



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta kotiympäristössä toteutettavassa hoidossa

Silvennoinen, Tuija

2017 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta kotiympäristössä toteutettavassa hoidossa

Tuija Silvennoinen
Turvallisuusalan tradenomi
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2017

Tuija Silvennoinen

Uhka ja väkivaltatilanteiden hallinta kotiympäristössä toteutettavassa hoidossa

Vuosi 2017 Sivumäärä 39

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa koulutusmateriaalia uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan kotiympäristössä toteutettavassa asiakaspalvelutyössä turvallisuusalan yritys X:lle.

Kehittämistehtävänä oli koulutuksen toisen osan materiaalin teoriaosuuden tuottaminen. Nyky-yhteiskunnan tilanne on muuttunut alati epävarmemmaksi ja väkivallan uhka lisääntynyt huomattavasti vuosien saatossa sosiaali- ja terveysalalla. Työturvallisuus on etenkin kotiympäristössä toteutettavassa hoitotyössä haasteellista, sillä hoitajat työskentelevät usein yksin kohteissa ja ympäristön tilanteet voivat muuttua nopeasti. Aihe kiinnostaa minua suuresti joutuessa omasta koulutustaustastani hoitajana.

Tässä opinnäytetyössä väkivallanuhkaa on pohdittu työpaikkaväkivallan kannalta, asiakkaiden tai toisten ulkopuolisten tahojen puolelta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä tarkoittaen. Hoitotyössä pitkään vaiettu asia on ollut väkivalta potilaalta hoitajiin kohdistuen, mutta mikään väkivalta ei ole sallittua missään muodossa edes sosiaali- ja terveysalalla. On selvää, että työturvallisuuden tulee koskea myös kotiympäristössä toimivia ammattilaisia.

Opinnäytetyöni muodostuu tietoperustasta, joka pohjautuu vankasti alan kirjallisuuteen väkivallasta työpaikoilla. Menetelmäksi valikoitui laadulliset yksilöhaastattelut, joihin valittiin neljä henkilöä sosiaali- ja terveysalalta. Haastateltavien henkilöiden sosiaali- ja terveysalan osaaminen ja tietotaito olivat haastattelun valintaperusteet.

Keskeisimmiksi asioiksi muodostui opinnäytetyötä tehdessä keinot ehkäistä väkivalta kotiympäristössä ennakoinnin ja tilannearvion pohjalta. Puolistrukturoitujen haastattelujen tulokset loivat selkeää tukea kirjallisuudelle väkivallan ehkäisystä ja sen lisääntymisestä kuluneiden vuosien aikana.

Tuija Silvennoinen

How to Control Threat and Violent Situations in Home-Based Care

Year	2017	Pages	39
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to produce educational material for controlling threat and violent situations in home-based care for security corporation X. The commission was to produce theory for the corporation's education materials. Contemporary society has changed rapidly to become uncertain and the threat of violence has increased notably in social services and health care. Safety in nursing that is produced in a home environment is challenging since nurses or social services often work alone in the destinations and the situation in the environment can change rapidly. The author's interest in the subject is great since her own educational background is in nursing.

In this thesis the threat of violence means violence in workplaces. Violence is actions of threatening behavior or physical violence towards social service or health care employees. In health care, violence from patients or customers has been an unspoken issue for some time, but no violence should be allowed in any form, not even in social services or health care. Safety should also concern the wellbeing of social service and health care employees that work in a home environment.

The theoretical section of the thesis covers literature on violence at work. Qualitative individual interviews were selected the research method. For the interviews four persons from the field of social and health care were chosen. Persons elected to the interviews all have a strong knowledge base and experience from this field.

The key results of the thesis are powerful ways to prevent violence in the home environment based on anticipation and situational estimates. The results of the semi-structured interviews supported the literature on the prevention of violence and also stated that violence has increased over the years.

Keywords: Violence, Safety, Home Care, Prevention

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus	7
3	Mitä ovat uhka- ja väkivaltatilanteet	8
3.1	Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskit henkilöstölle	10
3.2	Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskien kartoitus ja lainsäädäntö	14
3.3	Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskien hallinta.....	20
3.4	Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta	22
3.5	Väkivaltatilanteen jälkeen.....	24
4	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen eteneminen	28
4.1	Tutkimuksen laadullisuus.....	28
4.2	Tutkimuksen eettisyys.....	30
4.3	Aineiston keruu	31
4.4	Aineiston analysointi.....	31
5	Opinnäytetyön tulokset	31
6	Johtopäätökset ja pohdinta	34
	Lähteet	36
	Kuviot.....	38
	Liitteet	39

1 Johdanto

Väkivalta tai sen uhka eri muodoissa on jatkuvassa nousussa kontrollialoilla, kuten sosiaali- ja terveydenhoitoaloilla. Väkivallaksi voidaan määrittää tässä työssä hoitohenkilökuntaan kohdistuva töniminen, potkiminen, uhkaileminen, vihjailut, erityyppinen epäasiallinen käytös, jotka ovat kuormittavia tekijöitä ja näistä voi aiheutua haitallisia seurauksia työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle tai työyhteisön toiminnalle. (Puumi 2010, 1)

Työväkivallan ehkäisy tulisi perustua riskien arviointiin, yhteistyöhön, järjestelmälliseen ja perusteelliseen vaarojen tunnistamiseen ja näihin tietoihin pohjautuvaan kehityssuunnitelmaan ja vaarojen uudelleenarviointiin. Työpaikan henkilöstön tulisi olla mukana laatimassa ohjeistusta, sekä työsuojelun- ja työterveyshuollon toimia asiantuntijatahoina ohjeistuksen laadinnassa. (Puumi 2010, 1)

Turvallisuuden edistämistä varten tulisi työpaikoilla asettaa selkeät yhteiset tavoitteet työyhteisön kanssa. Henkinen- ja fyysinen turvallisuus on jokaisen ihmisen perusoikeus yhteiskunnassa. Työntekijöillä on oikeus tehdä työnsä turvallisessa ympäristössä, tämä tarkoittaa, että väkivaltaa ei tule hyväksyä sen missään muodossa. Työympäristössä väkivallan uhkaa tai väkivaltaa havaitessa tulisi tilanteeseen puuttua viipymättä. Työturvallisuuden kehittäminen palauttaa työn sujuvuutena ja tuloksellisuutena työnkuvassa. (Puumi 2010, 1)

Väkivaltaa tai sen uhkaa lisäävät yksintyöskentely etenkin ilta- ja yöaikaan sekä päihtyneiden asiakkaiden keskuudessa toimiminen, kuten vastaanotto, kohtaaminen yms. Lääkkeiden ja rahan tai arvokkaiden esineiden tai tavaroiden käsitteleminen. Potilaan etuuksien tai oikeuksien käsitteleminen ja päätöksenteot. Työn toteutukseen vaikuttavat alueen sijainti rauhattomassa tai syrjäisessä paikassa, tällaisia ovat esimerkiksi haja-asutusalueet. Työnantajalla on velvollisuus tunnistaa ja selvittää työtä koskevan väkivallan uhka ja arvioida uhan todennäköisyys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Jos arvioinnissa käy ilmi, että väkivallan riski on työnkuvan tavallista väkivallan riskiä suurempi, tarkoittaa tämä väkivallan uhan olevan kyseisessä työssä ilmeinen. Arviointia tehdessä on otettava huomioon toimialalla tai työtehtävissä tilastoitujen väkivaltatapahtumien määrä ja väkivallan uhkaa lisäävien piirteiden todennäköisyys. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu, 2017)

Mikäli väkivallan uhka työpaikalla on ilmeinen, on työ järjestettävä siten, että väkivaltatilanteet ehkäistään tilanteiden sallimien mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäisevästi. Työpaikalla ilmeisen väkivallan uhan varalta on tehtävä asianmukaiset turvajärjestelyt ja/tai turvallisuuslaitteet on oltava henkilökunnan saatavilla, mikäli väkivaltatilanteiden ennalta ehkäiseminen ei ole mahdollista. Tästä johtuen yksintyöskentelyä olisi rajoitettava työssä, johon väkivallan uhan katsotaan olevan suuri. Mikäli yksintyöskentelyä ei voida välttää, on väkivallan

uhkaa ja sen riskiä vähennettävä teknisin keinoin ja ennalta ehkäisevällä toiminnalla. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu, 2017)

Ennaltaehkäisevillä toiminnoilla tarkoitetaan erilaisia keinoja, jotka kohdentuvat työtapohin, työskentelytiloihin, työympäristöön, työaikajärjestelyihin, työntekijöille suunnattuihin koulutuksiin ja perehdytyksiin sekä yhteydenpitoon. Työnantajan tulisi järjestää yksintyöskentelyä toteuttavalle työntekijälle mahdollisuuden tilanteen vaatiessa yhteydenpitoon työnantajan, työnantajan edustajan tai muiden työntekijöiden kanssa. Yksintyöskentelyssä tulee olla työntekijöillä mahdollisuus hälyttää apua tilanteen niin vaatiessa. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu, 2017)

Tässä opinnäytetyössä olen suunnannut kiinnostukseni terveydenhoitoalan ammattilaisten työturvallisuuteen kotiympäristössä toteutettavassa työssä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on perehtyä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan kotiympäristössä toteutettavassa hoidossa asiantuntijoiden puolistrukturoitujen haastattelujen pohjalta. Haen tietoa aiheesta alaa käsittelevästä kirjallisuudesta. Saamani tiedon pohjalta teen kirjallisen työn pohjaksi yritys X:lle. Kehittämistehtäväni oli koulutuksen toisen osan materiaalin teoriaosuuden tietopohjan hankinta. Kiinnostuin aiheesta, koska olen aiemmalta ammatiltani hoitaja ja toiminut itse kotiympäristössä toteutettavissa hoitotilanteissa.

2 Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on hoitajien tai muiden kotona työskentelevien työntekijöiden kokemat uhkatilanteet ja näiden aiheuttamat riskit henkilöstölle.

Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esille uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaa koskevat keinot kotiympäristössä tapahtuvassa hoitotyössä ammattiryhmästä riippumatta.

Opinnäytetyöllä on kaksi erillistä vaihetta, jossa toisessa tieto pohjautuu teoriaviitteeseen ja toisessa tarkoin valikoitujen henkilöiden haastatteluihin. Haastatteluilla on tarkoitus tuoda näkökulmaa tämän hetken tilanteeseen uhka- ja väkivaltatilanteista selviämisestä ja tulevaisuuden haasteista kotiympäristössä tapahtuvassa hoitotyössä ja sen haasteissa uhkatilanteiden hallinnassa.

Työssä keskitytään uhkaavien ja väkivaltaisten tilanteiden hallintaan, keskeisimmiksi käsitteiksi nousevat hallinnan keinot ja tilanteiden ennakointi tai ennaltaehkäisy niissä puitteissa kuin se on mahdollista. Kotona tapahtuva hoito tuo haasteita mukanaan ja osa uhkista tulee yllätyksenä. Riskienarviointi tulee osaksi hoitotyötä enenevässä määrin ja sen tuomat haasteet lisäävät koulutustarvetta.

Tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta sekä hoitohenkilöstön turvallisuus kotiympäristössä. Keskeiset käsitteet on valikoitu tukemaan alkupe-
räisen koulutusmateriaalin tietopakettia. Käsitteissä korostuu väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta, riskienarvioinnin merkitys hoitotyössä sairaalaympäristön ulkopuolella.

Kehittämistehtävänä olleen koulutusmateriaalin tuottaminen oli tehdä kirjallinen pohjatyö uhka- ja väkivaltatilanteista sekä niiden riskeistä henkilöstölle ja selvittää tätä koskeva lain-
säädäntö toimeksiantajalle, jota hän voisi käyttää teoriapohjaa luovana osana koulutuksissa.

3 Mitä ovat uhka- ja väkivaltatilanteet

Yleisesti väkivallalla tarkoitetaan mitä tahansa hyökkäävää käytöstä, jonka tarkoitus on tietoisesti vahingoittaa toista ihmistä. Työväkivalta voidaan määrittää työssä tapahtuvaksi, hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaksi käytökseksi tai tapahtumaksi (Rantaeskola & Hyyti & Kauppila & Koskelainen, 2015, 6). Työväkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan tapahtumaa tai tilannetta, jossa työntekijään kohdistuu sanallinen loukkaus, uhka tai fyysinen pahoinpitely työtehtävien aikana, jossa hänen oma turvallisuus, hyvinvointi tai terveys joutuu vaaraan. Työpaikkaväkivalta voi tapahtua työpaikan sisällä (tekijänä esim. työtoveri) tai työpaikan ulkopuolella (asiakas, potilas, oppilas tai ulkopuolinen, tuntematon henkilö). Tästä johtuen on voitava eritellä työpaikkaväkivalta ja työväkivalta keskenään.

Rikoksentorjuntaneuvoston sivustolla Väkivallan vähentäminen (2014) on määritelty työväkivallan ja työpaikkaväkivallan käsitteen ja niiden yleisyys, työväkivalta on yleisempi käsite, johon otetaan huomioon myös työmatkalla tapahtuneet väkivallan teot.

Työväkivalta voidaan jaotella kolmeen erillisiin luokkaan. Näitä luokkia ovat: Henkinen väkivalta, fyysinen väkivalta sekä uhkailu. Tässä yhteydessä fyysisellä väkivallalla ilmennetään asiakkaan tai potilaan toimintaa, joka vahingoittaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Yleensä fyysisessä väkivallassa henkilö voi vahingoittaa työntekijää fyysisesti esimerkiksi lyömällä tai potkimalla. On olemassa tilanteita, joissa tekijä ei fyysisesti vahingoita työntekijää, mutta omalla toiminnallaan loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Tällaisiksi tilanteiksi luokitellaan esimerkiksi kiinni pitäminen sekä päälle sylkeminen. (HUS, 2014, 7)

Henkinen väkivalta tarkoittaa käytöstä, jossa työntekijä kokee omaa ammattitaitoaan, itseään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana. Työntekijä voi myös kokea asiakkaan painostavan tai kiristävän häntä henkisesti. Työntekijä voi kokea asiakkaan käytöksen pelottavana tai fyysistä koskemattomuuttaan uhkaavana. Konkreettisia esimerkkejä henkisen väkivallan teoista ovat työntekijään kohdistuva haukkuminen, nimittely uhkailu sekä perätön lausunto esimiehille. (HUS, 2014, 7)

Uhkailu tässä työssä käsitetään fyysisellä väkivallalla uhkailuksi, tilanteessa asiakas uhkaa työntekijää väki-vallalla, mutta asiakas ei kuitenkaan vahingoita työntekijää. Uhkailuksi mielletään väkivaltateko, jotka ovat muun muassa verbaalisia uhkauksia vahingoittaa työntekijää, työntekijän liikkeelle pääsemisen estäminen, tavaroiden viskominen, ympärillä olevien sineiden tai paikkojen hajoittaminen sekä väkivaltaisen käytöksen esittäminen. (HUS, 2014, 7)

Uhka- ja väkivaltatilanteet määritellään fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi altistumiselle työssä suoritettavien tehtävien aikana (Aluehallintovirasto, 2010, 6). Työpaikkaväkivaltaa tapahtuu vuorovaikutuksessa potilaiden, asiakkaiden tai muiden omaisten tai vierailijoiden välillä. Väkivalttaan voi sisältyä verbaalista, psyykkistä pelottelua ja uhan tunnetta fyysisen väkivallan uhan lisäksi. Väkivaltatilanteista ei aina synny fyysisiä vammoja vaan usein seuraamukset voivat olla esim. pelkoa, ahdistuksen tunnetta ja stressiä. (HUS, 2014, 7)

Väkivalta voi ilmetä työpaikalla yllättäen (Aluehallintovirasto, 2010, 6). Työpaikkaväkivalta on tarkoituksenmukaista ja tahallista. Tilanteet, joissa työpaikkaväkivaltaa tapahtuu, ovat usein tilanteita joissa työntekijä pyrkii muuttamaan jonkin toiminnon esim. asiakkaan toiminnassa tai asiakas tahtoo saada haluamansa asian läpi (HUS, 2014, 7). Väkivalta ilmenee useilla erilaisilla tavoilla, esim. uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna, pelotteluna tai fyysisen väkivallan tekoina, kuten kiinnipitona, huitomisena, lyömisenä, potkimisena tai jonkin välineen aseena käyttämisen (Aluehallintovirasto, 2010, 6). Suurin osa väkivallan tekijöistä on potilaita tai asiakkaita, joissain tilanteissa myös omaiset ja saattajat ovat olleet uhka- ja väkivaltatilanteissa aiheuttajina (HUS, 2014, 7).

Väkivallan uhasta aiheutuu usein pelkoa ja turvattomuuden tunnetta. Lisäksi sillä on suuri vaikutus työntekijän työmotivaatioon. Turvattomuuden tunnetta vahventaa työntekijän tietämättömyys omista oikeuksista ja väkivaltatilanteiden kohtaamisen toimintamalleista. Työntekijöiden keskittyminen työhön on parempaa, kun väkivaltariskit ovat hallinnassa. Työn tekemiseen muodostuu tällöin vapautuneempi ilmapiiri ja tehokkuus lisääntyy, kun pelko omasta tai työkaverin turvallisuudesta vähenee. Väkivaltatilanteissa kokonaisuuden ymmärtämisen merkitys on tärkeää. Väkivaltatilanteiden hallinnassa ei ole aina selkeää yhtä tekijää, vaan usein ne muodostuvat osatekijöiden yhteisvaikutuksesta. (Sundell, L. 2014,11) Vaikka yleinen turvallisuus on kehittynyt parempaan suuntaan, on työssä koettu turvattomuuden tunne lisääntynyt viime vuosina. Työväkivalta on kasvanut työpaikoilla, ja yksittäistä syytä tähän ei ole saatu selville. (Rantaeskola, S. Hyyti, J. Kauppila, J. Koskelainen, M. 2015 ,4)

Työturvallisuuslaki velvoittaa, että työnantajan on tarpeellisilla toimenpiteillä huolehdittava työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tätä koskien työnantaja on velvollinen ottamaan huomioon työn, työolosuhteiden ja muun työympäristön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät asiat. Työnantajan täytyy huolehtia, että turvallisuutta ja

terveellisyyttä koskevat toimenpiteet huomioidaan tarpeelliseksi katsotulla tavalla työnantajan organisaatiossa kaikkien osioiden toiminnassa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 8 §)

Työturvallisuuslaki määrittää, että työssä, johon liittyy selkeää väkivallan uhkaa, ovat työ ja työolosuhteet järjestettävä sillä tavalla, jotta väkivallan uhka ja mahdolliset väkivaltatilanteet ehkäistään ennakkoon tehokkaimmalla tavalla, jota on mahdollista käyttää. Tällä halutaan viestiä, että työpaikalla on oltava väkivallan torjuntaan tai rajoittamiseen käytettävissä asianmukaisia turvallisuusjärjestelyjä tai -laitteita sekä mahdollisuus hälyttää apua tilanteen vaatiessa. Työssä toimimista ja työpaikka olosuhteita varten työnantajan tulee tehdä menettelytapaohjeet, joiden avulla voidaan ennakoida ja kiinnittää huomio uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joiden avulla väkivaltatilanteesta aiheutuvat vaikutukset työntekijän turvallisuudelle voidaan ehkäistä tai minimoida mahdollisimman vähäisiksi. Tarve huomioiden tulee tarkistaa työpaikan turvallisuusjärjestelyt ja -laitteiden toiminta. Valtioneuvoston asetuksella pystytään antamaan tarkennuksia ja säännöksiä työntekijän turvallisuuteen ja terveyteen koskevista järjestelyistä eri toimialoilla ja työtehtävissä, joissa ilmeisen väkivallan uhan esiintymistä tapahtuu. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5 luku 27 §).

Suomessa työväkivallan tilanne fyysisen väkivallan ja väkivallan uhkaamisen kokemisen kohdalta on verrattain heikolla tasolla. Euroopan kattavissa tilastoissa Suomi sijoittuu korkealle, kun mittauksen kohteena on uhka- ja väkivaltatilanteiden esiintyvyys. Mikäli vertailukohteena on laajempi työväkivallan käsite, johon kuuluu mukaan myös mm. Häirintätapaukset ja kiusaaminen tapahtuu muutos heikompaan suuntaan. Näiden tilastojen vertailussa Suomelle lasketut lukemat ovat Euroopan kärkitasoa hipovia. Vertailussa voidaan huomata, kuinka Suomi erottuu maiden joukosta miesten ja naisten kokemien väkivaltatilanteiden eroilla, koska sukupuolien välinen ero on Euroopan suurin tämä aiheuttaa huolestumista tilanteelle. Kansallisessa uhritutkimuksessa ja sen tuottamissa tuloksissa selviää, että työväkivalta on kasvanut Suomessa laajasti 1993-2003, näiden mittausten jälkeen kasvu on laantunut. (HE 78/2010) Suomessa ainoa väkivallan muoto, joka on yleistynyt huomattavasti 1980-luvun jälkeen on työväkivalta (Piispa & Hulkko 2010, 6). Tarkastellessa tilannetta Euroopan mittakaavassa työväkivallassa on tapahtunut yleistymistä pitkän aikavälin tarkastelussa, joskin vuosien 2005-2010 välissä työväkivallan kasvu on hidastunut tai pysynyt lähes ennallaan (Eurofound 2015, 17).

3.1 Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskit henkilöstölle

Työväkivallalla on ominaisia piirteitä sen kasautumisessa tiettyihin ammatteihin. Ammasteista suurimpiin riskiammattiryhmiin käsitetään kuuluvan sosiaali- ja terveystieteiden ammatit. Naiset kokevat keskimääräisesti enemmän väkivaltaa kuin miehet, tätä voidaan selittää sillä, että väkivallan esiintyvyys on suurempi aloilla, joilla työskentelee työntekijämääräisesti enemmän

naisia kuin miehiä, tällaisia aloja ovat esimerkiksi hoitoala. (Väkivallan vähentäminen 2014) Väkivalta saattaa olla konfliktitilanteen synnyttä henkilöä ainoa keino suojata hänen omanarvontuntoaan ja heikkoa itsetuntoa, jolloin ainoa keino säilyttää kasvot ja päästä tilanteesta voittajaksi löytyy väkivallasta. Väkivallan tekoon johtavat syyt voivat olla taustalla vaikuttava häpeä ja kokemus eriarvoisuudesta tai kyse saattaa olla siitä, että väkivallan uhria on konfliktitilanteessa pidetty esteenä tai hidasteena ja väkivallan teko on ollut keino tavoitteen saavuttamiseen. Väkivallan tekoon johtavia syitä voi olla monia ja väkivallan tapahtuminen onkin usein monen tekijän toteutumista yhtä aikaa. (Sundell, 2014, 13)

“Työntekijän on noudatettava toimivaltansa mukaisesti työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on työaikanaan noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän tulee huolehtia kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään käytössä olevin keinoin niin omastaan, kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 4 luku 18 §)

Työntekijän tulisi osallistua työnantajan tarjoamiin koulutuksiin. Hänen tulee perehtyä annettuihin ohjeisiin sekä noudattaa ohjeistuksia. Työntekijän on varmistettava, että hän tuntee työpaikalla käytettävän hälytysjärjestelmän ja osaa käyttää sitä. Työntekijän tulisi arvioida saatujen ohjeiden toimivuutta käytännön tilanteissa ja antaa tilanteista palautetta työnantajalle. Työntekijän tulee ilmoittaa työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havainnoistaan koskien vikoja ja puutteellisuuksia, jotka voivat aiheuttaa väkivallan uhkaa. (Aluehallintovirasto, 2010, 14-15)

Jos työstä aiheutuu työntekijälle vakavaa vaaraa, joka koskettaa hänen omaa tai toisten työntekijöiden hengelle tai terveydelle kohdistuvaa uhkaa on työntekijällä oikeus jättää kyseinen työtehtävä tekemättä. Mikäli työstä on jouduttu pidättäytymään tulee siitä ilmoittaa ilman viivytyksiä työnantajalle tai työnantajan edustajalle. Työntekijää koskeva oikeus pidättäytyä työnteosta voi jatkua, kunnes työnantaja on huolehtinut vaaratekijöiden poistosta tai muilla keinoin huolehtinut, että työ pystytään suorittamaan turvallisesti. Työstä pidättäytyminen ei saa asettaa rajoituksia työntekoon laajemmalle kuin välittömästi työn turvallisuuden ja terveellisuuden kannalta on välttämätöntä. Työstä pidättäytyessä on huolehdittava, että työn tekemisen pidättäytymisestä aiheutuvat vaarat tai haitat ovat mahdollisimman vähäiset. Jos työntekijä kyseiseen pykälän vedoten pidättäytyy tekemästä hänen työtään, ei työntekijällä ole velvollisuutta korvata tästä aiheutuvia vahinkoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 4 luku 23 §)

Väkivallalla ja sen uhan aiheuttamilla tilanteilla on suuria vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja työkykyyn, vaikka tilanteista johtuvia fyysisiä vammoja aiheutuu vain pienessä osassa tapauksia. Väkivallasta ja sen uhasta saattaa ilmetä henkisiä ja fyysisiä oireita, kuten väsymystä, unettomuutta, pelkotiloja, työssä viihtymättömyyttä tai sydänoireita. Työhön sitoutuminen saattaa heikentyä, mikä voi alentaa työn tuottavuutta yllättäen. (Aluehallintovirasto, 2010, 6) Voimavaroilla ilmennetään tekijöitä, joiden katsotaan olleen avuksi selviytymisessä elämässä. Näitä viitattuja tekijöitä löytyy ympäristöstä ja ihmisestä itsestään. (Parvi & Parvikko, 1995,97)

Mikäli kyseessä on työ, jossa työntekijän tulee työskennellä yksin ja josta syystä tällaisen liittyy työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle aiheutuva haittaa tai vaaraa, on työnantajan huolehdittava työntekijän turvallisuudesta ja siitä, että mahdollinen vaara tai haitta yksin työskenneltäessä voidaan välttää, tai sen vaikutukset minimoidaan. Työnantajan tulee ottaa huomioon työnkuva ja luonne työjärjestelyjä tehdessä ja luoda mahdollisuus tarvittaessa yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan edustajan tai toisten työntekijöiden kesken. Työnantajan on varmistettava mahdollisuus tilanteessa, jossa tarvitaan hälyttää apua. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5 luku 29 §)

Yksintyöskentely aiheuttaa lisääntyvää väkivaltaa ja uhkaa etenkin ilta- ja yöaikaan. Uhkaa voivat lisätä työskentely päihtyneiden asiakkaiden keskuudessa, lääkkeiden, rahan tai arvovarojen kanssa toimiminen ja niiden käsittely.

Asiakkaan etuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely tai päätöksenteko voivat muodostaa riskin työntekijän turvallisuudelle. Työpaikan sijainti voi vaikuttaa väkivallan uhan määrään, mikäli työpaikka sijaitsee rauhattomalla alueella tai syrjäisessä paikassa. (Aluehallintovirasto, 2010, 7)

Työturvallisuuslain lisäksi työssä ilmenevään väkivaltaan ja uhkaan liittyviä säädöksiä on määriteltä myös työterveyshuoltolaissa (1383/2001), laissa nuorista työntekijöistä (998/1993) ja valtioneuvoston asetuksista terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001) (Aluehallintovirasto, 2010, 8).

Työskentely yötyössä ja erityisen väkivallan uhan töiden parissa saattaa aiheuttaa poikkeuksellista sairastumisen vaaraa. Työnantajan tulee arvioida terveystarkastusten tarpeellisuutta ja määräaikaaisuutta, mikäli työhön liittyy erityinen väkivallan uhka. Alkutarkastuksessa kiinnitetään huomiota henkilön ominaisuuksien sopivuudesta työhön. Määräaikaistarkastuksien yleinen aikaväli on 1-3 vuoden välein ja tarkastukset voidaan tehdä kyselyinä tai haastatteluina. Valtioneuvoston asetuksessa terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001) säädetään terveystarkastuksista. (Aluehallintovirasto, 2010, 14)

Väkivallalla on yleensä laukaiseva tekijä, mutta syyt väkivaltaiseen käyttäytymiseen piilevät syvemmällä ihmisessä itsessään (Sundell, 2014, 13). Koetut väkivaltatilanteet, sekä väkivallan uhka työssä aiheuttavat monesti pelon tunnetta. Pelko on luonnollista ja sopivassa tilanteessa ja suhteessa positiivinen asia, sillä tunteet tehostavat henkilön toimintaa hetkellisesti, jolloin hän voi suoriutua päällä olevasta tilanteesta tehokkaasti. Pelon tunteella on tarkoitus auttaa meitä säilymään hengissä ja sen aiheuttamat reaktiot kehossamme valmistavat meitä pakenemaan vaaratilanteista. Pelon aiheuttamat tunteet kehossa ovat erittäin voimakkaita ja kuluttavia, siksi niiden tarkoitus on tehostaa toimintaa vain hetkellisesti. Tunnetilan ja siitä aiheutuvan reaktion on tarkoitus kestää vain hetkellisesti. Ongelma syntyy, kun pelon tunne on läsnä koko ajan ja esim. töihin lähteminen muodostuu ahdistavaksi. (Sundell, 2014, 18)

Tiheästi läsnä oleva tunne pelosta saattaa aiheuttaa fyysisiä ja psyykkisiä oireita, joiden mahdollinen vaikutus heikentää elämänlaatua. Kauan jatkuneet pelkotilat ja pelon tunne voivat heikentää kykyä hallita pelkoreaktioita ja tämä voi merkitä yliherkistymistä pelkoa aiheuttaville ärsykkeille. Tämä mahdollisesti vaikuttaa henkilön kykyyn arvioida ja tulkita tekijöitä ja johtaa ylireagointiin tai epäloogiseen toimintaan pelkoa aiheuttavissa tilanteissa. Väkivalta ei aina jätä fyysisiä vammoja, mutta henkisten traumojen laajuus voi olla suuri riippuen kuinka uhkaavaksi tilanne on koettu. Uhkatilanteeseen joutuminen voi olla työntekijälle erittäin traumaattinen kokemus ja aiheuttaa työkyvyttömyyttä sekä pitkiä sairauspoissaoloja. Työtoverille tapahtunut väkivallanteko voi olla työyhteisölle ahdistava ja pelottava tapahtuma, jonka vaikutukset voivat heikentää työhyvinvointia koko työyhteisössä. (Sundell, 2014, 18)

Epävarmuustekijät omassa työympäristössä ja toiminnassa kasvattavat turvattomuuden ja pelon tuomaa tunnetta. Yhteisten menettelytapojen puuttuminen tai puutteellisuus ja tunne, ettei voi luottaa omaan kykyyn toimia oikein uhkaavassa tilanteessa vahvistavat epävarmuutta. Omien oikeuksien huono tuntemus heikentää toimintaa uhkatilanteissa ja aiheuttaa epävarmuutta. Luottamus työkavereiden kykyyn toimia työpaikalla sovittujen menettelytapojen mukaisesti uhka- ja väkivaltatilanteissa, johdon ja esimiesten tuki turvallisuuden kehittämisessä, toimivat palautteenantokanavat ja palautteisiin reagoiminen, todelliset toimet turvallisuuspuutteiden poistamiseksi tai vähentämiseksi sekä työntekijöiden osallistaminen turvallisuuden kehittämiseen työpaikalla, ovat keskeiset asiat lisäämään turvallisuuden tunnetta ja rakentamaan luottamusta työpaikalla. (Sundell, 2014, 19)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2009) toteuttamassa työturvallisuushankkeessa kartoitettiin väkivallan yleisyyttä ja hallintakeinoja sosiaalialalla. Hankkeessa kävi ilmi, että suuri osa lähiesimiehistä ei tiennyt miten ilmoituksien kanssa pitää toimia ja minne ne tulee toimittaa. Johdolle, työsuojeluun, työterveyshuoltoon vai poliisille. Hankkeen toteuttajat ovat todenneet, että tulosten perusteella on syytä epäillä, ettei kotihoidon sekä perhe- ja sosiaalityön

työntekijöiden turvallisuuden seuranta ja valvonta toteudu riittävässä määrin. Hankkeessa todettiin myös, että uusien työntekijöiden perehdytyksessä oli suuria puutteita. (Sundell, 2014, 19-20)

3.2 Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskien kartoitus ja lainsäädäntö

Työnantajan tulee suunnitella, valita, mitoittaa sekä toteuttaa tarvittavat toimenpiteet työolosuhteiden parantamiseksi. Tällöin tulee mahdollisuuden mukaan noudattaa seuraavia periaatteita. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 8 §) Selvittää työhön liittyvät vaaratekijät ja arvioida riskit, jonka avulla voidaan varmistaa turvallinen työympäristö ja terveelliset työolosuhteet. Tämä mahdollistaa sen, että tuotanto ja palvelut voivat sujua häiriöttä ja henkilöstöllä on edellytykset hyvinvointiin. (TTK. Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi)

Väkivaltaisen henkilön käyttäytymiseen saattaa vaikuttaa seuraavanlaiset persoonallisuuden piirteet; heikko itsetunto, itsekeskeisyys, heikosti kehittynyt tunne-elämä, kyvyttömyys läheisiin ihmissuhteisiin, empatiakyvyn puute, lyhytjännitteisyys eli heikko impulssikontrolli, kehittymättömät puolustuskeinot, kyvyttömyys sietää ahdistavia tilanteita, syyllisyyden tunteiden puuttuminen, kateus ja kielteinen asennoituminen ja virheellinen minäkuva. Nämä piirteet johtavat henkilön haasteisiin selviytyä normaalista elämästä ilman arvovaltaistoja. Ihminen, jolla on häiriintynyt persoona voi pitää ympäristöään uhkaavana ja tämän vuoksi kokee tarvetta puolustaa jatkuvasti oikeuksiaan. Usein toistuvat konfliktit lisäävät turhautumisen tunnetta ja vahvistavat henkilön negatiivista suhtautumista ympäröivään maailmaan. (Sundell, 2014, 14-15)

Työnantajan on huolehdittava työn ja toiminnan luonne mielessä pitäen työympäristön riskit ja ottaa tarpeeksi järjestelmällisesti selvillä ja tunnistaa työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jos käy ilmi, ettei näitä tekijöitä voida poistaa tulee arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 10 §)

”Mikäli työnantajalla ei ole 1 momentissa tarkoitettaviin toimiin, riittävää asiantuntemusta, hänen on käytettävä ulkopuolisia asiantuntijoita. Työnantajan tulee varmistaa, että asiantuntijalla on riittävä pätevyys ja muut edellytykset tehtävän asianmukaiseen suorittamiseen. Työterveyshuollon asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden käytöstä sekä työpaikkaselvityksestä säädetään työterveyshuoltolaissa.” (1383/2001) (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 10 §)

Terveyspalveluiden alle sisältää monia lainsäädännön kohtia, jotka on huomioitava erityisellä tärkeydellä työn turvallisuuden ja toiminnan vuoksi. Näitä mainittuja erityisohjeistuksia vaativat useammat toiminnot, mutta tässä yhteydessä keskityn väkivallan uhkaan. Tämän pohjalta

siirryn ottamaan huomioon lakia ja pykälää, jotka vaikuttavat terveystalouteen. Terveystalouteissa on useita eri instansseja, jotka valvovat terveystaloutien tuottajien toimintaa, valvovia viranomaisia ovat; Valvira, sosiaali- ja terveystaloutministeriö, Aluehallintovirasto (AVI), Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Työterveystaloutlaitos (TTL), Säteily- ja ydintaloutvakuutta valvova viranomaisinen ja alan tutkimuslaitos (STUK), Turvakuutus- ja kemikaalivirasto (TUKES).

Väkivallan uhka on jatkuva osa terveystaloutien arkea, tästä syystä on panostettava enemmän ennaltaehkäisyyn ja tuotettava luotettavia ja toimivia toimintaohjeita työpaikoille. Kotona tapahtuvassa hoidossa potilaiden hoito toteutetaan useasti yksin. Koska asunnot, joissa hoito tapahtuu ovat yksityisasuntoja ei asunnoista tai siellä vierailevista ihmisistä tiedetä välttämättä mitään ennakoon. Tämä aiheuttaa runsaasti erilaisia syitä, joiden vuoksi on suhteettoman haasteellista luoda toimivia toimintaohjeita. Tämä ei silti poista tai vähennä työnantajan velvollisuutta turvata työntekijän turvakuutus työskennellessä työpisteissä. ”Väkivallan uhka pykälä 27 työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta”. Tämä tarkoittaa, että työpaikalla on oltava keinot ja toimintaohjeet väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen asianmukaisesti turvakuutusjärjestelyjen tai -laitteiden sekä mahdollisuuden hälyttää apua muodossa. Tämä tarkoittaa, että yllä mainituissa 1. momentissa tarkoitettua työtä ja työpaikkaa koskien työnantajan tulee laatia menettelytapaohjeet, joiden avulla voidaan ennakoon kiinnittää huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteen aiheuttamat vaikutukset työntekijän turvakuutteen voidaan joko torjua tai rajoittaa. Tarpeen mukaan tulee tarkistaa turvakuutusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus, tämä olisi hyvä tehdä säännöllisesti kerran kuukaudessa, jolloin laitteiden käyttö pysyisi hyvässä muistissa. Valtioneuvoston asetus antaa tarvittaessa tarkempia säännöksiä työntekijän turvakuutteen koskevista järjestelyistä eri toimialoilla ja tehtävissä, joissa esiintyy ilmeistä väkivallan uhkaa. (työtaloutturvakuutuslaki 738/02, finlex)

Häirintätilanteen sattuessa on esimies vastuussa tapahtuman korjaamisesta. Esimiestä velvoittaa työtaloutturvakuutuslain (738/02) mukainen velvollisuus puuttua tilanteeseen hänen huomattuun työyhteisössä tapahtuvaa epäasiallista kohtelua tai häirintää, tai hänelle häirintätilanteesta kerrottaessa (HUS, Sujuvaa työpäivää - työpaikkahäirinnän ehkäisy, 2010). Työsuojelelu, joka pitää sisällään työpaikan työsuojeleluväälliköt ja -valtuudet toimivat tilanteessa asian-tuntija-asemassa tarpeen mukaan eikä heillä ole edunvalvonnallista roolia osapuoliin verratien, työsuojelelutoimijoiden tehtävänä on valvoa työtaloutturvakuutuslain toteutuminen asian-käsitelyssä. Esimiehellä on vastuu tilanteen korjaamisesta, mutta vastuu koskee myös asian-osaisoa ja tarpeen mukaan koko työyhteisöä (HUS, Sujuvaa työpäivää - työpaikkahäirinnän ehkäisy, 2010).

Työterveyshuollon rooli on tukea työntekijöiden jaksamista henkisesti ja toimia pyydettyä terveydellisten riskien asiantuntija roolissa työpaikkahäirinnän käsittelyä koskevissa prosesseissa (HUS, Sujuvaa työpäivää - työpaikkahäirinnän ehkäisy, 2010).

Työturvallisuuslaissa (738/02) §27 ilmennetään, että työssä jossa tapahtuu ilmeistä väkivallan uhkaa, tulee työolosuhteet järjestää sillä tavalla, että väkivalta ja sen uhka ehkäistään mahdollisimman tehokkaasti ennakkoon. Tämä tarkoittaa käytännön tasolla rakenteellisten seikkojen huomioonottamista ja riittävien hälytys- ja avunsaantijärjestelmien toteuttamista ja kulunvalvonnan sekä vartioinnin tarpeen mukaista tehostamista. Lisäksi laissa velvoitetaan työnantajaa laatimaan menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden ennakointiin, ehkäisyyn ja hallintaa koskien. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen)

Työturvallisuuslaki (738/02) velvoittaa työntekijän ilmoittamaan epäkohdista, jotka on itse havainnut työnantajalleen ja työsuojeluvaltuutetulle sekä oman osaamisen ja mahdollisuuden sallimissa rajoissa poistamaan havaitsemansa haitan. Tämän lisäksi laki edellyttää työntekijältä oman turvallisuuden lisäksi huomioimaan myös muiden turvallisuuden. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Pelastuslaissa (468/03) sanotaan, että rakennuksen omistajalla ja haltijalla, teollisuus- ja liike- toiminnan harjoittajalla, virastolla, laitoksella tai muulla yhteisöllä on velvollisuus varautua asianomaisessa kohteessa toimivien tai oleskelevien henkilöiden ja omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin näillä on kykeneväisyys toimia omatoimisesti. Laki ja asetus velvoittavat näitä edellä lueteltuja henkilöitä tekemään kirjallisen pelastussuunnitelman vaaratilanteiden varalta (Ptl 9§; Pta 10§, 11§) .(HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Työterveyshuoltolain (1383/01) mukaisesti työterveyshuollon tehtäviin kuuluu väkivallan vaara huomioon ottaen työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi. Työterveyshuollolle on määrätty tehtäviksi myös toimenpide-ehdotusten laatiminen ja näiden toteuttamisen seuraaminen. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Rikoslaki (578/95), järjestyslaki (612/03) ja pakkokeinolaki (615/02), joissa luetellaan henkilöturvallisuuden kannalta keskeiset säädökset. Alle on lueteltu näiden lakien tyypillisimmät rikokset, joita saattaa tapahtua terveydenhuollossa:

-Pahoinpitelyrikokset

-Henkirikokset

- Uhkaamiseen ja pakottamiseen liittyvät rikokset
- Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen
- Salakuuntelu ja salakatselu
- Seksuaalinen häirintä
- Telehäirintä ja kotirauhan rikkominen

Toimitiloihin ja omaisuuteen kohdistuvat (rikoslain alaiset) rikokset, joita ovat:

- Ilkivalta
- Julkisrauhan rikkominen
- Törkeä julkisrauhan rikkominen ja tuhotyö

Järjestyslakiin liittyvät rikkomukset ja säännösten rikkomukset, tähän kuuluu:

- Järjestysrikkomukset
- Kielletyt esineet ja aineet
- Toisen henkilön vahingoittamiseen soveltuvat esineet ja aineet sekä hallussapito. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Työntekijöitä koskevat yleiset velvollisuudet ja sitoumukset. Potilasasioiden parissa työntekijää velvoittavat suurella tärkeydellä salassapitovelvollisuus, joka voidaan kumota lainsäädännössä erityistapauksissa. Rikoslain 15 luku pykälä 10 käydään läpi tapaukset, joissa työntekijän tulee kertoa poliisille tietoja seuraavien törkeiden rikoksien osalta näitä ovat; henkirikokset, raiskaukset, törkeä pahoinpitely, törkeä ryöstö ja panttivangin ottaminen. Mikäli työntekijä jättäisi kertomatta tiedoistaan viranomaiselle, joilla rikos voitaisiin estää tai rikoksen kohteena olevalle henkilölle ja rikos tai yritys rikoksen tekoon tapahtuisi toteen voi työntekijää kohdata tuomio törkeän rikoksen ilmoittamatta jättämisestä sakko tai vankeusrangaistukseen. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Lastensuojelulaissa työntekijä veloitetaan ilmoittamaan lapsesta sosiaaliviranomaiselle, jolla voi olla tarvetta perhe- tai yksilökohtaisesti lastensuojelun toimenpiteille. Työntekijällä on velvollisuus oikeuden määräyksestä todistaa rikoksesta, josta voi saada yli kuuden vuoden vankeusrangaistuksen. Muihin tapauksiin koskien tietoa pyytävän viranomaisen tulee ilmoittaa lakisääteisen tiedon perusta pyytäessään tietoja. Tätä koskien asia tulisi tarkistaa esimieheltä ennen kuin tietojen luovuttamista viranomaiselle. Muihin tapauksiin liittyen salassapitovelvollisuus ja potilaan lainmukainen oikeutus nauttia tietosuojaa (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 653/00) on kumottavissa pelkästään asianomistajan toimesta. Tämä tarkoittaa, että potilaan sairaalassa tai hoitoon sijoittuvassa tilanteessa toteuttama rikos ja sitä koskeva tutkintapyyntö tulee tehdä uhrin asemassa olleen työntekijän tai häntä laillisesti edustavan toimesta. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Jokamiehen kiinniotto-oikeus on myös syytä huomioida. Työntekijöillä on oikeus ottaa kiinni tekohetkellä tai pakenemassa oleva rikoksentekijä (pakkokeinolaki 450/87, pykälä 1). Häätävarjeluun liittyvä rikoslain kohta tulisi olla myös työntekijöiden tiedossa. Rikoslain mukaisesti jokaisella on oikeus niin kutsuttuun hätävarjeluun, jonka avulla voidaan torjua joko itseen tai toiseen kohdistuva uhkaava hyökkäys. Käytettävien voimakeinoja tulee olla mahdollisimman vähäiset tilanteessa, ja torjunta tulee päättää välittömästi hyökkäyksen päätyttyä.

Tarkastellessa tavaroiden tarkastaminen, säilytykseen ottaminen ja takavarikointia koskevia pyläliä tulee ottaa huomioon, että takavarikko-oikeus koskee ainoastaan poliisiviranomaisia. Työntekijä saa potilaan/asiakkaan luvalla tarkastaa ja/tai ottaa säilytykseen potilaan/asiakkaan omaisuutta, mutta omaisuus on palautettava potilaan/asiakkaan vaatiessa ja hoitosuhteen päättyessä. Jos potilaalta löydetään laissa kiellettyjä aineita tai esineitä, niitä ei tule luovuttaa takaisin potilaan/asiakkaan haltuun. Tilanteen menettely tavat sovitaan poliisin kanssa turvallisuusvastaavan tai vartiointihenkilökunnan toimesta. Potilaan kieltäytyessä luovuttamaan edellä mainittuja aineita tai esineitä, tulee paikalle kutsua vartija ja tai poliisi, jolla on lupa takavarikoida kielletyt aineet/esineet. (HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen, 2010)

Ensisijainen korvaava osapuoli työssä tapahtuneessa vahingossa, myös väkivalta tapauksissa on tapaturmavakuutus. Tapaturmavakuutuslain (608/48) toisen luvun 14 pykälän perusteella on määritelty korvattavaksi erikseen luetellut asiat. Tapaturmakorvauksien evääminen tai alentaminen voidaan toteuttaa jos turvallisuusmääräyksiä noudattamisessa on huomattu puutteita tai työntekijä on tilanteessa syyllistynyt laittomaan toimintaan tai ollut toiminut päihteiden alaisena ja omalla toiminnallaan/ törkeällä huolimattomuudellaan aiheuttanut vahingon (tapaturmavakuutuslaki 608/48 1.luku pykälä 5) .(HUS, Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen,2010)

Työtehtäviin, työympäristöön ja työn järjestelyitä koskeviin väkivaltavaaroihin on paneuduttava, tunnistettava ja selvitettävä vaarat. Todetut väkivalta- ja uhkatilanteet estetään mahdollisuuksien mukaan ennakoivasti. Jäljelle jäävät riskit, hankalasti poistettavat vaarat ja niiden merkitys arvioidaan. Näiden riskien selvitys ja arviointi tehdään työnantajan ja henkilöstön yhteistyönä. (Aluehallintovirasto, 2010,9-10)

Työhön kohdistuvien vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa huomioidaan muun muassa tapaturman ja terveyden menettämisen vaara, tapahtuneet tapaturmat ja vaaratilanteet sekä työntekijän omat henkilökohtaiset edellytykset suorittaa työtä. Selvitys ja arviointi tulee pitää ajan tasalla. Ne tulee tarkistaa olosuhteiden muuttuessa olennaisesti. (Aluehallintovirasto, 2010,10)



Kuvio 1 TTK työturvallisuus ja työterveysriskien arviointi (TTK).

Riskien arvioinnin toteuttamisen voi tehdä työsuojeluorganisaatio tai arviointia varten voidaan työpaikalla perustaa oma erillinen arviointiryhmä. Arviointiryhmälle sopiva koko on noin 3-5 henkilöä. Arviointiryhmälle on suotavaa nimittää vetäjä, jonka toiminnalla on tarkoitus olla yhdyshenkilö henkilöstön ja johdon välillä. Työterveyshuollossa olevaa asiantuntemusta kannattaa käyttää hyödyksi erityisesti työhygieenian ja henkisen kuormituksen riskien arvioinnin merkittävydessä ja toimenpiteiden käsittelyssä. (TTK, Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi)

Arviointikohteen valinnassa tulee kohteen valinnan tapahtua selkeästi ja sen olla rajattu ja hallittavissa oleva kokonaisuus. Kohteen valinnassa perusteltua on valita linjaorganisaation esimiesten vastuualueet. Arviointikohteiden valintaa aloittaessa olisi hyvä pohtia millaisista kokonaisuuksista arvioinnin raportoinnin tarve kokonaisuudessaan muodostuu. Vaarojen ja haittojen tunnistaminen aloitetaan selvittämällä arviointikohteessa tehtävät työt, havainnoiden työn tekemistä ja haastattelemalla työntekijöitä. Tarkistuslistojen avulla kasvatetaan vaarojen ja haittojen tunnistamisen tarkkuutta ja säännönmukaisuutta. Tunnistettaessa vaaratekijöitä on syytä ottaa huomioon normaalin toiminnan ohella sattuvat poikkeustilanteet, joita voivat olla huolto- ja korjaustyöt, loma-ajat, työvuorot ja sijaisten ja harjoittelijoiden liikkuminen työpaikalla. (TTK, Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi)

Aloittaessa määritellä riskille suuruutta ja merkittävyyttä tulee sen muodostua riskin suuruus ja vaaran toteutumisen todennäköisyydestä. Lisäksi huomioon tulee ottaa vaaran aiheuttaman terveys- ja turvallisuushaitan vakavuus. Seuraamusten vakavuuteen vaikuttavia seikkoja ovat: haitan luonne, lievä/vakava, seurausten laajuus, montako henkilöä loukkaantuu, haitan palautuvuus/palautumattomuus, haitallisten vaikutusten kesto, lyhyt- tai pitkäkestoinen. Tapahtuman todennäköisyyteen vaikuttavat tekijät, kuten: haitallisen tapahtuman esiintymistiheys ja kesto, mahdollisuus ennakoida haitallisen tapahtuman esiintyvyys ja mahdollisuus ehkäistä haitallinen tapahtuma. Riskin merkittävyys voidaan määritellä sen arvioinnin kautta, onko riski hyväksyttävä tai hyväksyttävällä tasolla vai onko tehtävissä toimenpiteitä riskin pienentämiseksi. Tällä pyritään arvioimaan merkittävyyden määrittäminen, jolla voidaan arvioida riskien hallitsemiseksi tarvittavat toimenpiteet ja niiden tärkeysjärjestys. (TTK, Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi)

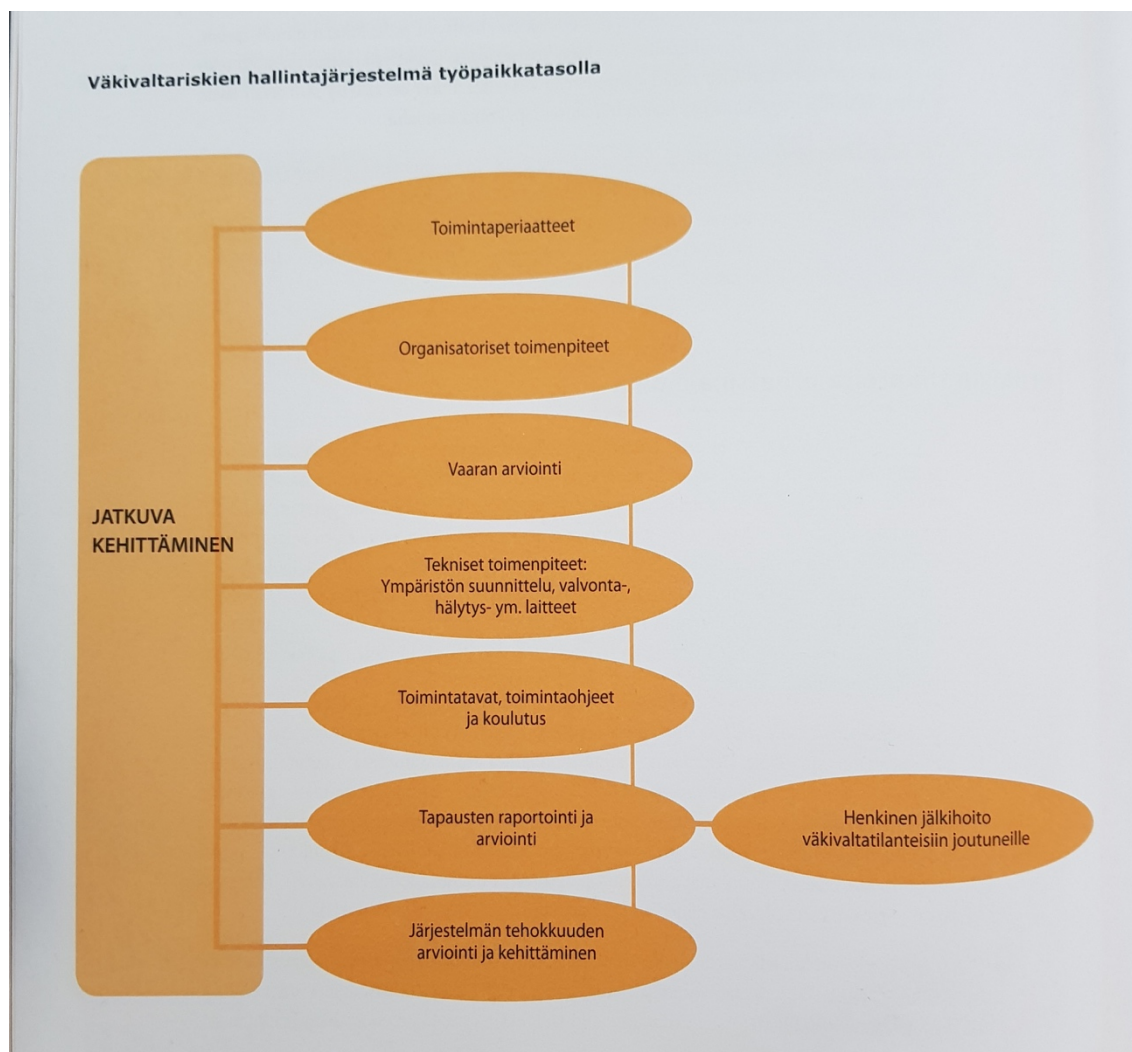
Riskien arvioinnin toteuttamisessa päätökset tehdään yrityksen johdossa. Johdon sitouttaminen riskienarviointiin on tärkeää, jotta voidaan varmistaa riittävät resurssit, päätöksenteon arvioinnin perusteella tehtävät toimenpiteet ja seuranta arvioinnin jatkuvuuden varmistamiseksi. (TTK, Työturvallisuus ja työterveysriskien arviointi)

3.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskien hallinta

Väkivallan uhka on hallittavissa, kun uhka tiedostetaan ja ennakoitaan aloittamalla tarpeelliset toimet. Pääperiaate on, että väkivalta työssä pyritään ennaltaehkäisemään. Työnantajan tulisi suunnitella, valita, mitoittaa ja toteuttaa työolosuhteiden parantamista vaativat oleelliset toimenpiteet siten, että niiden avulla vaara- ja haittatekijöiden syntyminen ehkäistään ja olemassa olevia vaara- ja haittatekijöitä voidaan poistaa. Työpaikalla havaittaessa ilmeistä väkivallan uhkaa, eikä sitä voida ennaltaehkäisyn keinoin poistaa tulee työpaikalta löytyä asianmukaiset turvajärjestelyt tai turvallisuuslaitteet. Lain vaatimus on, että henkilökunnalla on taito toimia väkivaltatilanteessa. Työpaikoilla, joilla väkivallan uhka on selkeä tulee löytyä kirjalliset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalle. Väkivallan uhan hallitseminen on jatkuvaa toimintaa. (Aluehallintovirasto, 2010,6-10)

Riskien hallintaan tarvitaan toimenpiteitä. Jotta riskejä voidaan pienentää täytyy ne arvioida. Arvioinnissa selvitetään, toteutuuko vaatimusten täyttyminen, jos toimenpiteen avulla voidaan korjata lainsäädännön, sidosryhmien tai työpaikalla asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa todennetut puutteet, toimenpide tulee toteuttaa. Samalla tarkastellaan, toimenpiteen toteuttamisesta saatu turvallisuustason mahdollinen kasvu, voimme ajatella, että mitä tehokkaammin toimenpiteellä saadaan vähennettyä riskiä, sitä parempi toimenpide on. Tarkasteluun on otettava myös se, miten laajasti toimenpiteellä voidaan vaikuttaa henkilön turvallisuuteen, ja on huomioitava, että mitä useamman riskin se kattaa

sen parempi se on. Hyvä on huomioida myös se, lisääkö toimenpide toiminnan sujuvuutta - mikäli työn sujuvuus lisääntyy se on kannattava toteuttaa. (TTK, Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi)



Kuvio 2 Kauris-menetelmä väkivaltariskien hallintajärjestelmä työpaikkatasolla (Kauris,2009, 12).

On tarkoituksen mukaista ja tärkeää toteuttaa avointa tiedotusta ja raportointia riskien arvioinnin toteutuksessa ja sen perusteella tehdyistä toimenpiteistä, jotta koko henkilöstö saadaan sitoutettua turvalliseen ja terveelliseen työpaikan kehittämiseen. Johdon ja esimiesten tarve raporteihin perustuu heidän kykynsä seurata työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittymistä. Riskien arvioinnin seurannassa on tärkeää keskittyä arvioimaan ajankohtaisten riskien suuruus, joihin toimenpiteillä on selkeästi vaikutettu ja varmistua, että toimenpiteillä on aikaan saatu muutoksia suunnitellun riskin vaikutukseen. Riskien arvioinnista saatua tietoa voidaan hyödyntää työpaikalla seuraavissa tilanteissa: työhönopastus ja perehdytys, työ- ja käyttöohjeet, työsuojelun toimintaohjelma, työsuojelun toimintasuunnitelmat, työterveyshuollon toiminnan suunnittelu, työympäristön ja työilmapiirin selvitysten suunnittelu, työtilo-

jen ja työprosessien muuttaminen. Riskien arviointi on jatkuvasti tapahtuvaa tilanteen toimintaa ja tarkkailua. Riskien arviointia voidaan käyttää muutostilanteissa tämmöisiä tilanteita ovat, toiminnan laajentuminen, toiminnan luonteen muuttuminen, organisaation uudelleenjärjestely, toimitilojen remontit ja henkilöstömuutokset. Säännöllisesti toteutettavien kokonaisvaltaisten vaarojen tunnistuksen lisäksi on työpaikalla suotavaa olla sovittu toimintamalli päivittäisten turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten varalle. (TTK, Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi)

3.4 Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta

Kokonaisuuden haasteellisuuden merkityksellisyyttä väkivaltariskien hallinnassa ei voi ylikorostaa. Väkivaltariskien hallinta muodostuu ensisijaisesti työpisteiden fyysisten turvallisuusratkaisujen huomioimisesta, työturvallisuuden huomioimisesta työn organisoinnissa ja työntekijöiden turvallisesta ja ammattitaitoisesta toiminnasta (Sundell,2014,11).

Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinnassa keskeinen tekijä on henkilöstön osaaminen ja ammattitaito. Ammattitaidolla väkivaltatilanteissa tarkoitetaan hyvää havainnointi- ja ennakointikykyä, oman rauhallisuuden säilyttämistä ja kykyä olla provosoitumatta, tarvittavien toimenpiteiden valitsemista tilanteen vaatimalla tavalla, sekä sisäistettyä turvallisuusajattelua. Tämä ehkäisee, ettei oma tai muiden turvallisuus tule vaarannetuksi tarpeettomasti yhdessäkään tilanteessa. Henkilöstöresursseissa tulee ottaa huomioon riittävä henkilöstömäärä, jolla voidaan vähentää työpaikkaväkivallan riskiä ja parantaa mahdollisuuksia ratkaista tilanne kiireellisesti ja hallitusti. Henkilöstömitoitusta tehdessä tulee ottaa huomioon väkivaltariskin vaatima lisähenkilöstön tarpeellisuus ja työpaikalla käytössä olevat menetelmät väkivallan ehkäisyyn ja tilanteissa toimimiseen. (Puumi,2014,20)

Väkivaltariskien hallinnan suunnittelussa realismi on avainsana, johon tulee kiinnittää huomiota. Jokaista ratkaisua tulee punnita huolellisesti ja pohtia sen toimivuutta todellisessa väkivaltatilanteessa. Useasti korjaavat toimenpiteet voivat olla turvallisuuden kannalta ajateltuina vähäisiä eli näennäisesti turvallisuutta parantavia. Tämänlainen näennäisturvallisuus saattaa estää todellisen turvallisuuden kehityksen kohteessa. Monesti henkilökunnan turvallisuuden tunteen tyydyttämiseksi työpaikoilla tehdään yksittäisiä toimenpiteitä, joiden merkitys ei ole relevanttia kokonaisuuden kannalta. (Sundell,2014,24)

Työntekijöiden kanssa yhteistyöllä suunnitelluilla toimintatavoilla on suurin todennäköisyys muodostua pysyviksi ja käytännössä toteutuviksi malleiksi. On ymmärrettävä, että väkivaltariskien hallinnassa ei ole taikatemppuja tai oikoteitä, jonka jälkeen turvallisuusasiat olisivat kunnossa. Perusajatuksena turvallisuudessa on yksinkertaisten perusasioiden kuntoon saaminen. (Sundell,2014,24-25)



Kuvio 3 Kauris-menetelmän soveltaminen työpaikalla (Kauris, 2009, 13).

Työnantajan on jatkuvasti seurattava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan tulee olla selvillä ja seurata ovatko tehdyt toimenpiteet olleet vaikutukseltaan työn turvallisuutta ja terveellisyyttä parantavia. Työntekijään kohdistunutta väkivaltaa ei työssä tule sivuuttaa pelkästään rikosoikeudellisena jälkiselvittelynä. Syy tähän on, että kysymyksessä on aina lähtötilanteeltaan työympäristöön ja työhön liittyvä työsuojeluasia. Työpaikan turvallisuuden yksi osa on väkivallan uhan hallinta. (Aluehallintavirasto, 2010, 6)

Turvallisuusjärjestelyillä ja -laitteilla voidaan ennaltaehkäistä väkivaltatilanteita ja niiden tuomia seuraamuksia. Työpisteisiin tulee hankkia tarpeelliset hälytyslaitteet ja -järjestelmät sekä yhteydenpitovälineet, joiden avulla varmistetaan nopea avunsaanti. Hälytyslaitteiden valinnassa tulisi käyttää järkeä laitteiden sijoittelussa ja helppokäyttöisyydessä vaaratilanteen sattuessa. Hälytyksen teko pitää mahdollistaa tehtäväksi huomaamattomalla tavalla. Vaaratilanteita varten tehdään selkeät ja yksinkertaiset kirjalliset ohjeet, joita henkilöstön tulee noudattaa. Ohjeiden laadinnan tulisi tapahtua yhteistyössä henkilöstön kanssa ja niiden

ensisijainen tarkoitus on toimia ohjeistuksena henkilökunnalle ja olla tarpeen vaatiessa työpistekohtaisia. Ohjeissa tulisi ilmetä normaali työskentelytapa sekä toiminta väkivallan uhkatilanteessa. (Aluehallintavirasto, 2010, 12)

Turvallisuudesta keskustellessa tulisi olla kaksitasoinen ajatus. Työnantajan tulisi aktiivisesti kysellä työntekijöiden kokemuksia turvallisuudesta ja hyvinvoinnin kokemisesta. Tämä auttaa työntekijöitä arvioimaan työpisteellään vaikuttavia turvattomuuden tekijöitä (Ahola & Ahola, 2016,102). Ohjeissa tulisi olla kirjattuna myös menettelytavat ja vastuut väkivaltatilanteen tapahtuessa (Aluehallintavirasto, 2010, 13).

Yleiseen hallintaan ja ennakoitiin voidaan sisällyttää seuraavanlaisia toimintaohjeita:

- Yksikössä henkilöstölle käytössä olevat säännöt ja ohjeistukset tulisi kerrata säännöllisesti
- Yksikössä järjestettäviin turvallisuuskoulutuksiin tulisi osallistua säännöllisesti
- Omalla asennoitumisellasi voit vaikuttaa, tiedosta väkivallan mahdollisuus ja käyttäydy asiallisesti ja ammatillisesti
- Säilytä oma malttisi, älä provosoi omalla käytöksellä väkivaltaista käytöstä
- Harjoittele käyttämään ennakolta yksikössäsi käytössä olevat hälytintjärjestelmät ja varmista niiden toiminta säännöllisesti (Mikäli uhkaavasti käyttäytyvä asiakas on tiedossa, muista tarkistaa hälytysjärjestelmän käyttö ennen asiakkaan luo menoa)
- Kuljeta hälytintä mukana
- Osaa ulkoa poliisin ja vartijan numero, sekä pidä ne saatavillasi
- Muista tutustua aina uuden potilaan historiaan
- Jos mahdollista älä mene yksin kohtaamaan uhkaavaa tilannetta, ilmoita uhista ja epäkohdista, jotka olet havainnut
- Mikäli mahdollista ota mukaan työpari ennen aiemmin uhkaavasti käyttäytyvän potilaan luo menoa tai pyydä tarpeen mukaan paikalle vartija, vahtimestari tai poliisi
- Varmista työkavereidesi tietävän missä olet
- Älä mene sekaantumaan asiakkaiden/muiden henkilöiden välillä oleviin uhka- tai väkivaltatilanteisiin yksin vaan kutsu paikalle apua esim. työkaveri, vartija ja tarvittaessa poliisi
- Huomio ympäristösi ja esillä olevat esineet, jotka voivat vahingoittaa sinua (veitset, sakset)
- Älä jätä itsellesi näkyville asusteita, joilla sinua voidaan vahingoittaa. (HUS,2014,25)

3.5 Väkivaltatilanteen jälkeen

Jälkihoito eli de-fusingin tai de-briefingin järjestäminen ei ole työnantajan velvollisuus, mutta työpaikoilla, joissa väkivallan uhkaa esiintyy, on jälkihoidon järjestäminen suositeltavaa. De-fusing tarkoittaa välitöntä purkua, tapahtuneen vaarattomaksi tekoa, reaktioiden lieventämistä ja työhön paluun ja toipumisen helpottamista. De-fusing-tilaisuuteen osallistuvat tapahtumassa olleet. Istunnon kesto on usein lyhyt, alle 1h, jonka

aikana käydään läpi tilanteen vaiheet, tunnetilat, annetaan tietoa tapahtuneesta, sen edistymisestä ja stressireaktioista sekä niistä palautumisesta. Istunnossa arvioidaan lisäavun tarpeellisuus ryhmän ja yksilön osalta. (Puumi, 2010, 31-32)

De-briefing jälkipuinnin tavoitteena on helpottaa tapahtuneesta aiheutunutta ahdistusta, ennaltaehkäistä mahdollisia myöhemmin ilmeneviä stressireaktioita, sekä käynnistää normaali surutyö ja sosiaalinen tuki. Kyseessä on ryhmäprosessi, johon osallistuu kaikki tapahtumassa läsnäolleet ja tarpeen mukaan muut joita tapahtunut on koskettanut. Osallistuminen on aina vapaaehtoista ja asiat luottamuksellisia. Vetäjinä toimivat kriisityön tai työterveyshuollon koulutuksen saaneet henkilöt. Se pyritään järjestämään 1-3 vrk tapahtuneen jälkeen, kesto n.2-4 h ilman taukoja, käsittely menee perusrungon mukaisesti. Tarkoitus on, että jokainen puhuu omasta puolestaan, omista kokemuksistaan ja omista tunteistaan. Näistä ei tehdä muistiinpanoja tai muistioita. Tarpeen mukaan voidaan järjestää useita istuntoja. Istunnon aikana arvioidaan ryhmän ja yksilön lisäavun tarpeellisuus ja sovitaan niiden käytänteistä. (Puumi, 2010, 31-32)

Väkivalta- tai uhkatilanne voi tapahtua omalle kohdalle tai omalla työpaikalla. Tällöin on hyvä tietää, että kyseinen kokemus voi olla psyykkisesti vahingoittava eli traumaa aiheuttava kokemus. Tapahtumassa loukataan ihmisen omaa oikeutta koskemattomuuteen ja itsetuntoa. Melkein kaikki tilanteessa olleet saavat jonkin asteisia psyykkisiä oireita, joita voi ilmentyä esimerkiksi uhkaavan tilanteen, väkivallanteon, tai onnettomuuden jälkeen. Tästä syystä on ymmärrettävä, kuinka tilanteen jälkeen tulee toimia. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia, Leino, 2009, 45)

Uhka- tai kriisitilanne on uhrille shokeeraava/järkyttävä/perusturvallisuutta järkyttävä kokemus ja siitä aiheutuu usein psyykkisiä jälkivaikutuksia. Yleisimpiä oireita ovat mieleen tunkeutuvat muistikuvat, toistumistuntemukset ja painajaiset tilanteesta, jotka toistuvat väkisin. Tämän lisäksi uhrille tyypillisiä ovat nukahtamisongelmat, unen häiriöt, keskittymiseen liittyvät vaikeudet, ärtyneisyys, pelokkuuden tunne, varuillaolo ja fyysiset reaktiot, jotka ovat herkistyneitä näiden esiintyvyyden on uhreilla tavallista. Kokemuksen ensisijainen uhri kärsii yleensä voimakkaimmin oireista, mutta myös perhe, ystävät tai työtoverit sekä ammatti- ja vapaaehtoisauttajat saattavat oireilla eritavoin tilanteesta tai erilaisilla voimakkuuksilla. (Puumi, 2010, 30)

Yleensä väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeiseen toimintaan varautuminen jää heikommaksi kuin ennaltaehkäisevät toimet. Tämä on ikävää, sillä tilanteen jälkeinen toiminta on hyvin merkittävää vahinkojen pienentämiseksi. (Sundell, 2014, 133) Jokaisessa organisaatiossa olisi hyvä olla olemassa valmiiksi suunniteltu malli ja kanava asiakastyössä tapahtuneiden hankalien tai vaikeiden tilanteiden käsittelyyn. Haasteellisia tilanteita on eritasoisia, joten

tilanteiden vaatimat jälkitoimet tulisi olla räätälöityjä tapauskohtaisiksi. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila, Koskelainen, 2015, 165)

Henkiset vammat eivät aina ilmenny heti vaan niiden ilmentymiseen voi kulua aikaa, hoitamattomina niiden kesto voi olla pitkäaikainen. Työpaikalla olisi hyvä luoda oma jälkipuinti- ja hoitojärjestelmä väkivalta- ja uhkatilanteen kohteena tai tilanteessa olleille henkilöille. Jälkipuinnin aloitus tulisi tapahtua viimeistään 1-2 vrk tapahtumasta, tämän tarkoitus on lieventää ja vähentää aiheutuneita vaikutuksia uhrille ja henkilökunnalle. Tämä auttaa pääsemään nopeammin kiinni normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin. Avuksi jälkipuintiin ja -hoitoon voidaan ottaa työterveyshuolto, sekä muita asiantuntijatahoja, joiden ammattitaito riittää arvioimaan työntekijän henkistä ja fyysistä kuntoa ja oireita. Työnantajan olisi käsiteltävä tapahtumat ja tilanne työntekijöiden kanssa. (Aluehallintovirasto, 2010, 15)

Haasteellisten tilanteiden purku on suhteutettava tapahtuneeseen, kaikkien tilanteiden jälkeen ei ole välttämättä tarvetta suureen debriefing-tilanteeseen, vaan epävirallinen juttutuokiokin voi riittää esim. työkaverin kanssa. Työntekijä, joka on kohdannut sanallista aggressiivista käyttäytymistä (esim. haukkumista, nimittelyä ilman uhkaa fyysisestä väkivallan tuottamisesta) tarvitsee mahdollisesti erilaista jälkipurkua kuin henkilö, jonka saama uhkaus on ollut vakavampi esim. kirjallinen uhkaus, joka koskee henkilön perhettä. Täytyy muistaa, että jälkitoimien tarve ja tilanteesta toipuminen ovat yksilöllisiä kokemuksia. Joku tilanne voi olla yhdelle hyvin vaikea ellei kriittinen tai traumaattinen ja voi toiselle työntekijälle olla normaalia ja jokaiseen työpäivään kuuluva tapahtuma. (Rantaeskola ym. 2015, 165-166) Väkivaltaisen teon kohteena oleminen saattaa olla uhrille henkisesti todella raskasta. Väkivallan ei aina tarvitse olla fyysistä, myös väkivallalla uhkaileminen saattaa traumatisoida (Sundell, 2014, 134).

Erityyppisten oireiden tunnistaminen ja hyväksyntä on traumaattisen kokemuksen läpikäymistä. Uhka- ja väkivaltatilanteen kokeneilla tämän asian läpi käyminen hieman auttaa traumaattisesta kriisistä selviytymiseen. Oireiden ilmentyminen ei ole merkki henkisestä heikkoudesta tai mielen sairastumisesta eikä oireita tule pelätä. Kuitenkin käsittelemättä jätetyt traumaattiset kokemukset saattavat aikaa myöden johtaa sekä psyykkiseen, että somaattiseen sairasteluun ja mahdollisesti päihteiden ja lääkkeiden turhaan käyttöön sekä epäsosiaaliseen toimintaan. Tämä tarkoittaa työnantajille lisää sairaskuluja ja työyhteisön toimintaan vaikuttavia haitallisia sairauspoissaoloja. (Saarela ym. 2009, 45)

Vaikka oletusarvoisesti työntekijä tulee kohtaamaan ammatissaan ja työssään haastavaa käytöstä ja/tai väkivaltaa ei voida olettaa, että tällä ei olisi vaikutuksia työntekijään. Tilanteisiin valmistautumisella ja ammattitaidolla on vaikutus tilanteista selviytymiseen. On muistettava, ettei kukaan ole immuuni haastavan ja väkivaltaisen käytöksen vaikutuksille.

Ammatista tai työkuvasta riippumatta jokaisella työntekijällä on lähtökohtainen oikeus olla turvassa työpaikalla. (Poliisihallitus 2012.) (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila, Koskelainen, 2015, 166)

Työntekijöiden selviämistä haastavista tilanteista voi helpottaa eri tavoin. Valmistautumalla tilanteeseen, ottamalla käyttöön stressinhallintamenetelmät tilanteen aikana, käsittelemällä tilanteen aiheuttamat stressireaktiot jälkikäteen ja hyödyntämällä itsehoitoa ja organisaation käytänteitä. (Rantaeskola ym. 2015, 166)

Traumaattisessa kokemuksessa käsittelyprosessi muodostuu eri vaiheista. Ne voidaan jakaa sokkivaiheeseen, reaktiovaiheeseen, työstämis- ja käsittelyvaiheeseen ja uudelleen orientoitumisvaiheeseen. Traumaattisessa kokemuksessa käsitteleminen on yksilöllistä ja mikäli käsittelyprosessi häiriintyy saattaa seurauksena olla traumaperäinen stressihäiriö. Saaren mukaan 30-40% traumaattisen kokemuksen kokeneista ei ole kykeneväisiä käsittelemään tapahtumia oman tukiverkon ja voimavarojen avulla. Tästä syystä väkivaltaa kohdanneen henkilön tukeminen ja hyvinvoinnin seuraaminen on erittäin tärkeää. (Sundell, 2014, 135)

Traumaattisen tilanteen käsittelyssä etenemisvaiheet ovat seuraavanlaisia, sokkivaiheessa mieleemme pyrkii suojautumaan kokemuksilta ja tiedoilta joita emme pysty vastaanottamaan tai käsittelemään. Tyypilliset oireet ovat sekavuus, järkytys, ajan- ja todellisuudentajun hämärtyminen, tilanteeseen sopimaton käytös (nauru, itku, yliaktiivisuus), ja erilaiset fyysiset oireet (vapina, palelu, päänsärky). Sokkivaiheessa oleva ihminen ei yleensä voi ottaa vastaan ohjeita. Sokkivaihe kestää yleensä tunteista muutamaa päivään. (Puumi, 2010, 30)

Sokkivaiheessa suuri osa ihmisistä toimii automaattisesti ja vaistonvaraisesti, tajuamatta todellista tilannetta. Jotkut ihmiset voivat säilyttää koko toimintakykynsä ollessaan sokkitilassa (Saarela ym. 2009, 45).

Reaktiovaiheessa sokki laukeaa ja yksinolo tai nukahtaminen saattavat olla haasteellisia ja henkilö kärsii painajaisista (Saarela ym. 2009, 45).

Reaktiovaiheessa uhrin ymmärrys tapahtuneesta alkaa palautua. Tunnevaihtelut ovat nopeita. Vaiheelle tyypillistä on itkuisuus, pelko, syvä suru, epätoivo, viha ja aggressiivisuus, syllisyys ja häpeä. Fyysiset oireet saattavat olla voimakkaita, kuten rytmihäiriöt, univaikeudet, väsymys, pahoinvointi ja ruokahaluttomuus. Tässä vaiheessa uhrin kuunteleminen on tärkeää ja tapahtuneen jäsentely. Sekä korjata ja paikkailla uhrin tiedoissa mahdollisesti olevia aukkoja ja virheellisyksiä. Reaktiovaiheen kesto on muutamista päivistä jopa useisiin kuukausiin. (Puumi, 2010, 30)

Kun traumaattisen kokemuksen käsitteleminen alkaa, voivat ikävät mielikuvat tapahtumasta tulla mieleen ja herättää kysymyksiä (Saarela ym. 2009, 45).

Käsittelyvaiheessa uhri alkaa vähitellen hyväksyä tapahtuneen. Tapahtuneeseen keskittyminen vähenee ja oireet lieventyvät. Mikäli uhri ei saa trauman käsittelyyn tarvittavaa apua, seurauksena voi olla posttraumaattinen stressireaktio. Tyypilliset oireet ovat keskittymisen häiriöt, ärsyyntyvyys, vetäytyvyys ihmissuhteista ja muistiongelmät. Tässä vaiheessa uhrin omaisilta vaaditaan kärsivällisyyttä kohdata uhrin ajoittain voimakkaat tunteenpurkaukset ja loitontuminen. Turvaa voidaan luoda keskustelulla, kuuntelemisella ja läsnäololla, joka voi nopeuttaa trauman käsittelyä. Käsittelyvaiheen kesto on kuukausista jopa vuosiin. (Puumi,2010, 30)

Uudelleen suuntautumisvaiheessa asiaan aletaan saamaan etäisyyttä ja itseluottamus rupeaa palailemaan hiljalleen. Toipumisen kannalta uhrin on tunnistettava kriisin vaiheet itsellään ja ymmärrettävä niiden olevan luonnollinen osa reagoida tapahtumaan (Saarela ym. 2009, 45). Tässä vaiheessa uhri kykenee hyväksymään traumaattisen kokemuksen osaksi omia kokemuksia. Tapahtuma ei enää rajoita elämää tai ole alati mielessä. Uhri kykenee puhumaan ja läpikäymään kokemuksensa ilman voimakasta ahdistuksen, pelon tai syyllisyyden tunnetta. Tämä vaihe voi kestää koko loppuelämän. (Puumi,2010,30)

4 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen eteneminen

Tutkimus käynnistettiin 2017 keväällä, jolloin tutkimuksen aihe tuli esille yhteistyössä turvallisuusalan yritys X:n kanssa. Tästä lähdin etsimään kirjallista tietoperustaa ja rajaamaan laajaa aihetta koskemaan vain tiettyä osiota yrityksen koulutuspaketista. Kirjoitustyö alkoi heti toukokuussa 2017, josta se eteni rytmikkäästi kohti 2017 kesä-heinäkuussa olleita haastatteluja. Haastattelut toteutettiin nimettöminä ja haastateltaviin otettiin suoraan yhteyttä sähköpostitse haastattelujen sopimiseksi. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin samana päivänä haastattelujen jälkeen, jotta oma tuntemus haastattelusta oli terävimmillään. Tässä tutkimuksessa on käytetty laadullisen ja eettisen tutkimuksen mukaisia ohjeita ja toteutettu hyviä tutkimuskäytänteitä läpi tutkimuksen.

4.1 Tutkimuksen laadullisuus

Kaikessa tutkimustoiminnassa halutaan pyrkiä välttämään virheitä, on siis yksittäisessä tutkimuksessa arvioitava laaditun tutkimuksen luotettavuutta. Laadullinen tutkimus ei ole yleensä vain yksi yhtenäinen tutkimusperinne, vaan siihen kuuluu useita erilaisia ominaisuuksia. Tästä johtuen tutkimukseen laadullisin perustein tehtynä löytyy erinäisiä käsityksiä tutkimuksen luotettavuuteen liittyen. Toisaalta tämä voi selittää syyn miksi laadullisen tutkimuksen oppaiden luotettavuustarkastelut saattavat olla erilaisia ja painottaa eri kohtia. Laadulliset tutkimukset voidaan luokitella kolmeen eri luokkaan, tulkinnallinen

perinne, yhdysvaltalainen perinne ja postmoderniin tieteeseen perustuva tutkimus. (Tuomi & Saarijärvi, 2006,131)

Keskusteltaessa laadullisesta tutkimuksesta nousevat luotettavuuskeskustelussa nopeasti esiin pohdinnat totuudesta ja tiedon objektiivisuudesta. Samalla voimme havainnoida miten näkemykset totuuden luonteesta vaikuttavat osaltaan luotettavuuskysymyksiin vastaamisessa. Tietoteoreettisessa keskustelussa erotellaan neljä totuusteoriaa; totuuden koherenssiteoria, totuuden korrespondenssiteoria, konsensukseen perustuva totuusteoria ja pragmaattinen totuusteoria. Kaikki neljä soveltuvat erilaisiin alueisiin. Korrespondenssi väittää, että asia on totta jos se vastaa todellisuutta. Koherenssiteoria väitteen tosi perustuu sen johdonmukaisuuteen muiden väitteiden kanssa. Konsensukseen perustuvassa taasen ihmiset voivat luoda ”totuuden”. Pragmaattinen teoria taasen linkittyy tiedon käytännöllisiin seuraamuksiin. (Tuomi & Saarijärvi, 2006,131-132)

Tässä vaiheessa tulisi erottaa toisistaan havaintojen luotettavuus ja puolueettomuus. Puolueettomuus voi nousta kysymykseen, mikäli saatu vastaus haastateltavalta muokkautuu tutkijan oman viitekehysten läpi. Eli, miten tutkija havainnoi ja kuulee. Toisaalta tämä on laadullisessa tutkimuksessa hyväksyttävää, sillä tutkija määrittää itse tutkimusasetelman, sillä on sen tekijä ja tulkitseja. (Tuomi & Saarijärvi,2006,133)

Kuten yllä on kuvailtu, on prosessi hivenen haasteellinen laadullisessa tutkimuksessa. Voimme silti muodostaa kriteeristön, jonka pohjalta voimme tarkastella luotettavuutta. Ei siis riitä, että tutkimuksessa toteutuu osia, vaan ne pitää saada toteutumaan kokonaisuutena ja johdonmukaisena läpi tutkielman. Pääosiot ovat, tutkimuksen kohde ja tarkoitus. Mitä tutkit ja miksi? Oma sitoutumisesi tutkielmassa, miksi tämä on sinulle tärkeää? Aineiston keruun menetelmät ja tekniikka, aineiston keruuseen liittyneet erityispiirteet (kuinka haastattelut on toteutettu, ryhmässä, yksin?). Tutkimuksen tiedonantajien valintaperusteet, yhteydenotot, montako henkilöä tutkittiin ja miksi. Tutkijan ja tiedonantajan suhde, saivatko tiedonantajat lukea tutkimustulokset ennen haastattelua, mikäli näin, niin miksi? Tutkimuksen kesto ja sen toteutuksen aikaväli. Aineiston analyysi, kuinka aineisto analysoitiin ja miten tuloksiin päädyttiin. Luotettavuus, tutkimuksen eettisyys ja tutkimusraportin luotettavuus. Tutkimuksen raportointi, koottu ja analysoitu aineisto. Näiden kysymysten pohjalta pääsemme pohtimaan kriteereitä, uskottavuus - vastaavuus, siirrettävyys - luotettavuus, tutkimustilanteen arviointi - varmuus, riippuvuus - vakiintuneisuus, vahvistettavuus ja vahvistuvuus. Laadullisen tutkimuksen muodossa voidaan pohtia raportin lopputulemaa, tuleeko sen olla kuin määrällisen raportin muoto (johdanto, teoria, ongelman asettelu, metodien esittely, tulososa ja pohdinta.)? Vai voisiko muoto olla jotain aivan muuta?. (Tuomi & Saarijärvi, 2006,135-138)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypilliset piirteet

1. Tutkimuksen luonne: kokonaisvaltainen tiedonhankinta, aineisto muodostuu todellisista tilanteista
2. Ihmisiä suositaan tiedonkeruun välineinä.
3. Induktiivisen analyysin käyttö.
4. Käytetään laadullisia metodeja tiedonhankintaan.
5. Kohdejoukko on tarkoituksen mukaisesti valittu.
6. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkielman edetessä.
7. Tapausten käsittely ja tulkinta tapahtuu ainutlaatuisesti ajatellen.

Kvalitatiivisen tutkimuksen kiinnostukset, kielenpiirteet, säännönmukaisuuksien keksiminen, tekstin tai toiminnan merkityksen ymmärtäminen ja reflektoinnista.

(Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2013, 164-165)

4.2 Tutkimuksen eettisyys

Etiikan periaatteet voidaan jakaa viiteen tärkeimpään osa-alueeseen.

1. Millainen on hyvä tutkimus?
2. Onko tiedonjano hyväksyttävää ja onko se hyväksyttävää kaikissa asioissa?
3. Mitä tutkitaan, eli miten tutkimusaihe valitaan?
4. Millaisia tutkimustuloksia tutkija saa tavoitella ja voivatko tutkimustulokset kosketella ns. vahingollisia asioita?
5. Millaisia keinoja tutkija saa käyttää?

Näiden pohjalta ajateltuna, vain eettinen tutkimus voi olla hyvä tutkimus. Tämän pohjalta tutkijaa vaaditaan käyttämään tieteellisiä menetelmiä ja argumentointeja. Yleisesti ottaen ihmisoikeus muodostaa hyvän eettisen pohjan tieteelliselle tutkimukselle. Toisin sanoen tutkijan tulee ilmoittaa tutkittavilleen tutkimuksen menetelmät, tavoitteet ja mahdolliset riskit ymmärrettävällä tavalla. Yksi tutkittavien suojaan kuuluva asia on vapaaehtoinen suostumus tutkimukseen osallistumiseen kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Täten jää tutkijan harteille varmistaa tutkittavan ymmärrys siitä mitä hänen antamansa suostumus tarkoittaa tutkimuksen kannalta. Oleellista on suojata tutkittavien oikeudet ja hyvinvointi. Lisäksi tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia. Tutkittavilla on oikeus olla nimettömiä, ellei heiltä erikseen saada oikeutta julkaista nimeä. (Tuomi, 2007 s.143-146)

Tutkijan oman toiminnan on hyvän tieteellisen käytöksen perustana oltava sellaista, että se ei loukkaa ketään tutkimuksessa. Lisäksi on paheksuttavaa jättää oikeaoppisesti viittaamatta jo aiempiin tuloksiin ilman vähättelyä tai jättää tahallisesti puutteelliseksi. Lisäksi harhaanjohtava raportointi, kuten puutteellisten tulosten kirjaaminen tai samojen tulosten julkaisu tekstissä olevinaan uusina tuloksina ei kuulu eettisesti hyvään tutkimukseen ja sen käytänteisiin.

Tosin tähän ei tule sekoittaa aidosti tieteellisiä tulkinta- ja arviointierimielisyyksiä. Perustelusti voi siis todeta, että hyvän ja eettisesti oikean tieteellisen käytänteen ja vastuu tutkimuksen rehellisyydestä on tutkimuksen tekijällä itsellään. (Tuomi, 2007 s.146-149)

4.3 Aineiston keruu

Tässä tutkimuksessa aineiston keruu toteutettiin puolistrukturoiduilla yksilöhaastatteluilla, joiden kesto oli n.1-2 h per henkilö. Haastatteluun valikoitui neljä (4) henkilöä. Haastatteluun otettiin tarkoin valikoitu otanta eri ammattiryhmiä. Ammattiryhmät olivat apulaisosastonhoitaja, sairaankuljettaja, työsuojelupäällikkö ja turvallisuusasiantuntija, jotta tutkimuksesta saatu materiaali olisi mahdollisimman laaja ja laadullinen tukemaan opinnäytetyönaihetta. Haastateltavat olivat sekä miehiä, että naisia ja heillä oli aloilta useiden vuosien työkokemus.

4.4 Aineiston analysointi

Haastatteluiden jälkeen nauhoitettu materiaali litteroitiin ja käytiin läpi useasti, jotta haastattelussa läpi käydyt asiat tulivat hyvin ymmärretyksi analysointia varten. Litteroin haastattelut samana päivänä haastattelun jälkeen, jotta asia olisi mahdollisimman hyvin omassa mielessä kaikkine tunnetiloineen ja havaintoineen.

Litteroitua materiaalia syntyi kahdeksan (8) sivua, jonka jälkeen materiaalia luettiin useasti läpi sen hyvän tuntemuksen vuoksi. Tutkimusaineiston analysointiin käytettiin sisällön erittelyä.

Tutkimusaineistoa purettaessa sen sisältöä analysoitiin ja tulkittiin. Tulkinnalla tarkoitetaan, sitä, että analyysin tuloksia pohditaan ja muodostetaan omia johtopäätelmiä aiheesta.

5 Opinnäytetyön tulokset

Haastattelussa käytettiin seitsemää (7) kysymystä tuomaan rakennetta, muutoin avoimeen keskusteluun. Haastattelun ensimmäinen kysymys oli; Miten sinä koet väkivaltatilanteiden kasvun?

Kaikki haastateltavat olivat yhteneväisiä vastauksiltaan kasvua tapahtuneen, mutta osasta kasvun syytä oli vaikea määritellä mittaustulosten vaihtelevaisuuden vuoksi.

“Lisääntynyt ja mennyt huonoksi. Siis paljon äkimpää tulee yhteenotto, ennen se ei ollut läheskään tommosta. Nyt tullaan jo puukon ja vesurin kaa, ennen se oli uhoamista ja vähän liiveihin käymistä”.

“ On kasvanut”.

Haastattelun toisessa kysymyksessä kysyin; Miten avohoidon lisääntyminen on mielestäsi asiaan vaikuttanut? Haastateltavien mielipiteet tuntuivat olevan täysin yhteneväisiä asiaan, joskin asian ilmituomisen painokkuus vaihteleva.

“Ihan perseestä, avohoitopotilaat pistetään sinne ja ne jättää lääkkeet ottamatta ja ne on ihan sekasin. Ettei ainakaan parempaan suuntaan mennä tossa hommassa, että kaikki vaan passitetaan ulos ja lyödään purkki käteen ja sanotaan et mee kotiin.

Avohoidon lisääntyminen on lisännyt väkivallan tekoja ja päättäjien kannattaisi alkaa miettimään noita hoitolinjauksia uudelleen. Kentällä ei ole turvallista enää työskennellä”.

“ Kyllä mun mielestä psyykkisesti oireilevien on tosi vaikea saada hoitoo nykypäivänä. Jos ajatellaan ihmistä, joka tarviis osastohoitoa ei se sitä saa millään hoitoon. Vaikka väkivaltaisuus näyttäytyisi suoraan hoitohenkilökunnalle tai itseen kohdistuvana väkivaltana, mutta ei sitä silti saa mihinkään. Ja olisi paljon kotona asuvia, jotka kuuluisivat sairaalaosastolle”.

Kolmas haastattelun kysymys oli; Onko väkivalta muuttanut mielestäsi kasvojaan viime aikoina? Haastattelun vastaajista yksi oli eri mieltä väkivallan kasvojen muuttumisesta ja koki sen pysyneen samanlaisena.

“ Ennen aikaan väkivalta oli enemmän uhkaavaa käytöstä ja suukopua joskus 90- luvulla, mutta 2010 taitteessa selkeästi kasvoi fyysiseen väkivallan tekoon”.

“Tuntuu, että ihmiset ei enää just tommissa tilanteissa arvosta sitä hoitohenkilökuntaa enää samalla tavalla kuin ennen. Joidenkin väkivaltatilanteiden tapahtuessa tuntuu sille, ettei enää kunnioiteta sitä, että toinen auttaa. Tietylainen arvostus ja kunnioitus ja toisen koskemattomuus on hävinnyt. Ja sitten myöskin jollain tavalla hyväksytään, työntekijät hyväksyy sen, että asiakkaat puhuu rumasti tai käyttäytyy aggressiivisesti siitä on tullut hyväksyttävä ilmiö tai se on normaalia jokapäiväistä elämää. Sitä ei ajatella enää”.

Neljännessä haastattelukysymyksessä kysyttiin seuraavaa; Onko väkivalta hoitoalalla edelleen tabu vai voiko siitä viimein puhua ja hoitohenkilöstön ei tarvitse sitä hyväksyä? Vastaajien mielipiteet väkivallasta puhumiseen hoitoalalla ja sen olemiseen tabu ja hoitohenkilökunnan hyväksymiseen väkivallasta olivat jälleen jakavat. Toiset kokivat sen olevan selkeästi osa arkea tietyillä suuntautumisaloilla, mutta toisista väkivaltaan aiheena oli haasteellinen saada tartuntapintaa.

“Kuten sanoin aiemminkin, niin jollain tapaa hoitohenkilökunta nykypäivänä yhä hyväksyy sen. Mutta kyllä kai sitä jossain määrin jutellaan, mutta sitten kun niitä väkivaltatilanteita tulee sitten niistä on vaikea jutella ja ja jollain tapaa ne on edelleen tabuja ja joillekin voi olla tosi vaikee myöntää, että on käynyt sillä tavalla, että sekin on vähän yksilöllistä”.

“Kyllä meillä puhutaan ja ei ole missään muodossa hyväksyttävää”.

Viides haastattelun kysymys; Onko hoitohenkilöstöllä oikeus väkivallattomaan työhön? Kysyttäessä hoitohenkilökunnan oikeudesta väkivallattomaan työhön oli vastaus täysin yhteneväinen vastaajien kesken. Kaikki kokivat hoitohenkilökunnalla olevan oikeus väkivallattomaan työhön, mutta samalla voitiin todeta, ettei kaikkia väkivallan uhkia voitu eliminoida työstä.

“Ehdottomasti. Näinhän sen kuuluis olla, mutta sitähan se ei oikeaasti ole ja tolla palkalla ei pitäis joutua kokemaan mitään noita”.

“ Ehdottomasti”.

Kuudennessa kysymyksessä; Voiko hoitohenkilöstöä kouluttaa ehkäisemään väkivallan tilanteita? Vastaajien mielipiteet olivat jälleen yhtenevät siitä, että väkivaltatilanteiden ennaltaehkäiseminen on paras keino, vaikka kaikkea ei voi ehkäistä ja onko ehkäiseminen oikea termi, olisiko ennakoiminen selkeämpi sanamuoto. Mutta todettiin ,että oikeanlainen kouluttautuminen ja uhkaavan asiakkaan kohtaamisen osaaminen olisi paras keino mahdollisesti jopa välttää uhka- ja väkivaltatilanteeseen joutuminen. Keinot tähän olivat vastaajilla vaihtelevia.

“ Mmm.. Voi. Varmaan jokasessa hoitopaikassa pitää olla turvallisuussuunnitelma, läpi käymiseen ja kuinka tapa toimia mitä tehdään, poistumistiet. Avekki koulutukset on ihan hyvii, mutta tota. Ammattitutkintoa suoritettaessa olisi hyvä, että olisi ammatillista koulutusta siihen ja työnantajan maksamana voisi olla myös, on ihan yhtä tärkeä kuin ensiapu, että osaa toimia siinä tilanteessa”.

“Miksei, onhan niitä yritettykin kouluttaa. Mutta määrärahat tai haluttomuus tai joku muu syy, niin se vaan ei toteudu, joka vuosi olisi hyvä pitää tästä koulutuksia”.

Seitsemännessä kysymyksessä sivuttiin kuudennen kysymyksen aihetta keskittymällä pohtimaan parhaimpia keinoja uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen. Seitsemäs kysymys; Mitkä keinot tähän soveltuisivat mielestäsi? Vastaajilla oli yhteneväinen mielipide koulutuksen tarpeellisuudesta, mutta koulutustavat ja -metodit olivat vaihtelevat. Ajatellessa kuitenkin yksin työskentelevää voitiin todeta, ettei mapaa koulutukset soveltuneet ennaltaehkäisyyn tai hallintaan uhka- ja väkivaltatilanteissa.

“Koulutus ja asioita käytäisiin läpi, ei se tolla lailla ettei niistä puhuta tai käydä läpi tai opeteta käyttäytymään, niin voitaisiin 98% ehkäistä. Ei se tollai et niitä vähätellään ja pistetään pöytälaatikkoon voi niin mennä. Miksei tätäkin voisi koulutus suunnitelmaan integroida”.

“Varmaan, et olis pakollinen joku ammatillinen koulutus opintojen yhteydessä ja työnantajien olisi pakko järjestää avekki tai muita tämmösiä koulutuksia, työterveyshuollon pitäis myöskin tuoda siihen se oma panoksensa ja toimitilojen poistumistiet olla olemassa. Työnantajan pitäisi nopeasti reagoida väkivaltatilanteisiin, ettei niitä hyväksytä ja toimia niiden keinojen mukaan, ettei niitä tule enää jatkossa”.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoitus oli perehtyä ja tuottaa uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan kotiympäristössä toteutettavassa hoidossa koulutukseen soveltuvaa materiaalia yritys X:lle. Kehittämistehtävä oli koulutuksen toisen osan, materiaalin teoriaosuuden tuottaminen.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ja haastattelujen tulosten voidaan todeta olevan yhteneviä ja koulutuksen uhka- ja väkivaltatilanteisiin tarpeellista. Ennaltaehkäisy ja hallinta todettiin parhaimmiksi keinoiksi, mahdollisesti jopa pystyä välttämään uhkaavasti syntyvä väkivaltatilanne. Tämän perusteella on perusteltua todeta koulutusten tarpeellisuus. Väkivaltatilanteiden kasvu ja fyysisen väkivallan lisääntyminen yksinyöskentelyssä on melko hälyttävää. Suuri osa ehkäisystä lankeaakin työpaikan harteille ja säännöllisten väkivalta- ja uhkatilanteiden koulutus olisi yhteneväisesti kannatettavaa vastaajien keskuudessa. Kouluttaminen ei poista kaikkia väkivaltatilanteita ja niistä syntyviä vammoja, mutta ehkäisee tehokkaasti osan niistä.

Tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia ei voi yleistää haastateltavien suppean otannan vuoksi. Vaikka tutkimus onkin riittävä perustelemaan yrityksille uhka- ja väkivaltakoulutusten tarpeellisuuden hoitohenkilöstön eri toimialan kentillä.

Tutkimuksessa ei julkaistu haastateltavien nimiä, toimipaikkoja tai muitakaan tietoja, joilla voitaisiin jäljittää haastateltujen henkilöllisyys. Haastateltavat tahtoivat pysyä nimettöminä ja se taattiin heille. Haastattelut tapahtuivat erillisissä rauhallisissa tiloissa yksitellen. Yksilöhaastatteluihin päädyttiin henkilöiden omien mielipiteiden ääneen kuulemisen takaamiseksi.

Opinnäytetyön tekijällä oli heikko tuntemus opinnäytetyön menetelmäksi valittua haastattelua kohtaan. Litteroitu aineisto tutkittiin useaan kertaan läpi ääneen lukemalla, jotta se ym-

märrettäisiin ja tunnettaisiin hyvin. Tästä huolimatta on olemassa inhimillinen riski, että vastaajan tarkoittama asia on tulkittu eri lailla kuin vastaaja on sen tarkoittanut. Tämä voi heikentää tutkimuksen luotettavuutta.

Jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista selvittää ja raportoida uhka- ja väkivaltatilanteiden kokemuksia ja tuottaa koulutusmateriaali hoitohenkilökunnalle uhkaavan asiakkaan kohtaamisesta yksin työskennellessä kotiympäristössä. Hyviä tutkimusaiheita voisi olla selvittää uhka- ja väkivaltatilanteiden raportoimisen luotettavuus ja menetelmät, sekä raportointien vertailukelpoisuus. Toisena aiheena voisi olla laaja-alainen tutkimus väkivaltatilanteiden koulutuksen puutteesta ja sen parantamisesta integroituna hoitohenkilökunnan pohjakoulutukseen.

Lähteet

- Ahola, T. Ahola, M. 2016. Väkivallasta turvallisuuteen. Lyhytterapiainstituutti. Bookwell.
- Aluehallintovirasto, 2010. Väkivallan uhka työssä. Työsuojeluhallinto. Multiprint.
- Hirsijärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2013. Tutki ja Kirjoita. 18.painos. Tammi. Bookwell.
- HUS, 2014. Työpaikkaväkivallan torjunta Turvallista työpäivää. Kopio Niini.
- Parvi, V. Parvikko, O. 1995. Entäs nyt - Henkinen hyvinvointi. Työministeriö. Hermes.
- Puumi, S. 2010. Väki-valta pois palvelutyöstä. 3.painos. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit.
- Rantaeskola, S. Hyyti, J. Kauppila, J. Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet - väki-valta työssä. Talentum. Print Best.
- Saarela, K. Isotalus, N. Salminen, S. Vartia, ;. Leino, T. 2009. Kauris- Kartoita uhkaavat työvä-kivaltarismit menetelmä työväkivaltarismiten kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino.
- Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko, väki-valta riskien ennakoiminen ja hallinta. PS-kustannus. Bookwell.
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue, johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Tammi. Gummerus.
- Tuomi, J. Saarijärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Gummerus.

Sähköinen lähde

- HE 78/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi rikoslain 21 luvun 16 §:n muuttamisesta. Viitattu 23.06.2017. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100078#idm1970688>
- HUS. 2010. Sujuvaa työpäivää - työpaikkahäirinnän ehkäisy. Pdf / HUS, luettu 26.06.2017 www.hus.fi
- HUS. 2010. Turvallisuutta kaikkien parhaaksi - toimintamalli työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen pdf. Luettu 26.06.17 www.hus.fi
- Pelastuslaki. 379/2011. Finlex. Luettu 26.06.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>
- Piispa, M. & Hulkko, L. 2010. Työväkivallan riskiammatit. Viitattu 23.06.2017 http://ttk.fi/files/1660/Tyovakivallan_riskiammatit.pdf
- Rikoksantorjuntaneuvosto. Väki-valtan vähentäminen. 2014. Viitattu 23.06.2017 <http://www.vakivallanvahentaminen.fi/fi/index/vakivallanmuotoja/tyopaikkavakivalta.html>
- Rikoslaki 39/1889. Finlex. Luettu 26.06.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- TTK. Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi. Luettu 26.06.2017. https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyon_vaarojen_selvittaminen_ja_arviointi
- Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2017. Luettu 20.06.2017. <http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Finlex. Luettu 23.06.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>

Työterveyshuoltolaki. 1383/2001. Finlex. Luettu 26.06.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Kuviot

Kuvio 1 TTK työturvallisuus ja työterveysriskien arviointi.....	19
Kuvio 2 Kauris-menetelmä väkivaltariskien hallintajärjestelmä työpaikkatasolla.....	21
Kuvio 3 Kauris-menetelmän soveltaminen työpaikalla	23

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset	40
--------------------------------------	----

Liite 1: Haastattelukysymykset

1. Miten sinä koet väkivaltilanteiden kasvun?
2. Miten avohoidon lisääntyminen on mielestäsi asiaan vaikuttanut?
3. Onko väkivalta muuttanut mielestäsi kasvojaan viime aikoina?
4. Onko väkivalta hoitoalalla edelleen tabu vai voiko siitä viimein puhua ja hoitohenkilöstön ei tarvitse sitä hyväksyä?
5. Onko hoitohenkilökunnalla oikeus väkivallattomaan työhön?
6. Voiko hoitohenkilöstöä kouluttaa ehkäisemään väkivallan tilanteita?
7. Mitkä keinot tähän soveltuisivat mielestäsi?