



Anne Uusi-Pantti

## **YKSINTYÖSKENTELYN TURVALLISUUS OULUN SEUDUN LÄHIKAUPOISSA**

# **YKSINTYÖSKENTELYN TURVALLISUUS OULUN SEUDUN LÄHIKAUPOISSA**

Anne Uusi-Pantti  
Opinnäytetyö  
Kevät 2013  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden yksikkö, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijä: Anne Uusi-Pantti

Opinnäytetyön nimi: Yksintyöskentelyn turvallisuus Oulun seudun lähikaupoissa

Työn ohjaaja: Katja Sankala

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2013

Sivumäärä: 77 + 8 liitesivua

---

Yksintyöskentely on tänä päivänä yksi tavanomaisimmista työskentelymuodoista lähikaupoissa. Yksintyöskentelyssä tulee erityisesti huomioida työntekijöiden hyvinvointi, turvallisuus ja terveys. Tässä työssä on perehdytty yksintyöskentelyn turvallisuuteen siihen vaikuttavan lainsäädännön ja Oulun seudun lähikauppojen työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyötä on tehty yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n Oulun toimipisteen kanssa. Idea opinnäytetyön aiheeseen syntyi vuosia sitten omista yksintyöskentelykokemuksista, jotka olivat ajoittain stressaavia, haastavia sekä turvattomia.

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia kysymyksiin: 1) Mitä velvoitteita lainsäädäntö asettaa työsuhteen osapuolille yksintyöskentelyn turvallisuuden takaamiseksi? 2) Millaisia haasteita yksintyöskentelyn turvallisuudessa on? sekä 3) Kuinka yksintyöskentelyn turvallisuutta voidaan parantaa? Työn tutkimusmenetelmä on lainoppi, joten sen teoriaosuus perustuu pääosin lainsäädäntöön sekä hallinnollisiin suosituksiin. Yksintyöskentelyn turvallisuus liittyy ensisijaisesti työturvallisuuteen. Keskeisin lähde työssä onkin työturvallisuuslaki (23.8.2002/738). Lisäksi oikeuskirjallisuutta on käytetty aiheeseen soveltaen. Työturvallisuuslaki korostaa työpaikan oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Se antaa säädökset siihen, kuinka työpaikalla ja työssä tulee toimia. Työnantajalla on ensisijainen vastuu huolehtia tarpeellisista toimin työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Laissa korostuu myös työnantajan ja työntekijöiden välinen yhteistoiminta. Myös työntekijällä on omat velvollisuutensa työpaikan turvallisuuden toteutumisessa.

Käytännön näkökulma työhön haettiin Oulun seudun lähikauppojen työntekijöiden mielipiteistä. Käytännön osuus toteutettiin tilastollisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimustulosten keräämistä varten suunniteltiin kyselylomake. Myös Palvelualojen ammattiliitto PAM ry osallistui kyselylomakkeen kysymyksen suunnitteluun. Opinnäytetyön kyselyn tulokset kerättiin syksyllä 2012.

Tutkimuksesta selvisi, että työntekijät olivat pääosin naismyyjiä, jotka työskentelevät vakituisissa työsuhteissa ja olivat olleet pitkään työssä alalla. Turvattomuuden tunnetta löytyi joka alueelta. Työntekijöille uhkatilanteita aiheuttivat eniten myymälävarkaat ja päihteitä käyttävät henkilöt. Pelottavimmaksi tilanteeksi koetaan kiusaaminen. Perehdytys työpaikoilla on hoidettu pääsääntöisesti hyvin ja työpaikoilla on panostettu hyvin turvallisuutta parantaviin erikoisjärjestelyihin. Kyselytutkimuksen tuloksista voidaan johtopäätöksensä todeta, että Oulun seudun lähikaupoissa yksintyöskentelyn turvallisuustilanne on pääsääntöisesti hyvä. Yksittäisiä puutteita kuitenkin koetaan esimerkiksi perehdytyksessä. Yksintyöskentelystä ei pidetä, koska siinä on mahdollisuus joutua kohtaamaan uhka- ja väkivaltatilanteita. Tutkimus toi esille myös sen, että kiireen koetaan heikentävän omaa turvallisuutta. Suuremmalla vastausprosentilla oltaisiin saatu tehtyä luotettavampia johtopäätöksiä sekä esimerkiksi alueellista turvallisuuden tilannekuvaa.

---

Asiasanat: lähikauppa, perehdytys, uhka- ja väkivaltatilanne, työturvallisuus, yksintyöskentely

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
School of Business and Information Management, Option of Law and Administration

---

Author: Anne Uusi-Pantti

Title of thesis: Lone working security in Oulu region convenience stores

Supervisor: Katja Sankala

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2013

Number of pages: 77+ 8 enc.

---

Nowadays lone working in convenience stores is one of the main forms of work. Welfare, safety and health at work must be paid on especially attention when employees' working alone. In this work was mainly health and safety legislation was explored and in the Oulu region from convenience store workers' point of view. This work was prepared in cooperation with the Service Union United PAM Oulu office. The idea for the thesis topic was originated many years ago based on my 'own experiences of lone working.

The research questions of the study were as follows: 1) What are the obligations set for the employment relationship parties to guarantee safety when working alone. 2) What safety challenges are there when working alone? 3) How safety can be improved when working alone? The research method of the work was juridical so the theory background was mainly based on legislation and administrative recommendations. The main source of this study was Occupational Safety and Health Act (23.8.2002/738). Moreover this study was used applied juridical literature. Occupational Safety and Health Act emphasizes unprompted of workplace safety management. It provides regulations on how the workplace should function. The employer has the primary responsibility. The Act also emphasizes the collaboration between employers' and employees'. Employee has a key role in the realization of workplace safety.

The practical aspect is based on the opinion from Oulu region convenience store workers'. The practical part of study was carried out using a statistical method. The results were collected by designing a questionnaire. The Service Union United PAM also contributed to the questionnaire design. Results of the survey were collected in the autumn of 2012.

The research showed that responses were received from many areas and the employees' were mainly females, who work in permanent and had been working in the field for a long time. Feeling of insecurity were found from each area. The most threatening situations were caused shoplifters and drug users. The scariest situations experienced were bullying. Workplace was orientation generally managed well. Conclusion in results is that security situation is generally speaking good. There were some concerning for example orientation to violence. Lone working was not preferred, because it had the possibility of having to face threatening and violent situations. The study also pointed out that haste was experienced to deteriorate the employee's safety. The response rate was low. With a higher response rate, we'd could have been drawn more reliable conclusions.

---

Keywords: convenience store, orientation, threatening and violent situation, occupational safety, lone working

# SISÄLLYS

LYHENTEET.....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 LAINSÄÄDÄNNÖN VAIKUTUS YKSINTYÖSKENTELYN TURVALLISUUTEEN .....	10
2.1 Työnantajan velvollisuudet työn turvallisuuden parantamiseksi .....	11
2.2 Yksintyöskentelyyn vaikuttavien haitta- ja vaaratekijöiden huomioiminen.....	19
2.3 Vuokratyöläisen työturvallisuuden varmentaminen .....	22
2.4 Työntekijän omat velvollisuudet työturvallisuuden parantamiseksi .....	23
2.5 Työolojen valvonta ja rangaistussäännökset .....	25
3 TURVALLISUUDEN HALLINTA LÄHIKAUPASSA .....	27
3.1 Asiakasväkivallan uhka.....	27
3.2 Asiakasväkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta.....	29
3.3 Asiakasväkivaltatilanteessa toimiminen .....	30
3.4 Asiakasväkivallan raportointi ja ilmoittaminen .....	33
3.5 Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneen ensiapu ja jälkihoito .....	34
3.6 Työntekijän oikeus korvauksiin .....	36
4 YKSINTYÖSKENTELYN TURVALLISUUS OULUN SEUDUN LÄHIKAUPOISSA.....	38
4.1 Tutkimuksen tarkoitus, tutkimustehtävät sekä tutkimusmenetelmä.....	38
4.2 Tutkimuksen vaiheet ja kyselyn toteutus.....	39
4.3 Kyselytutkimuksen tulokset.....	40
4.3.1 Yksintyöskentelevien työntekijöiden taustatiedot.....	41
4.3.2 Työturvallisuutta koskevien velvollisuuksien noudattaminen lähikaupassa.....	44
4.3.3 Yksintyöskentelyn turvallisuus ja sen haasteet .....	49
4.3.4 Yksintyöskentelyn turvallisuuden parantaminen .....	58
5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	62
6 POHDINTA .....	67
LÄHTEET .....	70
LIITTEET .....	77

## LYHENTEET

AukioloL	Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista
EU-OSHA	Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto
EV	Eduskunnan vastaus
HE	Hallituksen esitys
KAURIS	Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan
KEY ry	Kaupan esimiesliitto
KK	Kirjallinen kysymys
KKO	Korkein oikeus
PAM	Palvelualojen ammattiliitto PAM ry
PelastusL	Pelastuslaki
RL	Rikoslaki
TapVL	Tapaturmavakuutuslaki
TilajavastuuL	Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä
TPA	Toimenpideoite
TsValvL	Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta
TyötervhL	Työterveyshuoltolaki
TyöturvL	Työturvallisuuslaki

# 1 JOHDANTO

Väkivalta ja sen uhka on palvelualojen pahin työsuojeluongelma. Runsas 110 000 henkilöä kohtaa Suomessa vuosittain työssään fyysistä väkivaltaa tai joutuu uhkailun kohteeksi. Ihmisen terveys on aina vaarassa, kun hän joutuu väkivallan uhan kohteeksi. (Työterveyslaitos 2010g, hakupäivä 21.5.2012.) Vuoden 2009 lopussa laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista (27.11.2009/945) vapautti 100-400 neliöisten myymälöiden aukioloajat lähes kokonaan (AukioloL 5.1 § 3k.). Kauppojen aukioloaikojen vapauttaminen sekä yksityöskentely ovat lisänneet väkivaltaa ja varkauksia (TPA 115/2005 vp, 1). Vuonna 2011 tilastoitiin noin 1 622 ryöstöririkosta Suomessa (Lehti, Sirén, Aaltonen, Danielsson & Kivivuori 2011, 64). Ryöstö on omaisuuden anastamista tai käyttöön ottamista väkivalloin tai väkivallalla uhkaamalla. Ryöstö luokitellaan törkeäksi, jos esimerkiksi ryöstössä käytetään asetta tai uhrille aiheutetaan vaikea ruumiinvamma. (Rikoslaki 19.12.1889/39 31:1-2 §.) Ilmi tulevasta ryöstörikollisuudesta 80 prosenttia kohdistuu yksityishenkilöihin ja 20 prosenttia on liikeyrityksiin ja elinkeinonharjoittajiin kohdistuvia liikeryöstöjä. Liikeryöstöt, jotka kohdistuvat lähinnä elintarvikeliikkeisiin tai -kioskeihin, tehdään yleensä iltaisin vähän ennen sulkemisaikaa. (Lehti ym. 2011, 64, 77.)

Pienet kaupat pitävät ovensa auki jopa puoleen yöhön, koska laki sen sallii. Kauppojen ryöstöt ovat huolestuttaneet oululaisia myymälätyöntekijöitä. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on huolissaan erityisesti myöhäisinä iltoina yksin työtä tekevästä myyjistä, joilla ei välttämättä ole aina vartijaa turvana. (YLE 2.3.2012, hakupäivä 25.5.2012.) Myös muissa Pohjoismaissa tilanne on samantapainen. Esimerkiksi Islannissa ja Ruotsissa on yksityöskentely kielletty iltaisin ja öisin liikkeissä, joissa käsitellään rahaa. (TPA 115/2005 vp, 1.) Eduskunta vaati hallitusta antamaan vuoden 2012 loppuun mennessä eduskunnalle selonteon kauppojen aukiolon laajentamisen vaikutuksista. Selonteossa täytyi kiinnittää huomiota sääntelyn vaikutuksista kaupan alan työntekijöihin ja yrittäjiin sekä henkilöstön turvallisuuteen. (EV 173/2009 vp, 1.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Oulun seudun lähikauppojen työntekijöiden tämän hetken yksityöskentelyn turvallisuus ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tässä työssä lähikaupalla tarkoitetaan pieniä kokoista myymälää, joka nimensä mukaisesti sijaitsee lähellä asiakkaitaan. Tutkimus rajattiin koskemaan Oulun seudun pienikokoisten Sale-, Siwa- ja Valintatalo-myymlöiden työntekijöitä. Tutkimus toteutettiin vuoden 2012 lopussa, jolloin Oulun seutu oli vielä kymmenestä kun-

nasta koostuva alueyhteistyö-organisaatio Pohjois-Pohjanmaalla. Oulun seutuun kuuluvia kuntia vuonna 2012 olivat Hailuoto, Haukipudas, Kempele, Kiiminki, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Oulunsalo ja Tyrnävän kunnat. Yhteistyöorganisaation toiminta päättyi vuoden 2012 lopussa. Vuoden 2013 alusta osa kunnista yhdistyi Oulun kaupunkiin. (Oulun kaupunki, hakupäivä 1.2.2013.)

Tutkimusta on tarkoitus hyödyntää PAMin jäsenten työsuojelutoiminnassa. Aihe on ajankohtainen, merkityksellinen ja jopa hieman arka. Oulun lähikaupoissa vuonna 2012 tapahtuneiden useiden ryöstöjen vuoksi lähikauppojen työntekijöiden turvallisuustilannetta on uutisoitu paljon. Turvallisuustilanne herättää monenlaisia tunteita. Työ on hyödyllinen niin PAMille kuin muillekin organisaatioille, sillä työstä selviää työntekijöiden toiveet, kokemukset sekä mielipiteet.

Opinnäytetyö sisältää kolme tutkimuskysymystä:

- 1) Mitä velvoitteita lainsäädäntö asettaa työsuhteen osapuolille yksintyöskentelyn turvallisuuden takaamiseksi?
- 2) Millaisia haasteita yksintyöskentelyn turvallisuudessa on?
- 3) Kuinka yksintyöskentelyn turvallisuutta voidaan parantaa?

Tässä työssä tarkastellaan yksintyöskentelyn turvallisuutta ensisijaisesti lainopillisella tutkimusmenetelmällä. Työssä on perehdytty yksintyöskentelyn turvallisuuteen vaikuttaviin työsuojelulainsäädäntöihin sekä hallinnollisiin suosituksiin, joita antavat esimerkiksi työsuojeluhallinto sekä työterveyshuolto. Keskeisiä lähteitä työssä ovat työturvallisuuslaki (23.8.2002/738), työterveyshuoltolaki (21.12.2001/1383), työsopimuslaki (26.1.2001/55) ja rikoslaki. Lakien lisäksi teoriaosuus pohjautuu täsmentäviin tai täydentäviin Suomen lainsäädännön asetuksiin, hallituksen esityksiin, eduskunnalle suunnattuihin kirjallisiin kysymyksiin, kaupan alan työehtosopimukseen, tilastotietoihin, monipuolisiin kirjallisuuslähteisiin, virallislähteiden julkaisuihin ja raportteihin sekä hallinnollisten laitoksien kuten työterveyslaitoksen Internet-sivuihin ja ammattiliittojen Internet-sivuihin. Teoriatieto on sovellettu aiheeseen sopivaksi, koska yksintyöskentelyä ei olla tutkittu vielä paljoa, niin ei myöskään aiheesta löydy tietoa paljoa. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimi PAMin Oulun toimipisteen henkilökunta, jotka auttoivat opinnäytetyön käytännön osuudessa. Käytännön tieto tutkimukseen hankittiin Oulun seudun lähikauppojen työntekijöiltä kirjekyselynä. Vastauksista analysoitiin tulokset tilastollista menetelmää käyttäen.



Opinnäytetyön luvussa kaksi on käsitelty ensimmäistä tutkimuskysymystä. Työsuojelulainsäädännökset luovat pohjan työskentelyn turvallisuudelle. Työntekijän terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia koskevat keskeiset työsuojelusäädökset ovat työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki, työ-sopimuslaki, työaikalaki (9.8.1996/605), vuosilomalaki (18.3.2005/162), laki työsuojelun valvon-nasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (20.1.2006/44), laki nuorista työntekijöistä (19.11.1993/998), rikoslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334) sekä tapaturmava-kuutuslaki (20.8.1948/608). Tässä työssä on käsitelty vain sellaisia säädöksiä, jotka vaikuttavat suoranaisesti yksintyöskentelyyn. Säädöksen noudattamista valvovat työsuojeluviranomaiset eli aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (TsValvL 1:2 §). Työturvallisuus on työpai-kan kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa. Tärkein turvallisuutta koskeva laki on työturvalli-suuslaki. Työturvallisuuslain tarkoituksena on työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen ja työntekijöiden työkyvyn turvaaminen sekä ylläpitäminen. Työturvallisuuslain tarkoituksena on myös ennalta ehkäistä ammattitaitteja, työtapaturmia ja työntekijöiden henkisen ja fyysisen ter-veyden haittoja. (TyöturvL 1:1 §.)

Opinnäytetyön toista tutkimuskysymystä on käsitelty luvuissa kaksi ja kolme. Yksintyöskentelyn haasteita ovat esimerkiksi työn henkiset ja fyysiset kuormitustekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Työssä uhka- ja väkivaltatilanteeksi luokitellaan tapahtumat, joissa työntekijää loukataan, uhataan tai vahingoitetaan heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän terveytensä, turvallisuutensa tai hyvinvointinsa. (Isotalus ja Saarela 2001,124.) Tällaisia tilanteita ovat muun muassa varkaus, ryöstö tai sen yritys, solvaaminen, lyöminen, huutaminen, töniminen, tavaroiden heittäminen, aseellinen uhkailu, häirintä, kiusaaminen ja seksuaalinen ahdistelu. Yksintyöskentelyllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään sosiaalisessa tai fyy-sisessä eristyneisyydessä (Työsuojeluhallinto 2009, hakupäivä 1.2.2013). Fyysisessä yksintyös-kentelyssä työntekijällä ei ole suoraa yhteyttä työpaikan muihin työntekijöihin. Psykkisestä yksin-työskentelystä on kyse silloin, kun työpaikan olosuhteet ovat sellaiset, että muista työntekijöistä ei ole apua vaarallisessa tilanteessa, vaikka työntekijä työskentelee muiden joukossa. (Työsuojelu-hallinto 2009, hakupäivä 2.2.2013.)

Kolmatta tutkimuskysymystä on käsitelty erityisesti luvussa 4. Luvussa on käsitelty työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä. Tutkimusta varten suunniteltiin kyselylomake, joka suunnattiin Oulun seudun lähikauppojen työntekijöille. Kyselyitä lähetettiin kaikkiaan 177 henkilölle. Vastauksia saa-tiin takaisin 60 henkilöltä. Vastausprosentti oli 33.9. Lopussa liitteenä kyselylomake. (Liite 1.)

## 2 LAINSÄÄDÄNNÖN VAIKUTUS YKSINTYÖSKENTELEN TURVALLISUUTEEN

Työntekijän hyvinvointia, turvallisuutta ja terveyttä työssä säätelevät monet työsuojelulainsäädökset. Tärkein työntekijän hyvinvointia, terveyttä sekä turvallisuutta säätelevä laki on työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslain perusajatuksena on työntekijöiden turvallisuuden hallinta kokonaisuutena. Työturvallisuuslain henki tunnetaan työpaikoilla jo varsin hyvin, mutta edelleen perusasioiden toteuttamisessa on puutteita. Esimiehet ja muut työnantajan edustajat eivät osaa toteuttaa käytännössä riittävästi työturvallisuuslain vaatimuksia. Työpaikoilla kehitetään riskien arviointia jatkuvasti, mutta sen näkyvyys ja vaikutus on kovin vaatimatonta. (Kauppinen, Hanhela, Kandolin, Karjalainen, Kasvio, Perkiö-Mäkelä, Priha, Toikkanen & Viluksela 2009, 252.)

Työturvallisuuslain 1:1 §:n mukaan lain tarkoituksena on työntekijöiden koko työuran aikainen työkyvyn turvaaminen ja ylläpitäminen sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä sekä työympäristöstä johtuvia fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työturvallisuuslakia sovelletaan työsopimuksen perusteella tehtävään työhön ja virkasuhteessa tai siihen verrattavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa tehtävään työhön. (TyöturvL 1:2.1 §.) Työturvallisuuslaki velvoittaa työsuhteen osapuolina olevaa työnantajaa ja työntekijää (TyöturvL 1:2.3 §). Työnantajaa koskevia työturvallisuuslain säännöksiä on noudatettava myös vuokratyössä. (TyöturvL 1:3 §.)

Työsopimuslain 2:1 §:n mukaan työnantajan tulee edistää kaikin puolin suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöidensä keskinäisiä suhteita. Työturvallisuuslain 3:17 § velvoittaa työnantajaa sekä työntekijöitä ylläpitämään ja parantamaan työpaikan työturvallisuutta yhteistoiminnallaan. Työpaikan yhteistoimintaa varten on säädetty laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. Työnantajan tulee toimittaa riittävän ajoissa työntekijöilleen tarvittavat tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista tekijöistä, kuten myös niihin liittyvät arvioinnit, muut selvitykset ja suunnitelmat. Lisäksi työnantajan tulee huolehtia, että näitä asioita käsitellään asianmukaisesti ja riittävän ajoissa työnantajan sekä työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken. (TyöturvL 3:17.2 §.)

Vastaavasti työntekijöiden on omalta osaltaan toimittava yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa siten, että työturvallisuuslain mukaiset tavoitteet saavutetaan. Työntekijöil-

lä on oikeus tehdä ehdotuksia työnantajalleen työturvallisuuteen, terveellisyyteen sekä muihin työolosuhteisiin vaikuttavista tekijöistä ja saada palautetta ehdotuksistaan. (TyöturvL 3:17.3 §.) Työpaikalla, jossa työskentelee vähintään 10 työntekijää säännöllisesti, tulee työntekijöiden valita keskuudestaan työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varavaltuutettua. Myös pienemmissä työpaikoissa olisi hyvä valita työsuojeluvaltuutettu. Valittu työsuojeluvaltuutettu edustaa työntekijöitä heidän turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevissa asioissa sekä käsiteltäessä yhteistoiminnassa tarkoitettuja asioita yhteistyössä työnantajan kanssa. (TsValVL 5:29 & 31 §; PAM ry 2012a, hakupäivä 22.5.2012.)

## **2.1 Työnantajan velvollisuudet työn turvallisuuden parantamiseksi**

Työnantajan turvallisuusvelvollisuuksien perustana on työturvallisuuslain 2:8 §. Kyseiseen lainkohtaan on yhdistetty Euroopan neuvoston työsuojelun puitedirektiivin (Direktiivi toimenpiteistä työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden parantamisen edistämiseksi työssä, 12.6.1989, 89/391/ETY, EYVL L 183, 29.6.1989, 1-8.) 5 artiklan yleiset säännökset ja 6 artiklan työnantajien yleiset velvoitteet.

Työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden parantaminen prosessina lähtee työnantajan yleisestä huolehtimisvelvoitteesta. Se sisältää terveellisyyttä ja turvallisuutta koskevien toimenpiteiden ja yleisien suojeluperiaatteiden huomioon ottamisen koko organisaation toiminnassa. Turvallisuustoiminnan tavoitteet tulee kirjata työpaikan toimintaohjelmaan. (Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas 2012, 23; Kuikko 2006, 35-36.) Työnantajan tulee huolehtia työntekijän työturvallisuudesta suojellakseen häntä tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta, niin kuin työturvallisuuslaissa säädetään. Työnantajan tulee myös huolehtia, että työntekijä kykenee suoriutumaan työssään työmenetelmien, työtehtävän tai yrityksen toiminnan muuttuessa tai kehittyessä. (TyöSopL 2:3 §.)

Työnantajan velvollisuus on myös selvittää ja arvioida työn ja toiminnan luonteeseen liittyvät haitta- ja vaaratekijät sekä suunnitella työympäristö työhön sopivaksi ja turvalliseksi. Lisäksi työnantajan on huomioitava työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset työn suunnittelussa. (TyöturvL 2:8.1-3 §.) Työnantajan huolehtimisvelvoitteeseen sisältyy kuitenkin kohtuullisuusperiaate, joka vastaa vanhan työturvallisuuslain 9 §:ää, jossa huomioidaan turvallisuustoimenpiteitä määrittäessä myös työnantajan taloudelliset ja tekniset rajoitteet (Kuikko 2006, 36-37). Työnantajan huolehtimisvelvollisuutta rajaavina tekijöinä otetaan lisäksi huomioon arvaamattomat ja epätaval-

liset tilanteet, joihin työnantaja ei voi itse vaikuttaa (TyöturvL 2:8.2 §). Huolehtimisvelvoitetta ei voida siis yksiselitteisesti ja yleisesti määritellä, vaan työnantajan huolehtimisvelvoite määräytyykin pitkälti haittojen ja vaarojen tunnistamisen sekä arvioinnin perusteella (Kuikko 2006, 41). Työnantajalla on myös työympäristön, työyhteisön ja työtapojen jatkuva tarkkailuvelvollisuus (TyöturvL 2:8.4 §). Hänen tulee tarkkailla työntekijän fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden ja terveyden ohella myös työyhteisön sosiaalista toimivuutta. Esimerkiksi epäasiallinen kohtelu tai häirintä täytyisi havaita riittävän ajoissa, jotta siihen voitaisiin tehokkaasti puuttua. (Kaupan esimiesliitto KEY ry 2012, hakupäivä 20.5.2012.) Työnantajan tulee tarkkailla myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveyteen (Kuikko 2006, 43).

Lisäksi työnantajan velvollisuus on järjestää työntekijöilleen ehkäisevä työterveyshuolto (TyöturvL 2:4 §). Työnantajan ja työterveyshuollon on hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti tarpeellista selvittää sekä arvioida työ ja työolosuhteiden terveellisyys ja turvallisuus toistuvien työpaikkakäynnein ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen (TyöturvL 3:12.1 § 1 k.). Työterveyshuolto ja työnantaja tekevät yhteistoimin toimenpide-ehdotuksia työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi, työn sopeuttamiseksi työntekijän edellytyksiin sekä työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Työterveyshuollon ja työnantajan tulee myös seurata toimenpiteiden toteutumista. (TyöturvL 3:12.1 § 3 k.) Työterveyshuolto ja työnantaja antavat lisäksi työntekijälle tietoa, neuvontaa sekä ohjausta työn terveellisyyttä ja turvallisuutta koskevissa asioissa sekä työntekijöiden terveyteen liittyvissä asioissa ja perustelluista syistä tekevät työntekijän pyytämän työkuormitus selvityksen (TyöturvL 3:12.1 § 4 k.). Perustelluilla syillä tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijällä on ollut esimerkiksi fyysistä tai psyykkistä oireilua ja joka on heikentänyt hänen työkykyä (PAM ry 2013, hakupäivä 1.2.2013).

### *Työsuojelun toimintaohjelma*

Jokaisen yrityksen, jolla on työntekijöitä, tulee tehdä työsuojelun toimintaohjelma sekä ylläpitää sitä. Se on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Työsuojeluohjelman tulee kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät sekä työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Toimintaohjelman tavoitteet on otettava huomioon työpaikalla turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (TyöturvL 2:9 §.) Tavoitteena työsuojelun toimintaohjelmalla on-

kin, että koko yrityksen johto ja henkilöstö sitoutuu noudattamaan siihen asetettuja tavoitteita (Kuikko 2006, 47).

Työturvallisuuslain 2:9 § antaa mahdollisuuden joustavuuteen. Työsuojelun toimintaohjelman muodosta ei säädetä lainsäädännössä, mutta toimintaohjelma olisi hyvä tehdä kirjallisena tai muutoin todettavissa olevassa muodossa. Työsuojeluohjelman sisältö voi vaihdella työpaikkakohtaisesti. Kerran laadittu ohjelma ei ole pysyvä, vaan sitä on pidettävä jatkuvasti ajan tasalla. (Saloheimo 2006, 93.) Ohjelman laatiminen on osa työntekijöiden ja työnantajan yhteistoiminnassa käsiteltävistä asioista (TsValvL 5:26 §; Saloheimo 2006, 93).

#### *Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi*

Vaarojen selvittäminen ja arviointi on työnantajan velvollisuus. Vaarojen arvioinnissa työpaikalla tai työssä huomioidaan työturvallisuuslain 2:10 §:n mukaan työpaikan todennäköiset vaarat ja haitat, jotka ilmenevät työturvallisuuslain 5 luvussa. Arvioitavia asioita ovat ergonomia, fyysinen, henkinen ja sosiaalinen kuormittavuus sekä muut työn vaarat ja haitat. Lisäksi kiinnitetään huomiota työpaikan ja työympäristön rakenteisiin liittyviin vaaroihin ja haittoihin, kemiallisiin, fysikaalisiin ja biologisiin tekijöihin sekä vaarallisten aineiden käyttöön ja koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden turvallisuuteen. Huomiota kiinnitetään myös onnettomuuksien vaaran torjuntaan, pelastautumiseen ja ensiapuun sekä työntekijöiden käytössä oleviin tiloihin. Muita arvioitavia asioita työturvallisuuslain 2:10 §:n mukaan ovat tapaturmat, ammattitaudit ja työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet, joita työssä tavanomaisesti esiintyy. Arvioitavana ovat myöskin työntekijöiden ikä, sukupuoli ja ammattitaito ja muut henkilökohtaiset edellytykset sekä kuormitustekijät työssä ja lisääntymiserveydelle mahdollisesti aiheutuva vaara.

Mikäli työnantajalla ei ole tarpeeksi asiantuntemusta vaarojen selvittämiseen ja arviointiin, on hänen käytettävä ulkopuolista asiantuntijaa. Työnantajan tulee myös varmistua, että asiantuntija on pätevä tehtävään. Työnantajalla tulee olla hallussaan vaarojen arviointi- ja selvitysasiakirja, jota tulee pitää ajan tasalla ja tarkistaa olosuhteiden muuttuessa. (TyöturvL 2:10.2-3 §.) Työnantajan tulisi lisäksi pitää yllä onnettomuustilastoja, antaa työntekijöille tietoja ja koulutusta työasioista sekä neuvotella ja toimia yhteistyössä työntekijöiden kanssa. (Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvirasto 2012b, hakupäivä 23.5.2012.)

Väkivallan uhan arviointi tulee tehdä työturvallisuuslain mukaisesti. Työnantajan tulee arvioida ja tunnistaa työhön liittyvät väkivallan uhat ja arvioida niiden merkitys työntekijän turvallisuudelle. Jos arviointi osoittaa, että kyseessä on selvästi tavanomaisempi sekä yleistä väkivallan riskiä suurempi riski kohdata väkivaltaa, on kyseessä ilmeinen väkivallan uhka. (Työsuojeluhallinto 2010, 7.) Mikäli työhön liittyy ilmeisen väkivallan uhkaa, on työ ja työolosuhteet järjestettävä siten, että väkivaltatilanteet voidaan ehkäistä ennakolta. Työpaikka tulisi varustaa tarpeellisin turvallisuusjärjestelyin tai –laittein torjuakseen tai rajoittaakseen väkivaltaa. Työnantajan tulee myös laatia työtä varten menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään ennakolta huomiota mahdollisiin uhkaviin tilanteisiin ja siihen kuinka kyseisiä tilanteita voidaan hallita. (TyöturvL 5:27 §.) Väkivallan uhan arviointi tulee tehdä kerran kalenterivuodessa. Arvioinnissa huomioidaan muun muassa työpaikkaan kohdistuneet ja työpaikan lähiympäristössä sattuneet väkivaltatapaukset, yksintyöskentely erityisesti ilta- ja yöaikaan sekä rahan tai arvokkaan omaisuuden käsittely. Kyseisten arviointien perusteella työnantajan tulee järjestää työ ja sen työolosuhteet siten, että uhkatilanteita voidaan torjua tai jopa vähentää. (Kaupan TES 2010 – 2013, 91.) Hallitus on tehnyt eduskunnalle esityksen (HE 201/2012 vp.) laiksi työturvallisuuslain muuttamisesta. Kyseisessä esityksessä ehdotetaan muutettavaksi työn vaarojen selvittämistä ja arviointia koskevaa työturvallisuuslain 2:10 §:ää. Lakiin tulisi täsmennys siihen, että nimenomaisesti myös työajat otettaisiin mukaan haitta- ja vaaratekijöiden arviointikriteereihin.

#### *Erityistä vaaraa aiheuttava työ*

Yksintyöskentely ja siinä esiintyvä väkivallan uhka voivat aiheuttaa erityistä vaaraa työntekijälle. Mikäli työturvallisuuslain 2:10 §:ssä määrätty työn vaarojen arviointi osoittaa, että työstä voi aiheutua erityistä tapaturman tai sairastumisen vaaraa, saa tällaista työtä tehdä vain työhön pätevä ja henkilökohtaisten ominaisuuksien puolesta sopiva työntekijä tai tällaisen henkilön välittömässä valvonnassa oleva muu työntekijä. Työnantajan tehtävänä on ratkaista työntekijän pätevyys ja soveltuvuus kyseiseen työhön. Pätevyys tarkoittaa lähinnä kokemusta työstä ja ammattitaitoa sekä riittävän opetuksen ja ohjauksen saamista. (TyöturvL 2:11.1 §; Kuikko 2006, 54–55.) Työnantajan tulee myös hoitaa tarpeelliset työterveystarkastukset työntekijöilleen, jos työhön liittyy erityisen väkivallan uhka. Tarkastuksessa kiinnitetään huomiota siihen, onko henkilö sopiva työhön ominaisuuksiltaan. (Työsuojeluhallinto 2010, 14.)

Jos työntekijä on raskaana ja työstä tai työolosuhteista saattaa aiheutua erityistä vaaraa työntekijälle tai sikiölle, eikä vaaratekijää voitaisi poistaa, tulisi työnantajan pyrkiä siirtämään työntekijä raskauden ajaksi hänelle soveltuviin työtehtäviin (TyöturvL 2:11.2 §). Mikäli se ei ole mahdollista, on työntekijällä oikeus erityisäitiysvapaaseen (TyöSopL 4:1 §). Erityisäitiysvapaa voi keskeytyä, mikäli vaaratekijä voidaan poistaa työstä tai työoloista. Erityisäitiysvapaa voi keskeytyä myös mikäli määrätystä ajankohdasta alkaen työntekijälle voidaan järjestää muuta työtä (Työterveyslaitos 2011, hakupäivä 7.11.2012). Työturvallisuuslain 2:11.2 §:ssä ei yksilöidä tarkemmin vaaraa, jota työstä tai työoloista voi aiheutua raskaana olevalle tai sikiölle, vaan asia selvitetään työturvallisuuslain 2:10 §:n mukaisessa vaarojen arvioinnissa. Kyseisen lainkohdan soveltaminen edellyttää, että työntekijä on ilmoittanut raskaudestaan työnantajalle. (Kuikko 2006, 55.) Lisäksi työpaikalla raskaana olevalle työntekijälle olisi tarvittaessa annettava mahdollisuus mennä lepohuoneeseen tai muuhun sopivaan paikkaan lepäämään. Kyseisen levon tarpeen arvioi tarvittaessa työterveyshuolto. Nykyisten äitiys- ja vanhempainvapaajärjestelyiden vuoksi kyseistä säännöstä tarvitaan kuitenkin harvoin. (TyöturvL 5:48.2 §; Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas 2012, 81.)

#### *Koulutus, ohjaus ja perehdytys työhön*

Hyvällä perehdytyksellä saadaan työyhteisöön vahva perusta työn tekemiselle. Perehdytyksen avulla saadaan uusia tietoja ja taitoja, joita tarvitaan esimerkiksi työn sujuvaan itsenäiseen työskentelyyn. Hyvällä perehdytyksellä työntekijä myös oppii työnsä nopeasti ja oikein. Näin vältetään mahdollisilta virheiltä työtehtävissä sekä niiden korjaamiseen tarvittava aika vähenee. Perehdytyksestä on siis hyötyä koko työyhteisölle. Sillä on myös myönteinen vaikutus uuden työntekijän motivaatioon työtä kohtaan, hänen mielialaan ja jaksamiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.)

Työpaikalla on tärkeää hallita oma perusturvallisuus ja sitä varten olisikin hyvä saada koulutusta (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009, 41). Työturvallisuuslain 2:14 §:n mukaan työnantajan tulee tiedottaa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työntekijälle on lisäksi annettava työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen riittävä opetus ja ohjaus työhön (Saloheimo 2006, 100). Kyseistä veloitetta on tarkennettu monin tavoin. Erityisesti ennen työn aloittamista tai työtehtävien muuttuessa työntekijä on perehdytettävä työpaikkaan, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä työvälineisiin ja niiden turvallisiin käyttötapoihin. Työntekijälle tulee antaa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen välttämiseksi sekä työstä aiheutuvan uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Samoin työntekijälle tulee antaa opetusta ja ohjausta huolto- ja

korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Kaikkea opastusta ja ohjausta tulee täydentää tarvittaessa. (Saloheimo 2006, 100.)

On olemassa monenlaisia perehdytettäviä ja tilanteita. Perehdyttäminen tapahtuu tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perusrunko perehdytykseen on samankaltainen, mutta sitä täytyy soveltaa jokaisessa perehdytystilanteessa erikseen. Esimerkiksi uudelle työntekijälle lähes kaikki asiat työpaikalla ovat uutta ja opittavaa on paljon. Uusi työntekijä voi oppia perusasiat nopeasti, mutta työn todellinen oppiminen vaatii aikaa ammattitaitoiseltakin ihmiseltä. Myös vanha työntekijä voi tarvita perehdytystä esimerkiksi työtehtävien muutostilanteissa tai, jos hän on ollut esimerkiksi hoitovapaalla ja palaa töihin vuosien päästä, jolloin asiat ovat voineet työpaikalla muuttua. Tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen käytetään usein vähemmän aikaa ja tämän vuoksi perehdytyksessä onkin keskityttävä tärkeimpiin työtehtäviin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2-3.) Nuoren työntekijän, jolla ei ole ammattitaitoa tai kokemusta työstä, tulee saada henkilökohtaista opetusta ja ohjausta työhön, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa mukaisesti siten, että hän välttyy näin aiheuttamasta itselleen tai muille vaaraa (Laki nuorista työntekijöistä 3:10 §).

Jokaisen työntekijän tulee tietää työtä aloittaessaan yrityksen toimintatavat ja -ohjeet. Niistä olisi hyvä laatia kirjallinen asiakirja. Varsinkin ennen yksintyöskentelyn aloittamista olisi hyvä hallita työpaikan toimintatavat sekä -ohjeet. Turvallisiin toimintatapoihin kuuluu omasta turvallisuudesta huolehtiminen sekä muun muassa pakoreitin ja avunsaannin varmistaminen. (Isotalus 2002, 45-46.) Toimintaohjeissa tulisi ilmetä muun muassa töihin tulossa ja poislähdössä huomioitavat asiat, kuten työpaikan hälytysjärjestelmät, ovet ja ikkunat, henkilöjärjestelyt ja pysäköintialueet. Myös avainturvallisuuteen liittyvät seikat kuten avainten säilytys, lisäavaimet, avainkirjanpito sekä lukkojen sarjoitus tulisi huomioida toimintaohjeissa. Siinä tulisi kertoa rahojen käsittelystä liikkeen aukioloaikana sekä rahojen laskennasta ja säilytyksestä kuin myös rahankuljetuksesta. Työntekijöille tulee myös antaa toimivat ohjeistukset siitä, kuinka toimia vaikeissa asiakastilanteissa ja mahdollisissa varkaus- ja ryöstötilanteissa tai mitä tehdään esimerkiksi, jos on tapahtunut verialtistustapaus. Työnantajan tulee lisäksi huolehtia työpaikalla työntekijöiden sekä muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. (TyöturvL 5:46.1 §; Isotalus 2002, 45.) Työolosuhteiden vaatiessa tulee työpaikka varustaa tarpeellisilla hälytys-, paloturvallisuus-, hengenpelastus- ja pelastautumislaitteilla ja pelastautumisvälineillä (TyöturvL 5:45.1 §). Kyseisten turvallisuusjärjestelyjen tarkoituksena on suojata vaaralta, hälyttää vaaran ilmaantuessa tai auttaa pelastamisessa. Työn luonne sekä työpaikan koko ja henkilöstömäärä otetaan huomioon arvioitaes-



sa hälytyslaitteiden tarpeellisuutta. (Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas 2012, 77.) Lisäksi työntekijöille tulee antaa toimintaohjeet kaikkien laitteiden ja välineiden käyttöön. Tarvittaessa ohjeiden tulee olla työntekijöiden nähtävillä. Erilaisiin tilanteisiin tulisi myös tarvittaessa järjestää harjoituksia. (TyöturvL 5:45.2 §.)

Työpaikoilla tapahtuu joskus onnettomuuksia. Näitä tilanteita varten työntekijöillä tulee olla perustiedot ensiavun järjestämiseen ja avun hankkimiseen onnettomuustapauksissa (Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas 2012, 78). Työnantajan tulee nimetä työpaikalle ensiapu-, palontorjunta- ja pelastustoimenpiteiden täytäntöön panemiseksi yksi tai useampi työntekijä, jollei työnantaja ole jo osoittanut suojelehenkilöstöä vastaaviin tehtäviin pelastuslain 3:15 §:n mukaisessa suunnitelmassa (TyöturvL 5:47 §). Ensiapu- ja pelastushenkilöiden tulee myös saada riittävää koulutusta omien ensiaputaitojensa ylläpitoon. (Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas 2012, 80.) Toimintaohjeissa tulisi olla myös tieto siitä, kuinka kaikki mahdolliset tilanteet raportoidaan (Isotalus 2002, 45). Pelastuslaki (29.4.2011/379) edellyttää työpaikoilta myös pelastussuunnitelmaan perehdyttämistä. Pelastussuunnitelmassa tulee olla selostus muun muassa vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä, toiminnassa käytettävien tilojen ja rakennuksen turvallisuusjärjestelystä, ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä kuinka toimitaan onnettomuus- ja vaaratilanteissa. (PelastusL 3:15.2 §.) Pelastussuunnitelman laatii rakennuksen tai kohteen haltija (PelastusL 3:15.1 §). Pelastussuunnitelman tulee olla ajantasainen ja siitä on tiedotettava rakennuksen tai muun kohteen työntekijöille ja asukkaille, sekä muille henkilöille, jotka ovat osallisia pelastussuunnitelman toimeenpanossa (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 5.5.2011/407 2.3 §).

Lopulta työnantajan velvollisuuteen antaa opetusta ja ohjausta sisältyy myös työnantajan velvollisuus valvoa, että kyseisiä ohjeita noudatetaan. Valvonnasta ei ole työturvallisuuslaissa säännötä, mutta valvontavelvollisuutta on vakiintuneesti tulkittu oikeuskäytännössä. Esimerkiksi oikeuskäytännössä on usein jouduttu tulkitsemaan työnantajan edustajan velvollisuutta valvoa työntekijöiden henkilökohtaisten suojevälineiden käyttöä. Jos esimerkiksi työpaikalla on käytäntö, ettei suojevälineitä käytetä tai esimies yksittäistapauksessa jättää huomioimatta, ettei turvallisuusvälineitä ole käytetty, on tämä katsottu valvontavelvollisuuden laiminlyönniksi. (Saloheimo 2006, 101.) Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta säättää enemmän valvonnasta.

## *Esimiehen työturvallisuusvastuu*

Työnantaja voi asettaa toisen henkilön edustajakseen hoitamaan työnantajan velvollisuudeksi säädettyjä tehtäviä (TyöSopL 1:9 §). Työnantajan toimivaltaa työpaikalla käyttävät yleensä työnantajan asettamat esimiesaseman edustajat, kuten kaupoissa myymäläpäälliköt. Näille esimiesasemassa oleville henkilöille kuuluu vastuu työturvallisuuden toteuttamisesta siten kuin tehtävien ja toimivaltuuksien jakamisesta on kyseisessä työpaikassa päätetty. (Työturvallisuuslaki: soveltamisopas 2012, 40.) Työnantajan edustajalle tulee määritellä riittävän tarkasti hänen työtehtävät huomioiden toimiala, toiminnan ja työn luonne sekä työpaikan koko (TyöturvL 2:16 §). Työnantajan tulee esimerkiksi varmistaa, että esimies on pätevä perehdyttämään ja antamaan työopastusta työsuojeluasioista alaisilleen. Esimiehen tehtävä taas on esimerkiksi riittävästi kouluttaa, opastaa ja valvoa työntekijöitä. Ammattipätevyys ei tarkoita aina sitä, että hallitsisi myös työsuojeluun liittyvät tehtävät ja velvollisuudet. Siksi työnantajan tulee tarvittaessa järjestää esimiesasemassa oleville alaisilleen työsuojelukoulutusta. Koulutuksen tulee olla jatkuvaa, jotta työsuojeluosaaminen säilyisi ja kehittyisi. Esimiesasemassa olevat toimihenkilöt ovat yleensä vastuussa työturvallisuudesta oman asemansa ja toimivaltansa rajoissa. Edellytyksenä vastuulle on se, että hänellä on oikeus tehdä itsenäisiä ratkaisuja ja päätöksiä työturvallisuuteen liittyen. (KEY ry 2012, hakupäivä 20.5.2012.) Mikäli työnantajan edustaja tehtäväänsä suorittaessaan aiheuttaa työntekijälle vahinkoa virheellään tai laiminlyönnillään, vastaa työnantaja syntyneen vahingon korvaamisesta. (TyöSopL 1:9 §.)

Työturvallisuusvastuu havainnollistuu tuomioistuimissa, kun harkitaan, onko syyllistytty työturvallisuusrikokseen työssä. Työrikos- ja rikkomusasiat käsitellään käräjäoikeudessa kuten muutkin rikosasiat (Oikeuslaitos 2012, hakupäivä 12.2.2013). Yleensä tuomioistuimissa käsitellään työturvallisuusasioita silloin, kun työtapaturman seurauksena on ollut vakava loukkaantuminen tai kuolema. Perinteisesti työnantajana on yhtiö tai jokin muu organisaatio, joten mahdolliseen rikokseen syyllistyneitä vastuuhenkilöitä joudutaan etsimään työnantajan edustajien joukosta. Tuomioistuimissa ratkaistaan kenen tehtävä on huolehtia työturvallisuudesta työpaikalla ja onko velvollisuuksia laiminlyöty. (RL 47:7 §; Työsuojeluhallinto 2007, 5; Äimälä, Åström & Nyssölä 2012, 187.)

## 2.2 Yksintyöskentelyyn vaikuttavien haitta- ja vaaratekijöiden huomioiminen

Yksintyöskentely on yleensä asiakaspalvelutyötä, jota työntekijä tekee yksin myymälässä, kiosissa, myymälän tai tavaratalon yhdessä kerroksessa tai huolto- ja liikenneasemalla ja jossa työntekijä tavallisesti työskentelee yksin liikkeen aukioloaikana (Kaupan TES 2010 – 2013, 92). Työntekijälle tulee selvittää työhön sisältyvä mahdollinen yksintyöskentely ja siihen liittyvät työturvallisuusriskit. (KEY ry 2012, hakupäivä 20.5.2012.) Yksintyöskentely on turvallisuusriski, etenkin, kun työskennellään ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin ja pyhäpäivinä (Puumi 2009, 8). Työsuojelulainsäädännöksissä ei voida säätää henkilöstön määrästä vaan se on työnantajan oma päätös (KK 1009/2010 vp, 2). Työntekijän työskennellessä yksin tulee työnantajan huolehtia, ettei yksintyöskentelystä aiheudu työntekijän terveydelle haittaa tai vaaraa taikka, että se olisi mahdollisimman vähäistä (TyöturvL 5:29 §). Työntekijällä tulee myös tarpeen vaatiessa olla mahdollisuus taukoihin. Jos työaika on pidempi kuin 6 tuntia vuorokaudessa, on työntekijälle annettava työvuo-ron aikana vähintään tunnin kestävä tauko. Kaupan alan työehtosopimuksen mukaisesti tunnin ruokatauko annetaan, mikäli työaika on yli 7 tuntia vuorokaudessa. Jos työaika on yli 10 tuntia vuorokaudessa, on työntekijällä oikeus halutessaan pitää kahdeksan tunnin työskentelyn jälkeen puolen tunnin tauko. Työntekijällä on oikeus poistua työpaikaltaan, ellei työpaikalla olo ole työn jatkumisen kannalta välttämätöntä. Työnantaja ja työntekijä voivat sopia lyhyemmästä tauosta, jonka tulee kuitenkin vähintään kestää puoli tuntia. Taukoa ei saa sijoittaa työpäivän alkuun eikä loppuun. Kaupan alan työehtosopimuksessa on huomioitu myös kahvitauot. Alle 4 tunnin työvuo-roissa ei ole oikeutta kahvitaukoon, 4-6 tunnin työvuo-oroissa on oikeus yhteen kahvitaukoon sekä yli 6 tunnin työvuo-oroissa on oikeus kahteen kahvitaukoon. (Työaikalaki 9.8.1996/605 6:28 §; Kau-pan TES 2010 – 2013, 32, 92.)

Työpaikoilla esiintyy valitettavan paljon erityyppistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Joskus tilanteet myös johtavat vakaviin seurauksiin. Väkiältä työpaikoilla alkaa olla jo niin tavallista, että siihen tulisi ottaa kantaa jo ammattiin valmistavassa koulutuksessa, jotta erilaisia tilanteita opittaisiin hallitsemaan (Kanerva 2008, 41). Työntekijät saattavat kokea turvattomuuden tunnetta, koska heillä ei ole mahdollisuutta saada apua työkavereiltaan. Yksintyöskentely voi aiheuttaa työnteki-jälle esimerkiksi voimakasta psyykkistä haittaa. Tällaisen haitan aiheuttajina nähdään muun mu-assa se, että yksintyöskentely on pakollista ja siitä ei voi kieltäytyä tai se on pitkäkestoista. Voi myös olla, että työntekijä ei ominaisuuksiensa takia soveltuisi yksintyöskentelyyn. (PAM ry 2012b, hakupäivä 22.5.2012.)

Työpaikalla tehtävän vaarojen arvioinnin tuloksena voi joskus olla se, että yksintyöskentelyä ei voida sallia, koska se on väkivallan uhan osalta liian riskialtista. Esimerkiksi silloin, kun työpaikkaan on kohdistunut lyhyen ajan sisällä useita ryöstöjä. Tällaisissa tapauksissa työpaikalle tarvitaan toinen henkilö paikalle tai mahdollisuus siihen, että toinen henkilö saadaan tarpeeksi nopeasti työpaikalle. (KK 1009/2010 vp, 2; KEY ry 2012, hakupäivä 20.5.2012.) Yksintyöskentelyn luonne huomioon ottaen työnantajan tulee myös järjestää mahdollisuus yhteydenpitoon työntekijän, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Lisäksi työnantajan tulee varmistaa mahdollisuus avun hälyttämiseen. (TyöturvL 5:29.1 §.) Tarkempia säännöksiä yhteydenpidosta, yhteydenpitolaitteista ja muista turvallisuuteen liittyvistä järjestelyistä eri toimialoilla ja tehtävissä, joissa työskennellään yksin, voidaan antaa valtioneuvoston asetuksella (TyöturvL 5:29.2 §). Toistaiseksi tällaisia asetuksia ei ole annettu kaupan alalle. Valtioneuvoston asetuksessa (15.6.2006/475) nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä on yksintyöskentely kielletty nuorilta työntekijöiltä, kun siihen liittyy ilmeisen tapaturman tai väkivallan vaara.

Työolojen suunnittelu on ennakoivaa työsuojelua. Työ ja työolosuhteet tulee järjestää siten, että uhka- ja väkivaltatilanteet voitaisiin ehkäistä jo ennakolta (TyöturvL 5:27 §) Työpaikalle olisi tärkeää suunnitella turvalliset työpisteet ja tarpeen vaatiessa hankkia asianmukaiset turvallisuuslaitteet ja turvallisuusjärjestelyt. Turvallisuuslaitteiden tulisi olla sijoitettuna työntekijän välittömään läheisyyteen, jotta ne olisivat käytettävissä uhka- ja väkivaltatilanteissa. Turvallisuusjärjestelyitä ovat esimerkiksi kameravalvonta, automaattisesti sulkeutuvat ovet, asiakaspalvelupisteen suojaaminen pleksilasilla, vartijat ja hälytyslaitteet. Yhtenä uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisykeinoja nähdään se, että työpaikan ikkunoita ei peitetä esimerkiksi tarroilla ja näin saadaan suora näköyhteys ulkomaailmaan. Muuna väkivallan uhan torjuntakeinoina nähdään työvoiman määrän huomioiminen työvuoro- ja työaikasuunnittelussa. (Kaupan TES 2010 – 2013, 91; KEY ry 2012, hakupäivä 20.5.2012.) Yksi tärkeä tekijä työn suunnittelussa ja mitoituksessa on myös ottaa huomioon työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset. (Saloheimo 2006, 95.) Työturvallisuuslain 2:13 § velvoittaa välttämään ja vähentämään työn kuormitustekijöitä ja henkisiä rasituksia, kuten kiirettä sekä yli- tai alikuormituksen aiheuttamaa haittaa. Joskus työjärjestelyt voivat aiheuttaa kohtuuttomia rasituksia työntekijälle. Rasituksia aiheuttaa esimerkiksi se, että henkilöstömäärä on työmäärään nähden liian vähäinen tai työntekijän tulee työskennellä yksin ja hänellä on koko ajan kiire sekä työtehtävät on suunniteltu tai organisoitu huonosti, jolloin näistä aiheutuu useasti ylitöitä. (KEY ry 2012, hakupäivä 20.5.2012.)

Mikäli työtehtävät edellyttävät yksintyöskentelyä, tulisi työnantajan toimia hyvässä yhteistyössä työntekijöidensä sekä työsuojelu- ja työterveyshenkilöstön kanssa. Jos yksintyöskentelystä aiheutuu vaaraa työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle, voi työsuojeluviranomainen päätöksellään kieltää yksintyöskentelyn. PAMin mukaan yksintyöskentely olisi voitava estää aina, kun se on vaarallista. (TsValvL 3:15-16 §; PAM ry 2012b, hakupäivä 22.5.2012.)

### *Työntekijään kohdistuva häirintä*

Häirintää ei ole työturvallisuuslaissa määritelty. Häirinnällä tarkoitetaan toistuvaa, epäasianmukaista käyttäytymistä jotain tiettyä työntekijää tai työntekijäryhmää kohtaan, jonka tarkoituksena on alistaa, nöyryyttää, sortaa tai uhata häirittyä henkilöä. Häirintä voi olla ahdistelua, pelottelua, kiusaamista tai henkistä väkivaltaa. (Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvirasto 2012a, hakupäivä 23.5.2012.) Häirintä voi olla myös telehäiriköintiä kuten uhkailevia soittoja tai sähköposteja (Puumi 2009, 3). Häirintää voi tapahtua niin esimiehen kuin työkavereiden suunnalta, mutta myös asiakkaalta. Asiakkaan suunnalta tuleva häirintä on aina työväkivaltaa, erityisesti seksuaalinen häirintä voi olla todella ahdistavaa työntekijälle. Kun asiakas ahdistelee tai pelottelee työntekijää työpaikalla, esimerkiksi pyrkimällä liian lähelle työntekijää tai uhkailemalla häntä eri keinoin, aiheuttaa se yleensä huomattavaa stressiä sen uhrille ja hänen työtovereilleen, joskus jopa perheelle ja ystäville. Joissakin tapauksissa työntekijä ei kykyne enää suorittamaan työstään ja jokapäiväisestä elämästään. (Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvirasto 2012a, hakupäivä 23.5.2012.)

Mikäli työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa häirintää, tulee työnantajan asiasta tiedon saatuaan ryhtyä käytettävissään olevin keinoin poistamaan kyseinen epäkohta (TyöturvL 5:28 §). Aina työnantajalla ei ole kuitenkaan mahdollisuuksia puuttua tehokkaasti siihen. Työturvallisuuslain 5:28 § edellyttää, että työnantajalle on annettu tieto työntekijän epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä. (HE 59/2002 vp, 41.) Jos kaikki epäasialliset kohtelut ja häirintätapaukset ilmoitettaisiin esimiehille ja luottamushenkilöille, niin niitä voitaisiin hallita myös paremmin. Työntekijät eivät usein kerro kokemuksistaan, koska eivät joko välitä tai kuvittelevat tehneensä itse jotakin, joka provosoi asiakasta. Työntekijät voivat kenties ajatella, että häirintä kuuluu alan luonteeseen ja se täytyy kestää. Mikäli asiakkaan suunnalta tuleva häirintä alkaa ahdistaa, vaivata tai jopa pelottaa työntekijää, tulisi asialle aina tehdä jotain. (Lehto 2011, hakupäivä 21.5.2012.) Tilanteita voidaan selvittää esimerkiksi keskustelemalla niistä työyhteisössä ja antamalla ohjausta työntekijöille tällaisia tilanteita varten (HE 59/2002 vp, 41). Tarpeen vaatiessa työntekijälle tulee järjestää jälkihoi-

tomahdollisuus (Kaupan TES 2010 - 2013, 91). Pitkäkestoinen häirintä voi aiheuttaa ihmiselle esimerkiksi jälkitraumaattisen stressitilan, ahdistuneisuutta, itsetunnon heikkenemistä, apatiaa ja masentuneisuutta, uniongelmia, ärtyneisyyttä tai jopa itsemurhan. Häirintä voi aiheuttaa sen, että työntekijä ei halua enää työskennellä työtehtävissään, jolloin se aiheuttaa ylimääräisiä poissaoloja ja sen myötä se voi vaikuttaa työntekijän toimeentuloon. (Rauramo 2003, 62; Puumi 2009, 3; Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvirasto 2012a, hakupäivä 23.5.2012.)

### **2.3 Vuokratyöläisen työturvallisuuden varmentaminen**

Ero tavallisen työsuhteen ja vuokratyösuhteen välillä on se, että kahden osapuolen sijaan vuokratyöhön liittyy kolme osapuolta; työntekijä, vuokrayritys ja käyttäjäyritys. Tämä tuo lisähaasteita työntekijän työn turvallisuutta koskeviin perusedellytyksiin kuten perehdyttämiseen. (Hyytinen & Nenonen 2011, osa 1, 3.) Työntekijällä tarkoitetaan vuokrattua työntekijää, joka on tehnyt työsuhteen sellaisen työnantajan kanssa, joka siirtää työntekijän tämän suostumuksen mukaisesti toisen työnantajan eli tilaajan käyttöön. Käyttäjäyrityksellä eli tilaajalla tarkoitetaan elinkeinoharjoittajaa. Käyttäjäyritykselle siirtyy työnteon johtamis- ja valvontaoikeus sekä työnantajalle säädettyt velvollisuudet, jotka liittyvät työn järjestelyihin ja työn tekemiseen. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233 3 §; TyöSopL 1:7.3 §.) Tilaajavastuulaki säätelee tarkemmin tilaajan velvollisuuksista vuokratyövoimaa käytettäessä. Lakia ei sovelleta, jos vuokratyösuhde kestää alle 10 päivää (Tilaajavastuul 4 §). Vuokratyön ominaisuuksiksi voidaan katsoa, että työntekijät ovat yleensä nuoria ja työkokemus on vähäistä. Myös työntekijät sekä työkohteet vaihtelevat suuresti. (Hyytinen & Nenonen 2011, osa 1, 3.) Pidempään kestävässä vuokratyösuhteissa on tarpeellista kertoa työntekijälle myös työterveyshuollon työpaikan tiedottamisen sekä yhteistoiminnan järjestelyt (Työturvallisuuslaki: soveltamisopas 2012, 18).

Vuokratyöntekijään sovellettavien työehtojen tulee olla vuokratyöntekijälle yhtä edulliset kuin heille, jotka käyttäjäyritys olisi voinut palkata samaan tehtävään. Myös tapauksissa, joissa vuokratyöntekijän työnantaja ei ole sidottu työehtosopimukseen eikä ole velvollinen noudattamaan yleissitovaa työehtosopimusta työsuhteissaan, on vuokratyöntekijän työsuhteessa sovellettava työsuhteen säännöksiä tai yleissitovaa työehtosopimusta. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi vuokratyöstä, 19.11.2008, 2008/104/EY, EUVL L 327, 5.12.2008, 10; TyöSopL 2:9-10 §). Työn tilaajan on ennen työn alkamista määriteltävä riittävän tarkasti työn edellyttämät ammat-

titaitovaatimukset sekä työn erityispiirteet ja ilmoitettava nämä vuokratyöntekijän työnantajalle. Työnantaja ilmoittaa nämä seikat vuokratyöntekijälle ja hänen on varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä sopivuus suoritettavaan työhön. Työn tilaajan sen sijaan on huolehdittava vuokratyöntekijän perehdyttämisestä työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarpeen vaatiessa myös työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. (TyöturvL 1:3 §.) Sopimusvaiheessa tulisi muun muassa sopia ja läpikäydä työturvallisuuslaissa ilmenevät perehdytys- ja työopastuskäytännöt, vaaratilanteissa toimiminen ja niistä ilmoittaminen, työtilat, olosuhteet ja niihin liittyvät työturvallisuuden kannalta merkittävät seikat sekä tiedonkulkuasiat. (Hyytinen & Nenonen 2011, osa 1, 5.)

Käyttäjäyrityksen tulee informoida vuokratyöstä työn vaaroista ja erityispiirteistä, työtehtävissä tarvittavista henkilösuojaimista, vuokratyöntekijältä edellytettävästä koulutuksesta, työkokemuksesta sekä terveydentila- ja ammattitaitovaatimuksista (TyöturvL 1:3.2 §). Mikäli vuokratyö ei löydä vaatimuksien mukaista työntekijää tulee tilanteesta neuvotella käyttäjäyrityksen kanssa sekä tarvittaessa muuttaa vuokratyöntekijän työnkuvaa siten, että hänen osaamisensa riittää työn suorittamiseen turvallisesti (Hyytinen & Nenonen 2011, osa 1, 6). Käyttäjäyrityksen antamassa yleisperehdytyksessä kerrotaan työntekijän velvoitteet. Perehdytyksessä mainitaan lisäksi mahdollinen työterveyshuolto, kuinka työntekijän tulee toimia tapaturma-, sairastumis- ja vaaratilanteissa, mainitaan työn muut vaarat ja erityispiirteet sekä mitkä ovat työntekijän työtehtävät ja työhön vaadittava osaaminen. Työntekijälle annetaan myös työsuojeluvaltuutetun yhteystiedot. Käyttäjäyrityksen tulee myös käydä läpi työpaikan turvalliset ja terveelliset työtavat ja näyttää ensiapukaapit, poistumistiet sekä alkusammuttimet. (Hyytinen & Nenonen 2011, osa 1, 7-8). Käyttäjäyrityksen on toisin sanoen huolehdittava yhtä hyvin vuokratyöntekijöiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista kuin omien työntekijöidensäkin. Vuokratyön aloittamisesta tulee ilmoittaa omalle työterveyshuollolle ja yrityksen työsuojeluvaltuutetulle. (TyöturvL 1:3.4 §; Hyytinen & Nenonen 2011, osa 3, 2.)

## **2.4 Työntekijän omat velvollisuudet työturvallisuuden parantamiseksi**

Työntekijän yleiset velvollisuudet säädetään työsopimuslaissa. Työntekijän tulee tehdä työnsä huolellisesti noudattaen määräyksiä, joita työnantaja on hänelle antanut työn suorittamisesta. (TyöSopL 3:1 §.) Työsopimuslakiin sisältyy myös säännös työturvallisuudesta. Työntekijän tulee noudattaa huolellisuutta ja varovaisuutta työtehtävien ja työolojen edellyttämällä tavalla. Työnteki-

jän tulee huolehtia käytettävissä olevin keinoin niin omasta kuin myös muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Työntekijän tulee ilmoittaa työnantajalle työpaikalla havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa tapaturman tai sairastumisen vaaraa. (TyöSopL 3:2 §). Työturvallisuuslakiin on säädetty työntekijän velvollisuuksia melko vähän eikä säädettyjen säännösten rikkomisesta ole asetettu erikseen rangaistus- tai muita seuraamuksia. Työturvallisuuslain säännösten noudattaminen on siis ensisijaisesti työnantajan vastuulla. (Saloheimo 2006, 112.)

Työntekijää koskevat työturvallisuussäännökset on koottu työturvallisuuslain 4 lukuun. Työturvallisuuslain 4:18–22 §:n mukaan työntekijän on huolehdittava asianmukaisesti ja käytettävissään olevin keinoin omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän tulee noudattaa työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita turvallisuuden ja terveellisyysylläpitämiseksi muun muassa huolehtimalla järjestyksestä ja siisteydestä sekä olemalla huolellinen ja varovainen työssään (TyöturvL 4:18.1 §). Työpaikallaan työntekijän tulee vältellä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää tai epäasiallista kohtelua, joka voisi aiheuttaa heidän turvallisuudelle tai terveydelle jonkinlaista haittaa tai vaaraa (TyöturvL 4:18.3§). Työntekijän tulee viipymättä ilmoittaa työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työvälaineissä ja työoloissa havaitut viat ja puutteet. Mikäli työntekijä itse pystyy tekemään havaituille vioille tai puutteille jotain, kuten korjaamaan tai poistamaan ne, tulee hänen tehdä se. Tällöinkin tulee hänen ilmoittaa työnantajalle korjatuista vioista tai puutteista. (TyöturvL 4:19.1 §.) Työnantajan puolestaan täytyy ilmoittaa työntekijälle sekä työsuojeluvaltuutetulle, millaisiin toimenpiteisiin hän on esille tullessa asiassa ryhtynyt tai aikoo ryhtyä (TyöturvL 4:19.2 §).

Työntekijöillä on reagointikeinona oikeus kieltäytyä tekemästä työtä, josta voi aiheutua vakavaa hengen tai terveyden vaaraa. (TyöturvL 4:23.1 §; Saloheimo 2006, 139.) Työstä pidättäytyessään työntekijä määrää oman työpanoksensa käyttämisestä riippumatta siitä, mitä mieltä työnantaja on työn vaarallisuudesta (Saloheimo 2006, 140). Työstä pidättäytymisen ensisijainen tarkoitus onkin suojata työntekijää vaaralta. Jos esimerkiksi yksintyöskentelyssä on joutunut toistuvasti vakavaan vaaratilanteeseen, on työntekijällä oikeus kieltäytyä työskentelemästä yksin. Työstä pidättäytymisen edellyttää kuitenkin vakavaa vaaraa työntekijän terveydelle tai hengelle. (Saloheimo 2006, 141.) Työntekijän tulee ilmoittaa työnantajalle tai tämän edustajalle työstä pidättäytymisestään niin pian kuin mahdollista. Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä niin kauan, kunnes työnantaja on poistanut vaaratekijät tai muutoin huolehtinut, että työ voidaan jatkossa suorittaa turvallisesti. (TyöturvL 4:23.2 §.) Työntekijän tulee kuitenkin suostua tekemään työtä muutoin eli työstä pi-



dättäytyminen ei saa rajoittaa työntekoa laajemmalti kuin se on välttämätöntä. Työntekijä ei ole velvollinen korvaamaan työstä pidättäytymisestä aiheutuvaa vahinkoa (TyöturvL 4:23.3–4 §.) Myös työsuojeluvaltuutetulla on oikeus vaatia vaarallisen työn keskeyttämistä edustamiensa työntekijöiden osalta.

## **2.5 Työolojen valvonta ja rangaistussäännökset**

Työelämässä ja yhteiskunnassa tapahtunut sellaisia muutoksia, että niiden seurauksena myös työn luonne on voinut muuttua henkisesti raskaammaksi. Tämän vuoksi tulisi työssä huomioida myös henkisen työsuojelun rooli. (Rauramo 2003, 61.) Työturvallisuuslaki sisältää käsitteen terveydestä, johon sisältyy myös henkinen terveys (TyöturvL 1:1 §). Henkinen hyvinvointi näkyy työyhteisössä. Se tuntuu ja näkyy hyvänä ja turvallisenä ilmapiirinä, me-henkenä työpaikalla sekä yhteistyön ja toiminnan sujuvuutena. Tekijälleen mitoitettu ja hyvin järjestetty työ saa työn tuntuun mielekkäältä ja sopivan haasteellisena. Mielekkäässä työssä työntekijä pystyy kehittymään ja oppimaan uutta. Keskeinen tekijä on myös hyvä esimies-alainen suhde. (Rauramo 2003, 61.)

Henkiselle hyvinvoinnille voi olla esteenä virheellisesti mitoitettu työ tai työtapa, jolloin se voi olla työntekijälle liian raskasta tai haastavaa. Virheellisesti mitoitettu työ ei tuo uusia oppimiskokemuksia, kehittymismahdollisuuksia tai onnistumisen tunteita työntekijälle. Terveyden ja tuottavuuden kannalta onkin tärkeää, että työn tekeminen sujuu. Oleellista on kiinnittää huomiota niin työmäärään kuin sen sisältöön. Fyysisesti ja sosiaalisesti turvallinen ja terveellinen työympäristö tukee työntekijää sekä työn tekemistä. Jokaisen työntekijän tulisi pystyä vaikuttamaan omiin työoloihinsa ja sen kehittämiseen sekä oman työn määrään ja sisältöön. (Rauramo 2003, 61.) Työntekijöiden edustajien ja työnantajan tulee käsitellä yhteistyössä henkiseen hyvinvointiin kuuluvia asioita sekä huomioida ne työsuojeluohjelmassa (Rauramo 2003, 62).

Työolojen valvonnasta vastaavat työsuojelutoimistot alueillaan. Työsuojeluviranomainen valvoo kohteita sekä tarkastaa työpaikkoja. Työsuojeluviranomaiset vastaavat valvonnasta myös yksityiskentelyn osalta. Valvontaa toteuttaessaan työsuojeluviranomaisen tulee edistää työntekijöiden ja työnantajan välistä yhteistoimintaa. (TsValvL 2:3 §; KK 206/2004 vp, 3.) Valvontatoiminta on kohdistettu henkisen hyvinvoinnin edistämiseen, työtaturmien torjuntaan sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyyn. Työsuojelupiirit ovat jo usean vuoden ajan suunnanneet toimintansa henkisen hyvinvoinnin osalta erityisesti asiakas- ja työpaikkaväkivallan ehkäisyyn niin yksityisen

kuin julkisen sektorin palvelualueiden työpaikoilla. Tarkastuksilla pyritään varmistamaan, että väkivallan riskit arvioidaan ja, että työpaikoilla on toimivat järjestelmät väkivallan uhan ehkäisemiseksi. (KK 206/2004 vp, 3.) Työsuojelutarkastuksia työpaikoille tulee tehdä niin usein ja niin tehokkaasti kuin se on valvonnan kannalta tarpeellista. Erityisen tehokkaasti tulee valvoa työpaikkoja, joissa on olennaisia hengen tai terveyden menettämisen vaaroja. (TsValvL 2:5 §.) Työviranomaisille suunnatuissa koulutuksissa on käsitelty työympäristön tekijöitä myös yksintyöskentelyyn liittyvien haittojen osalta. Työsuojelutarkastajien koulutukset ovat sisältäneet asiakasväkivallan toimintamalleja jälkihoitojärjestelmien luomiseksi sekä tietoa väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja välttämiseen. Koulutusta annetaan edelleen erityisesti työn aiheuttamien henkisten kuormitustekijöiden, väkivallan uhan ja yksintyöskentelyn osalta. (KK 206/2004 vp, 3.)

Työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta annetun lain 5:36 §:ssä on säädetty myös työsuojeluvaltuutetun oikeudesta keskeyttää edustamiensa työntekijöiden työturvallisuutta vakavasti vaarantava työ. Työsuojeluvaltuutetun tulee ilmoittaa työn keskeyttämisestä työnantajalle ennakolta taikka silloin, kun se on vaaraan, työn laatuun ja muihin olosuhteisiin nähden mahdollista tai heti, kun se voi vaaratta tapahtua. Työn keskeyttäminen ei saa rajoittaa työntekoa laajemmalti kuin se on välttämätöntä. Työtä keskeyttäessä tulee huolehtia, että siitä aiheutuva haitta ja vaara on mahdollisimman vähäistä. Työsuojeluvaltuutetulla ei ole velvollisuutta korvata työn keskeyttämisestä aiheutuneita vahinkoja. (TsValvL 5:36.2–4 §.)

Työsuojelusäännöksiä rikkomisesta ilmoitetaan työsuojeluviranomaiselle. Työturvallisuuslain velvoitteiden vähäisestä laiminlyönnistä työnantaja taikka hänen edustaja, voidaan tuomita työturvallisuusrikkomuksesta sakkoon (TyöturvL 8:63.1 §). Työturvallisuusrikkomuksesta tuomitaan myös henkilö, joka luvatta tai ilman pätevää syytä tahallaan taikka huolimattomuudellaan turmelee laitteen, taikka poistaa varoitus- tai ohjemerkin, joka on tarkoitettu ehkäisemään tapaturmaa tai sairastumisen vaaraa työpaikalla (TyöturvL 8:63.2.1 §). Edeltävää rangaistussäännöstä sovelletaan lähinnä ulkopuolisen henkilön tai työntekijän tekoon (Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas 2012, 97). Mikäli työnantaja laiminlyö työturvallisuuden ja työsuojelun edellytyksiä tahallaan tai huolimattomuudellaan, voidaan työnantaja tuomita työturvallisuusrikoksesta (Saloheimo 2006, 183). Työnantaja tai tämän edustaja, joka rikkoo tahallaan tai huolimattomuudesta työturvallisuusmääräyksiä on tuomittava työturvallisuusrikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi. Rangaistus koskee myös työturvallisuuden valvomisen ja työsuojelun laiminlyöntitapauksia. (RL 47:1.1 §.)

### 3 TURVALLISUUDEN HALLINTA LÄHIKAUPASSA

Kaupan alalla merkittävä kuormitustekijä on työntekijöiden turvattomuus. Kaupungeissa ja kasvu-keskuksissa on kaupan alan työntekijöiden arkipäivää kohdata myymälävarkauksia, ryöstöjä, erilaisten päihteiden vaikutuksen alaisia asiakkaita sekä muita odottamattomia tilanteita. Ryöstöt sekä muut häiriöt on suuremmissa kaupoissa saatu vähenemään vartiointivalmiuksien sekä turvallisuusjärjestelmien avulla, kun samaan aikaan pienemmissä liikkeissä turvattomuus yleistyy. Koulutuksella ja teknisillä turvavarustuksilla on parannettu kaupan henkilökunnan turvallisuutta, mutta lopputuloksena työntekijä työskentelee kuitenkin usein yksin ilta- ja yöaikaan ja hänellä on vain rajoitettu mahdollisuus puolustaa itseään tai liikkeen omaisuutta. Ongelmatilanteita esiintyy myös silloin, kun myyjällä olisi tarve taukoon tai myymälässä esiintyy jokin tekninen vika, kuten pullonpalautusautomaatin huoltotarve. Mikäli kaupoissa olisi kaksi työntekijää työssä yhden sijasta, vähenisivät ongelma- ja vaaratilanteet selvästi. Lisäksi fyysisen väkivallan uhka pienentyisi sekä turvallisuus työssä lisääntyisi. Yrityksiä onkin nykytilanteen vuoksi syytä herätellä ajoittain toimimaan turvallisuusasioiden parantamiseksi esimerkiksi erilaisten turvallisuuskampanjoiden merkeissä. (KK 1009/2010 vp, 1; Rauramo 2003, 9, 66.)

#### 3.1 Asiakasväkivallan uhka

Tilastokeskuksen työolotutkimuksen mukaan yhä useampi palkansaaja kokee työssään kiirettä sekä pelkää väkivallan uhan kohteeksi joutumista työpaikallaan. Monet työtä koskevat uhat ja vaatimukset ovat vuosikymmenien aikana lisääntyneet (Tilastokeskus 2004, hakupäivä 22.5.2012.) Väkivallan uhka on lisääntynyt erityisesti naisvaltaisilla palvelu- ja sosiaalialoilla, kuten lähikaupoissa. Pelkästään väkivallan uhka on terveystarve, siksi on tärkeää, että työterveys- huolto huomioi sen terveystarkastuksissa. (Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK 2008, 33.)

Tänä päivänä väkivallalla tarkoitetaan myös henkistä väkivaltaa ja uhkailua. Ryöstö taikka sen yritys, kuin myös varkaus ovat aina uhkatilanteita, jotka voivat päätyä väkivaltaiseen tilanteeseen. Väkivaltainen tilanne on yleensä äkillinen, arvaamaton sekä pelottava kokemus. Pelkästään mahdollisuus kokea väkivaltaa saattaa aiheuttaa työntekijöille turvattomuuden tunnetta, pelkotiloja tai haitallista henkistä kuormitusta. (Rauramo 2003, 64.) Isotaluksen ja Saarelan (2001, 124)

mukaan väkivaltaa eivät ole pelkästään tilanteet, joissa henkilö loukkaantuu vakavasti tai menettää henkensä. Isotalus ja Saarela (2001,124) viittaavat Wynne & al. (1996) tekemään Euroopan komission toimeksiantoselvitykseen, jonka mukaan työväkivallaksi luokitellaan tapahtumat, joissa henkilöitä loukataan, uhataan tai vahingoitetaan heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja, jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä.

Uhka- ja väkivaltatilanteita ovat siis esimerkiksi solvaaminen, töniminen, huutaminen, sanallinen tai fyysinen uhkailu, kiusaaminen, potkiminen, tavaroiden heittäminen, pureminen, raapiminen tai liikumisen estäminen. Vakavimpia tilanteita ovat käsiksi käyminen taikka aseella tai jollain muulla välineellä, kuten huumeneulalla uhkailu. (Työterveyslaitos 2010d, hakupäivä 21.5.2012.) Työpaikoilla yleisintä on asiakkaan aiheuttama uhkailu sanallisesti, kiusaaminen tai pelottelu. Tutkimusten mukaan fyysinen väkivalta on kuitenkin koko ajan lisääntynyt. (Puumi 2009, 3.) Aina uhka- ja väkivaltatilanteet eivät aiheuta vakavia vammoja, mutta seurauksena voi olla pitkäaikaisia henkisiä vammoja sekä pelkotiloja, jotka voivat johtaa jopa työkyvyttömyyteen (Isotalus & Saarela 2001, 124). Uhka- ja väkivaltatilanteet vaikuttavat työnantajan kannalta rekrytoinnin vaikeutumiseen, ne lisäävät työntekijöiden vaihtuvuutta, heikentävät tuloksellisuutta työntekijöiden työssä sekä aiheuttavat menetyksiä taloudellisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteet voivat olla myös muille asiakkaille uhka. Tilanteet vaikuttavat asiakkaiden turvallisuuteen ja heidän asiointiin yrityksessä. Tällöin asiakkaiden asiakaspalaute voi olla välitöntä, jolloin se voi näkyä asiakaskatona. Yleensä myös yrityksen julkisuuskuva huonontuu. (Puumi 2009, 4.)

Isotaluksen tutkimuksen (Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla 2002, 35) mukaan uhka- ja väkivaltatilanteiden lisääntyneeseen määrään ovat voineet vaikuttaa esimerkiksi seuraavat yleiset tekijät:

- väkivaltaa työssä ei pidetä enää hyväksyttävänä ja työhön kuuluvana asiana,
- työväkivaltatilanteista kerrotaan helpommin ulkopuolisille (poliisi, media),
- asiakkaat eivät tottele yhtä herkästi kuin ennen johtuen koulutuksesta, tiedon tasosta ja itsetunnon kohenemisesta,
- myymälävarkaudet ja ryöstöt ovat kasvaneet,
- aukioloajat ovat pidentyneet,
- mielenterveyspotilaiden avohoito yleistynyt.

Yksintyöskentely kaupassa luo osaltaan riskin asiakasväkivallan syntymiselle. Riskiä lisäävät yksintyöskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla, rahan käsittely tai muun halutun tavaran käsittely ja yleensä työskentely kohteessa, jossa henkilöstö määrä on pieni. Lisäksi riskiä lisäävät työskentely alueilla, joilla asutusta on vähän tai muu liiketoiminta on siellä on vähäistä. Myös työpaikan sijainti alueella, joilla tehdään paljon rikoksia, nähdään yhtenä riskitekijänä. (Työterveyslaitos 2010e, hakupäivä 23.5.2012.) Työntekijöiden jaksamisen ja hyvinvoinnin tueksi tulisi miettiä keinoja, joilla myymälöiden henkilöstön kokemaa väkivallan uhkaa voitaisiin ehkäistä sekä turvallisuuden tunnetta lisätä. Ennaltaehkäisyssä on tärkeitä huomioida työssä ja työympäristössä esiintyviä tekijöitä sekä yksilöiden käyttäytyminen mahdollisessa uhka- ja väkivaltatilanteessa. Pienissä myymälöissä tulisi turvallisuutteen kiinnittää erityistä huomiota. (Rauramo 2003, 66.)

### **3.2 Asiakasväkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta**

Työterveyslaitos on luonut KAURIS -menetelmän työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Opas on laadittu työpaikoille asiakasväkivalta- ja uhkatilanteiden ennalta ehkäisyyn ja hallintaan. Menetelmä on kehitetty kaupan alalle, mutta sitä voivat käyttää hyvin myös muut alat. (KAURIS -kartoita uhkaavat työväkivaltariskit 2009.) Väkivaltatilanteita voidaan hallita, kun väkivallan merkit tunnustetaan ajoissa. Silloin voidaan tutkia muun muassa, miten väkivaltatilanteiden syntyminen voitaisiin ennalta estää ja miten eri tilanteissa täytyisi toimia. Jotta tilanteita voitaisiin ennakoida ja hallita, tulisi vaarallisia tilanteita työpaikalla seurata ja analysoida. (Isotalus 2002, 39.) Työväkivallan tehokas hallinta työpaikalla edellyttää yrityksen toimintaperiaatteiden tuntemista, vaarojen tunnistamisen ja arvioinnin eli työntekijöihin kohdistuneiden väkivalta- ja uhkatilanteiden selvittämistä (Isotalus 2002, 40–41).

Tapahtumaympäristön suunnittelulla sekä henkilöstön koulutuksella voidaan vaikuttaa tilanteisiin ja niiden syntymiseen. Koulutuksen avulla pystytään oppimaan tunnistamaan mahdolliset väkivaltatilanteet ja löytämään keinot niiden ratkaisemiseksi. Tapahtumaympäristön suunnittelussa tulisi ottaa huomioon tekniset toimenpiteet kuten, että työntekijä pystyy huomioimaan kaikki liikkeeseen tulevat, siellä olevat ja sieltä lähtevät asiakkaat sekä tietää työtovereidensa tekemisistä. Työpiteet olisi hyvä järjestää siten, että niistä on helppo vetäytyä pakoreitille uhkatilanteissa. Lisäksi huomioidaan valaistus sekä valvonta-, pelastus- ja hälytyslaitteiden olemassaolo. Lukituksella estetään asiattomien pääsy tiettyihin tiloihin. (Isotalus 2002, 39-41; Rauramo 2003, 66–67.) Työympäristössä työntekijän aktiivinen havainnointi nopeuttaa uhkatilanteiden tunnistamista ja toi-

mintaa mahdollisissa kriisitilanteissa (Isotalus 2002, 39). Tehokkaan valvonnan ja jatkuvan seurannan järjestäminen voi olla kuitenkin vaikeaa, mikäli työskennellään yksin hankalissa oloissa ja epätavalliseen aikaan (Kanerva 2008, 59).

Työpaikalla, jossa käsitellään arvoltaan merkittävää omaisuutta tai työssä on esimerkiksi ilmeisen väkivallan uhka, on sallittua järjestää kameravalvonta (Äimälä ym. 2012, 49). Työnantajan tulee määritellä työntekijöihin kohdistuvan valvonnan käyttötarkoitus ja tiedottaa heille valvonnan tarkoituksesta, käyttöönotosta ja valvonnassa käytettävistä menetelmistä. Kameravalvonta kuuluu yhteistoimintamenettelyn piiriin. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759 7:21 §.) Kameravalvonnan tallenteita käytetään pääsääntöisesti vain siihen tarkoitukseen, jota varten valvonta on järjestetty, sisältäen kuitenkin poikkeukset esimerkiksi työpaikkahäirinnän tai tapaturmatilanteiden toteennäyttämisen. (Äimälä ym. 2012, 49.) Tehokkaita hallintakeinoja ovat myös työpaikan toimintatapojen, toimintaohjeiden ja koulutuksen oppiminen, tilanteiden raportointi ja arviointi, jälkihoidon järjestäminen väkivaltatilanteisiin joutuneille sekä koko järjestelmän tehokkuuden arviointi ja kehittäminen. (Isotalus 2002, 40–41; Rauramo 2003, 66.)

### **3.3 Asiakasväkivaltatilanteessa toimiminen**

Kaupan alalla kohdataan toisinaan vaikeita asiakastilanteita. Väkivaltatilanne on vuorovaikutustilanne, jossa tilanteen lopputulokseen vaikuttaa kummankin osapuolen käyttäytyminen. Tilanteita varten tulisi työpaikalla olla laadittuna toimintaohjeet. Toimintaohjeessa tulisi ilmetä esimerkiksi toimintatapaohjeet siihen, kuinka kohdataan sanallista uhkailua asiakkaalta, ohjeet fyysisen väkivallan torjumiseen ja tuntomerkkien havainnointiin sekä teknisten apuvälineiden käyttöohjeet, tilajärjestelyt, tärkeimmät puhelinnumerot, työpaikan pakoreitit, ilmoitusmenettelyt ja jälkihoidon mahdollisuudet. (Rauramo 2003, 64, 67.) Seuraavalla sivulla esimerkki toimintaohjeistuksesta uhkaavan henkilön kohtaamistilanteeseen.

Toimintaohjeita uhkaavan henkilön kohtaamistilanteisiin

1. Mikäli kauppaan ilmaantuu ”epämääräinen” henkilö, kannattaa hänelle keskustella ystävällisesti ja kohteliaasti sekä palvella häntä kuten ketä tahansa muutakin asiakasta.
2. Uhkaavan henkilön kulku pitäisi pystyä rajoittamaan vain asiakastiloissa, mutta ei väkisin tai komentaen vaan rauhallisesti.
3. Jos henkilö on psyykkisesti häiriintynyt tulee häneen yrittää luoda kontakti, jolla luot vaikutuksen turvallisesta ilmapiiristä, koska tällaiset henkilöt ovat useimmiten arkoja ja pelkäävät.
4. Jos henkilö suuttuu, kannattaa henkilön antaa purkaa raivonsa eikä puhua päälle.
5. Voit pyytää ystävällisesti uhkaavaa henkilöä poistumaan, ellei hän ole esittänyt asiaansa uskottavasti, mutta koskaan ei kannata lähteä saattamaan ”epämääräistä” henkilöä ulos, sitä varten ovat vartijat sekä poliisit olemassa.
6. Mikäli et pysty rauhoittamaan vastapuolta, yritä päästä uhkaavasta tilanteesta pois. Ole ovela, huijaa vastapuolta, jotta pääsisit poistumaan ja heti kun pystyt, kutsu apua. Älä käännä selkääsi vastapuolelle, koska silloin hän voi hyökätä, ilman että näet.
7. Mikäli vastapuoli hyökkää ja hänellä on ase, huomioi se, mutta älä yritä ottaa asetta pois. Yritä pysyä rauhallisena, älä ajaudu paniikkiin äläkä menetä kontrolliasi. Jos osaat itsepuolustustaitoja, käytä niitä, mutta harkitusti.

(Työterveyslaitos 2010b, hakupäivä 22.5.2012.)

Työntekijä voi siis käyttäytymisellään vaikuttaa väkivaltatilanteiden etenemiseen. Aggressiivista ihmistä voi rauhoittaa se, että myyjä näyttää ulospäin mahdollisimman rauhalliselta ja maltilliselta sekä käyttäytyy kunnioittavasti toista henkilöä kohtaan. Uhkaava tilanne voidaan laukaista, kun puhutaan neutraalisti, lyhyesti ja selkeästi sekä vain silloin, kun vastapuoli sitä edellyttää. Missään vaiheessa ei kannata olla ylimielinen, komenteleva, halveksuva tai nolata uhkaava henkilöä. Nöyrä, mutta määrätietoinen käyttäytyminen vie pitkälle. Myös se kannattaa muistaa, ettei koskaan jätä työkaveria uhkaavaan tilanteeseen yksin. (Työterveyslaitos 2010b, hakupäivä 22.5.2012.)

*Hätävarjelu, pakkotila ja kiinniotto-oikeus*

Työntekijän puolustaessaan itseään tai työtoveriaan saattaa joskus tulla tarve käyttää voimakkaampia otteita. Työntekijällä on oikeus hätävarjella itseään oikeudettoman hyökkäyksen torjumi-

seksi, jollei teko ylitä sitä, mitä olisi pidettävä kokonaisuus arvioiden puolustettavana (RL 4:4 §). Edeltävällä tarkoitetaan sitä, että voimaa saa käyttää vain sen verran kuin hyökkäyksen torjuminen vaatii ja hätävarjelu on lopetettava välittömästi, kun vaara on ohi. Ennakolta ei voi siis hätävarjella itseään eikä vanhaa tapahtumaa voi kostaa, vaan tilanteen ja vaaran on oltava todellinen ja sen hetkinen. (Puumi 2009, 25.)

Työntekijä saattaa myös joutua turvautumaan pakkotilatekoon. Esimerkiksi puolustaessaan työtoveriaan, jolloin on oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan pakottavan ja välittömän vaaran torjumiseksi tarpeellista tehdä pakkotilateko, huomioiden pelastettavan edun ja teolla aiheutetun haitan ja vahingon suuruus ja laatu, muut olosuhteet sekä vaaran alkuperä (RL 4:5 §). Pakkotilan perusteella voidaan siis esimerkiksi sitomalla, kiinnipitämällä tai muulla tavoin estää henkilöä vahingoittamasta itseään tai muita. Mikäli välittömän vaaran torjumiseksi ei ole muuta vaihtoehtoa, oikeuttaa pakkotila ihmisen perusoikeuksien loukkaamiseen. (Puumi 2009, 25.)

Pakkokeinolain (30.4.1987/450) 1:1 §:ssä säädetään jokamiehen kiinniotto-oikeudesta. Jokainen saa ottaa kiinni verekseltään tai pakenemasta tavatun rikoksenteijän, mikäli rikoksesta saattaisi seurata vankeutta tai rikos on esimerkiksi lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus tai lievä luvaton käyttö. Jos kiinniotettava tekee vastarintaa tai pakenee, saa kiinniottaja käyttää tarpeellisia voimakeinoja saadakseen kiinni rikoksenteijän. Huomioon kuitenkin ottaa rikoksen laatu, kiinniotettavan käyttäytyminen sekä tilanne muutenkin. Kiinniotettava tulee luovuttaa poliisille viipymättä. Kiinniotto-oikeutta ei ole järjestyslaissa (27.6.2003/612) säädettyissä järjestyksirikkomustapauksissa eli esimerkiksi metelöinnistä, häiriköinnistä tai rikoslain ilkivaltatapauksissa.

Viranomaisen apuun on turvauduttava rikoksen kautta menetetyissä tai muutoin kadotetuissa irtaimen omaisuuden takaisin hankkimistapauksissa. Itseapu on kuitenkin sallittu, mikäli omaisuuden takaisin ottamiseen ryhdytään välittömästi rikoksen tapahduttua tai muissa tapauksissa omaisuus otetaan takaisin, kun ei ole ollut saatavilla riittävää ja oikea-aikaista viranomaisapua. Omaisuuden takaisinottamisessa sallitaan suhteellinen voimakeinojen käyttö, kun otetaan huomioon uhkaavan oikeudenmenetyksen suuruus ja todennäköisyys sekä tapahtuneen oikeudenloukkauksen ilmeisyys. (Pakkokeinolaki 1:2a §.)



### 3.4 Asiakasväkivallan raportointi ja ilmoittaminen

Joutuessaan työpaikallaan uhka- ja väkivaltatilanteeseen, tulisi työntekijän aina ilmoittaa asiasta työpaikan esimiehelle sekä erikseen sovittavalla tavalla työsuojeluhenkilöstölle, työpaikan turvallisuudesta vastaaville henkilöille ja työterveyshuoltoon. Uhka- ja väkivaltatilanne on aina työtapa- turma ja siitä on tehtävä ilmoitus myös työnantajan tapaturmavakuutusyhtiölle. Ilmoitus on tehtävä aina, myös silloin, kun uhka- ja väkivaltatilanteesta ei ole aiheutunut kenellekään sairauslomaa vaativaa vammaa. (Puumi 2009, 33.)

Työpaikalla esiintyviä väkivalta- ja uhkatilanteita on seurattava kirjallisesti. Työnantajan tulee antaa ohjeet, mitkä tilanteista kirjataan sekä mitä tietoja niistä kirjataan. Seurannan tarkoituksena on saada kokonaiskuva ongelmasta ja parantaa sen avulla turvatoimia tai tuoda niitä tarvittaessa lisää. (Työsuojeluhallinto 2010, 15.) Työpaikoilla on yleensä tarkoitusta varten oma lomake. Lomakkeeseen merkitään esimerkiksi tapahtuma-aika ja -paikka, osalliset, tapahtuvan kulku ja seuraukset, jatkotoimenpiteet sekä yhteystiedot uhrilta ja työpaikalta. (Puumi 2009, 33.)

Työpaikalla tulisi sopia, kuka hoitaa ilmoituslomakkeiden keräämisen ja laatii seurantatilastot. Seurantatilastoihin merkitään uhka- ja väkivaltatilanteiden määrät, osalliset, tapahtuman kuvaukset ja suoritettavat toimenpiteet. Tilastot raportoidaan säännöllisesti johdolle ja työpaikan esimiehelle. Mikäli uhka- ja väkivaltatilanteita tapahtuu usein, olisi suositeltavaa tehdä raportointi kuukausittain. Vakavista tilanteista tulee ilmoittaa aina välittömästi. Yleensä raportoinnista vastaa työsuojeluhenkilöstö tai turvallisuushenkilöstö. (Puumi 2009, 33.)

#### *Viranomaiselle ilmoittaminen*

Poliisin tehtävänä on yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen (Poliisilaki 7.4.1995/493 1:1 §). Poliisin velvollisuus on tulla apuun, jos on kyseessä poliisitehtäviin kuuluva tilanne tai asia. Poliisia pyydetään hätäilmoituksella apuun hätäkeskuksen kautta. (Puumi 2009, 24.)

Jokaisella ihmisellä on oikeus ilmoittaa poliisille rikoksesta, mutta ilmoittamisvelvollisuudesta säädetään erikseen rikoslain 15:10 §:ssä. Poliisille tulisi ilmoittaa vakavasta väkivaltatilanteesta, kuten aseellisesta ryöstöstä tai pahoinpitelystä. Asianomistajarikoksiin luetaan esimerkiksi laiton

uhkaus, kunnianloukkaus tai pakottaminen ja näissä tapauksissa uhrin tulisi itse esittää rangaistusvaatimus, jotta asian käsittely etenee esitutkintaan. Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa, esimerkiksi pahoinpitelystä, esitutkinta käynnistyy aina, vaikka uhri ei itse esittäisi rangaistusvaatimuksia. (RL 24:9 §, RL 25:7 & 8 §; Puumi 2009, 25; Työsuojeluhallinto 2010, 15.)

Yleensä työpaikalla tapahtuneissa väkivaltatilanteissa on kyse pahoinpitelystä tai laittomasta uhkailusta. Useasti työntekijä on kuitenkin haluton tekemään rikosilmoituksen, koska ei halua joutua mukaan raskaaseen prosessiin. Työntekijä voi kokea rikoksen jälkeisen tilanteen uhkaavana ja ristiriitaisena ja jättää siksi syytteen nostamatta. Rikosilmoituksen tekemällä uhka- ja väkivaltatapaukset saadaan näkyvämmäksi ja samalla viestitään tekijöille, että kyseisellä työpaikalla väkivaltainen käyttäytyminen aiheuttaa oikeita seuraamuksia tekijöille. (Puumi 2009, 28.) Oikeusministeriön laatima työryhmä ehdotti toukokuussa 2009 mietinnössään (Pahoinpitelyrikos läheissuhteissa ja työpaikalla), että asiakaspalvelijaan kohdistuva lievä pahoinpitely säädettäisiin virallisen syytteen alaiseksi, kun rikoksen tekijä on ulkopuolinen henkilö, kuten asiakas (Oikeusministeriön työryhmämietintö 2009:11, 49). Hallitus teki mietinnön pohjalta esityksen (HE 78/2010 vp.), joka hyväksyttiin ja rikoslain 21 luvun 16 §:ään tehtiin muutos syyteoikeuteen. Muutos tuli voimaan vuonna 2011. (Laki rikoslain 21 luvun 16 §:n muuttamisesta 10.12.2010/1082.)

### **3.5 Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneen ensiapu ja jälkihoito**

Mikäli työntekijälle on tullut fyysisiä vammoja uhka- ja väkivaltatilanteissa, tulee niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehtia hankkimalla uhrille ensiapua tai soittamalla ambulanssi (Puumi 2009, 30). Ensiapuvalmiutta täytyy työpaikalla suunnitella sekä ylläpitää vaarojen ja työolosuhteiden vaatimalla tasolla. Työpaikat jaetaan kolmeen ryhmään sen mukaan, onko työpaikalla vähäinen, ilmeinen vai erityinen tapaturmanvaara. Ensiapukoulutus ja ensiaputarvikkeiden määrä mitataan ryhmien mukaan. Lisäksi etäisyys terveystalouksista vaikuttaa työpaikan ensiapuvalmiusvaatimukseen. Jokaista 25:tä työntekijää kohden tulee työpaikalla olla vähintään yksi ensiapukoulutuksen saanut henkilö. Ensiaputaitoisista henkilöistä on laitettava tiedot nähtäväksi sopivaan paikkaan työpaikalle esimerkiksi taukotiloihin. Tämän lisäksi työpaikalle tulee nimetä ensiapukäyttäjän hoitaja. (Rauramo 2003, 58.) Jos fyysisiä vammoja ei ole syntynyt, annetaan työntekijälle aikaa rauhoittua ja toipua tapahtuneesta. Työtehtävät keskeytetään ja annetaan mahdollisuus käydä läpi tapahtunutta muiden kanssa. Kokemuksen jälkeen työntekijää ei tulisi päästää yksin kotiin

vaan huolehtia hänelle turvalliset kotimatkatjärjestelyt ja lisäksi huolehtia, että hänen kanssaan olisi kotona joku tukihenkilö. (Puumi 2009, 30–31.)

Väkivalta tai sen uhka on vakava asia, josta voi aiheutua paitsi fyysisiä myös psyykkisiä vammoja (Työsuojeluhallinto 2011, hakupäivä 8.10.2012). Koetut uhka- ja väkivaltatilanteet aiheuttavat jokaiselle ihmiselle erilaisia jälkioireita. Monesti kokemuksista aiheutuu traumaattinen kriisi. Traumaattisessa kriisissä ilmenee ensin shokkivaihe, joka voi kestää muutamasta minuutista tunteihin. Toisena vaiheena ilmenee reaktiovaihe, joka yleensä tulee viimeistään kolmen päivän kulluttua tapahtuneesta. Tässä vaiheessa koetaan tavallisesti pelkotiiloja, syyllisyyttä, masennusta, kiukkua ja vihaa. Kolmantena vaiheena ilmenee käsittelyvaihe, jolloin aletaan ymmärtämään ja käsittelemään tapahtunutta sekä omia tuntemuksia. (Työterveyslaitos 2010c, hakupäivä 11.5.2012.) Tavallisesti psyykkisinä stressioireina ilmenee esimerkiksi unettomuutta tai painajaisunia, ärtymystä, epäsosiaalisuutta, levottomuutta, kiihtyneisyyttä, tunnetta, ettei ole ”oma itsensä” sekä muistikuvia tapahtumasta. Joskus oireiden jatkuessa pitkään voi siitä seurata masentuneisuutta, liiallista lääkeaineiden käyttöä tai alkoholin kulutusta, työtapaturmien kasvua tai jopa äärimmillään väkivallan kohteeksi joutuneen henkilön itsemurha. Mikäli stressioireet jatkuvat pitkään, olisi hyvä hakea apua esimerkiksi työterveyshuollosta. (Työterveyslaitos 2010c, hakupäivä 11.5.2012.) Niin kriisitilanteissa kuin läheltä piti -tilanteissa ja muissa tunnerasitusta aiheuttaneissa tilanteissa voidaan työntekijälle antaa henkistä jälkihoitoa. Hoitoa antaa yleensä työterveyshuolto, mutta hoitoa saa myös kriiseihin erikoistuneilta henkilöiltä. (Rauramo 2003, 59.)

Ihminen saattaa torjua tunteensa uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen ja olla sitä mieltä, ettei tarvitse apua eikä hoitoa. Uhka- ja väkivaltatilanteet tuovat lähes poikkeuksetta jokaiselle ihmiselle jälkioireita, jolloin voidaan vain painottaa jälkihoidon merkitystä. (Työterveyslaitos 2010a, hakupäivä 21.5.2011.) Väkivalta-alttiilla työpaikalla tulee olla valmius työntekijän ohjaamiseksi välittömään jälkihoitoon (Työsuojeluhallinto 2011, hakupäivä 8.10.2012). Esimiehen olisi tärkeää ohjata työntekijänsä terveydenhuollon ammattilaisen hoitoon tai olla valmis itse keskustelemaan ja käymään läpi tapahtunutta työntekijänsä kanssa. Myös työkavereilta saatava sosiaalinen tuki on avuksi toipumisessa. (Työterveyslaitos 2010a, hakupäivä 21.5.2011.) Jälkihoito pyritään aloittamaan 1-2 vuorokauden kulluttua tapahtuneesta. Tarkoituksena on, että hoito vähentäisi ja lieventäisi rikoksen uhrille aiheutuneita henkisiä vammoja sekä muita haittavaikutuksia ja työntekijä pääsisi mahdollisimman pian takaisin normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiinsa. (Työsuojeluhallinto 2011, hakupäivä 8.10.2012.) Tapahtumien jälkeen työntekijä ei ole täysin työkykyinen ja voi

joutua olemaan sairauslomalla. Pitkiä sairauslomia asiantuntijat eivät kuitenkaan suosittele, vaan työhön voi palata tekemällä esimerkiksi lyhyempää työvuoroa. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009, 49.)

### **3.6 Työntekijän oikeus korvauksiin**

Ensisijaisesti työntekijällä on oikeus vaatia korvauksia rikoksentekijältä, mutta rikosvahinkolain (29.12.2005/1204) 1 luvun 1 §:n mukaan rikoksella aiheutettua vahinkoa voidaan korvata lisäksi valtion varoista. Korvaus edellyttää, että hakija on ilmoittanut rikoksesta poliisille ja vaatinut vahingonkorvausta rikoksentekijältä. Korvauksien saamista ei estä se, että syyllistä ei ole saatu selville. Rikosvahinkolain mukainen korvaus on kuitenkin muiden lakien nojalla suoritettaviin korvauksiin nähden viimesijainen. Rikosvahinkolain mukaan voidaan korvata useammanlaisia vahinkoja kuin tapaturmavakuutuslain mukaan. (Saloheimo 2006, 217) Esimerkiksi henkisestä kärsimyksestä, kivusta ja särystä, sairaanhoitokuluista tai muusta tilapäisestä tai pysyvästä haitasta kuten traumaperäisestä stressihäiriöstä voidaan saada korvauksia (RikosvahinkoL 2:4, 9 §; Saarela ym. 2009, 52).

Työntekijällä on myös oikeus tietyissä tapauksissa saada työtapaturmasta korvausta. (Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608 1:1 §). Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta suoritetaan korvausta myös hänen omaisilleen sekä hautausapua (TapVL 1:1.2 §). Työtapaturmalla tarkoitetaan tapaturmaa, joka aiheuttaa vamman tai sairauden. Työtapaturma on tapahtunut joko työssä, työpaikalla tai työpaikkaan kuuluvalla alueella, matkalla asunnosta työpaikalle tai päinvastoin tai hänen ollessaan työnantajan asioilla. Työtapaturmaksi katsotaan myös työntekijän yrittäessä varjella tai pelastaa työnantajansa omaisuutta tai työtehtäviensä yhteydessä ihmishenkeä (TapVL 1:4.1 §). Pahoinpitelystä työntekijälle aiheutunut vamma katsotaan tapaturmavakuutuslain mukaisesti työtapaturmaksi, josta on tehtävä ilmoitus vakuutuslaitokselle (TapVL 1:4a §; Rauramo 2003, 67). Työtapaturmaan luetaan lisäksi tapaturma, joka on aiheutunut aseellisesta selkkauksesta. Työtapaturmana korvataan myös muun kuin työtapaturman aiheuttaman vamman tai sairauden olennainen paheneminen, kun se on todennäköisesti aiheutunut työtapaturmasta. (TapVL 1:4.2-3 §.)

Seuraavassa kaksi korkeimman oikeuden tapausta, joissa työntekijällä oli oikeus korvauksiin.

**KKO:1980-II-33.** Postitoimihenkilö A, joka oli työpaikallaan joutunut ryöstöryhtymisen kohteeksi, oli kohta sen jälkeen alkanut saada ahdistus- ja pelkotiloja, joiden vuoksi hän oli ollut sairauslomalla. Sairastumista pidettiin työtapaturman aiheuttamana, vaikkei A ollut saanut ryöstöryhtymyksessä ulkoisesti havaittavaa vammaa.

**KKO:1998:145.** Pankkivirkailija A, joka oli työpaikallaan joutunut ryöstön kohteeksi, oli sittemmin hakeutunut psykiatriseen hoitoon muun muassa univaikeuksien, painajaisten, pelkotilojen ja ahdistuksen vuoksi. A:n ryöstön yhteydessä kokeman epätavallisen voimakkaan uhan seurauksena hänelle katsottiin kehittyneen viiveellä ilmennyt traumaperäinen stressireaktio, joka oli korvattava työtapaturmana.

Työntekijän tulee viipymättä ilmoittaa työnantajalleen tapaturmasta, joka hänelle on tapahtunut. Työnantajan tulee vaadittaessa antaa tiedoksiannosta todistus. Työnantajan tulee tämän jälkeen tehdä viipymättä ilmoitus vakuutuslaitokselle tapahtuneesta tapaturmasta, jonka johdosta vakuutuslaitos voi olla korvausvelvollinen. (TapVL 4:39.1 §.)

Mikäli työtapaturma on aiheuttanut kuoleman tai vaikean vamman, tulee työnantajan ilmoittaa asiasta viipymättä poliisille. Tämän jälkeen poliisi tekee asiasta tapahtumapaikalla poliisitutkinnan, johon on kutsuttava työnantaja tai hänen edustajansa. Poliisitutkinnasta täytyy antaa ilmoitus työsuojeluviranomaiselle ja tapaturmassa vamman saaneelle henkilölle tai hänen edustajalleen. Tutkintapöytäkirjasta toimitetaan jäljennös vakuutuslaitokselle ja tutkimusta pyytäneelle sekä pyynnöstä myös asianosaiselle. (TapVL 4:39.4 §.) Työnantajalla voi olla tuottamusperusteinen korvausvastuu, mutta se velvoittaa, että jotakin työnantajan velvoitetta ei ole noudatettu. Työnantajan tulee olla siis laiminlyönyt väkivallan uhan torjumista. Työnantajan korvausvastuu perustuu joko työsopimuslakiin tai vahingonkorvauslakiin (31.5.1974/412). (Saloheimo 2006, 218.)

## 4 YKSINTYÖSKENTELYN TURVALLISUUS OULUN SEUDUN LÄHIKAUPOISSA

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus, tutkimustehtävät sekä tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä selvitettiin mitä velvollisuuksia lait määräävät lähikauppojen työntekijän työturvallisuuteen liittyen ja erityisesti selvitettiin Oulun seudun lähikaupoissa työskentelevien tämän hetkinen yksinyöskentelyn turvallisuustilanne. Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin kyselytutkimuksella, millaisia haasteita yksinyöskentelyn turvallisuudessa on sekä, kuinka yksinyöskentelyn turvallisuutta voidaan parantaa. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n Oulun toimipiste aikoo hyödyntää tutkimustuloksia lähikauppojen työntekijöiden yksinyöskentelyn turvallisuutta parantaakseen. Kyselytutkimuksen alakysymyksillä selvitettiin muun muassa:

- Kuinka hyvin lain määräämiä velvollisuuksia noudatetaan, esimerkiksi raportointitilanne?
- Millainen on tämän hetkinen työpaikkojen ohjeistus-, perehdytys-, ja varautumistilanne? Kaivataanko lisäperehdytystä?
- Millainen on tämän hetkinen turvallisuuden taso lähikaupoissa?
- Kuinka paljon työntekijät yksinyöskentelevät?
- Millaisena yksinyöskentely koetaan?
- Millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita yksinyöskentelyssä valituissa lähikaupoissa esiintyy? Kuinka yleisiä ne ovat? Ketkä aiheuttavat tilanteita? Mitkä tilanteet pelottavat?
- Hoidetaanko uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkihoito asianmukaisesti?
- Mitä yksinyöskentelyn turvallisuuden parantamiseksi voitaisiin tehdä paremmin?

Kyselytutkimus toteutettiin tilastollisena tutkimuksena eli kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin. Tutkimusta varten laadittiin kyselylomake (liite 1) Oulun seudun lähikaupoissa työskenteleville henkilöille, jonka avulla saatiin kerättyä tarvittava tieto työntekijöiden tämän hetkisestä yksinyöskentelyn turvallisuudesta. Tilastollinen tutkimusmenetelmä valittiin, jotta saataisiin mahdollisimman monelta työntekijältä informaatiota.

Tässä tutkimuksessa perusjoukko otettiin PAMin jäsenrekisteri Lyytistä. Jäsenrekisteristä otettiin otos Oulun seudun alueella Sale-, Siwa- tai Valintatalo-myyvälöissä työskentelevien henkilöiden osoitetiedoista. Elokuussa 2012 valittiin kaikki PAMin jäsenrekisteristä löytyvät henkilöt, jotka oli-

vat ilmoittaneet työskentelevänsä kyseisissä myymälöissä Oulun seudun alueella. Kriteereitä vastaavia henkilöitä oli jäsenrekisterissä 177 kappaletta. PAMin palveluneuvoja auttoi tässä vaiheessa tutkimusta. Hän auttoi muun muassa tulostamalla tutkimushenkilöiden osoitetarrat PAMin Oulun toimipisteessä liimaamalla osoitetarrat valmiiksi postituskuoriin. Tämän jälkeen Oulun toimistolla kopioitiin valmis kyselylomake ja kyselylomakkeet postitettiin palautuskuoren kanssa, jotta henkilö pystyi palauttamaan kuoren takaisin Oulun toimipisteeseen. Kuoret postitettiin elokuun 17. päivä 2012. Palautusajaksi määritettiin kaksi viikkoa, joten viimeinen palautuspäivä oli 3.9.2012.

#### **4.2 Tutkimuksen vaiheet ja kyselyn toteutus**

Kyselylomakkeen suunnittelu aloitettiin miettimällä opinnäytetyön tavoitteita sekä tutkimusongelmia, jotka oltiin aikaisemmin mietitty valmiiksi. Kyselylomakkeen kysymyksistä tuli saada vastaukset opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin ja niiden alakysymyksiin. Opinnäytetyön tietoperusta oli apuna muodostamassa kysymysten lopullista sisältöä. Kaikkiin kysymyksiin ei löytynyt sopivaa teoretietoa taustaksi, joten kyselylomakkeella haettiin lisäksi uutta kartoitettavaa tietoa. Oman haasteensa toi myös lomakkeen laadinta, joka toteutettiin Microsoft Officen Excel-ohjelmalla ja tästä tiedostosta muunnettiin PDF-tiedosto. Kysymyksiä määrä, muoto ja pituus täytyi saada pidettyä kohtuullisena, jotta vastaajat jaksoivat lukea kysymykset sekä vastata niihin. Kysymysten laatiminen oli haastavaa ja aikaa valmiin version tekemiseen meni monta viikkoa. Ensimmäinen versio kyselylomakkeesta esiteltiin kahdella kaupan alalla työskentelevällä henkilöllä ja he antoivat palautetta kyselylomakkeesta sekä kysymyksistä, jotka sitten korjattiin paremmin ymmärrettäviksi. Kyselylomakkeeseen esimerkiksi lisättiin alkuun yksinkertaiset fakta-kysymykset, kuten työskenteleekö vastaaja lähikaupassa tai onko työskennellyt vuoden 2012 aikana sekä työskenteleekö vastaaja toisinaan yksin, koska oletuksena oli, että kaikki jäsenrekisterin tiedot eivät ole ajantasaiset. Mikäli vastaukset olivat ei, vastaajaa pyydettiin palauttamaan tyhjä lomake, jotta oltaisiin saatu tietoa myös siitä, miksi mahdollisesti vastaajat jättivät vastaamatta. Kyselylomakkeeseen lisättiin myös kysymys myyjä-vartijoista, koska he ovat uusi turvallisuuskokeilu kaupan alalla.

Lopullinen versio sisälsi myös muita fakta-kysymyksiä, jolloin oletettiin, että vastaaja vastaa kysymyksiin totuudenmukaisesti, esimerkiksi työasemansa. Kyselylomakkeessa oli lisäksi paljon monivalintakysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot annetaan valmiiksi ja niihin on yleensä helppo

ja nopea vastata. Lisäksi kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, joilla hankittiin tietoa työntekijöiden kokemuksista ja mielipiteitä sekä uutta tietoa, jota ei ole voitu tietää ennalta tietoperustasta. Kyselylomakkeeseen tuli 27 kysymystä. Kyselylomakkeen alussa olevat kysymykset (1-7) kärsivät taustatietoja vastaajista. Näitä olivat myymälän sijaintitiedot, työntekijän asema, työsuhde, sukupuoli, ikä, työkokemus ja yksintyöskentelyn määrä. Seuraavat kysymykset (8-14) selvittivät yksintyöskentelyn turvattomuuteen liittyviä tekijöitä. Lopuilla kysymyksillä (15-28) haettiin tietoa turvallisuuden tasosta, lakien määräämistä velvollisuuksista ja työntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia.

Kyselomake esitettiin PAMin Oulun toimipisteen neljälle henkilöstöön kuuluvalla henkilöllä, ohjaavalle opettajalle sekä tilastotieteen opettajalle. Kaikki hyväksyivät lomakkeen. Tämän jälkeen kyselylomake kopioitiin ja postitettiin kohderyhmälle. Palautetut lomakkeet noudettiin PAMin Oulun toimistolta syyskuun lopussa, jonka jälkeen alkoi lomakkeiden lukeminen ja avointen kysymysten litteroiminen eli puhtaaksi kirjoittaminen. Kyselylomakkeiden tulokset kirjattiin tilastollisien analyysien SPSS Statistics 21.0.0 -ohjelmaan. Ohjelmalla selvitettiin eri kysymysten vastauksien hajontaa sekä ohjelman avulla pystyttiin muodostamaan taulukointeja. Lopuksi tutkimustulokset siirrettiin Microsoft Officen Word- ja Excel-ohjelmistoon, jolla pystyttiin tekemään selkeämpiä taulukoita ja kaavioita vastauksista.

### **4.3 Kyselytutkimuksen tulokset**

Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 177 kappaletta. Lomakkeita palautettiin 60 kappaletta. Vastausprosentti oli 33,9. Palautetuista lomakkeista 4 oli tyhjiä, eikä niitä voinut ottaa mukaan tutkimukseen. Loput 56 lomaketta olivat kelpollisia, tosin joissakin lomakkeissa oli muutamiin kysymyksiin jätetty vastaamatta. Vastaamattomia oli paljon, 117 kappaletta, vaikka lomakkeessa pyydettiin palauttamaan tyhjä lomake, mikäli ei työskennellyt pienessä lähikaupassa tai jos ei työskennellyt yksin. Syy tähän ei ole tiedossa. Tutkimuksen tulokset esitellään seuraavassa kappaleessa. Ne on ryhmitelty tutkimuskysymysten mukaisesti.



### 4.3.1 Yksintyöskentelevien työntekijöiden taustatiedot

#### *Myymälän sijainti*

*"Työpaikkani on yllättävän rauhallisella paikalla ja pelottavia tilanteita hyvin vähän. En voi ajatellakaan, että menisin Oulun Tuiraan työskentelemään yksin." (Myyjä, yli 10 vuotta alalla)*

Vastauksia kyselyyn saatiin tasaisesti usealta eri alueelta. Vastajista useimpi työskenteli alueilla 3 (Kaijonharju, Koskela, Kuivasjärvi, Kuivasranta, Pyykösjärvi, Toppila ja Tuira), joissa työskenteli 30 prosenttia vastanneista (Taulukko 1). Vastanneista vähiten työskenteli alueilla 4 (Herukka, Hönttämäki, Patela, Rajakylä, Ylikiiminki), joissa työskenteli 11 prosenttia kaikista vastanneista. Kysymykseen jätti vastaamatta 7 prosenttia vastanneista.

*TAULUKKO 1. Työntekijöiden työpaikan sijainti*

Myymälän sijainti		Vastaajien lkm	%
Alue 1	Heinäpää, Höyhtyä, Intiö, Karjasilta, Mäntylä, Myllytulli, Nokela	10	18
Alue 2	Haapalehto, Hintta, Kaakkuri, Kastelli, Kaukovainio, Knuutila, Maikkula, Myllyoja	8	14
Alue 3	Kaijonharju, Koskela, Kuivasjärvi, Kuivasranta, Pyykösjärvi, Toppila, Tuira	17	30
Alue 4	Herukka, Hönttämäki, Patela, Rajakylä, Ylikiiminki	6	11
Alue 5	Hailuoto, Haukipudas, Jääli, Kello, Kempele, Lumijoki, Muhos, Oulunsalo, Temmes, Tupos	11	20
	Yhteensä	52	93
Puuttuva		4	7
Yhteensä		56	100

### ***Sukupuoli- ja ikärakenne sekä työntekijöiden asema***

Kyselyyn vastanneista selvä enemmistö oli naisia. Naisten osuus vastanneista oli 88 prosenttia ja miesten osuus vastanneista oli 11 prosenttia. Yksi henkilö jätti vastaamatta sukupuolensa. Työntekijän asemaa kysyttäessä annettiin kaksi työtehtävänimikettä. Vastanneista 72 prosenttia oli myyjä ja esimiesasemassa vastanneista oli 28 prosenttia. Kolme henkilöä jätti vastaamatta työasemansa.

Lähikauppojen työntekijöiden iät vaihtelivat. Oulun seudun lähikaupoissa työskentelee kaiken ikäisiä ihmisiä. Kysymyksessä iät oli jaettu viiteen ikäluokkaan. Vastajista suurin osa oli 21-30 -vuotiaita. Kyseiseen luokkaan sisältyi 31 prosenttia vastanneista (Taulukko 2). Yksi henkilö jätti vastaamatta ikänsä.

*TAULUKKO 2. Vastajien ikärakenne*

Ikäluokittelu	lkm	%
20 tai alle	2	4
21-30	17	31
31-40	11	20
41-50	11	20
51 tai enemmän	14	25
Yhteensä	55	100

### ***Työsuhteet ja työkokemus***

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä vähän yli puolet (58%) työskenteli vakituudessa työsuhteessa. Vakituista työntekijöistä kahdeksan vastasi kysymykseen kahdella vastauksella ja ilmaisivat tekevänsä osa-aikaista työtä (alle 37,5 tuntia viikossa), joka on 25 prosenttia kaikista vakituudessa työsuhhteessa työskentelevistä. (Taulukko 3.) Lähikaupan työntekijät olivat selvästi tehneet pitkää uraa kaupan alalla, koska noin puolet vastanneista (51%) vastasi työskennelleensä yli 10 vuotta kaupan alalla. Alle vuoden työkokemusta oli vain 4 prosentilla vastanneista. (Taulukko 4.) Yksi henkilö ei vastannut kysymyksiin.

*TAULUKKO 3. Vastaajien työsuhde*

Työsuhdetyyppi	lkm	%
Vakituinen	32	58
Määräaikainen	4	7
Osa-aikainen	19	35
Vuokratyö	-	-
Kesätyö	-	-
Yhteensä	55	100

*TAULUKKO 4. Työkokemus lähikaupassa/ -kaupoissa*

Työvuodet	lkm	%
alle vuosi	2	4
1-5 vuotta	12	22
6-10 vuotta	13	23
yli 10 vuotta	28	51
Yhteensä	55	100

## **Yksintyöskentelyn määrä**

*”Yksintyöskentely on lisääntynyt pitkien aukioloaikojen myötä. (Esimies, yli 10 vuotta alalla)*

*”Huolestuttavaa, että omassa työpaikassa yksintyöskentely lisääntynyt koko ajan vaikka myymälän kokokin on reilusti yli 400 m<sup>2</sup>. Vaikka myymälä sijaitsee rauhallisella alueella, silti yksin olo useamman tunnin ajan lisää turvattomuuden tunnetta.” (Myyjä)*

Yksintyöskentelyn määrä jakaantui melko tasaisesti. Eniten yksin työskenneltiin 11-20 tuntia viikossa. Jos työsuhte oli osa-aikainen eli alle 37,5 tuntia viikossa, tuloksista voitiin havaita, että ainakin lähes kolmas osa viikosta, mutta jopa yli puolet viikosta lähikaupoissa työskennellään yksin. (Taulukko 5.) Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen.

TAULUKKO 5. Yksintyöskentelyn määrä viikossa

Tunnit	lkm	%
alle 10 tuntia	12	22
11-20 tuntia	23	42
yli 20 tuntia	20	36
Yhteensä	55	100

### **4.3.2 Työturvallisuutta koskevien velvollisuuksien noudattaminen lähikaupassa**

#### ***Perehdytyksen riittävyys uhka- ja väkivaltilanteisiin sekä yksintyöskentelyyn***

*”En pelkää yksintyöskentelyä. Kaipaisin kuitenkin käytännön perehdytystä ryöstön jälkeiseen toimintaan, koska turvallisuusoppaassa ohjeet ovat yleisiä, eikä toimipaikkakohtaisia.” (Alueen 1 myyjä)*

*”Mitä teen, kun minua uhataan aseella?” (Myyjä, 6-10 vuotta alalla)*

Lähikaupan työntekijöiltä kysyttiin yksintyöskentelyn ja uhka- sekä väkivaltilanteiden perehdytyksen riittävyttä. Noin puolet (48%) vastanneista oli sitä mieltä, että perehdytys oli riittävää. Kaksi henkilöä vastasi, ettei ollut saanut perehdytystä ollenkaan. Tämä on lainsäädännön vas-

taista toimintaa. (Taulukko 6.) Toisaalta 48 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että lisäperehdytykselle olisi tarvetta (Taulukko 7).

*TAULUKKO 6. Perehdytys uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä yksintyöskentelyyn*

Perehdytyksen riittävyys	lkm	%
riittävää	27	48
jonkin verran riittämätöntä	21	36
täysin riittämätöntä	7	12
en ole saanut perehdytystä	2	4
Yhteensä	56	100

*TAULUKKO 7. Lisäperehdytyksen tarve uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle*

Tarve lisäperehdytykseen	lkm	%
kyllä	27	48
ehkä	15	27
en	6	11
en osaa sanoa	8	14
Yhteensä	56	100

### ***Mikäli toivoisi lisää perehdytystä, niin millaista?***

Työntekijät vastasivat toivovansa ”case-tyylisiä” käytännön harjoitteluja. He toivoivat perehdytystä ja ohjeita erilaisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Esimerkiksi parempaa ohjeistusta toivottiin siihen, kuinka konkreettisesti toimitaan palo- tai ryöstötilanteessa ja sen jälkeen. Työntekijät halusivat tietää, kuinka uhkatilanteisiin tulee reagoida sekä, milloin rikosilmoitus tai valvontatosite tehdään ja kuinka se tehdään. Lisäksi perehdytystä haluttiin siihen, kuinka kohdataan erilaisten päihteiden vaikutuksen alaisena olevia henkilöitä ja miten heidät pystytään tunnistamaan. Todella moni vastaajista toivoi itsepuolustuskurssia sekä perehdytystä ja kertausta siihen, miten omaa perusturvallisuutta voidaan parantaa. Haluttiin myös tietää, millainen voimankäyttö on sallittua uhkaavassa tilanteessa sekä enemmän tietoa siitä, kuinka turvavälineitä käytetään. Eräs vastaaja kommentoi, että on jopa miettinyt vartijakouluun menemistä, jotta jaksaisi paremmin työssään. Kassalle toivottiin pippurisumutteita, mutta ei tiedetty varsinaisesti, että kenellä on lupa käyttää pippurisumutteita. Uusista ”trendeistä” haluttiin kuulla koulutuksissa, jotta osattaisiin olla varuillaan, esimerkiksi tilanteessa, jossa on liikkeellä väärennetyjä rahoja. Perehdytystä toivottiin myös valvontakameran selaamiseen. Työvoimaa toivottiin lisää ja lisätunteja, jotta yksinyöskentelyä olisi vähemmän. Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen työpaikoille toivottiin ryhmäkeskusteluja. Tilanteita tulisi myös käydä läpi ja ottaa asioita esille aika-ajoin muistin virkistämiseksi. Vastaajat toivoivat, että tilanteista voitaisiin puhua avoimemmin, niin alueellisesti kuin paikallisesti eikä odotettaisi ensin, että jotain tapahtuu.

Vastauksissa ilmaistiin myös, että työntekijöiden tulisi oppia ensin hallitsemaan omaa käytöstä, joka ratkaisee paljon uhkaavassa tilanteessa. Vastaajan mielestä mikään perehdytys tai ohjeistus ei poista kyseisiä tilanteita, vaan tilanteessa täytyisi osata toimia sen vaatimalla tavalla.

### **Turvallisuusohjeistuksien noudattaminen yksintyöskentelyssä**

Lähikauppojen työntekijöistä hieman yli puolet (59%) osasi noudattaa hyvin turvallisuusohjeistuksia ja ymmärsivät niitä hyvin. Vain 5 prosenttia vastanneista vastasi, että ymmärsi ja osasi noudattaa turvallisuusohjeistuksia melko huonosti. (Taulukko 8.) Yksi henkilö jätti vastaamatta kysymykseen.

*TAULUKKO 8. Turvallisuusohjeistuksien noudattaminen*

ymmärtää ja osaa	lkm	%
hyvin	33	59
melko hyvin	20	36
melko huonosti	3	5
huonosti	-	-
Yhteensä	55	100

### **Työoloissa sekä työvälineissä havaitut viat ja puutteet**

Työntekijän tulee työturvallisuuslain mukaan ilmoittaa välittömästi työnantajalle työoloissa tai työvälineissä havaitut viat ja puutteet (TyöturvL 4:19 §). Vain 58 prosenttia työntekijöistä ilmoitti aina vioista ja puutteista työnantajalle. (Taulukko 9.) Yksi henkilö jätti vastaamatta kysymykseen.

*TAULUKKO 9. Viat ja puutteet*

Ilmoittaminen työnantajalle	lkm	%
ilmoitan aina	32	58
ilmoitan yleensä	22	40
ilmoitan harvoin	1	2
en ilmoita	-	-
Yhteensä	55	100

## **Raportointi uhka- ja väkivaltatilanteissa**

Vähän yli puolet (51%) vastanneista kirjasi aina yksintyöskentelyn aikana tapahtuneet uhka- ja väkivaltatilanteet. Yksi henkilö vastasi, että mahdollisuutta raportointiin ei ollut, joka on työsuoje-  
luohjeistuksien vastaista. (Taulukko 10.) Kolme henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen.

TAULUKKO 10. Kirjaaminen

Ilmoitan ja kirjaan tilanteet	lkm	%
Aina	27	51
Yleensä	19	35
Harvoin	3	6
En koskaan	3	6
Mahdollisuutta ei ole	1	2
Yhteensä	53	100

## **Jälkihoito**

Yksintyöskentelyssä tapahtuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden keskustelu/jälkihoito

Olen keskustellut

työnantajan kanssa	kyllä	43 henkilöä
terveydenhuollon ammattilaisen kanssa	kyllä	17 henkilöä
työkavereiden kanssa	kyllä	53 henkilöä
perheen kanssa	kyllä	50 henkilöä
tarvinnut jälkihoitoa	kyllä	22 henkilöä
en ole halunnut jälkihoitoa	kyllä	18 henkilöä
muu, mikä? *	kyllä	3 henkilöä

\*= 3 henkilöä kertoi keskustelleensa yksintyöskentelyssä tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista rikosilmoitusvaiheessa poliisin kanssa, ryöstön jälkeisissä ryhmäkeskusteluissa ja yksi vastaaja



mainitsi keskustelewansa baarimikon kanssa omassa yksintyöskentelyssään tapahtuneista uhka- ja väkivaltilanteista.

Väkivalta-alttiilla työpaikalla tulisi olla valmius työntekijän ohjaamiseksi välittömään jälkihoitoon. Esimiehen olisi tärkeää ohjata työntekijänsä terveydenhuollon ammattilaisen hoitoon tai olla valmis itse keskustelemaan ja käymään läpi tapahtunutta työntekijänsä kanssa. Myös työkavereilta saatava sosiaalinen tuki on avuksi toipumisessa.

### 4.3.3 Yksintyöskentelyn turvallisuus ja sen haasteet

*”Uhkatilanteita ei juuri ole ollut, mutta yksintyöskentely ei vaan ole mukavaa juuri sen mahdollisuuden takia.” (Alueen 5 myyjä, 6-10 vuotta alalla.)*

Vastanneista vähän yli puolet (59%) oli sitä mieltä, että yksintyöskentelyn uhka- ja väkivaltilanteet olivat pysyneet samana. Vastauksista ilmeni kuitenkin, että moni alueen 1 työntekijöistä vastasi, että tilanteet olivat lisääntyneet. (Taulukko 11.)

TAULUKKO 11. Yksintyöskentelyn uhka- ja väkivaltilanteet ovat

vastaajan mielestä	lkm	%
vähentyneet	6	11
pysyneet samana	33	59
lisääntyneet	17	30
Yhteensä	56	100

## **Turvattomuuden tunteen kokeminen yksintyöskentelyssä**

*"Turvattomuuden tunteesta johtuen on henkisesti todella raskasta työskennellä yksin." (Myyjä, 6-10v alalla)*

*"Olen ollut alalla kauan, pian 40 vuotta. Keväällä kun työpisteemme ryöstettiin, sen jälkeen on koko ajan pieni pelko "paidassa" koko työvuoron ajan. Koskaan aikaisemmin en ole tuntenut pelkoa ja jännitystä työpaikallani. Ikävät tapahtumat jättävät aina jonkinlaisen jäljen." (Myyjä, yli 10 v alalla)*

*"Turvattomuuden tunne on lisääntynyt. Huumaavien aineiden käyttäjät arvaamattomia ja välinpitämättömiä. Vartija ehtii harvoin paikalle, kun tilanne on päällä. Poliiseja ei näy enää juuri katukuvassa." (Alueen 1 esimies)*

*"Pienellä paikkakunnalla on "kotikenttä" etu. Asiakkaat tunnetaan. Harvemmin kaupassa on ihan yksin, aina on tulijaa ja menijää. Illalla pimeällä on turvatonta, koska on pimeää ja ei näe sisältä ulos, että onko siellä joku tarkkailemassa sinua kun teet töitä." (Myyjä, yli 51- vuotias)*

Kyselystä selvisi, että työntekijät tunsivat turvattomuutta yksintyöskentelyssään (36%) vähän tai kohtalaisesti (36%). Vain viisi prosenttia vastanneista ei ollut tuntenut turvattomuutta ollenkaan. (Taulukko 12.)

TAULUKKO 12. Turvattomuuden tunteen kokeminen

Koen turvattomuuden tunnetta yksintyöskentelyssä	lkm	%
vähän	20	36
kohtalaisesti	20	36
paljon	13	23
en yhtään	3	5
Yhteensä	56	100

Turvattomuuden tunnetta tarkasteltiin myös alueittain, vaikka vastausmäärä oli pieni ja näin ollen vastauksista ei voida tehdä yleistettäviä taustatietojen perusteella.. Huomioin, että alueella 5 sijaitsevilla lähikaupoissa ei juuri tunnettu turvattomuuden tunnetta, kun työskennellään yksin. Alueella 2 tunnettiin turvattomuutta eniten (37%). (Taulukko 13.)

TAULUKKO 13. Turvattomuuden tunne alueittain

Sijainti	Vähän %	Kohtalaisesti %	Paljon %	En yhtään %	Yhteensä %
Alue 1	40	40	10	10	100 (n=10)
Alue 2	25	38	37	-	100 (n=8)
Alue 3	29	41	24	6	100 (n=17)
Alue 4	33	67	-	*	100 (n=6)
Alue 5	55	18	18	9	100 (n=11)
Alueeton	25	-	75	-	100 (n=4)

Alue 1 = Heinäpää, Höyhtyä, Intiö, Karjasilta, Mäntylä, Myllytulli, Nokela

Alue 2 = Haapalehto, Hintta, Kaakkuri, Kastelli, Kaukovainio, Knuutila, Maikkula, Myllyoja

Alue 3 = Kaijonharju, Koskela, Kuivasjärvi, Kuivasranta, Pyykösjärvi, Toppila, Tuira

Alue 4 = Herukka, Hönttämäku, Patela, Rajakylä, Ylikiiminki

Alue 5 = Hailuoto, Haukipudas, Kello, Kempele, Lumijoki, Muhos, Oulunsalo, Temmes, Tupos

Alueeton = Ei ilmoittanut taustatiedoissa työpaikkansa sijaintia

### **Aukioloaikojen vaikutus turvattomuuden tunteeseen**

*"Alkuvuodesta 2012 oltiin illalla 2 viimeistä tuntia yksin. Muutaman kuukauden jälkeen sovittiin, että ollaan kahdestaan. Nykyään ei enää onneksi tarvitse olla yksin töissä. Turvallisempi ja mukavampi olo."*  
(Alueen 2 myyjä)

*"Klo 23 jälkeen on pelottavaa poistua yksin myymälästä."*(Alueen 1 myyjä)

*"Yksintyöskentely on minusta mukavaa aamuisin ja päivällä, mutta illalla en pelkää, mutta muuten on inhottava mieli. Minusta vartijamyymä ajatus on hyvä klo 20-22 välillä."* (Alueen 5 myyjä)

*"Muuten pidän yksintyöskentelystä (en pelkää päiväsaikaan), mutta iltapimeällä n klo 22 eteenpäin, on jonkin verran pelottavaa olla töissä. Myös töistä lähteminen 23 jälkeen on pelottavaa (jos takapihalla onkin joku)." (Alueen 4 esimies)*

Työntekijät tunsivat turvattomuuden tunnetta eniten ilta yhdeksästä eteenpäin. Kello 10-16 aikaan ei tunnettu turvattomuutta. Vastaajista 9 prosenttia vastasi useamman vastauksen kysymykseen, vaikka pyydettiin vain yhtä vastausta. (Taulukko 14.)

#### TAULUKKO 14. Aukioloaikojen vaikutus turvattomuuden tunteeseen

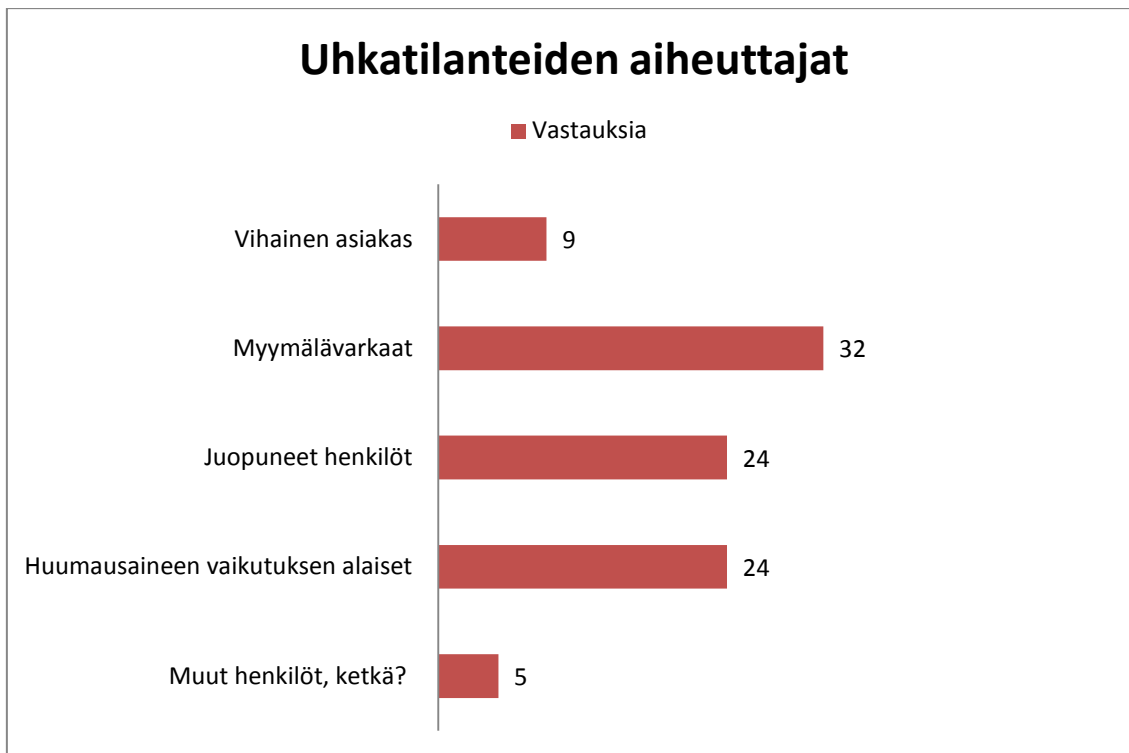
Yksintyöskentelyssä tunnen turvattomuuden tunnetta eniten	lkm	%
myymälän sulkemisaikaan	10	18
klo 6-10	3	5
klo 10-16	-	-
klo 16-21	3	5
klo 21-	16	29
kaikkina aikoina	13	23
ei tunne	6	11
useampi vastaus	5	9
Yhteensä	56	100

#### **Uhkaavia tilanteita aiheuttavat henkilöt**

*"Humalaiset, huumeheikit ongelmana. Jos pitää olla yksin, vartija useammin paikalle." (Nimetön)*

*"En ole kokenut työssä ryöstöuhkaa. Meillä käyvät kaljavarkaat ja romanit, jotka voivat varastaa mitä vaan. Asiakaskunta ei ole uhkaava. Mutta pienistä tapahtumista ilmoitamme päällikölle sekä työkavereille ja tiedot viedään poliisiin. Vartijat yleensä eivät voi auttaa meidän myymälässä mitenkään." (Alueen 3 myyjä)*

Lähikaupan työntekijöiltä kysyttiin henkilöistä, jotka aiheuttavat useimmiten uhkaavia tilanteita heidän työskennellessä yksin. Kysymyksessä pyydettiin vastaamaan vain yhteen vaihtoehtoon, mutta jotkut vastaajista vastasivat useamman vaihtoehdon. 32 työntekijää oli sitä mieltä, että useimmiten myymälävarkaat aiheuttivat uhkaavia tilanteita työskenneltäessä yksin. Juopuneet henkilöt ja huumausaineen vaikutuksen alaiset henkilöt taasen aiheuttivat kummatkin 24 henkilön mielestä useimmiten uhkaavia tilanteita yksintyöskentelyssä. Lisäksi 5 henkilöä vastasi, että uhkaavia tilanteita aiheuttivat muun muassa valtaväestöön kuulumattomat henkilöt, sekavat vanhukset, avohoitopotilaat ja sekakäyttäjät. Kysymykseen vastattiin myös, että ei tiedä tai että ei ole koskaan kohdannut uhkaavaa henkilöä. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Henkilöt, jotka aiheuttavat useimmiten uhkaavia tilanteita yksintyöskentelyssä (n=56)

#### **Uhka- ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen yksintyöskentelyssä**

Työntekijöistä 43 prosenttia vastasi kohtaavansa uhka- ja väkivaltatilanteita yksintyöskentelyssä harvemmin kuin joka kuukausi. Valitettavasti muutama vastaajista vastasi kohtaavansa joka päivä uhka- ja väkivaltatilanteita. (Taulukko 15.)

TAULUKKO 15. Kohtaaminen

Kohtaan uhka- ja väkivaltatilanteita työskennellessäni yksin	lkm	%
joka päivä	3	5
joka viikko	5	9
joka kuukausi	17	30
harvemmin kuin joka kuukausi	24	43
en ole kohdannut	7	13
<b>Yhteensä</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

## Uhka- ja väkivaltatilanteiden kohteeksi joutuminen

*”On ajan kanssa tosi kuormittavaa. Mitään ei voi tehdä, että on koko ajan oltava silmät edessä ja takana. Joka päivä jotain tapahtuu, tapahtumien jälkeen kauhea jäädä yksin ja palvella asiakkaita niin kuin ei olisi mitään tapahtunutkaan. Helvetistä suoraan sanoen. Ihan turhaan näistä valitetaan, kukaan ei saa näihin turvallisuus asioihin mitään aikaiseksi, ennen kuin jotain todella paha tapahtuu.”(Alueen 3 esimies)*

*”Kohtasin ryöstön melkein heti, kun olin aloittanut työt myymälässä. Keskellä päivää. Saisi parantaa turvallisuutta alueilla, joissa myös asukkaat ovat tunnetusti ”vaarallisempia”. ”(Myyjä)*

Työntekijöiltä kysyttiin yksityiskohtaisemmin uhka- ja väkivaltatilanteista, joita he olivat kohdanneet ja siitä kuinka usein he kohtasivat kyseisiä tilanteita. Asiakkaan häirintää (sanallista suunsoittoa tai uhkailua, seksuaalista puheita tai kosketuksia ym.) työntekijät kohtasivat harvemmin kuin joka kuukausi (42%). Kiusaamista koki viikottain 9 prosenttia vastanneista. Työnantajan tulusi puuttua välittömästi tapauksiin. Näpistyksiä ja varkauksia työntekijät kohtasivat kuukausittain (30%). Ryöstöä tai ryöstön yritystä ei vastanneista suurin osa (69%) onneksi ollut kohdannut. Vaarallisella esineellä (ase, huumeneula, teräase) uhkailua ei ollut kohdannut 72 prosenttia vastanneista, loput 28 prosenttia vastasivat kohdanneensa vaarallisella esineellä uhkailua harvemmin kuin joka kuukausi. (Taulukko 16.)

TAULUKKO 16. Uhka- ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen yksityöskentelyssä

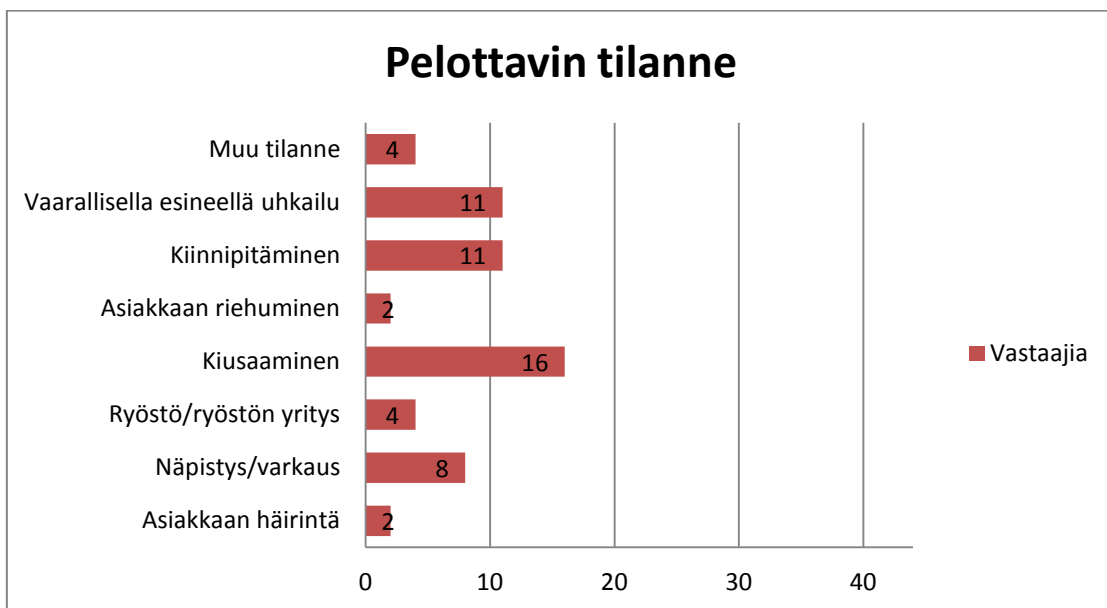
Kohtaan työssäni	Useamman		Harvemmin		Harvemmin		Yhteensä
	kerran viikossa	Viikottain	kerran viikossa	Kuukausittain	kuin joka kuukausi	En ole kohdannut	
	%	%	%	%	%	%	%
Asiakkaan häirintä	7	7	16	9	42	18	100 (n=55)
Näpistys/varkaus	12	14	18	30	18	4	100 (n=56)
Ryöstö/ryöstön yritys	-	-	-	2	29	69	100 (n=55)
Kiusaaminen	-	9	4	7	39	41	100 (n=54)
Asiakkaan riehuminen	2	4	7	14	54	18	100 (n=55)
Kiinnipitäminen	-	-	2	-	20	78	100 (n=55)
Vaarallisella esineellä uhkailu	-	-	-	-	28	72	100 (n=54)
Muu tilanne, mikä? *	33	-	-	-	67	-	100 (n=3)

\*= Harvemmin kuin joka kuukausi myyjä kohtasi tilanteita, joissa täytyi poistaa asiakas myymälästä. Yksi esimies vastasi myymälässä tapahtuvan joka päivä erilaista uhkaavaa käytöstä asiakkaan suunnalta ja kolmas vastaaja kertoi, että uhka- ja väkivaltatilanteita aiheuttivat valtaväestöön kuulumattomat henkilöt.

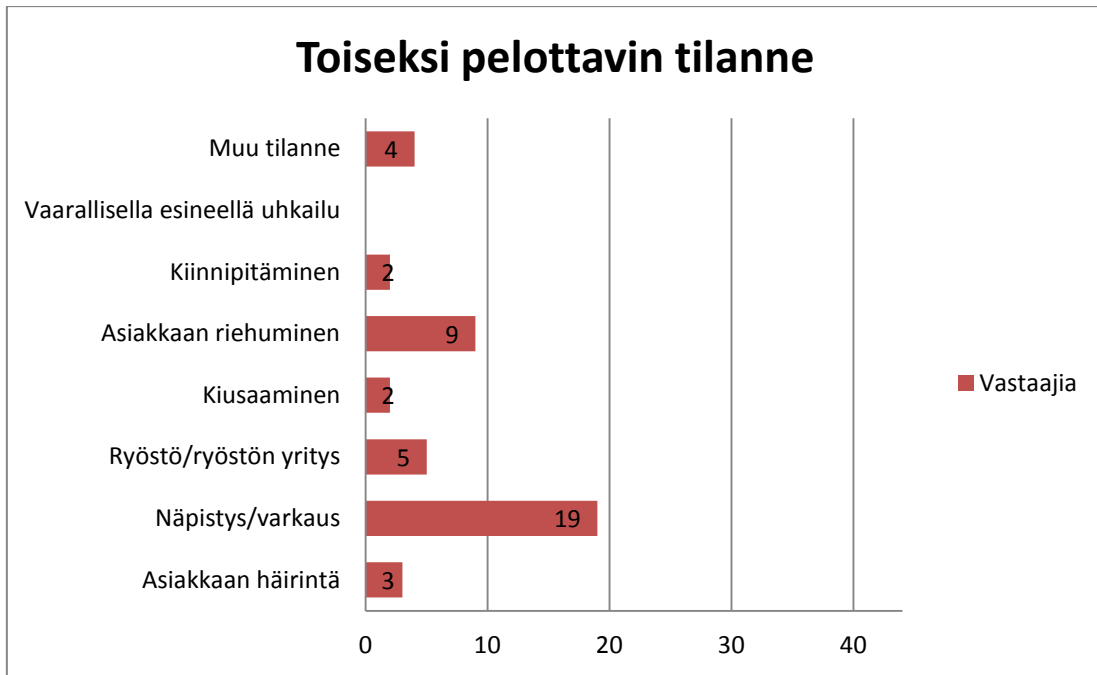
### **Pelottavimmat tilanteet**

Työntekijöiltä kysyttiin heidän mielipidettään siitä, mitkä olivat heidän mielestään kolme pelottavinta tilannetta heidän yksintyöskentelyssä kohtaamistaan uhka- ja väkivaltatilanteista. Työntekijöiden mielestä edeltävistä tilanteista kolme pelottavinta olivat:

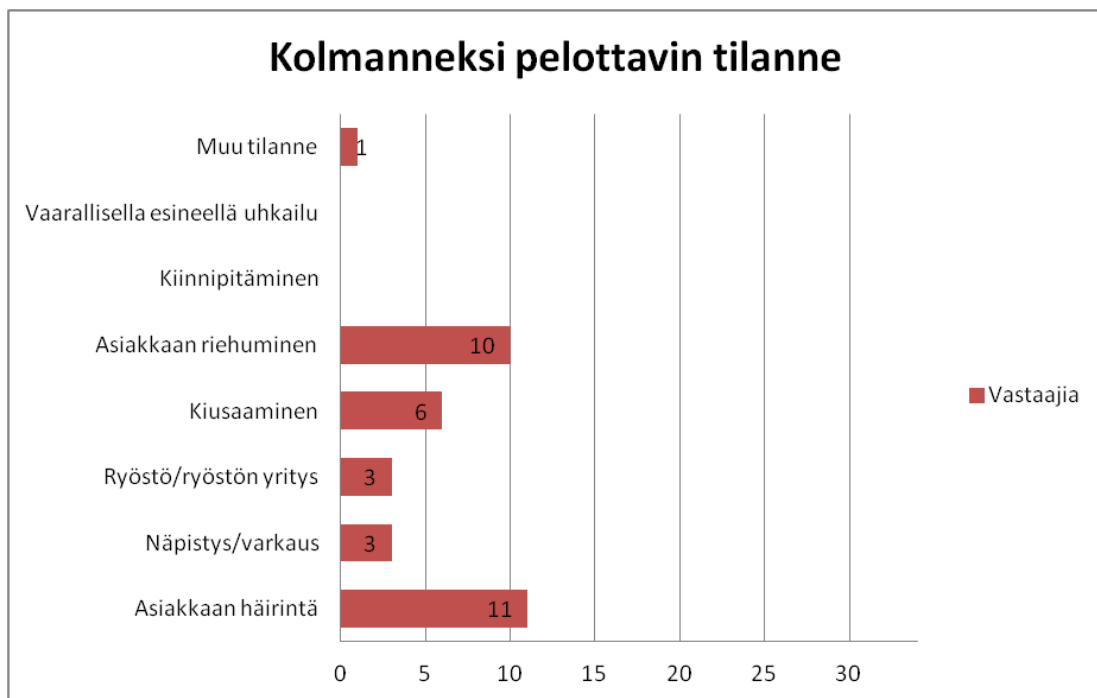
1. Kiusaaminen (n= 48) (Kuvio 2)
2. Varkaus/näpistys (n= 44) (Kuvio 3)
3. Asiakkaan häirintä ja ahdistelu (myös seksuaalinen) (n=34) (Kuvio 4)



*KUVIO 2. Yksintyöskennellessä kohtaamistani uhka- ja väkivaltatilanteista pelottavin*



KUVIO 3. Yksintyöskennellessä kohtaamistani uhka- ja väkivaltatilanteista toiseksi pelottavin



KUVIO 4. Yksintyöskennellessä kohtaamistani uhka- ja väkivaltatilanteista kolmanneksi pelottavin



## ***Työntekijöiden henkilökohtaiset tuntemukset yksintyöskentelyn turvallisuudesta***

Vastanneista 40 henkilöä kertoi myös omia henkilökohtaisia kokemuksiaan ja tuntemuksiaan yksintyöskentelyn turvallisuudesta. Seuraavassa muutamia otteita niistä, loput vastaukset on sijoitettu tuloksien alkuun suorina lainauksina sekä liitteeseen 2.

”Yksintyöskentely ja siihen kuuluvat pakolliset työtehtävät mahdollistavat näpistelyt ja juoksukaljat, koska iltavuorolainen ei voi vain ”istuskella” kassalla. Hyvä kun ehtii hoitaa kaikki työt illan aikana. Jos vaikka lyhennetään aukioloaikaa pari tuntia, voisi olla 2 myyjä pidempään yhdessä ja turvallisuus paranee. Normaalisti ollaan yhdessä noin 45 minuuttia.” - Myyjä, 6-10 vuotta alalla

”Totta kai yksintyöskentely välillä mietityttää, mutta tähän on ammatinvalinta kysymys. Et silloin työskentele tällaisessa myymälässä, jos et todella pysty siihen. Jos joskus todella joutuu ryöstön kohteeksi, niin se ei luultavasti johdu siitä, että on yksin. Mahdollisuus tietysti suurempi. Jos joskus jotain pelottavaa on sattunut, niin yleensä pelkotila ei kestä kauan.” - Alueen 2 naismyyjä

”En koe että yksintyöskentely olisi mitenkään vaarallisempaa kuin jos myyjä olisi enemmän. Varkaustapauksissa ottaa huomioon millainen varas on, kannattaako mennä väliin vai ei. Kun pitää järjen päässä eikä leiki sankaria, on turvallista.” - Esimies, yli 10 vuotta alalla

”Vielä ei onneksi omalle kohdalle ole sattunut mitään vakavaa tilannetta, mutta kyllä monesti tulee mietityä, jos joskus jotain tapahtuukin. Varsinkin nyt raskaana ollessa sitä on alkanut miettimään entistä enemmän.” - Myyjä, 1-5 vuotta alalla

”Nykyään kaikessa säästetään ja näin ei myös voida sitten parantaa yksintyöskentelyn turvallisuutta. Turvallisuutta uhkaa myös ketjun ohjeistukset, joissa myyjä voi joutua korvaamaan omasta pussista, esim. ryöstössä viedyt rahat. Se lisää painetta ja tuo tunteen ettei yritys ole myyjän suojana. Myyjä siis tavallaan on ihan yksin vastuussa kaikesta.” - Esimies

”Kokonaisuus yksintyöskentelystä on ettei sitä saa ajatella koko aikaa ja etukäteen paljoa murehtia, mutta jos tulee todellinen tilanne, niin osaat toimia tilanteen mukaan ohjeiden mukaisesti. Yksintyöskentely on mukavaa, meillä on suhteellisen rauhallista.” - Alueen 2 esimies

”Turvallisuudesta ei voi juuri puhua! Maalaisjärjellä täytyy toimia parhaansa mukaan.” - Myyjä, yli 10 vuotta alalla.

#### 4.3.4 Yksintyöskentelyn turvallisuuden parantaminen

##### ***Turvallisuusvälineiden käyttö***

Turvallisuusvälineitä osasi käyttää hyvin 62 prosenttia vastanneista. 13 prosenttia vastanneista vastasi, että välineitä ei ollut. Vastanneet eivät ehkä vastatessaan tiedeneet, mikä on turvallisuusväline. (Taulukko 17.)

TAULUKKO 17. Turvallisuusvälineiden käyttö

Osaan	lkm	%
hyvin	34	62
melko hyvin	9	16
melko huonosti	2	4
huonosti	-	-
välineitä ei ole	7	13
en osaa sanoa	3	5
Yhteensä	55	100

##### ***Vartija-myyjän vaikutus yksintyöskentelyn turvallisuuden parantamiseen***

*"Mielestäni uhkatilanteiden kohtaaminen on melko pieni. Ryöstöjä en pelkää. Vartija-myyjä ratkaisun koen hyvänä ja toivottavasti PAMikin näkisi sen hyvänä asiana." (Nimetön)*

Työntekijöiltä kysyttiin mielipidettä, että parantaisiko heidän mielestään vartija-myyjä turvallisuustilannetta lähikaupoissa. Vastaukset jakaantuivat kaikkiin vastausvaihtoehtoihin. Vartija-myyjä on uusi turvallisuuden parantamiskeino, jota kokeillaan eri myymälöissä Oulun seudun alueella, joten sen vaikutuksia ei osata vielä kommentoida varmasti. (Taulukko 18.)

### TAULUKKO 18. Vartija-myyjä

Parantaisi turvallisuustilannetta	lkm	%
Kyllä	17	30
Ehkä	17	30
Ei	11	20
En osaa sanoa	11	20
Yhteensä	56	100

### **Vartijan tulo työpaikalle**

*"Vartija saisi olla aina paikalla. Ei tarvitsi olla aina yksin. Tauot ja vessassa käynnit yms. mahdottomia tällaisessa paikassa (ellei paikalla ole toista henkilöä). Fyysinen ja psyykinen kuormitus on kauhea." (Myyjä)*

Vartijan paikalle saaminen työpaikkaan oli 48 prosentin mielestä jokseenkin helppoa. Huomioitavaa oli kuitenkin se, että vastaus riippui paljon myymälän sijainnista, kauempana sijaitsevissa myymälöissä oli vaikeaa saada vartija paikalle, kun taas Oulun keskustan alueella vastattiin, että vartija oli helppoa saada paikalle. Vain yksi vastasi, että heillä oli oma vartija. (Taulukko 19.) Yksi henkilö jätti vastaamatta kysymykseen.

### *Taulukko 19. Vartijan paikalle saaminen työpaikkaan*

on	lkm	%
helppoa	9	16
jokseenkin helppoa	26	48
vaikeaa	19	34
oma vartija	1	2
Yhteensä	55	100

### **Turvallisuutta parantavia erikoisjärjestelyitä**

Kaikista myymälöistä löytyi valvontalaitteet sekä puhelin. Hälytyspainike ja pituusteipit löytyivät valtaosasta myymälöistä. Kokonaisuudessaan turvallisuutta parantavia erikoisjärjestelyitä oli hyvin. (Taulukko 20.)

TAULUKKO 20. Yksintyöskentelyn turvallisuuden parantaminen

Erikoisjärjestelyt	Kyllä %	Ei %	En tiedä %	Yhteensä %
Valvonta (kamera, peilit)	100	-	-	100 (n=56)
Omat itsepuolustustaidot	10	78	12	100 (n=51)
Hälytyspainike	93	7	-	100 (n=56)
Pituusteipit ovesa	93	5	2	100 (n=55)
Paikallis-/piirivartiointi	74	22	4	100 (n=55)
Puhelin	100	-	-	100 (n=56)
Läpinäkyvät myymälänikkunat	66	33	2	100 (n=55)
Vartija-myyjä	25	73	-	100 (n=56)
Jotain muuta, mitä? *	11	89	-	100 (n=6)

\*= Etäyhteys Securitakselle valvontanauhurin välityksellä, kannettavat hälytyspainikkeet, vartijan kutsunappi, rahat vähissä, reaaliaikainen valvontajärjestelmä sekä kaikenlaisia itse keksittyjä keinoja.

## **Kehitysehdotuksia oman yksintyöskentelyn turvallisuuden parantamiseksi**

*"En ole halukas vartija tai itsepuolustuskursseille. Yksintyöskentely pitäisi olla laissa kielletty kokonaan. Laitettaisiin pomot itse töihin, niin näkisivät mitä se on." (Myyjä)*

*"Ketjujen yhteistyö, esimerkiksi yhteisen sulkemisajan sopimiseksi (klo 22). Lähimyymlöiden yhteisvartiointi, vartijoiden tulisi näkyä entistä enemmän, huomattavasti kovemmat rangaistukset tekijöille, näkyvä kameravalvonta, suorayhteys vartiointiliikkeeseen." (Myyjä)*

*"Rauhallinen suhtautuminen, turha panikointi pois. Lukuisista Sale- ryöstöistä johtuen mielikuvitus laukkaa. Riski tulla ryöstetyksi on oikeasti oletettua pienempi. Ihmisille tulee ennakkopelko vaikka mitään ei tapahduisikaan." (Myyjä)*

*"Yksintyöskentely minimiin, kun löytyy joku kriteeri, esim. myymälän pinta-ala tai liikevaihto (taloudellinen tilanne) sen mahdollistaa." (Myyjä)*

*"Alkoholijuomien laittaminen lukkojen taakse klo 21.00 - 09.00." (Myyjä)*

Oman yksintyöskentelyn turvallisuuden kehittämisehdotuksia antoi 30 vastaajaa. Usea vastaaja mainitsi, että yksintyöskentelyä parantaisi ainoastaan se, ettei sitä olisi ollenkaan. Lähikauppojen työntekijöistä moni oli myös sitä mieltä, että aukioloaikojen lyhentäminen parantaisi turvallisuutta huomattavasti. Mikäli aukioloajat pysyisivät samanlaisina, toivottiin, että työntekijöitä olisi vähintään kaksi, jolloin ei olisi kova kiire tehdä työtehtäviä. Kiireen koettiin heikentävän turvallisuutta, koska tällöin ei voida seurata myymälän tapahtumia tarpeeksi. Osa vastaajista taas toivoi lisätö- tunteja, jotta työssä voisi olla kaksi myyjää yhtä aikaa. Työntekijät vastasivat lisäksi, että heidän omaa turvallisuutta parantaisi esimerkiksi vartijan paikalla olo myymälän sulkemisaikaan asti taikka vartijan nopeampi saapuminen paikalle, koska vartijan saapuminen saattoi kestää jopa puoli tuntia. Myös vartija-myyjä konsepti nähtiin mahdollisena turvallisuuden parantamiskeinona.

Myymlöihin toivottiin parempia valvontakameroita sekä sitä, että kameravalvonta kohdistuisi myymälän jokaiseen nurkkaan. Lisäksi toivottiin turvallisuusvälineitä työpaikalle ja varmennettuja pakoreittejä työntekijöille. Itsepuolustustaidot kiinnostivat osaa vastaajista ja he toivoivat niiden kehittämistä. Työntekijät toivoivat myös lisää turvallisuuskoulutuksia, jotka olisivat käytännön läheisiä ja antaisivat toimintamalleja eri tilanteisiin. Uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen toivottiin enemmän aikaa niiden käsittelyyn, raportointiin ja jälkihoitoon.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyö käsittelee Oulun seudun lähikaupoissa työskentelevien yksityöskentelyn turvallisuutta sekä siihen liittyviä oikeudellisia näkökulmia. Työssä on käytetty tutkimusmenetelmänä lainoppia sekä tilastollista tutkimusmenetelmää.

Tutkimus toteutettiin vuoden 2012 lopussa, jolloin Oulun seutu oli vielä kymmenestä kunnasta koostuva alueyhteistyö-organisaatio Pohjois-Pohjanmaalla. Oulun seutuun kuuluvia kuntia ovat Hailuoto, Haukipudas, Kempele, Kiiminki, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Oulunsalo ja Tyrnävän kunnat. Vuonna 2013 osa kunnista yhdistyi Oulun kaupunkiin. Jokaiselta Oulun seudun alueelta löytyy pieni lähikauppa, jossa työntekijät työskentelevät ajoittain yksin. Lähikauppojen yksityöskentelyn turvallisuus on aiheena ajankohtainen ja yksityöskentely on koko yhteiskunnassa vallitseva yleinen työskentelytapa pienissä kaupoissa. Opinnäytetyössä haluttiin saada kokonaiskuva Oulun seudun lähikauppojen työntekijöiden yksityöskentelyn turvallisuudesta.

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

1. Mitä velvoitteita lainsäädäntö asettaa työsuhteen osapuolille yksityöskentelyn turvallisuuden takaamiseksi?
2. Millaisia haasteita yksityöskentelyn turvallisuudessa on?
3. Kuinka yksityöskentelyn turvallisuutta voidaan parantaa?

Käytännön tietoa yksityöskentelyn turvallisuudesta haettiin kyselytutkimuksella, joka suunnattiin Oulun seudun lähikauppojen työntekijöille.

Tilastollisen tutkimusosuuden aineisto kerättiin vuoden 2012 syksyllä ja se toteutettiin kirjekyselyinä. Kyselylomakkeen kysymykset luotiin tutkimusongelmien ja teorian pohjalta. Vastauksilla pyrittiin saamaan syvyyttä ja käytännön näkökulmaa teorianosuuden rinnalle. Opinnäytetyö ja sen tulokset on suunnattu PAMin Oulun toimipisteen hyödynnettäväksi. Kyselylomakkeet lähetettiin PAMin jäsenrekisteriin merkittyjen Sale-, Siwa- ja Valintatalo-kauppojen työntekijöille. Kaiken kaikkiaan kirjekyselyitä lähetettiin 177 kappaletta. Vastauksia saatiin 60 henkilöltä.

Lähikauppojen työntekijöiden taustatietoista selvisi, että vastaajat työskentelevät useilla alueilla. Kysymyslomakkeen ensimmäinen kysymys haki siis myymälän sijaintitietoja. Kysymykseen oli lueteltu kaikki mahdolliset Oulun seudun alueet, joissa sijaitsee joko Sale-, Siwa- tai Valintatalo-myymäli. Myymälät luokiteltiin alueittain toisiaan lähellä oleviin. Vastaajat olivat enimmäkseen naismyyjiä, mutta myös miehiä oli vastanneissa. Lisäksi esimiehet osallistuivat hyvin kyselyyn. Heiltä saatiin hyviä ja asiallisia kirjallisia vastauksia. Työntekijät ovat pääsääntöisesti vakituisessa työsuhteessa ja he ovat tehneet pitkää uraa alalla. Vuokratyöntekijöitä vastanneissa ei ollut yhtään. Se on valitettavaa, koska olisi ollut mielenkiintoista nähdä myös heidän vastauksiaan, sillä tunnetusti kaupoissa käytetään paljon vuokratyövoimaa. Yksintyöskentelyä lähikaupoissa on tuntimääräisesti paljon.

Yksintyöskentelyn turvallisuuteen liittyvät monet työsuojelulainsäädökset. Keskeisin työntekijän hyvinvointia, terveyttä sekä turvallisuutta säätelevä laki on työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslain tunteminen on välttämätöntä jokaiselle työnantajalle ja esimiehelle. Myös työntekijälle on eduksi tuntee työturvallisuuslakia. Työsuojelulainsäädöksen perusajatuksena on, että työntekijän hyvinvointia hallitaan kokonaisuutena. Yksintyöskentelyn turvallisuuden takaamiseksi tulisi noudattaa kaikkia velvoittavia säädöksiä, jotta työ voitaisiin kokea turvalliseksi. Työturvallisuuslaki velvoittaa pääasiassa työnantajaa, mutta laki asettaa velvollisuuksia myös työntekijälle sekä kolmansille osapuolille, kuten vuokratyötapauksissa toimeksiantajalle. Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, joka sisältää yleiset suojeluperiaatteet sekä terveellisyyttä ja turvallisuutta koskevien toimenpiteiden huolehtimisesta koko organisaation toiminnassa. Työpaikan haitta- ja vaaratekijöiden selvittäminen, tunnistaminen ja arviointi sekä niiden tekijöiden korjaaminen tai kokonaan poistaminen on tärkeä osa turvallisuuden parantamista. Tähän sisältyy myös dokumentointivelvoitteita. Tällä keinoin työympäristö voidaan suunnitella työhön sopivaksi sekä turvalliseksi. Työntekijöiden tulee saada tarpeellinen koulutus oman perusturvallisuutensa hallitsemiseen. Tätä varten tulee perehdyttää, antaa opastusta sekä toimintaohjeet työoloihin, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä työvälineisiin ja niiden turvallisiin käyttötapoihin. Opastusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa. Hyvällä perehdytyksellä saadaan työyhteisöön hyvä ja vahva perusta työnteolle. Työntekijöiden tulisi tietää ja hallita ennen yksintyöskentelyn aloittamista työpaikan toimintatavat ja -ohjeet. Työnantajan tulisi myös valvoa, että annettuja toimintaohjeita noudatetaan. Ohjeistusta täytyy antaa myös toimenpiteisiin, joihin täytyy ryhtyä vaaratilanteen sattuessa. Harjoituksia tilanteisiin tulisi myös järjestää tarvittaessa. Toimintaohjeissa olisi oltava myös ohjeet tilanteiden raportoimiseen.

Lähikaupan työntekijöiden vastauksista selvisi, että perehdytys uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä yksintyöskentelyyn on riittävää, mutta silti haluttiin vielä lisää perehdytystä. Lähikauppojen työntekijät haluavat erityisesti erilaisia käytännön harjoitteluita uhkaaviin tilanteisiin sekä konkreettisia ohjeita, kuinka tilanteissa toimitaan. Työntekijät halusivat myös lisäperehdytystä siihen, kuinka kohdataan erilaisten päihteiden vaikutuksen alaisia henkilöitä sekä kuinka heidät tunnistetaan. Lähikauppojen työntekijät olivat myös kiinnostuneita mahdollisista itsepuolustuskursseista. Työntekijöiden vastauksista ilmeni myös, että työntekijät osaavat noudattaa ja ymmärtävät turvallisuusohjeistukset hyvin, mutta halusivat silti enemmän perehdytystä turvallisuusvälineiden käyttöön.

Työntekijöillä on vain muutamia työturvallisuusvelvoitteita. Yksi niistä on työoloissa ja työvälineissä havaittujen vikojen sekä puutteiden ilmoittaminen välittömästi työnantajalle. Vastauksista selvisi, että työoloissa ja työvälineissä havaituista vioista sekä puutteista ei ilmoiteta työnantajalle läheskään aina, vaikka niin tulisi tehdä. Vastauksista ilmeni, että työntekijät kirjaavat uhka- ja väkivaltatilanteiden sattuessa tilanteet aina tai yleensä.

Yksintyöskentelyssä tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista täytyisi voida keskustella jälkikäteen tai saada jälkihoitoa tilanteen vaatiessa. Työnantajan tulisi myös seurata työpaikan onnettomuuksia, kertoa niistä työntekijöille ja antaa koulutusta sekä neuvotella ja toimia yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Lähikauppojen työntekijät olivat keskustelleet työnantajan kanssa tilanteista, jotkut myös terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. Lähes kaikki olivat keskustelleet tilanteista työtovereidensa ja perheensä kanssa. Jälkihoitoa vastanneista oli tarvinnut kolmas osa ja kolmas osa vastasi, ettei ole halunnut jälkihoitoa. Vastauksista huomasin, että moni jätti vastaamatta kysymykseen, joka laittoi minut pohtimaan kysymyksen asettelua, koska vastaajat eivät ole todennäköisesti ymmärtäneet kysymystä.

Yksintyöskentelyssä on monia haasteita. Koulutuksilla ja teknisillä turvallisuusvälineillä on saatu parannettua kaupan henkilökunnan turvallisuutta, mutta sillä seurauksella, että työntekijät työskentelevät paljon yksin ilta- ja yöaikaan. Kun työntekijä on yksin työpaikallaan, niin hänellä on uhka- ja väkivaltatilanteissa vain rajoitettu mahdollisuus puolustaa itseään tai liikkeen omaisuutta. Pelkästään mahdollisuus kokea väkivaltaa työssä lisää turvattomuuden tunnetta. Ongelmana on myös erilaisten päihteiden lisääntynyt käyttö, jolloin ei enää osata arvioida asiakkaan mahdollista uhkaavaa käytöstä. Haasteena on myös lisääntynyt fyysinen väkivalta palvelualoilla. Lähikauppo-



jen työntekijöiden mielestä yksintyöskentelyssä tapahtuvat uhka- ja väkivaltatilanteet ovat pysyneet samana. Huomioin kuitenkin, että Oulun keskustan alueilla työntekijät vastasivat tilanteiden lisääntyneen. Turvattomuuden tunne jakaantui vastauksissa vähästä paljon. Huomioin myös, että työpaikan sijainti vaikutti turvattomuuden tunteen kokemiseen. Uhka- ja väkivaltatilanteita kohdataan onneksi harvemmin kuin joka kuukausi. Pääsääntöisesti työntekijät tuntevat yksintyöskentelyssään turvattomuutta klo 21 jälkeen. Useimman vastaajan mielestä uhkaavia tilanteita aiheuttavat eniten myymälävarkaat ja tämän jälkeen päihteiden vaikutuksen alaiset henkilöt. Yksintyöskentelyssään uhka- ja väkivaltatilanteita kohdataan pääsääntöisesti harvemmin kuin joka kuukausi. Erittäin vaarallisia tilanteita, kuten aseella uhkailua, kiinnipitämistä tai ryöstön kohteeksi joutumista, eivät useimmat työntekijät olleet kohdanneet. Huomioitava asia oli se, että ryöstöjä ei tapahdukaan niin paljon kuin uutisoinnista voisi saada mielikuvaksi. Paljon enemmän kohdattiin näpistyksiä ja varkauksia, jopa kuukausittain. Työntekijöitä työssä pelottivat eniten asiakkaat, jotka kiusaavat tai häiritsevät sekä varkaus- tai näpistystapaukset.

Lähikaupoissa on huomioitu turvallisuusjärjestelmät hyvin. Turvallisuusjärjestelmien tarkoituksena on suojata vaaralta, hälyttää vaaran ilmaantuessa tai auttaa pelastautumisessa. Työolosuhteiden vaatiessa työpaikka tulee varustaa tarpeellisilla hälytyslaitteilla ja turvallisuusvälineillä. Työntekijän tulisi myös hallita laitteiden ja välineiden käyttö. Lähikauppojen työntekijöiltä tiedusteltiin heidän turvallisuusvälineiden käytön osaamisesta ja enimmäkseen työntekijät osaavat käyttää turvallisuusvälineitä. Muutamat vastasivat, että välineitä ei ole, tai eivät osaa sanoa. Todennäköisesti he eivät ymmärtäneet tai tienneet, mikä on turvallisuusväline. Näitä ovat siis esimerkiksi alkusammutin, puhelin, lisäapuhälyttimet, työasu, pakoreitit sekä kameravalvontalaitteet.

Oulun alueella on aloitettu uutena kokeiluna vartija-myyjät, jotka työskentelevät kassoilla vartijan asussa. Lähikaupan työntekijät eivät osanneet vielä varmuudella sanoa vartija-myyjän vaikutusta turvallisuustilanteeseen, vaan vastaukset jakautuivat tasaisesti puolesta ja vastaan. Vaikutukset nähdään todennäköisesti ajan kuluessa. Vartioiden työpaikalle saaminen nähtiin jokseenkin helppona, mutta koettiin, että se kestää liian kauan. Vastauksista pystyi huomioimaan, että Oulun keskustan alueelle vartijat saatiin paikalle helpommin, mutta siitä huolimatta työntekijät kokivat, että joskus vartijan saapuminen kestää liian kauan, koska tilanteet ovat jo menneet ohitse. Vaikeaksi vartijan saamisen työpaikalle kokivat pitkien välimatkojen päässä työskentelevät. Tällaisissa paikoissa olisi mielestäni hyvä, jos paikalla olisi oma vartija tai kenties vartija-myyjä. Oulun seudun lähikaupoissa on turvallisuutta parantavia erikoisjärjestelyitä hyvin. Kaikista myymälöistä löy-

tyy valvontalaitteet sekä puhelin. Myös hälytyspainike on valtaosassa myymälöistä. Oman yksintyöskentelyn turvallisuuden parantamiseksi vastaajat ehdottivat pääasiassa, ettei yksintyöskentelyä olisi tai, että myymälässä olisi kaksi työntekijää. Aukioloaikoihin puuttuminen toisi myös lisäturvallisuuden tunnetta. Lisäksi kiireen koettiin häiritsevän omaa yksintyöskentelyä ja sen turvallisuutta, koska monessa paikassa ei voinut olla yhtä aikaa.

Työntekijöiden hyvinvointi on parempi, kun he tuntevat olonsa turvalliseksi työssä ja voivat tehdä asialle myös itse jotain. Lähikauppojen työntekijät halusivat lisäperehdytystä kaikkeen yksintyöskentelyyn ja turvallisuuteen liittyvään, kahden työntekijän mahdollisuutta tai vartijan paikalla oloa, käytännön harjoitteita tilanteista, tarkempaa ohjeistusta raportointitilanteista sekä enemmän avoimempaa keskustelua uhka- ja väkivaltatilanteista ennen ja jälkeen tapahtumien. Lisäksi myös omien itsepuolustustaitojen kehittämistä ja tietoa siitä mikä on sallittua itseään suojellessa.

PAM aikoo hyödyntää tuloksia toiminnassaan. Tuloksia tullaan ensimmäisen kerran käsittelemään kaupan alan turvallisuustapaamisessa helmikuussa 2013. Tilaisuuden on järjestänyt Pohjois-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun vastuualue. Tilaisuuteen osallistuvat kaupan alan eri tahot, kuten työnantajapuolen edustajat, AVin edustajat, työsuojeluvaltuutetut sekä PAMin edustajat. Työsuojeluvaltuutetuille koetaan opinnäytetyöstä olevan apua heidän tehdessään vaarojen arviointia työpaikoilla. Mahdollista on myös, että jäsenistölle järjestetään aiheesta koulutustilaisuus myöhemmin.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini alkoi hyvin. Suoritin ammattikorkeakouluopintoihini sisältyvän ammatti-harjoittelun Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n Oulun toimipisteessä kesällä 2011, jolloin myös sain aiheelleni toimeksiantajan PAMista. Olin miettinyt aihetta jo vuosia ennen ja niinpä ehdotin Oulun PAMin toimiston aluepäällikkö Paula Grekelälle yhteistyötä ja hän kiinnostui aiheesta. Yhteistyösopimuksen teimme vuoden 2012 alussa. Aloituseminaarin pidin maaliskuussa. Aikataulullisesti prosessi sujui aloituseminaarista ohjausseminaariin asti hyvin, mutta kesäksi suunnittelemani tilastollinen tutkimusosuus ei onnistunutkaan minusta riippumattomista syistä. Alun perin käytännön osuus oli tarkoitus toteuttaa kesällä 2012 siten, että olisin käynyt Oulun keskustan lähialueella sijaitsevissa Sale-, Siwa- ja Valintatalo-myymälöissä viemässä myymälöihin kyselylomakkeita sekä palautuslaatikon, jolloin kaikki kyseisessä myymälässä työskentelevät työntekijät olisivat voineet vastata lomakkeeseen. Vastausaikaa olisin antanut kolme viikkoa, jonka jälkeen olisin käynyt keräämässä lomakkeet pois myymälöistä. Kyselytutkimusta varten täytyi kuitenkin pyytää lupa kaupparyhmältä, jotta tutkimusta olisi saanut mennä toteuttamaan kyseiseen myymälään. Otin yhteyttä kyseisten kauppaketjujen työsuojeluvaltuutettuihin sekä johtajatasoon. Kesä- ja heinäkuu meni sähköposteja lähettäessä ja puheluita soittaessa, koska moni ihminen oli kesälomalla. Lopulta Osuuskauppa Arina olisi ollut valmis yhteistyöhön kanssani, mutta Suomen Lähikauppa Oy kieltäytyi, jolloin koko tutkimuksen toteutustapa täytyi muuttaa. Tämän jälkeen olin Oulun PAMiin yhteydessä ja kerroin, mikä on tutkimuksen tilanne. Mietimme kuinka asiassa voitaisiin seuraavaksi edetä ja päätimme, että PAM ottaa jäsenrekisteristään lähikauppojen työntekijöiden tietoja ja postitamme heille kyselylomakkeet, jotka jäsenet palauttavat takaisin PAMiin.

Lähikauppojen yksityöskentelyn turvallisuus on aiheena keskustelua herättävä ja kyselylomakkeiden kirjallisista vastauksista sainkin lukea tunteita herättäviä vastauksia. Lukiessani vastauksia tunsin välillä todella pahaa mieltä heidän puolestaan. Kuitenkin minun täytyi muistaa, että tarkastelen asiaa lainopillisesta sekä tilastollisesta näkökulmasta, jolloin kirjoittaessa ei huomioida omia tunteita aiheesta. Huomasin kirjoittaessani, että lähteitä työhön löytyi paljon uutisista, keskustelupalstoilta sekä kaupan alan artikkeleista, mutta koska täytyi muistaa työn lainopillinen näkökanta, niin minun täytyi etsiä enemmän lakeja, asetuksia, hallituksen esityksiä, oikeuskäytäntöä sekä muita hallinnollisia lähteitä ja kirjallisuutta. Mielestäni yksi hyviä kirjallisuusmateriaaleja olivat työturvallisuuskeskuksen vuonna 2009 julkaisema; Väkipalsta pois palvelutyöstä -opas sekä vuon-

na 2012 ilmestynyt työturvallisuuslain soveltamisopas. Haasteellista oli löytää lainopillista materiaalia, joka koskee yksintyöskentelyä, joten etsinkin työsuojelulainsäädännökä lakeja, jotka liittyvät aiheeseen ja joita pystyin soveltamaan työhöni. Eduskunnalle suunnattuja kirjallisia kysymyksiä löytyi aiheesta enemmän. Mielestäni parasta työssä on sen tutkimusosuus, koska siinä on lähikaupoissa työskentelevien myyjien ja esimiehien mielipiteitä. Työn merkityksellisyys ilmeneekin siinä, että se koskee lähikaupan työntekijöiden kokemuksia yksintyöskentelyn turvallisuudesta, jota ei ole juurikaan tutkittu aiemmin. Tutkimuksestani tuli esille seikkoja, joita koko Oulun seudun alueen lähikaupoissa työntekijät tuntevat. Vastauksien perusteella näyttäisi turvallisuustilanne lähikaupoissa olevan hyvä. Työnantajat ovat toteuttaneet lainsäädännön mukaisia velvoitteita hyvin. Valitettavasti aineiston ollessa pieni, ei tuloksia voida eritellä taustatietojen mukaan. Näin ollen työstä jäi puuttumaan esimerkiksi uhka- ja väkivaltilanteiden vertailu alueittain. Vastauksia lukiessa huomioin kuitenkin, että työntekijän turvallisuus riippui paljon missä alueella vastaaja työskenteli. Huomioin myös tuloksista, että kyselyyn vastanneista oli lähes aina puolet samaa mieltä ja loppupuolikas jakaantui useampaan vastaukseen. Suuremmalla vastausmäärällä oltaisiin voitu tehdä varmempia johtopäätöksiä. Aihe kaipaisikin lisätutkimuksia, jotta saataisiin luotettavimpia johtopäätöksiä tehtyä.

Opinnäytetyön tekeminen on pitkä ja vaativa prosessi, joka vaatii vahvaa keskittymiskykyä sekä paljon aikaa. Itselleni on haasteellista keskittyä kauan aikaa yhteen asiaan, joten monesti aloitan uusia projekteja ja teen kaikkea yhtä aikaa, joten tämä vaikutti myös opinnäytetyön valmistumiseen. Työtä tehdessä oli siis vastassa myös vaikeita asioita. Koin esimerkiksi kyselylomakkeen kysymysten suunnittelun vaativaksi ja jälkeinpäin huomioinkin, että en saanut tarpeeksi hyviä vastauksia kaikkiin kysymyksiin, koska kysymys oli ollut puutteellinen. Lomaketta testattiin, mutta sitä olisi pitänyt testata vielä uudelleen. Tällaiset asiat harmittavat jälkeinpäin. Toinen asia, jonka tunsin vaikeaksi oli tilastollinen osuus, koska en ollut ennen tehnyt tilastollista tutkimusta. SPPS-ohjelman käyttäminen ja tuloksien tulostamiset sekä analysointi tuottivat oman haasteensa. Minun täytyi opetella käyttämään ohjelmaa uudelleen, koska opinnoista oli jo sen verran kulunut aikaa, että enää ei tuoreessa muistissa ollut se, kuinka ohjelmaa käytetään.

Olin aiheeseen kuitenkin erittäin motivoitunut, koska tunsin, että aihe on ajankohtainen sekä tärkeä. Palkitsi paljon, kun sain vihdoinkin vastaukset kyselyistä ja sain lukea työntekijöiden vastauksia ja tuntemuksia. Silloin tuntui, että kaikki työ, jonka olen tehnyt ei ole turhaa, vaan merkittävää ja työni voisi auttaa myös parantamaan näiden työntekijöiden työoloja. Työn lopputulos on mieles-

täni onnistunut hyvin ja kokonaisuudessaan työ on herättänyt paljon omia tunteitani lähikauppojen työntekijöiden työtä kohtaan. Oma ammattitaitoni ja asiantuntijuuteni kehittyi aiheeseen liittyen merkittävästi. Niin paljon, että uusi kiinnostukseni mahdolliseen tulevaan työuraani koskee työsuojelua. Työsuojelulainsäädökset sisältöineen tulivat tutuiksi syvemmin, mitä niitä on opinnoissamme käsitelty. Opin uusia asioita kuten, mitä veloituksia työnantajilla, esimiehillä ja työntekijöillä on työpaikan työturvallisuudessa. Prosessin aikana huomasin myös kiinnostavani huomiota enemmän aiheeseen liittyviin asioihin, esimerkiksi televisio-ohjelmiin. Koen, että aihevalintani oli erittäin onnistunut, ajankohtainen ja tarpeellinen. Koen myös, että hieno päätös omalle työlleni on se, että pääsin esittämään opinnäytetyöni tutkimustuloksia Pohjois-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueen järjestämään kaupan alan turvallisuustilaisuuteen helmikuussa 2013.

Jatkotutkimuskohteena voisi olla esimiesten kokemus sekä tietämys työturvallisuusasioista, säädöksistä sekä niiden tuomista velvollisuuksista, mutta myös oikeuksista ollessaan työnantajan edustajana. Toisena mielenkiintoisena tutkimuskohteena näkisin kauppojen aukiolojen laajentamisen vaikutuksen, josta eduskunta on vaatinut hallituksen selontekoa (VNS 5/2012 vp.) PAM voi halutessaan toteuttaa kyselyn myöhemmin uudelleen lähikaupoissa työskenteleville jäsenilleen ja muokata kysymyksiä esimerkiksi lisäämällä uusia kysymyksiä tai poistamalla kysymykset, joihin tähän tutkimukseen osallistuneet eivät ehkä osanneet vastata. Näin voidaan seurata tilanteen kehittymistä. Todennäköistä olisi myös mahdollisuus täysin uuteen toimeksiantajaan, koska Suomen Lähikauppa Oy ehdotti minulle tutkimuksen tekemistä heidän lukuunsa.

## LÄHTEET

Eduskunnan vastaus 173/2009 vp. Hallituksen esitys laiksi vähittäiskaupan aukioloajoista. EV 173/2009 vp – HE 84/2009 vp. Hakupäivä 6.9.2012. <http://www.eduskunta.fi/>.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi vuokratyöstä, 19.11.2008, 2008/104/EY, EUVL L 327, 5.12.2008, 10.

Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvirasto. 2012a. Häirintä. Hakupäivä 23.5.2012. [http://osha.europa.eu/fi/topics/stress/index\\_html/harassment](http://osha.europa.eu/fi/topics/stress/index_html/harassment).

Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvirasto. 2012b. Työtaturmien ehkäisy: neuvoja työnantajille. Hakupäivä 23.5.2012. [http://osha.syslab.com/fi/topics/accident\\_prevention/legislation](http://osha.syslab.com/fi/topics/accident_prevention/legislation).

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi työturvallisuuslain muuttamisesta. HE 201/2012 vp. Hakupäivä 6.2.2013. <http://www.finlex.fi>.

Hallituksen esitys eduskunnalle työturvallisuuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 59/2002 vp. <http://finlex.fi>.

Hyytinen, T. & Nenonen, N. 2011. Malli vuokratyön työturvallisuuden ja – hyvinvoinnin varmistamiseen. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto. <http://www.ttk.fi/files/2174/Toimintamalli210611.pdf>.

Isotalus, N. & Saarela, KL. 2001. Työväkivalta kaupan alan uhkana. Yhteiskuntapolitiikka 66(2001): 2. <http://www.stakes.fi/yp/2001/2/012isotalus.pdf>.

Isotalus, N. 2002. Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 21. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.

Järjestyslaki 27.6.2003/612.

Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi. Työpaikan hyvät turvallisuuskäytännöt.  
Helsinki: Edita Prima Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.  
Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä: Nykypaino Oy.

Kauppinen, T., Hanhela, R., Kandolin, I., Karjalainen, A., Kasvio, A., Perkiö-Mäkelä, M., Priha, E.,  
Toikkanen, J. & Viluksela, M. 2009. Työ ja terveys Suomessa 2009. Helsinki: Vammalan kirja-  
paino Oy. Hakupäivä 20.5.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo\\_ja\\_terveys\\_suomessa/Documents/Tyo\\_ja\\_terveys\\_2009.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ja_terveys_suomessa/Documents/Tyo_ja_terveys_2009.pdf) .

Kaupan alan esimiesliitto KEY ry. 2012. Työturvallisuus. Hakupäivä 20.5.2012.

<http://www.esimiesliitto.com/key2012/tyosuhdeinfo/tyoeympaeristoe/tyoeturvallisuus12/tyoeturvallisuus> .

Kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle yksintyöskentelykiellosta. KK 206/2004 vp.  
Hakupäivä 6.11.2012. <http://www.eduskunta.fi/>.

Kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle yksintyöskentelystä yö- ja iltaiikseen  
kauppaliikkeissä. KK 1009/2010 vp. Hakupäivä 25.5.2012. <http://www.eduskunta.fi/>.

Kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle työväkivallan ja sen uhkan minimoiminen  
riskiammateissa. KK 626/2012 vp. Hakupäivä 6.11.2012. <http://www.eduskunta.fi/>.

KKO 1980-II-33.

KKO 1998:145.

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

Laki rikoslain 21 luvun 16 §:n muuttamisesta 10.12.2010/1082.

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoinnasta 20.1.2006/44.

Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista 27.11.2009/945.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759.

Lehti, M., Sirén, R., Aaltonen, M., Danielsson, P. & Kivivuori, J. 2012. OPTL tutkimuksia 262. Rikollisuustilanne 2011. Rikollisuuskehitys. Pahoinpitely- ja ryöstörikokset. Hakupäivä 23.10.2012. <http://www.optula.om.fi/1347273211906>.

Lehto, T. 2011. Kun asiakas käy käsiksi 1.7.2011. Hakupäivä 21.5.2012. <http://www.pam.fi/fi/info/pam-lehti/Sivut/Kunasiakaskaykasiksi.aspx>.

Neuvoston direktiivi toimenpiteistä työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden parantamisen edistämiseksi työssä, 12.6.1989, 89/391/ETY, EYVL L 183, 29.6.1989, 1-8.

Oikeuslaitos. 2013. Käräjäoikeus 15.8.2012. Hakupäivä 12.2.2013. <http://www.oikeus.fi/4323.htm>.

Oulun kaupunki. Oulun seutu. 2013. Hakupäivä 1.2.2012. <http://www.ouka.fi/oulu/oulu-seutu/>.

Pahoinpitelyrikos läheissuhteissa ja työpaikalla. Työryhmämietintö 2009:11. Helsinki: Oikeusministeriö.

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja Kaupan liitto. 2010. Kaupan työehtosopimus 20.4.2010-31.3.2013.

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. 2012a. Työsuojeluvaltuutetuksi. Hakupäivä 22.5.2012. <http://www.pam.fi/fi/osallistu/tyosuojeluvaltuutettu/Sivut/Default.aspx>.



Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. 2012b. Yksintyöskentely. Hakupäivä 22.5.2012.

<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/toistotyö.aspx>.

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. 2013. Työolosuhteet. Hakupäivä 1.2.2013.

<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/Default.aspx>.

Pakkokeinolaki 30.4.1987/450.

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Poliisilaki 7.4.1995/493.

Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2. painos. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä: Painojussit Oy.

Saarela, K.L., Isotalus, N., Salminen, S., Vartia, M. & Leino, T. 2009. KAURIS- kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Saloheimo, J. 2006. Työturvallisuus -perusteet, vastuu ja oikeusturva. Talentum.

Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö. 2008. Parempaan työympäristöön. SAK:n työsuojelulinjauksia 4/2008. Hakupäivä 9.3.2012.

<http://www.sak.fi/suomi/ServiceServlet?type=attachment&source=SAKAttachments&id=715>.

Rauramo, P. 2003. Kaupan työsuojelu. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä: Nykypaino Oy.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Rikosvahinkolaki 29.12.2005/1204.

Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608.

Tilastokeskus. 2004. Työolotutkimus 2003. Muutosten ennakoitavuus heikentynyt työpaikoilla 5.10.2004. Hakupäivä 22.5.2012. [http://www.stat.fi/til/tyoolot/2003/tyoolot\\_2003\\_2004-10-05\\_tie\\_001.html](http://www.stat.fi/til/tyoolot/2003/tyoolot_2003_2004-10-05_tie_001.html).

Toimenpideohje yksintyöskentelyn rajoittamisesta yöaikaan. TPA 115/2005 vp. Hakupäivä 7.11.2012. <http://www.eduskunta.fi/>.

Työaikalaki 9.8.1996/605.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työsuojeluhallinto. 2007. Työsuojelujulkaisuja 81. Työsuojeluasioiden oikeuskäsittelyt. Tampere: Multiprint Oy. Hakupäivä 12.2.2013. [http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2007/09/TSJ\\_81.pdf](http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2007/09/TSJ_81.pdf).

Työsuojeluhallinto. 2009. Yksintyöskentely 15.10.2009. Hakupäivä 1.2.2013. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/yksintyoskentely>.

Työsuojeluhallinto. 2010. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 46. Väkivallan uhka työssä. Tampere: Multiprint Oy. Hakupäivä 24.5.2012. [http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO\\_46.pdf](http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO_46.pdf).

Työsuojeluhallinto. 2011. Väkivallan uhka työssä 21.2.2011. Hakupäivä 8.10.2012. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.

Työterveyslaitos. 2010. Työ ja terveys - haastattelututkimus 2009. Helsinki. [http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo\\_ja\\_terveys\\_suomessa/Documents/tyo\\_ja\\_terveys\\_haastattelututkimus\\_2009.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ja_terveys_suomessa/Documents/tyo_ja_terveys_haastattelututkimus_2009.pdf).

Työterveyslaitos. 2010a. Jälkihoito uhan ja väkivallan jälkeen. Hakupäivä 21.5.2012. [http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/jalkihoito/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/jalkihoito/sivut/default.aspx).

Työterveyslaitos. 2010b. Miten toimia uhkatilanteessa. Hakupäivä 22.5.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/miten\\_toimia\\_uhkatilanteessa/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/miten_toimia_uhkatilanteessa/sivut/default.aspx).

Työterveyslaitos. 2010c. Miten tunnistaa omat psyykkiset stressioireet tilanteen jälkeen.

Hakupäivä 11.5.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/miten\\_tunnistaa\\_psyykkiset\\_stressioireet/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/miten_tunnistaa_psyykkiset_stressioireet/sivut/default.aspx).

Työterveyslaitos. 2010d. Millaisia väkivalta- ja uhkatilanteet saattavat olla. Hakupäivä 21.5.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/millaisia\\_vakivaltatilanteet\\_saattavat\\_olla/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/millaisia_vakivaltatilanteet_saattavat_olla/sivut/default.aspx).

Työterveyslaitos. 2010e. Riskialttiit ammatit Suomessa. Hakupäivä 23.5.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/riskialttiit\\_ammattit\\_suomessa/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/riskialttiit_ammattit_suomessa/sivut/default.aspx).

Työterveyslaitos. 2010g. Työväkivalta. Hakupäivä 21.5.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx).

Työterveyslaitos. 2011. Erityisäitiysvapaa. Hakupäivä 7.11.2012.

[http://www.ttl.fi/fi/terveys\\_ja\\_tyokyky/tyoolot\\_raskauden\\_aikana/erityisaitiysvapaa/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tyoolot_raskauden_aikana/erityisaitiysvapaa/sivut/default.aspx).

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työturvallisuuslaki: Soveltamisopas. 2012. 11. tarkistettu painos. Tampere: Tammerprint Oy.

Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä  
15.6.2006/475.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 5.5.2011/407.

YLE Oulu. 2012. Kaupparyöstöt herättävät huolta Oulussa 2.3.2012. Hakupäivä 25.5.2012.  
[http://yle.fi/uutiset/kaupparyostot\\_herattavat\\_huolta\\_oulussa/3299987](http://yle.fi/uutiset/kaupparyostot_herattavat_huolta_oulussa/3299987).

Äimälä, M., Åström, J. & Nyssölä, M. 2012. Käytännön työoikeutta esimiehille. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

## LIITTEET

LIITE 1 Yksintyöskentelyn turvallisuus Oulun seudun lähikaupoissa -kyselylomake

LIITE 2 Oulun seudun lähikauppojen työntekijöiden kirjallisia vastauksia



OULUN SEUDUN  
AMMATTIKORKEAKOULU



## YKSINTYÖSKENTELYN TURVALLISUUS OULUN SEUDUN LÄHIKAUPOISSA

Hei!

Opiskelen Oulun seudun ammattikorkeakoulussa, Liiketalouden yksikössä oikeustradenomiksi. Ennen valmistumista ammattiin tulee jokaisen opiskelijan tehdä opinnäytetyö. Oman opinnäytetyöni teen ajankohtaisesta aiheesta: "Yksintyöskentelyn turvallisuus Oulun seudun lähikaupoissa". Toivon tällä kyselyllä saavani tietoa työntekijöiden mielipiteistä ja tuntemuksista kyseisestä aiheesta.

Opinnäytetyöni teen yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n kanssa. Yksi tutkimusosa opinnäytetyössäni on kyselyn tekeminen Oulun seudun lähikauppojen työntekijöille. Yhteystiedot olen saanut PAMin jäsenrekisteristä. Tutkimukseen valitsin pienissä kaupoissa työskentelevien henkilöiden osoitetiedot Oulun seudun alueelta. Kaikki vastaukset käsitelen täysin luottamuksellisesti eikä kukaan kolmas osapuoli tule saamaan osoitetietoja käsiinsä.

Kyselyn tavoitteena on tutkia yksintyöskentelyn turvallisuutta lähikaupoissa ja siihen liittyviä tekijöitä. Kaikki vastaavat kyselyyn nimettöminä. En analysoi lopullisia tuloksia yksittäisten henkilöiden kohdalta, vaan kaikkien vastaajien kokonaistuloksina.

**Vastaa kyselyyn vain, jos työskentelet yksin.** Tässä tutkimuksessa yksintyöskentelyksi huomioidaan työ, jolloin työntekijä edes toisinaan työskentelee yksin, esimerkiksi noin 30 minuuttia päivässä.

Mikäli et työskentele yksin, palauta kuitenkin kyselylomake palautuskuorella, jotta saan arvokasta tutkimustietoa. Vastaa kyselyyn myös silloin, vaikka et enää työskentelisi pienessä kaupassa, mutta olet työskennellyt vuoden 2012 aikana. Tutkimukseni onnistumiseksi on tärkeää, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Siksi toivoisin todella, että voit osallistua tutkimukseen.

**Palauta täytetty kysely kirjeestä löytyvällä palautuskuorella viimeistään 3.9.2012 mennessä. Postimaksu on valmiiksi maksettu!**

Jos sinulla on kysyttävää tai haluat lisätietoa, voit ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen:  
anne.m.uusi-pantti@students.oamk.fi

Ystävällisin terveisin:

Anne Uusi-Pantti  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden yksikkö  
Oikeuden ja hallinnon koulutuslinja

P.S Loppuvuonna 2012 opinnäytetyön valmistuessa voit katsoa kyselyn lopulliset tulokset Ammattikorkeakoulujen verkkokirjastosta, Theseuksesta nimellä: Uusi-Pantti Anne.

Ammattikorkeakoulujen verkkokirjaston Internetosoite: <http://www.theseus.fi/web/guest>

YMPYRÖI jokaisen alapuolella olevan kohteen *numero* (1-7), joka koskee eniten sinua.

## TAUSTATIEDOT

Työskentelen tällä hetkellä pieni kokoisessa myymälässä? Tai olet työskennellyt vuoden 2012 aikana.

Kyllä      Ei      Jos vastaat Ei, palauta kysely vastaamatta muihin kysymyksiin!

Työskenteletkö / työskentelitkö toisinaan yksin?

Kyllä      Ei      Jos vastaat Ei, palauta kysely vastaamatta muihin kysymyksiin!

### 1. Myymäläsi sijainti

1	2	3	4	5
Heinäpää	Haapalehto	Kaijonharju	Herukka	Hailuoto
Höyhtyä	Hintta	Koskela	Hönttämäki	Haukipudas
Intiö	Kaakkuri	Kuivasjärvi	Patela	Iääli
Karjasilta	Kastelli	Kuivasranta	Rajakylä	Kello
Mäntylä	Kaukovainio	Pyykösjärvi	Ylikiiminki	Kempele
Myllytulli	Knuutila	Toppila		Lumijoki
Nokela	Maikkula	Tuira		Muhos
	Myllyoja			Oulunsalo
				Jemmes
				Tupos

### 2. Asemasi

Esimies  
1

Myyjä  
2

### 3. Työsuhde

Vakinainen      Määräaikainen      Osa-aikainen      Vuokratyö      Kesätyö  
(alle 37,5h/viikko)

1

2

3

4

5

### 4. Sukupuolesi

Mies  
1

Nainen  
2

### 5. Ikä

20 tai alle  
1

21-30  
2

31-40  
3

41-50  
4

51 tai enemmän  
5

### 6. Työkokemus lähikaupassa / -kaupoissa

Olen työskennellyt      alle vuosi      1-5 vuotta      6-10 vuotta      yli 10 vuotta  
1      2      3      4

### 7. Yksintyöskentelyn määrä viikossa

alle 10 tuntia      11-20 tuntia      yli 20 tuntia  
1      2      3

## YKSINTYÖSKENTELY

### Määritelmä

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan työtehtävien hoitamisen aikana tapahtuvaa fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista. Tässä kyselyssä uhka- ja väkivaltilanteet tarkoittavat mm. ryöstöä tai sen yritystä, varkauksia, solvauksia, potkimista, lyömistä, huutamista, tönimistä, tavaroiden heittelyä, aseellista uhkailua tai esimerkiksi epäasiallista kohtelua kuten häirintää, kiusaamista tai seksuaalista ahdistelua.

8. Yksintyöskentelyssäni uhka- ja väkivaltilanteet ovat lähikaupassani mielestäni

<u>vähentyneet</u>	<u>pysyneet samana</u>	<u>lisääntyneet</u>
1	2	3

9. Koen turvattomuuden tunnetta yksintyöskentelyssä

<u>vähän</u>	<u>kohtalaisesti</u>	<u>paljon</u>	<u>en yhtään</u>
1	2	3	4

10. Kohtaan uhka- ja väkivaltilanteita työskennellessäni yksin

<u>joka päivä</u>	<u>joka viikko</u>	<u>joka kuukausi</u>	<u>harvemmin kuin joka kuukausi</u>	<u>en ole kohdannut</u>
1	2	3	4	5

11. Aukiolojen vaikutus turvattomuuden tunteeseeni

Yksintyöskentelyssä tunnen turvattomuuden tunnetta eniten

<u>myymälän sulkemisaikaan</u>	<u>klo 6-10</u>	<u>klo 10-16</u>	<u>klo 16-21</u>	<u>klo 21-</u>	<u>kaikkina aikoina</u>	<u>en tunne</u>
1	2	3	4	5	6	7

12. Henkilöt, jotka aiheuttavat useimmiten uhkaavia tilanteita työskennellessäni yksin?

<u>vihainen asiakas</u>	<u>myymälä-varkaat</u>	<u>juopuneet henkilöt</u>	<u>huumausaineen vaikutuksen alaiset</u>	<u>Muu, ketkä?</u>
1	2	3	4	5



Rastita sinua koskevat vaihtoehdot jokaisesta kohdasta.

Esim. Olet kohdannut kiusaamista viikottain, laita rasti 4 kohdan "kohtaan viikottain" ruutuun.

13. Kohtaan työssäni

	<u>useammin</u> kuin kerran viikossa	<u>kohtaan</u> <u>viikottain</u>	<u>harvemmin</u> kuin kerran viikossa	<u>kohtaan</u> kuukausittain	<u>harvemmin</u> kuin joka kuukausi	en ole kohdannut
1 asiakkaan häirintä (myös seksuaalinen)						
2 varkaus/näpistys						
3 <u>rvöstö/rvöstön vritys</u>						
4 <u>kiusaaminen</u>						
5 asiakkaan riehuminen						
6 <u>kiinni pitäminen</u>						
7 <u>aseella uhkailu</u> (esim. ampuma- tai terä- ase, huumeneula)						
8 <u>muu tilanne, mikä?</u>						

14. Mitkä edeltävistä kokemistasi tilanteista ovat olleet *kolme (3) pelottavinta?*

Laita järjestykseen eniten pelottavasta - vähiten pelottavaan kokemukseen?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## OHJAUS, PEREHDYTYS JA KOULUTUS

15. Perehdytyksen riittävyys uhka- ja väkivaltilanteisiin

Saamani perehdytys on

<u>riittävää</u>	<u>jonkin verran</u> <u>riittämätöntä</u>	<u>täysin</u> <u>riittämätöntä</u>	en ole saanut perehdytystä
1	2	3	4

16. Yksintyöskentelyn perehdytyksen riittävyys

Saamani perehdytys työhön on

<u>riittävää</u>	<u>jonkin verran</u> <u>riittämätöntä</u>	<u>täysin</u> <u>riittämätöntä</u>	en ole saanut perehdytystä
1	2	3	4

17. Turvallisuusohjeistuksien noudattaminen yksintyöskentelyssä

Ymmärrän ja osaan noudattaa ohjeistuksia

<u>hyvin</u>	<u>melko</u> <u>hyvin</u>	<u>melko</u> <u>huonosti</u>	<u>huonosti</u>
1	2	3	4

18. Turvallisuusvälineiden käyttäminen

Osaan käyttää	hyvin	melko hyvin	melko huonosti	huonosti	välineitä ei ole	en osaa sanoa
	1	2	3	4	5	6

19. Toivoisitko lisää perehdytystä/ohjeistusta uhka- ja väkivaltilanteiden varalle?

kyllä	ehkä	en	en osaa sanoa
1	2	3	4

20. Mikäli toivoisit, niin minkälaista perehdytystä/koulutusta kaipaisit lisää?

---

---

---

## TURVALLISUUS

21. Työoloissa ja -välineissä havaitut viat ja puutteet

Työnantajalle ilmoittaminen

ilmoitan aina	ilmoitan yleensä	ilmoitan harvoin	en ilmoita
1	2	3	4

22. Vartijan paikalle saaminen työpaikalla on

helppoa	jokseenkin helppoa	vaikeaa	oma vartija
1	2	3	4

23. Työpaikassani on muita yksintyöskentelyn turvallisuutta parantavia erikoisjärjestelyitä

Rastita työpaikkaasi sopivat vaihtoehdot

Esim. Työpaikallasi on hälytyspainike, rastita kohdasta 3, "kyllä" ruutu.

	kyllä	ei	en tiedä
1 valvonta (kamera, peilit)			
2 omat itsepuolustustaidot			
3 hälytyspainike			
4 pituusteipit ovessa			
5 paikallis-/piirivartiointi			
6 puhelin			
7 läpinäkyvät myymäläikkunat			
8 vartija-myyjä			
9 jotain muuta, mitä?			

24. Koetko, että vartija-myyjät parantaisivat nykyistä yksintyöskentelyn turvallisuustilannetta?

Kyllä                      Ei                      Ehkä                      En osaa sanoa  
1                                      2                                      3                                      4

25. Missä näkisit kehitettävää oman yksintyöskentelysi turvallisuuden parantamiseksi?

---

---

---

---

---

## RAPORTOINTI JA JÄLKIHOITO

26. Yksintyöskentelyn aikana tapahtuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kirjaaminen

Ilmoitan ja kirjaan tilanteet                      aina                      yleensä                      harvoin                      en koskaan                      mahdollisuutta ei ole  
1                                      2                                      3                                      4                                      5

27. Yksintyöskentelyssä tapahtuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden keskustelu/jälkihoito

Olen keskustellut

	<u>kyllä</u>	<u>ei</u>
<u>1 työnantajan kanssa</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>2 terveydenhuollon ammattilaisen kanssa</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>3 työkavereiden kanssa</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>4 perheen kanssa</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>5 en ole tarvinnut hoitoa</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>6 en ole halunnut hoitoa</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>7. muu, mikä?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LOPUKSI

28. Henkilökohtaiset kokemuksesi /tuntemuksesi yksintyöskentelyn turvallisuudesta/  
Vapaa sana

---

---

---

---

---

Palautathan tämän kyselyn mukana tulleessa palautuskuoressa Oulun PAMin toimistolle viimeistään 3.9.2012 mennessä.  
Postimaksu on valmiiksi maksettu!

**PALJON KIITOKSIA OSALLISTUMISESTASI!**

## LIITE 2 LOPUT OULUN SEUDUN LÄHIKAUPPOJEN TYÖNTEKIJÖIDEN KIRJALLISISTA VASTAUKSISTA

"Koskaan ei voi tietää kuka ovesta sisään kävelee ja mikä sillä on mielessä. Yksin tai kaksin. Koveneko varkaiden/ryöstöjen otteet, jo tulee vartijat joka kauppaan? Käteisen rahan käyttö miniiniin. Vaihtoraha-automaatti kassakaappien tilalle, joka vaihtaisi tarpeen tullen rahaa pienempään. Ettei meillä olisi juuri yhtään mitä viedä." - alue 3 myyjä, yli 10 v alalla.

"Yksintyöskentely tulisi kieltää lailla." - alue 3 miesmyyjä

"Niin kauan voin työskennellä yksin, kun en tunne henkilökohtaisen turvallisuuden olevan uhattuna. esim. aseellisen ryöstön jälkeen vaihtaisin kyllä työpaikkaa. Yksin työskentely on aina riski työntekijälle. Uhkatilanteita on mutta oma kokemus on auttanut tilanteissa. Mitä jos kyseessä on nuori ja kokematon myyjä. Uhkatilanteessa kokematon voi arvioida tilanteen väärin ja kärjittää tilannetta virhearviolla, esim. päihtyneen asiakkaan mielentilasta/väkivaltaisuudesta."

- alue 5, 41-50 -vuotias myyjä

"Nykyaikana pilleristien valtakunnassa ei saisi työskennellä yksin. Työnantaja ottaa vasta sitten kantaa, kun todella tapahtuu jotain... onko sitten jo liian myöhäistä?" - alue 5 myyjä

"Omasta mielestäni yksintyöskentelyä ei saisi olla. vaikka tunteja supistetaan koko ajan, ei siitä saisi kärsiä henkilökunta." - naismyyjä 31-40v, yli 10v töissä

"Yksintyöskennellessä aina saa olla silmät selässä. Joskus kun myymälässäni on kiire postissa sekä kaupan puolella ja sitten lyö vielä "tilanteen päälle", esimerkiksi näpistys, niin ei siinä paljon pysty varkaille tekemään, kun juuri saa hoidettua molempien tiskien asiakkaat." - alue 5, esimies

"Turvattomuuden tunteesta johtuen on henkisesti todella raskasta työskennellä yksin".

- Myyjä 6-10v alalla, alue 5.

"Sillä ei aina ole merkitystä työskenteleekö yksin vai kaksin. Juoksuja lähtee silti. Toki hiukan turvallisempi olo, jos on toinenkin töissä." - alue 1 myyjä, 1-5v alalla

"Lopetin maaliskuussa 2012 työskentelyni Suomen Lähikauppa Oy:ssä johtuen turvattomuuden tunteesta, jonka koin aina työskennellessäni yksin. Rikollisuus on kasvanut paljon viime aikoina, mutta silti myyjä pidetään yksin töissä. Tämä on mielestäni väärin, ja turvallisuus on väärä asia, jossa Suomen Lähikauppa Oy säästää." - alue 2, myyjä

"Kaupan alalla erityisesti Suomen Lähikaupan tulisi lopettaa yksintyöskentely." - Esimies, yli 10 vuotta alalla

"Aika ei riitä valvomaan ja puuttumaan ongelmiin." - alue 3, miesmyyjä 21-30v.

"Siihen tottuu, mutta joskus on toinen työntekijä esim. iltavuorossa, niin heti on rennompaa olla, kun ei tarvitse olla niin "paniikissa" vahtimassa kassaa ja ovea." - alue 3, myyjä 1-5v alalla.

"Yksintyöskentely nykyisissä olosuhteissa on työntekijälle suuri riski. Sekä fyysisesti että henkisesti. On stressaavaa pelätä koko ajan ja jaksaa ainoastaan työkaverien ansiosta. Työnantajaa ei kiinnosta työntekijän turvallisuus, vaan otetaan suuria riskejä pienien voittojen vuoksi." - alue 3, 21-30-vuotias naismyyjä.

"Toistaiseksi olen edelleenkin sitä mieltä, että yksintyöskentely on yhtä turvallista kuin yksin liikuminen iltaisin kadulla." - Myyjä, 51 -vuotias tai vanhempi

"Paljon näpistyksiä, joihin ei voi heti puuttua, koska on yksin. Asiakkaat täytyy palvella. Vartijalta kestää tulla, joten vakiovarkaat tietää, että ei jää kiinni. Hyvä ja tärkeä aihe sinulla. Toivottavasti saat vastauksia. Kiitos." - alue 4 myyjä, yli 10v alalla.