa
 joskus yksin
 joskus parin kanssa
 en lainkaan

Mikäli teet kotikäyntejä parin kanssa, niin mihin työntekijäryhmään parisi kuuluu?

Mikäli vastasit "en lainkaan" voit siirtyä suoraan vastaamaan kysymykseen numero 10.

8. Miten valmistaudut lähtiessäsi kotikäynnille tuttuun paikkaan? Kerro mahdollisimman

tarkasti.

9. Miten valmistaudut lähtiessäsi kotikäynnille uuteen, vieraaseen, paikkaan? Kerro mah-

dollisimman tarkasti.

10. Käytkö asiakkaasi kanssa esimerkiksi jossakin virastossa tai laitoksessa niin, että olet matkan ajan (esimerkiksi asiakkaan kodista virastoon) hänen kanssaan kahdestaan?

- usein (1 - 3 kertaa kuukaudessa)
- harvoin (1 - 5 kertaa vuodessa)
- en koskaan

Väkivalta ja väkivallan uhka

11. Oletko joutunut työssäsi asiakkaiden / heidän tuttavien taholta väkivallan tai sen uhan kohteeksi diakoniatoimistossa viimeisimmän viiden vuoden aikana?

- kyllä
- en

12. Mikäli vastasit kyllä niin miten monta kertaa ko ajan kuluessa?

- 1
- 2 - 3
- 4 - 5
- 6 - 8
- 8 - 10
- yli 10

13. Oletko joutunut työssäsi asiakkaiden / heidän tuttavien taholta väkivallan tai sen uhan kohteeksi kentällä tehtävässä työssä viimeisimmän viiden vuoden aikana?

- kyllä
- en

14. Mikäli vastasit kyllä niin miten monta kertaa ko ajan kuluessa?

- 1
- 2 - 3
- 4 - 5
- 6 - 8
- 8 - 10
- yli 10

15. Oliko viimeisin uhkaaja / väkivallan tekijä (valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)

- mies
- nainen
- alle 30 - vuotias
- 30 - 65 - vuotias
- yli 65 - vuotias
- asiakas

asiakkaan tuttava tms.

4 (6)

alkoholin tai huumausaineiden vaikutuksen alainen

mielenterveysongelmainen

ei työntekijän tiedossa olevaa riippuvuutta tai sairautta

16. Oliko paikka

asiakkaan koti

diakoniatoimisto

joku muu, mikä

Mikäli valitsit vaihtoehdon "joku muu, mikä", niin kirjoita paikka tähän.

17. Oliko tapaaminen

ennalta sovittu

ei sovittu

18. Olitko paikalla

yksin

parin kanssa

19. Oliko uhka / väkivalta

henkistä (vihjailua, herjaamista tms.)

fyysistä (lähentelyä, kiinni tarttumista tms.)

Kirjoita tähän tarkemmin millaista uhka / väkivalta oli.

20. Mihin arvelet uhkaajan / väkivallan tekijän teollaan pyrkineen (voit valita useita vaihtoehtoja)

saamaan tahtonsa läpi

näyttämään voimansa

alistamiseen

pelotteluun

johonkin muuhun, mihin

Tähän voit kirjoittaa tarkemmin mihin arvelet henkilön pyrkineen teollaan.

21. Miten uhkaava tilanne tilanne laukesi?

pääsin pakoon

5 (6)

- sain asiakkaan rauhoittumaan
- huusin apua ja joku ulkopuolinen tuli apuun
- jollakin muulla tavalla

Mikäli vastasit "jollakin muulla tavalla" niin kerro millä tavalla.

22. Mitä seurauksia uhkailusta / väkivallanteosta aiheutui sinulle?

23. Kerro omin sanoin mahdollisimman tarkasti vakavimmasta sinuun kohdistuneesta vä-

kivallan uhasta / väkivaltatilanteesta.

24. Onko työpaikallasi mahdollisuus kriisitilanteen jälkeiseen jälkihoitoon?

- kyllä
- ei
- en tiedä

Taustatiedot

25. Mikä on työskentelykuntasi / -kaupunkisi asukasmäärä?

26. Montako diakoniaviranhaltijaa seurakunnassasi työskentelee?

27. Mikä on syntymävuotesi (neljällä numerolla)?

28. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt diakoniatyössä paikallisseurakunnassa (kaikki työvuodet yhteensä, ei vain nykyisessä seurakunnassa olemasi aika)?

29. Toimitko esimiestehtävässä?

- kyllä
- en

30. Kuka on lähiesimiehesi / esimiehesi, jos et itse toimi esimiestehtävässä?

- johtava diakoniatyöntekijä
- diakoniapappi
- kirkkoherra

31. Onko vastuullasi jokin erityinen osa-alue diakoniatyössä? Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- ei erityistä osa - aluetta
- vammaistyö

- vanhustyö
- työttömyystyö
- päihde - ja kriminaalityö
- mielenterveystyö
- perhetyö
- joku muu, mikä

Jos vastasit joku muu, niin kirjoita mikä.

32. Kuuluuko työhösi muutakin kuin diakoniatyötä?

- kyllä
- ei

Mikäli vastasit "kyllä" niin mitä työtä ja minkä verran (prosentteina)?

Tietojen lähetyk

Liite 2. Rovastikuntatyöskentelyn tuloksia (koottu ryhmien papereista)

Potentiaalisia uhkia toimistotyössä ovat esimerkiksi:

- asiakkaiden arvaamattomuus, puolustuskyvyttömyys / - taidottomuus, oma virhearvio tilanteesta, työskentely yksin, sairas asiakas (tarttuva tauti), asiakkaalla vaarallisia esineitä mukanaan, epäsopiva tila, henkinen kuormitus, voimakkaat tunteet / reaktiot -> pelko siitä, että asiakas ottaa selville oman asuinpaikan, ei pakotietä, asiakkaiden keskinäiseen väkivaltaan puuttuminen, päihtyneet / sekavat asiakkaat, salassa pidettäviä asioita jää näkyville ja yllätys-asiakkaat

Potentiaalisia uhkia kotikäyntityössä ovat esimerkiksi:

- kännykästä loppuu akku – ei kenttää, ei ole mukana hanskoja käsidesiä suojava-rusteita, puolustuskyvyttömyys / - taidottomuus, sairas asiakas (tarttuva tauti), pilaantunut ruoka, perimmäinen nurkka ”asemointi”, vihaiset kotieläimet, oma terveys (astma, allergiat), autolla ajaminen, vaikeasti avattava lukko / ovi, uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat, työskentely yksin ja info toiselle työntekijälle puuttuu.