



Tuomo Ala-Pönttiö
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2019

SELVITYS LASTENSUOJELUYKSIKÖN TYÖN- TEKIJÖIDEN VALMIUKSISTA TOIMIA UHKAA- VISSA ASIAKASTILANTEISSA

TIIVISTELMÄ

Tuomo Ala-Pönttiö

Selvitys lastensuojeluyksikön työntekijöiden valmiuksista toimia uhkaavissa asiakastilanteissa

42 s., 2 liitettä

Syksy 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kainuun sotien lastensuojeluyksikön työntekijöiden valmiuksia toimia uhkaavissa ja väkivaltaisissa asiakastilanteissa. Tarve selvitykselle nousi työyhteisöstä.

Opinnäytetyöni on kehittämispainotteinen opinnäytetyö, joka sisältää sekä tutkimuksellisia että toiminnallisia elementtejä. Opinnäytetyön raportti sisältää teoriaosuuden sekä sähköisenä Webropol-kyselynä toteutetun selvityksen tulosten esittelyn. Raportissa kuvataan myös, miten selvityksen tuottamia tuloksia käsiteltiin työyhteisössä osallistavan kehittämismenetelmän avulla.

Kyselyn tulosten perusteella suurin osa lastensuojeluyksikön työntekijöistä oli kohdannut uhkaa tai väkivaltaa työssään viimeisten 12 kuukauden aikana. Luvut ovat linjassa useiden muiden aiheesta tehtyjen tutkimusten kanssa. Kyselyn tuottamien tulosten mukaan perehdytys uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden kohtaamiseen oli usean vastaajan mielestä vajavaista. Suurella osalla työntekijöistä ei vastausten perusteella ollut aiheeseen liittyvää koulutusta tai viimeisimmästä koulutuksesta oli kulunut useita vuosia. Usean vastaajan mielestä toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin olivat riittämättömät tai puuttuivat kokonaan. Osa vastaajista koki, että tiettyjä seikkoja työympäristön rakenteissa sekä talon toiminnoissa ei ollut huomioitu riittävästi uhkaavia ja väkivaltaisia asiakastilanteita ajatellen. Suurin osa vastaajista arvioi, että yleisesti työyhteisön valmiudessa toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa on parantamisen varaa.

Kyselyn tulosten perusteella havaittiin tarvetta lisäkoulutukselle ja toiminnan kehittämiseksi. Tuloksista koostettiin kuusi kehittämisteemaa, joista työyhteisön mielestä tärkeimpiä olivat uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden hallintaan järjestettävän koulutuksen saaminen, työvuoroihin riittävän henkilöstömäärän turvaaminen sekä selkeiden ja helposti löydettävien toimintaohjeiden luominen.

Työn tuottama tieto on tärkeää lastensuojeluyksikön työturvallisuuden lisäämisessä, työn kuormittavuuden tunnistamisessa ja niiden kautta työhyvinvoinnin lisäämisessä.

Asiasanat: lastensuojeluyksikkö, asiakasväkivalta, uhkaava käytös, kysely

ABSTRACT

Tuomo Ala-Pönttiö

Investigation of child welfare institution workers' capability to act in threatening client situations

42 p., 2 attachments

Autumn 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

The aim of my thesis was to investigate the capability of the Kainuu Social Welfare and Health Care Joint Authority's child welfare institution workers to act in threatening client situations. The need for this thesis came from the workplace.

My thesis is a development-oriented thesis which includes both research and functional elements. This report includes a theory section, a presentation of the Webropol survey's results and a description of processing the results at the workplace with a participatory development method.

According to the results, most of the child welfare institution's workers had faced threat or violence at work in the last 12 months. Numbers match with many researches made on the same topic. According to the survey, several respondents think that orientation to encounter threatening and violent client situations was incomplete. A large part of the workers had had no topic related training or there have been several years since the last training. Many respondents thought that the instructions for threatening and violent situations were inadequate or there were no instructions. According to some of the respondents, certain factors in both the work environment's structures and the provided services were not considered satisfactorily in terms of threatening and violent situations. Most of the respondents estimated there would be room for improvement for the workplace's capability to act in threatening and violent situations in general.

The data produced by the survey showed a need for additional training and operational development. Six development themes were compiled based on the results. Training in the management of threatening and violent client situations, securing a sufficient number of staff in work shifts and creating clear and easy to find instructions for threatening situations were voted the most important themes by the workers.

The information offered by this thesis is important for increasing work safety, recognizing work related stress and in that way increasing well-being at work in the child welfare institution.

Keywords: child welfare institution, client violence, threatening behavior, survey

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖKUMPPANI	6
3 LASTENSUOJELU	7
3.1 Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle	8
3.2 Sijoitus avohuollon tukitoimena	9
3.3 Huostaanotto.....	9
3.4 Kiireellinen sijoitus.....	10
4 VÄKIVALLAN MÄÄRITTELYÄ	11
5 ASIAKASVÄKIVALTA JA UHKAAVAT TILANTEET SOSIAALIALALLA ...	12
6 VÄKIVALTAISEN TAI UHKAAVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN	16
6.1 Riskien arviointi ja ennakointi.....	16
6.2 Uhkaavan tai väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen ja toiminta väkivaltatilanteessa	17
6.3 Jälkipuinti ja tilanteesta ilmoittaminen	18
6.4 Työturvallisuus ja työsuojelu	20
7 SELVITYS.....	21
7.1 Opinnäytetyön prosessi ja toteutus	21
7.2 Tutkimuskysymykset, kyselylomakkeen rakentaminen ja tulosten analysointi	24
8 SELVITYKSEN TULOKSET.....	27
8.1 Työntekijöiden kohtaamat uhkaavat tai väkivaltaiset asiakastilanteet .	28
8.2 Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvä perehdytys.....	29
8.3 Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet	30
8.4 Työntekijöiden saama koulutus uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen	30
8.5 Työympäristö uhkaavien asiakastilanteiden näkökulmasta.....	31
9 TULOSTEN KÄSITTELY TYÖYHTEISÖSSÄ	34

10 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
11 POHDINTA JA ARVIOINTI	41
LÄHTEET	45
LIITE 1. Kyselylomake ja saatekirje	48
LIITE 2. Suljettujen kysymysten tulokset taulukoina.	55

1 JOHDANTO

Työskentelen sosiaalihjaajana Kainuun soten lastensuojeluyksikössä, johon kuuluu kaksi asumisyksikköä sekä kriisityöyksikkö. Lastensuojeluyksikön työntekijät ovat joutuneet työssään kokemaan sekä haastavia että uhkaavia asiakastilanteita. Uhka on ollut sekä fyysistä että henkistä: esimerkiksi väkivallalla uhkailla, väkivaltaista käytöstä, paikkojen rikkomista ja työntekijöiden eriasteista kiusaamista.

Oman kokemukseni mukaan arjen ja asiakkaiden haastavuus lastensuojelun sijaishuollossa voi näyttäytyä työntekijöihin kohdistetun väkivaltaisen, uhkaavan tai epäasiallisen käyttäytymisen lisäksi myös arjen nopeasti muuttuvina tilanteina, asiakkaiden itsetuhoisuutena tai terveydellisinä haasteina, sekä myös asiakkaiden henkilökohtaiseen elämään liittyvien traumojen ja niiden käsittelyn aiheuttamina haasteina. Vaikka edellä onkin tämän opinnäytetyön aiheesta johtuen esiteltä joitain lastensuojelun sijaishuollon työntekijöitä kuormittavia tekijöitä, on muistettava, että lastensuojeluyksiköissä pyritään aina rakentamaan lapsille mahdollisimman ennakoitavaa ja tasaista arkea, johon kuuluu luonnollisesti myös onnistumisen kokemuksia ja ilon aiheita.

Uhan kokeminen on yksilöllistä: toiset työntekijät kokevat tietyt tilanteet ahdistavammaksi tai uhkaavammaksi kuin toiset. Kun työntekijä kokee tilanteen ahdistavaksi tai uhkaavaksi, tilanne ei ole turvallinen. Alkuperäisen ideani mukaan halusin jotenkin pureutua tähän koettuun turvallisuuden tunteeseen: mistä se rakentuu, mitkä asiat sitä lisäävät, mitkä vähentävät ja paljonko työntekijät joutuvat kokemaan turvattomuutta. Vai joutuvatko? Keskustelin ideasta sekä esimieheni ja työtovereideni että oppilaitoksen edustajien kanssa. Näiden keskusteluiden perusteella totesin turvallisuuden kokemuksen purkamisen ja yksilöiden tuntemusten käsittelemisen olevan aiheena liian laaja ja isotöinen yksin toteutettavaksi. Rajasin aihetta konkreettisempaan ja mahdollisesti enemmän työyhteisöä hyödyttävään suuntaan ja päädyin tekemään selvityksen lastensuojeluyksikön työntekijöiden valmiuksista toimia uhkaavissa ja väkivaltaisissa asiakastilanteissa.

Selvittääkseni työntekijöiden valmiuksia rakensin Webropol-pohjaisen kyselylomakkeen. Työntekijät vastasivat kyselyyn alkukesästä 2019. Kyselyn tuottaman tiedon pohjalta havaittiin tarvetta kehittää tiettyjä toimintatapoja sekä tunnistettiin tarve lisäkoulutukselle. Hain kehitysehdotuksia työntekijöiden valmiuksien parantamiseen toiminnallisen menetelmän avulla selvityksen tuottamien tulosten esittelyn yhteydessä syksyllä 2019.

Opinnäytetyöni tuottama tieto on tärkeää lastensuojeluyksikön työturvallisuuden kehittämisessä, työn kuormittavuuden tunnistamisessa ja niiden kautta työhyvinvoinnin lisäämisessä. Nämä taas olennaisesti parantavat työntekijöiden työssä jaksamista. Työntekijöiden kyky ja valmius toimia haastavissa tilanteissa itsevarmasti tai olematta liian kaukana omalta mukavuusalueeltaan lisää myös asiakkaiden kokemaa turvallisuutta.

Lastensuojelussa ja sijaishuollossa työskentelyyn liittyy haasteita ja aiheesta on tehty tutkimuksia. Lastensuojelu on saanut kuluneen vuoden aikana runsaasti palstatilaa valtamedioiden julkaisuissa, joissa sijaishuoltoapaikat on esitetty usein varsin negatiivisessa valossa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja sijaishuoltoapaikkojen henkilökunta tekevät vastuullista ja haasteellista työtä, eivätkä kaikki tähän työhön liittyvät haasteet ole useinkaan suuren yleisön tiedossa. On tilanteita, joissa lastensuojelun ammatillinen väliintulo vaatii puuttumista asiakkaan yksilönvapauteen, mikä on omiaan aiheuttamaan asiakkaassa ristiriitaisia ja voimakkaitakin reaktioita, jotka luonnollisesti haastavat tilanteen parissa työskenteleviä ammattilaisia.

Työni tarkoitus ei ole tuottaa uutta tietoa lastensuojelun kentälle eikä ottaa kantaa lastensuojelua koskevaan yleiseen keskusteluun. Opinnäytetyöni tarkoitus on palvella selvityksen kohteena olevaa lastensuojeluyksikköä ja tarjota sen käyttöön tietoa työyhteisön tämän hetkisestä toimintavalmiudesta ja työntekijöiden kokemuksista uhkaaviin ja väkivaltaisiin asiakastilanteisiin liittyen. Tarve opinnäytetyölle on työpaikalla tunnistettu ja aihe koettiin työyhteisössä erittäin tärkeäksi.

2 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖKUMPPANI

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote) vastaa Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kuntien sosiaali- ja terveystalvuluista. Puolangan kunnan alueella Kainuun sote vastaa erikoissairaanhoidon ja ympäristöterveydenhuollon palveluista. (Kainuun sote.)

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Kainuun soten lastensuojeluyksikkö. Lastensuojeluyksikön henkilökunta on koulutukseltaan sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja, sairaanhoitajia, yhteisöpedagogeja, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia sekä lähihoitajia. Henkilökuntaa voidaan siis hyvin kutsua moniammatilliseksi. Lastensuojeluyksikössä on kaksi asumisyksikköä (yhteensä 12 asiakaspaikkaa) sekä kriisityöyksikkö (2 arviointi- ja kriisipaikkaa). Lastensuojeluyksiköstä tarjotaan tarvittaessa jälkihuolto sen asumisyksiköistä itsenäistyville nuorille. Kriisityöyksikön toimintoihin lukeutuvat myös Kainuun turvakoti sekä sosiaalipäivystys ja siellä järjestetään valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Kriisityöyksikössä on myös valmius lapsille ja nuorille tarjottaviin tukiviikonloppuihin. Asumisyksiköiden ja kriisityöyksikön asiakkaat tulevat ainoastaan Kainuun soten alueelta. Turvakoti on Oulun turvakodin etäyksikkö. Jos Kajaanin turvakoti on täynnä, lähisuhde- tai perheväkivaltaa tai sen uhkaa kokeva voidaan ohjata muihin turvakoteihin, joista lähimmät sijaitsevat Oulussa, Rovaniemellä, Raahessa ja Kuopiossa (Kainuun sote. Terveys. Päivystyspalvelut. Turvakoti).

Lastensuojeluyksikköön sijoitettuina olevat lapset on sijoitettu joko kiireellisenä sijoituksena, avohuollon sijoituksena tai huostaanotettuina. Sijoitusten pituudet vaihtelevat lapsen ja hänen perheensä tilanteesta riippuen muutamista viikoista vuosiin. He tulevat hyvin erilaisista perhetilanteista ja taustalla voi olla myös lapsen oman terveyden tai kasvun ja kehityksen vaarantavaa käyttäytymistä ja päihitteiden käyttöä.

Uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita esiintyy lastensuojeluyksikön arjessa onneksi melko harvoin. Lastensuojeluyksikön tarjoamat palvelut ovat kuitenkin

monipuolisia, ja asiakaskunta on laaja, minkä vuoksi laitokseen sijoitettujen lasten ja nuorten aiheuttamien uhkaavien asiakastilanteiden lisäksi työntekijöiden on mahdollista kohdata uhkaavia tilanteita myös jälkihuoltokäynneillä, sosiaalipäivystykseen liittyvillä kotikäynneillä, turvakotiasiakkaan asioita hoidettaessa sekä valvottujen tapaamisten yhteydessä, jolloin uhkaavasti tai väkivaltaisesti voivat käyttäytyä joko lapset tai tapaavat vanhemmat.

3 LASTENSUOJELU

Luonnollisesti valtaosa opinnäytetyöni kohteena olevassa lastensuojeluyksikössä tapahtuvasta välittömästä asiakastyöstä tapahtuu lastensuojelun asiakkaiden parissa. Tässä luvussa esittelen lyhyesti lastensuojelun asiakkuuden alkamista sekä siitä mahdollisesti seuraavaa sijoitusta oman kodin ulkopuolelle.

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa lastensuojelun lainsäädännön valmistelusta sekä yleisestä ohjauksesta. Lastensuojelulla on tarkoitus turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelusta on säädetty lastensuojelulaissa. Lastensuojeluasia tulee vireille kunnan sosiaalitoimessa esimerkiksi hakemuksella tai ilmoituksella. Kiireellinen lastensuojelun tarve arvioidaan heti. Muissa tapauksissa sosiaalityöntekijä arvioi seitsemän arkipäivän kuluessa, onko tehtävä lastensuojelutarpeen selvitys. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelu.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalitoimessa on ryhdytty kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin tai lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisestä on tehty päätös. Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi saa oman sosiaalityöntekijän. Kunta on velvollinen järjestämään lapselle ja hänen perheelleen ne sosiaalihuollon palvelut, jotka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi asiakassuunnitelmassa välttämättömiksi lapsen terveyden ja kehityksen kannalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelu.)

3.1 Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle

Kun lastensuojelun tarve on todettu, sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin viipymättä. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (L 417/2007.)

Avohuollon tueksi voidaan järjestää esim. terapiaa, tukihenkilö, perhetyötä, vertaisryhmätoimintaa tai virkistystoimintaa (Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelu). Avohuollon tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja tukitoimien myöntämisestä tehdään päätös. Myös kielteinen päätös tulee tehdä, jos asiakkaan pyytämää palvelua ei voida myöntää. (Terveystieteiden tutkimuskeskus. Lastensuojelun käsikirja. Avohuolto.)

Sekä avohuollon tukitoimenpiteiden osana että niiden ollessa riittämättömät voidaan lapsi sijoittaa kodin ulkopuolelle. Opinnäytetyöni kohteena oleva lastensuojeluyksikkö on yksi tähän tarpeeseen vastaavista sijaishuoltopaikoista Kainuun alueella. Yksikköön sijoitettujen lasten taustat ja tarpeet ovat moninaiset ja sijoituksen taustalla olevat päätökset voivat poiketa toisistaan.

On tärkeää, että sijoituksen tarve ja tavoitteet on arvioitu lähtötilanteessa oikein. Lapsia voidaan sijoittaa asumaan kodin ulkopuolelle hyvin erilaisilla päätöksillä, joiden perusteet ja tarkoitus, mutta myös oikeudelliset vaikutukset voivat olla hyvin erilaisia (Saastamoinen 2010, 4). Esimerkiksi avohuollon tukitoimena sijoitetut ja huostaanotetut lapset ovat lain silmissä eri asemassa. Tämä seikka korostuu esimerkiksi silloin, kun laitoksessa asuva lapsi tai nuori käyttäytyy haastavasti, uhkaavasti tai väkivaltaisesti. Huostaanotettuun lapseen voidaan kohdistaa lastensuojelulain (L 417/2007) mukaisia rajoitustoimenpiteitä, mutta avohuollon sijoituksella olevaan lapseen ei. Tietyissä tapauksissa tämä voi entisestään lisätä haastetta jo valmiiksi haastaviin asiakastilanteisiin.

3.2 Sijoitus avohuollon tukitoimena

Avohuollon tukitoimien on tarkoitus tukea lasta ja perhettä heidän senhetkisessä tilanteessaan asiakassuunnitelman mukaisesti. Lapsen ja perheen tilanteesta riippuen voi yksi keino lapsen kehityksen tukemiseksi olla lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle *avohuollon tukitoimena*. Lastensuojelulain (L 417/2007) 37§:n mukaan lapselle voidaan järjestää asiakassuunnitelmassa tarkoitettulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa, mutta mikäli se ei ole lapsen edun mukaista, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Tähän vaaditaan huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus.

Kun lapsi on sijoitettu avohuollon tukitoimena, on huoltajalla oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, asuinpaikasta sekä muista lapsen henkilökohtaisista asioista. Avohuollon tukitoimena sijoitettuun lapseen ei myöskään voida soveltaa lastensuojelulain luvun 11 mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Huoltaja ja 12 vuotta täyttänyt lapsi voivat myös vaatia sijoituksen lakkauttamista. Tällöin sijoitus on lakkautettava heti. (Saastamoinen 2010, 61.)

3.3 Huostaanotto

Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto

1. jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai
2. jos lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään vaarantaa kehitystään ja terveyttään. (L 417/2007; Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Huostaanotto.)

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja jos sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. (L 417/2007; Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Huostaanotto.)

Huostaanoton jatkumisen edellytyksien arviointi on jatkuva prosessi, jota lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä toteuttaa lapselle tehdyn asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä tai vähintään kerran vuodessa. Sosiaalityöntekijän on lapsen etu huomioiden pyrittävä perheen jälleenyhdistämiseen. Huostassapito voidaan lopettaa, jos kasvuolot ovat merkittävästi parantuneet ja pysyneet riittävän hyvällä tasolla riittävän pitkään. Kun tätä harkitaan, on kuitenkin otettava huomioon useita seikkoja, kuten lapsen oma mielipide asiaan, lapsen kiintymyssuhde sijaishuoltoon järjestävään tahoon sekä sijaishuollon lopettamisen muut mahdolliset vaikutukset lapsen elämään. Huostassapito päättyy kuitenkin viimeistään siinä hetkessä, kun lapsi täyttää 18 vuotta. (L 417/2007; Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Huostaanotto. Huostassapidon kesto.)

3.4 Kiireellinen sijoitus

Jos lapsi on edellä (2.3 Huostaanotto) mainituista syistä välittömässä vaarassa, eikä muita mahdollisuuksia lapsen tilanteen turvaamiseksi ole, voidaan lapselle järjestää hänen tarvitsemansa hoito ja huolto kiireellisesti sijaishuoltona. Lapsi voidaan sijoittaa perhehoitoon, lastensuojelulaitokseen, terveydenhuollon laitokseen tai järjestää muulla tavoin hänen tarvitsemansa hoito. Mikäli lapsen tilanne on sen kaltainen, että hän tarvitsee välitöntä terveydenhuollon viranomaisten järjestämää välittömää hoitoa ja huolenpitoa, voidaan hänet sijoittaa kiireellisesti terveydenhuollon laitokseen. (L 417/2007; THL Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Kiireellinen sijoitus.)

Kiireellinen sijoitus edellyttää viranhaltijan (sosiaalityöntekijä) päätöstä ja sen kesto on enimmillään 30 vuorokautta, jonka aikana tulee tehdä joko päätös kiireellisen sijoituksen lopettamisesta, sen jatkamisesta, päätös huostaanotosta tai hakemus huostaanotosta hallinto-oikeudelle. Toisen viranhaltijan, esimerkiksi johtavan viranhaltijan on mahdollista jatkaa kiireellistä sijoitusta 30 vuorokaudella, jos tarvittavista lastensuojelutoimenpiteistä on tehtävä lisäselvityksiä. Toinen viranhaltija voi jatkaa kiireellistä sijoitusta myös silloin, kun lisäselvityksiä ei ole mahdollista saada ensimmäisen 30 päivän aikana tai jos jatkopäätös on lapsen etu. (L 417/2007; THL Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Kiireellinen sijoitus.)

4 VÄKIVALLAN MÄÄRITTELYÄ

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan henkilöä tai ryhmää vastaan kohdistuvaa sellaisen voiman käyttämistä, joka voi aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysistä väkivaltaa ovat muun muassa potkiminen, lyöminen, töniminen, pureminen, nipistely ja toisen ihmisen vahingoittaminen esimerkiksi ampuma- tai teräaseella. **Henkinen väkivalta** ei ole nimityksenä mukaisesti fyysistä voimankäyttöä, vaan esimerkiksi uhkailua (myös fyysisellä voimankäytöllä), kiusaamista, häirintää ja sanallista loukkaamista. **Työväkivalta** määritellään usein työssä tapahtuvaksi työntekijään kohdistuvaksi hyökkäykseksi tai vahingoittamiseksi hänen hyvinvointiaan vaarantavalla tavalla. Työväkivalta voi olla myös kollegan toteuttamaa. **Asiakasväkivalta** taas tarkoittaa työntekijään tai työnantajan edustajaan kohdistettua väkivaltaa teon liittyessä työhön tai ammatiasemaan. Asiakasväkivaltaa ovat väkivallan muodot loukkaavasta käytöksestä aina vakavampaan uhkaan tai tekoon, jonka toteuttajana toimii esimerkiksi asiakas, potilas, palvelun käyttäjä tai omainen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014.)

Aggressiivinen käyttäytyminen ja väkivaltakäyttäytyminen voidaan jakaa reaktiiviseen ja proaktiiviseen tyyppiin. *Reaktiivinen väkivalta* tapahtuu reaktionä johonkin todelliseen tai virheellisesti koettuun uhkaan. Uhkaavaksi koettu tunnetila

purkautuu väkivaltana ennen kuin henkilö ehtii harkita tilanteeseen muita mahdollisia ratkaisukeinoja tai sitä, onko tilanne ylipäättään niin paha, mitä ensireaktion kertoo olevan. Aggressiivinen virhetulkinta tarkoittaa sitä, että henkilö kokee itseensä kohdistuvaa aggressiota tilanteissa, joissa toinen osapuoli onkin käyttäytynyt häntä kohtaan neutraalisti tai jopa ystävällisesti. Taipumus tulkita todellisuutta virheellisesti esimerkiksi aggressiivisen virhetulkinnan kautta voi liittyä mielenterveyshäiriöihin. Reaktiiviseen väkivaltaan turvautuvien lasten ja nuorten sosiaaliset taidot ja itsehillintä ovat mahdollisesti puutteelliset. (Kaltiala-Heino 2013, 73–74.)

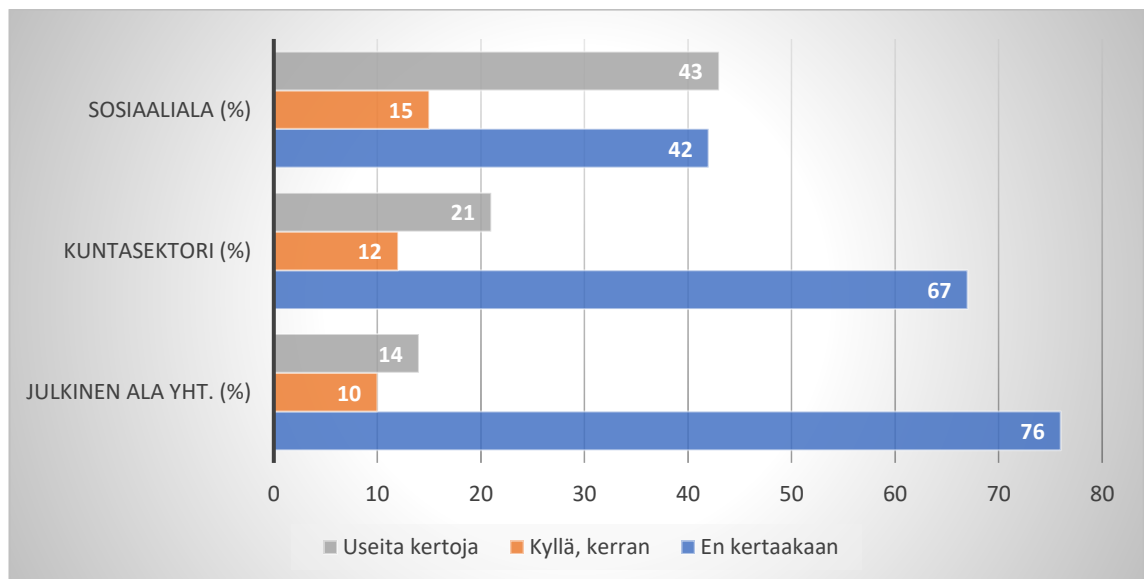
Proaktiivinen eli välineellinen väkivalta tarkoittaa väkivallan käyttämistä keinona jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Väkivalta on harkittua, ehkä jopa tunteetonta, ja sillä pyritään hankkimaan itselleen asemaa tai hyötyä, esimerkiksi seksiä tai kosta. Proaktiivinen väkivalta edellyttää harkintaa ja itsehallintaa, mikä tekee siitä täysin eri asian reaktiiviseen väkivaltaan verrattuna. Proaktiiviseen väkivaltaan turvautuvat ovat tottuneet ajattelemaan sen olevan heille hyvä ja oikeutettu keino saavuttaa päämääriä ja he ovat usein kasvaneet aggressiivisten ja epäsozialisten roolimallien vaikutuspiirissä. (Kaltiala-Heino 2013, 74–75.)

5 ASIAKASVÄKIVALTA JA UHKAAVAT TILANTEET SOSIAALIALALLA

Suomalaisten palkansaajien työarkea kuvaava *Työolobarometri 2017 - Ennakko-tiedot* (Lyly-Yrjänäinen 2018) kertoo muun muassa paljonko suomalaiset ovat kohdanneet ja kokeneet työssään työpaikkakiusaamista ja väkivaltaa asiakkaiden taholta viimeisen vuoden aikana. Työolobarometrin tiedot perustuvat Tilastokeskuksen tekemiin 1693 puhelinhaastatteluun. Kolmasosa (33 %) kaikista vastaajista kertoi asiakkaiden työntekijään kohdistamaa kiusaamista esiintyvän joskus ja 4 % kertoi kiusaamista esiintyvän jatkuvasti. Asiakkaiden taholta tulevaa väkivaltaa kertoi havainneensa 22 % kaikista vastaajista (9 % kerran, 13 % useita kertoja) ja väkivaltaa kokeneensa 9 % (4 % kerran, 5 % useita kertoja). Vuodesta 2012 vuoteen 2017 luvuissa ei ole tapahtunut mainittavaa muutosta.

Huomionarvoista barometrissa on, että kuntasektorilla koetaan ja kohdataan asiakasväkivaltaa selkeästi muita sektoreita (valtio, yksityiset palvelut, teollisuus) enemmän. Kuntasektorilla jopa 44 % kertoi havainneensa väkivaltaa ja 19 % kokeneensa sitä. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 3, 87–94.)

Vuonna 2018 valmistuneessa Kevan teettämässä *Julkisen alan työhyvinvointi* -tutkimuksessa (Pekkarinen 2018) kohteena olivat kunta-alan, valtion virastojen ja Suomen evankelis-luterilaisen kirkon työntekijät. Tutkimukseen haastateltiin 3070 julkisen alan työntekijää. Tutkimuksessa käy ilmi, että kuntasektorilla koetaan muita mainittuja sektoreita enemmän asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa: jopa kolmannes kunta-alan työntekijöistä oli ainakin kerran kuluneen vuoden aikana joutunut kohtaamaan väkivaltaa tai sen uhkaa (ks. KUVIO 1). Eniten väkivallalle altistuttiin sosiaali- ja terveysalan tehtävissä. Terveysalan työntekijöistä kolmannes ja sosiaalialalla jopa 43 % työntekijöistä kertoi joutuneensa kokemaan useita kertoja väkivaltaa kuluneen vuoden aikana. (Pekkarinen 2018, 2, 52–53.)



KUVIO 1. Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana kokenut työssäsi asiakkaan, kansalaisen, kuntalaisen tai seurakuntalaisen taholta tullutta väkivaltaa ja/tai sen uhkaa? (Pekkarinen 2018, 53.)

Myös Eija Antikainen-Juntusen (2007) *Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportissa* sosiaalialalla esitetään yhdeksi työväkivallan riskialoista. Henkinen väkivalta sosiaalialalla on väkivallan muotona fyysistä väkivaltaa selvästi

yleisempää. Antikainen-Juntusen raportin mukaan asiakkaiden henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi oli viimeisen vuoden aikana joutunut 46 % ja fyysisen väkivallan kohteeksi 11 % kyselyyn vastanneista. Mainittuun työväkivaltakyselyyn kerättiin tietoa kotipalvelun ja -hoidon työntekijöiltä, lastensuojelun perheyöntekijöiltä sekä lapsiperheiden parissa työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä. Kyselyyn vastasi 417 kohderyhmään kuulunutta työntekijää. Sosiaalityöntekijät kohtasivat mainituista työntekijäryhmistä eniten henkistä väkivaltaa: 67 % vähintään kerran viimeisen vuoden aikana. Fyysistä väkivaltaa kohtasivat eniten perheyöntekijät: 19 % vähintään kerran viimeisen vuoden aikana. (Antikainen-Juntunen 2007, 3, 70–71.)

Ongelma ei suinkaan ole kotoperäinen. Vuonna 2000 Ison-Britannian terveystieteiden ministeriön (Department of Health) mukaan sosiaalityöntekijät joutuivat kahdeksan kertaa muita ammattikuntia todennäköisemmin hyökkäysten kohteeksi työssään (Wilkins 2014, 8). Lisa F. M. Wilkins tutki filosofian tohtorin lopputyössään *The Impact of Violence and Abuse on Child Protection Workers* (2014) väkivallan vaikutuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin. Tutkimus tavoitti 71 vastaajaa. 87 % vastaajista oli joutunut työssään sanallisen hyökkäyksen tai henkisen pahoinpitelyn kohteeksi (eng. verbally abused). Yli puolta vastaajista oli uhattu väkivallalla työtehtävissä ollessaan ja reilu kolmannes kohtasi tällaisia uhkauksia kuukausittain. Vastaajista 7 % oli viimeisen kahden vuoden aikana kohdannut fyysistä väkivaltaa asiakkaan taholta. Vastaajista 4 % oli kokenut aseellista väkivaltaa, 10 % seksuaalista ahdistelua, 30 % oli kohdannut kulkemisen estämistä, 13 % mahdollisesti asiakkaan rikoksella aiheuttamaa vahinkoa, 16 % oli joutunut asiakkaan seuraamaksi tai ahdistelemaksi sekä työajalla että työajan ulkopuolella, 7 % oli ollut asiakkaan panttivankina ja 20 % oli saanut kirjallisia uhkauksia. (Wilkins 2014, 117,118.)

Suomessa sosiaalialan hoitotyö on vartiointi- ja suojelutyön sekä terveyden- ja sairaanhoitotyön jälkeen kolmantena listattaessa riskiammatteja, joissa on todennäköisyys kohdata työväkivaltaa. Sosiaalialalla väkivaltaa joutuvat useimmiten kohtaamaan hoitajien ja ohjaajien työntehtävissä laitoksissa toimivat henkilöt (21%). Työturvallisuuskeskuksen raportin (2010) mukaan viimeisen 12 kuukauden aikana sosiaalialan hoitajista ja ohjaajista väkivaltaa oli kokenut 12,6% ja

40,8% vastaajista tunnisti riskin joutua väkivallan tai sen uhan kohteeksi. (Hulkko & Piispa 2010, 7–9.)

Ammattijärjestö Talentian (2016) jäsenilleen teettämä selvitys osoittaa samaan suuntaan: joka viides sosiaalialan korkeakoulutettu oli kokenut työssään väkivaltaa tai sen uhkaa. Selvityksen mukaan lastenkodit, koulukodit ja kehitysvammahuollon palveluyksiköt olivat paikkoja, joissa asiakasväkivaltaa kohdattiin useimmin: puolet työntekijöistä kohtaa sanallista väkivaltaa (pilkkua, nimittelyä, arvostelua, loukkaamista) jopa viikoittain. (Koskiluoma 2017.)

Tutkittua tietoa ja tilastoja väkivalta- uhkatilanteista sosiaalialalta yleisesti löytyy kohtuullisen hyvin. Sen lisäksi minua kiinnosti erityisesti sijaishuollossa tapahtuvat väkivalta- ja uhkatilanteet. Siihen nähden, että useissa lähteissä sosiaalialan ja lastensuojelun laitoksissa työskentelevien todetaan kohtaavan väkivaltaa verrattain paljon, oli varsinkin tieteellistä tutkimustietoa vaikeaa löytää. Aiheesta on toki julkaistu opinnäytetöitä.

Esimerkiksi Anni Mäntykivi-Nurhonen kuvaa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössään *Työväkivallan ehkäisy esimiesten näkökulmasta lastensuojelun sijaishuollossa* (2010) muun muassa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollossa tapahtuvan työväkivallan ilmenemistä. Aineistonkeruumenetelmänä Mäntykivi-Nurhonen käytti Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon eri toimijoiden esimiehille ja johtajille suunnattua kyselyä. Kysely tavoitti 52 esimiestä, joiden alaiset yhtä esimiestä lukuun ottamatta työskentelivät osastotyössä tai sitä vastaavissa tehtävissä (Mäntykivi-Nurhonen 2010, 30, 34). Väitelmästä ”*Yksikössäni on ollut asiakkaiden aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita*” 79 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 15 % oli jokseenkin samaa mieltä. Vajaa kolmannes (29 %) vastaajista oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väitteestä, että väkivalta ja uhkatilanteet ovat viimeaikoina lisääntyneet. (Mäntykivi-Nurhonen 2010, 36.) Tutkimuksessa selvitettiin myös väkivallan tekojen yleisyyttä sijaishuoltoyksiköissä. Muiden muassa niin tavaroiden heittelemistä ja rikkomista kuin paikkojenkin rikkomista esiintyi vastaajien mukaan viikoittain 25 %:lla ja kuukausittain 42 %:lla yksiköistä. Satuttamista esineellä, aseella tai ilman esiintyi viikoittain 12 %:lla ja kuukausittain 25 %:lla yksiköistä.

Sanallisia uhkauksia työntekijän fyysisestä satuttamisesta esiintyi viikoittain 33 %:lla ja kuukausittain 36 %:lla yksiköistä. Sanallista haukkumista, solvaamista, nimittelyä ja mitätöintiä esiintyi viikoittain 69 %:lla ja kuukausittain 21 %:lla yksiköistä. (Mäntykivi-Nurhonen 2010, 38.)

6 VÄKIVALTAISEN TAI UHKAAVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Lähtökohtaisesti väkivaltainen tai uhkaava asiakas on riski, joka tulee huomioida, arvioida ja sen pohjalta tehdä suunnitelma riskin poistamiseksi tai sen ollessa mahdotonta pienentämiseksi. Pelkkä riskien arviointi ei kuitenkaan riitä, vaan uhkaavassa tilanteessa selvitäkseen turvallisesti ja ammattimaisesti on työntekijällä oltava tiedossa vähintään toimintaohjeet ja mieluusti aiheeseen liittyvää koulusta. Tilanteen päätyttyä on tapaus raportoitava ja käsiteltävä asiakkaan kanssa sekä työyhteisössä, jotta kaikille tarjoutuisi mahdollisuus päästä työssään ja elämäänsään eteenpäin.

Esimerkiksi poliisin, vartijan ja psykiatrisen sairaanhoitajan työnkuvaan sisältyy säännöllisesti väkivaltaisten henkilöiden kohtaamista, kun esimerkiksi sosiaalialan eri tehtävissä, kotihoidossa ja kaupoissa taas uhkatilanteet ovat mahdollisia, mutta satunnaisia, minkä vuoksi valmiuksia niiden hallintaan ei välttämättä ole. Väkivaltaa ja sen uhkaa lisäävät esimerkiksi yksintyöskentely erityisesti ilta- ja yöaikaan, päihtyneiden parissa työskenteleminen sekä asiakkaan etuisuuksien ja oikeuksien käsittely. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työolot. Väkivallan uhka.)

6.1 Riskien arviointi ja ennakointi

Väkivaltariskialttiilla työpaikoilla tulisi olla toimintasuunnitelma ja ohjeisto siitä, kuinka vaarallisten asiakastilanteiden syntymistä minimoidaan ja jos niitä sattuu, miten niissä tulisi toimia ja kuinka jälkipuinti hoidetaan. Suunnitelmien tulee myös

vastata kyseessä olevien työpaikkojen tarpeita. Toimintasuunnitelman tulisi olla yhtä yksityiskohtainen, kuin esimerkiksi turvallisuusohjeet tulipalon varalle. Tällä varmistettaisiin, että jokainen työntekijä osaa toimia väkivaltatilanteessa. Turvallisuuteen voidaan vaikuttaa oleellisesti myös työtilojen rakenteellisella suunnittelulla, työtilojen valvonnalla, kalustuksella ja hälytyslaitteilla ja järjestelmillä (Weizmann-Henelius 1997,73–74.)

Tiedon merkitys väkivaltatilanteiden ehkäisyssä on suuri. Asiakastyötä tekevät henkilöt tarvitsevat perustietoa uhkatilanteista ja niiden syntyyn vaikuttavista tekijöistä sekä työturvallisuusasioista. Väkivaltariskien hallintaan liittyvien asioiden tulee olla osa perehdytystä, jotta kaikki työntekijät osaavat toimia sovittujen pelisääntöjen mukaisesti ja uudet työntekijät saavat alusta asti tarvittavan tiedon ja totuudenmukaisen käsityksen riskeistä. Turvallisuusasioiden laiminlyönti perehdytysvaiheessa aiheuttaa työturvallisuusriskin uuden työntekijän lisäksi muille työntekijöille. Pelkkä tieto ei kuitenkaan riitä, vaan todellista toimintakykyä ylläpidetään harjoittelulla, minkä merkitystä ei voi ylikorostaa: pelkkä ulkoa opettelu ei takaa oikeanlaista toimintaa vaaratilanteessa. Uhkaavassa tilanteessa stressireaktiot ovat voimakkaat, ja silloin yksinkertaisetkin tehtävät saattavat muodostua ongelmallisiksi. (Sundell 2014, 29–30.)

6.2 Uhkaavan tai väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen ja toiminta väkivaltatilanteessa

Joskus asiakastilanne saattaa kääntyä uhkaavaksi ja väkivaltaiseksi yllättäen, mutta yleensä kokenut työntekijä pystyy ennakoimaan tilanteita ja aavistamaan milloin tilanne voi kärjistyä uhkaavaksi. Väkivaltatilanteet ovat onneksi harvinaisia. Tärkeimpiä asioita väkivaltatilanteiden hallitsemisessa ovat ennakointi, tilan nelukutaito, rauhallisuuteen pyrkivä vuorovaikutus ja ennalta määriteltyjen ohjeiden noudattaminen. Jos tilanne kuitenkin äityy uhkaavaksi tai väkivaltaiseksi, on tiedettävä kuinka toimia.

Lauri Sundell (2014) kuvaa uhkatilanteen kehittymistä Työturvallisuuskeskuksen (2010) Väkiältä pois työelämästä -oppaan mukaisesti neliportaisella mallilla.

Mallin mukaan tilanne etenee erimielisyydestä sanallisen uhan kautta fyysiseen uhkaan ja lopulta fyysiseen kontaktiin. Sundell korostaa työntekijän rauhallisuutta ja vuorovaikutuksen sopeuttamista *erimielisyysvaiheessa* tilanteen mukaiseksi, jotta tilanteen kärjistyminen vältetään. *Sanallisen uhan* vaiheessa rauhallisuuden merkitys korostuu, eikä uhkaavalle henkilölle saa antaa syytä tulkita työntekijän eleitä tai tekemisiä aggressioksi uhkaavaa henkilöä kohtaan. *Fyysisen uhan* vaiheessa tulee säilyttää etäisyys asiakkaaseen ja oltava valmiina käskyttämään asiakasta lyhyillä ja selkeillä komennoilla havahduttaakseen hänet pois tilanteesta, jossa hän ei enää hallitse itseään. *Fyysisen kontaktin* vaiheessa Sundell kehottaa irrottautumaan välittömästi tilanteesta ja hälyttämään lisääpua paikalle. (Sundell 2014, 75–77.) Laitokseen sijoitetun lapsen kanssa toimittaessa tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista tai lapsen edun mukaista. Myös muiden turvallisuus pitää ottaa huomioon.

Myös Tiina Röning (2013) painottaa aggressiivisten lasten ja nuorten parissa työskenneltäessä sitä, että uhmakkaaseen tai aggressiiviseen käyttäytymiseen ei saa vastata aggressiolla tai vihamielisellä käyttäytymisellä eikä aikuinen saa provosoitua tai provosoida lasta. Aikuisen vastaaminen aggressioon aggressiolla on toimimista tavalla, jonka itse tuomitsee ja samalla hän myös hyväksyy auktoriteettinsa kyseenalaistamisen. Vaikka työntekijä saisikin nuoren vastarinnan nujerrettua omalla aggressiollaan esimerkiksi mitätöinnin, nolaamisen, uhkailun tai jyräämisen kautta, vahingoittaa hän kuitenkin heidän välistään vuorovaikutussuhdetta ja osapuolille jää tilanteesta kurja tai epäonnistunut olo. Nuoren uhkailuun ja manipulointiin ei myöskään pidä suostua tilanteen rauhoittamiseksi. (Röning 2013, 157–159.)

6.3 Jälkipuinti ja tilanteesta ilmoittaminen

Uhkaavan, raivoavan tai syyttävän asiakkaan kohtaaminen herättää työntekijässä aina epämiellyttäviä tunteita. Itsensä uhatuksi kokeminen herättää pelkoa, ahdistusta, turhautumisen tunnetta, suuttumusta, avuttomuutta, syyllisyyttä ja epävarmuutta. Jokainen työntekijä reagoi uhkaavassa tilanteessa ja selviytyy siitä omalla tavallaan. (Weizmann-Henelius 1997, 97.) Henkiset vammat voivat

ilmetä vasta myöhemmin tilanteen jälkeen, ja hoitamattomina ne saattavat aiheuttaa ongelmia pitkäänkin (Työsuojeluhallinto 2013, 15). Tilanne, joka yhdelle työntekijälle on vaikea tai jopa kriittinen ja traumatisoiva, saattaa toiselle työntekijälle olla vain normaali työpäivään kuuluva tapahtuma (Hyyti ym. 2014, 166).

Haastavien asiakkaiden kohtaaminen saattaa aiheuttaa stressiä, joka voi koetella työntekijän psyykkistä ja fyysistä jaksamista. Jotta työkyky ja työssäjaksaminen eivät kärsisi, tulisi tapahtuneet tilanteet käsitellä rakentavasti. Jälkitoimien tarve ja tilanteesta toipuminen on kuitenkin yksilöllistä. Samoin haastavia tilanteita on eritasoisia, joten myös tilanteiden jälkitoimet on järjestettävä tapauskohtaisesti. Purku voi olla epävirallinen juttutuokio työkavereiden tai esimiehen kanssa tai tarpeen mukaan kattavammaksi mitoitettu tilanne. Kaikkia tapauksia ei välttämättä tarvitse purkaa ollenkaan. (Hyyti ym. 2014, 165–166.) Varsinkin lievemmissä tapauksissa työnohjaukset ovat hyviä tilanteita uhkaavien tai väkivaltaisten asiakastilanteiden käsittelyyn työpaikoilla. Työnohjauksen luonteesta riippuen se voidaan toteuttaa joko ryhmässä tai yksin. Vakavat tapaukset taas vaativat pitkäaikaista ammatillista kriisityötä tai jopa sairaanhoitoa. (Antikainen-Juntunen 2007, 24–25.)

Vaikka uhkatilanteita määrittelee aina tilanteessa olleiden ihmisten kokemus, tulee niihin kuitenkin suhtautua vakavasti. Kaikki uhkatilanteet tulee ilmoittaa esimiehelle ja työsuojeluhenkilöstölle. Vakavista väkivaltatilanteista taas tulee ilmoittaa myös poliisille ja työsuojeluviranomaisille. Jotta organisaation johdolla olisi realistinen kuva organisaatioon kohdistuvista väkivaltariskeistä, tulee organisaatiolla olla toimiva ilmoituskanava. Toimivan ilmoitusjärjestelmän luominen taas vaatii henkilökunnan tiedottamista ja perehdyttämistä asiaan. (Sundell 2014, 138–139.)

Kun ilmoitusjärjestelmä on toimiva, voidaan työympäristöstä ja toimintatavoista löytää selkeitä kehittämisen kohteita, jotka muuten jäisivät mahdollisesti huomaamatta. Järjestelmän toimivuuden edellytys on, että ilmoituskynnys on matala, ilmoittaminen johtaa konkreettisiin toimiin, henkilökunta on järjestelmästä tietoinen ja järjestelmällä on jatkuvuutta. Turvallisuuden näkökulmasta olosuhteissa ja toimintatavoissa on aina kehitettävää ja organisaatiossa tapahtuvat muutokset on

myös otettava tässä huomioon. Esimerkiksi henkilökunnan vaihtumien on asia, jonka merkitystä turvallisuuden näkökulmasta ei voi väheksyä. Turvallisuusasioiden perehdyttämisellä ja sen valvonnan systemaattisuudella ja jatkuvuudella varmistetaan se, etteivät hyvin laaditut turvallisuusohjeet ja toimintatavat ole vaarassa hävitä henkilöstövaihdosten myötä kokonaan. (Sundell 2014, 139.)

6.4 Työturvallisuus ja työsuojelu

Vaikka työntekijät saavat väkivaltatilanteiden seurauksena fyysisiä vammoja ainostaan harvoin, väkivalta ja sen uhka ovat suorassa suhteessa työntekijöiden hyvinvointiin. Väkivallan uhka saattaa lisätä työssä jaksamisen kannalta vahingollista kuormitusta, vaikka varsinaisia väkivaltatilanteita ei työpaikalla olisikaan sattunut. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työolot. Väkivallan uhka.)

Työturvallisuuslain (L 738/2002) mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantaja on esimerkiksi velvoitettu estämään vaaratekijöiden syntymistä ja poistamaan tai korvaamaan vaara- tai haittatekijät vähemmän vaarallisilla tai haitallisilla. Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveyden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi laadittu työsuojelun toimintaohjelma. Työnantajan tulee selvittää ja tunnistaa työhön ja sen ympäristöön ja olosuhteisiin liittyvät tai niistä johtuvat haitta- ja vaaratekijät ja arvioida niiden vaikutuksia työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen silloin, kun niitä ei voida poistaa. Työnantajan on työympäristöä (rakenteet, tilat, tuotantomenetelmät, vaaralliset aineet, koneet, työvälaineet) suunnitlessaan otettava huomioon sen vaikutukset työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen. Työnantajan täytyy antaa työntekijälle riittävät tiedot ja tarpeenmukainen perehdytys työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä turvallisista työtavoista. Työnantajan on myös opetettava ja ohjattava työntekijää siihen, kuinka työn haittoja ja vaaroja estetään sekä turvallisuutta ja terveyttä vaarantavia haittoja vältetään. Opetusta ja ohjausta on myös täydennettävä tarvittaessa. (L 738/2002.)

Työssä, jossa väkivallan uhka on läsnä, tulee työ ja siihen liittyvät olosuhteet järjestää siten, että uhka ja väkivaltatilanteet voidaan mahdollisuuksien mukaan

ehkäistä ennakoita. Tämä edellyttää asianmukaisia turvallisuusjärjestelyitä tai -laitteita, sekä mahdollisuuden hälyttää apua. Jos työpaikalla tehtävään työhön liittyy väkivallan uhka, on työnantajan laadittava menettelytapaohjeet, joissa on etukäteen huomioitu uhkaavien tilanteiden hallinta ja toimintatavat, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua ja rajoittaa. Työnantajan on myös huolehdittava, että yksin työskentelyyn liittyvät haitat ja vaarat olisivat mahdollisimman vähäiset ja mahdollisuus avun hälyttämiseen on varmistettu. (L 738/2002.)

Työterveyshuollon järjestämisestä todetaan työterveyslaissa (L 1383/2001) siten, että työnantajan on ”järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi.” Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti työnantajan tulee myös selvittää työn ja työolosuhteiden terveellisyys ja turvallisuus toistuvien työpaikkakäynnin ja muita työterveyshuollon menetelmiä hyödyntäen ottaen huomioon muun muassa työpaikan väkivaltavaaran, joka tulee omana osanaan huomioida esimerkiksi työtä, työmenetelmiä ja -tiloja suunniteltaessa. (L 1383/2001.)

7 SELVITYS

7.1 Opinnäytetyön prosessi ja toteutus

Opinnäytetyöni on kehittämispainotteinen opinnäytetyö, joka sisältää sekä tutkimuksellisia että toiminnallisia elementtejä. Ammatillisesti toiminnallinen opinnäytetyö tähtää käytännön toiminnan ohjeistamiseen, opastamiseen, toiminnan järjestämiseen tai järjeistämiseen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytännön toteutus yhdistyy tutkimusviestinnän keinoin toteutettavaan raportointiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Opinnäytetyöni raportti sisältää teoriaosuuden sekä sähköisenä Webropol-kyselynä toteutetun kyselyn tulosten esittelyn. Raportissa

kuvataan myös, miten selvityksen tuottamia tuloksia käsiteltiin työyhteisössä osallistavan kehittämismenetelmän avulla.

Opinnäytetyöni kohteena olevassa lastensuojeluyksikössä työskentelee 24 henkilöä. Tarvitsin tietoa työntekijöillä olevista uhka- ja väkivaltakokemuksista sekä työntekijöiden valmiudesta toimia uhkaavissa asiakastilanteissa. Koska tein opinnäytetyötä yksin, olisi 24 ihmisen haastattelemisen ryhmä- tai yksilöhaastatteluna aineiston analyyseineen valtava urakka. Siksi päädyin keräämään selvitykseen tarvitsemani aineiston kyselylomakkeella. Toteutin Webropol-pohjaisen internetkyselyn sen vaivattomuuden sekä vastaajaystävällisyyden vuoksi.

Webropol-ohjelman avulla tehtyjen anonyymien kyselytutkimusten yksittäisiä vastaajia ole mahdollista tunnistaa (Webropol. Kysely- ja raportointityökalu. Kerää vastauksia kyselyyn). Opinnäytetyöni tapauksessa kysely kohdistettiin tiettyyn työyhteisöön ja suhteellisen pienelle vastaajajoukolle, joten vastaajien anonyymiteetin varjelussa korostui myös kyselylomakkeen suunnittelu sellaiseksi, että vastaajien tunnistaminen vastausten perusteella on mahdotonta. Vastaajien yksityisyyden suojeleminen ja tutkimustekstien kirjoittaminen siten, etteivät yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa, on tärkeää tutkimuksen eettisyyden lisäksi myös tietosuojaa koskevan lainsäädännön näkökulmasta (Kuula 2006, 64).

Internetkyselyn hyviä puolia ovat sen edullisuus, tiedon keruun, analysoinnin ja raportoinnin helppous, tulokset ovat käytettävissä reaaliajassa ja tieto ja tulokset helposti siirrettävissä tietojenkäsittelyohjelmiin (Heikkilä 2014, 66–67). Vastaaminen sähköiseen kyselyyn on myös melko vaivatonta. Tässä tapauksessa työntekijät vastasivat laatimaani kyselyyn työvuoronsa aikana työpaikan tietokoneilla. Myös kyselyn laatijan näkökulmasta valmiiksi sähköisessä muodossa olevien tietojen käsittely on vaivattomampaa, kuin tiedon siirtäminen esimerkiksi paperisilta kysymyslomakkeilta sähköiseen muotoon. Webropol-ohjelma laati vastauksista suhteellisen valmiin raportin, jonka työstämistä oli helppo jatkaa.

Opinnäytetyöni toiminnallisessa osassa tarkoitukseni oli osallistaa työyhteisö antamaan kyselyn tuottamien tulosten pohjalta kehittämisehdotuksia uhkaavien asiakastilanteiden edellyttäminen valmiuksien lisäämiseksi. Suunnittelin

toteuttavani toiminnallisen osuuden osana työyhteisöpalavereita, jolloin muutoin kolmivuorotyötä tekevät työntekijät ovat kaikki kerralla tavoitettavissa.

Toiminnallisena menetelmänä työyhteisön osallistamisessa kehittämistyöhön olin suunnitellut soveltavani Tuplatiimi-menetelmää. Tuplatiimi on 80-luvulla Suomessa kehitetty ryhmätyö- ja kokoustapa, jossa osallistujat aktivoidaan osallistumaan, aika käytetään mahdollisimman tehokkaasti jäsentyneiden yhteisten näkemysten saavuttamiseksi ja kokous päätetään selvään lopputulokseen, johon osallistujat ovat sitoutuneita. Tuplatiimiä käytetään organisaatioiden ongelmanratkaisu- ja kehittämistyöhön, mutta myös jokapäiväisten palavereiden tehostamiseksi. (Mantere & Slåen 1996, 12-13.) Menetelmän käytön tavoitteena oli alkuperäisen suunnitelmani mukaan saada työyhteisöltä näkemyksiä ja konkreettisia kehittämis ehdotuksia uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviin työturvallisuuskysymyksiin.

Suunnittelin käyttäväni kyseistä menetelmää, koska olen työurani varrella osallistunut kokouksiin ja kehittämispäiviin, joissa sitä on sovellettu. Miellän kyseisen menetelmän varsin loogiseksi ja tehokkaaksi tavaksi käsitellä asioita ja saada aikaan kehittämisideoita. Kun opinnäytetyöprosessi eteni, jouduin kuitenkin lupamaan alkuperäisestä työyhteisöä osallistavasta kehittämissuunnitelmasta aikataulullisista syistä. Esittelen näitä syitä sekä lopullista kehittämismenetelmää luvussa 9.

Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen oli noin vuoden mittainen prosessi, joka alkoi lähdemateriaalin kartoittamisella ja teoreettisen viitekehyksen rakentamisella loppusyksystä 2018. Varsinainen toteuttamisvaihe alkoi keväällä 2019 kyselylomakkeen rakentamisella ja tutkimusluvan hakemisella. Tutkimusluvan työoleni sain huhtikuussa. Kesäkuun 2019 aikana sain vastaukset kyselyyni. Toteutus- ja puhtaaksikirjoitusvaihe tulivat päätökseen syksyn 2019 aikana.

7.2 Tutkimuskysymykset, kyselylomakkeen rakentaminen ja tulosten analysointi

Opinnäytetyöni aiheen rajaus sekä kyselylomakkeen rakenne perustuivat seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Ovatko työntekijät kohdanneet asiakastyöhön liittyviä uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita viimeisen 12 kuukauden aikana ja millaisia ne ovat olleet?
2. Miten perehdytys, olemassa olevat toimintaohjeet, saatu koulutus ja työympäristö tukevat työntekijöiden valmiuksia toimia uhkaavissa asiakastilanteissa ja mitä kehitettävää niissä on?

Rakensin kyselylomakkeen loppukevään 2019 aikana. Kyselyrunko rakentui nopeasti, sillä tutkimuskysymykset ja rajaus olivat selkeät. Perehdytys, toimintaohjeet, koulutus ja työympäristö nousivat tärkeimmiksi teemoiksi työturvallisuutta ja asiakasväkivaltaa käsittelevässä teoriassa, kuten ne olivat nousseet vuosien mittaan työyhteisössä käydyissä työturvallisuuteen liittyvissä keskusteluissakin. Nämä teemat määrittivät tutkimuskysymysten asettelua ja siten kyselylomakkeen rakentamista.

Valmis kyselylomake (ks. LIITE 1, s. 48) sisälsi 18 kaikille vastaajille pakollista kysymystä. Kaikille vastaajille pakolliset kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymysten tuottamien vastausten analysointi ei teettänyt juuriakaan työtä, sillä Webropol-ohjelma antoi valmiit taulukot ja kuviot vastauksista kysymyskohtaisesti. Osan monivalintakysymyksistä suunnittelin ohjaamaan valitusta vastausvaihtoehdosta riippuen jatkokysymyksiin, joita oli kyselyssä yhteensä yhdeksän kappaletta. Jatkokysymyksistä kaksi oli myös monivalintakysymyksiä ja seitsemän avoimia kysymyksiä. Jatkokysymysten tehtävä oli tuottaa lisää tietoa kysyttävään asiaan liittyen. Jos vastaaja valitsi esimerkiksi kysymyksessä *Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen turvallisuusasioihin?* valittavissa olevista *Kyllä* ja *Ei* -vaihtoehdoista jälkimmäisen, ohjasi kyselyohjelma vastaajan avoimeen kysymykseen: *Mitä olisit toivonut perehdytykseltä enemmän turvallisuusasioihin liittyen?* Jatkokysymyksiin vastaaminen oli myös pakollista.

Koska opinnäytetyöni on lähtökohtaisesti kehittämiseen pyrkivä, oli avoimilla jatkokysymyksillä tarkoitus saada työntekijöiltä mahdollisia näkemyksiä kehittämistarpeista sekä kehittämisehdotuksia jo kyselyn vastausvaiheessa. Avoimien kysymysten vastaukset olen teemoittanut vastausten sisällön perusteella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217, 219). Teemoitin avoimien kysymysten vastausten sisällön siten, että pyrin löytämään vastausjoukosta selkeitä teemoja, jonka jälkeen pystyin luokittelemaan vastaukset sisältönsä perusteella ja laskemaan, kuinka monta vastausta menee kunkin teeman alle. Esimerkkikysymyksen *Mitä olisit toivonut perehdytykseltä enemmän turvallisuusasioihin liittyen?* vastauksista nousi esiin neljä selkeää teemaa: koulutus, ohjeet, käytännön vinkit ja case-tapaukset sekä perehdytys. Esimerkiksi: ”*Erilaisia väkivaltatilanteiden läpikäyntiä työyhteisön kesken esim. case tapauksina*” -vastauksen luokittelin käytännön vinkit ja case tapaukset -teeman alle ja ”*Esim. tällainen turvallisuus koulutus*” -vastauksen luokittelin koulutusteeman alle. Käytin analysoinnin tukena myös vastausten värikoodausta: eri teemoille eri värit. Mikäli vastauksia oli vähän tai laajemmassa vastausjoukossa oli yksittäisiä vastauksia, jotka eivät menneet minikään selkeän teeman alle, olen esitellyt nämä vastaukset tulososiossa sisältönsä puolesta sellaisenaan. Jotkin vastaukset oli myös mahdollista luokitella sisältönsä laajuuden puolesta useamman kuin yhden teeman alle.

12 monivalintakysymyksessä vastausvaihtoehdot olivat *Kyllä* tai *Ei*. Tämä oli tietoinen valinta, koska esitetyt kysymykset olivat luonteeltaan sellaisia, että oletusarvoisesti vastaajilla oli mielipide kysyttävästä asiasta. *Ei mielipidettä* -vaihtoehto olisi kyselyni tapauksessa tuottanut pienellä vastaajamäärällä ainoastaan hankaluuksia: mahdollista empimistä vastaajajoukossa sekä minulle haasteita tulosten analysoimisessa.

Laitoin kyselyn alkuun kaksi taustoittavaa kysymystä, joissa kysyttiin vastaajien koulutustaustaa sekä työkokemusta alalla. Alkuperäisen ajatukseni mukaan näiden taustakysymysten perusteella ja Webropol-ohjelman sen mahdollistaessa tuloksia olisi voinut tarkastella siitakin näkökulmasta, että onko työkokemuksella tai koulutustaustalla vaikutusta vastauksiin. Jälkeenpäin luovuin tästä suunnitelmasta, koska kun kysely oli kohdistettu näin pienelle vastaajajoukolle, vastaajien

anonymiteetti olisi voinut vaarantua eikä tarkastelun tuottama tieto olisi ollut toimintojen jatkokehittämisen kannalta relevanttia.

Kolmella seuraavalla kysymyksellä halusin ensimmäisen tutkimuskysymyksen mukaisesti selvittää, kuinka yleisiä asiakastyöhön liittyvät uhkaavat tai väkivaltaiset tilanteet ovat ja millaisia ne ovat? Esimerkkinä kysymyksenasettelua koskevista haasteista lomakkeen suunnittelun aikana voin mainita suoraan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni liittyvän kysymyksen *Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut työssäsi kohtaamaan uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä asiakkaan taholta?* (ks. TAULUKKO 1, s. 28). Kysymyksen vastausvaihtoehtojen rakentaminen ei ollut ongelmattonta. Kohdatun uhkaavan tai väkivaltaisen käytöksen jakaminen pelkästään henkiseen tai fyysiseen väkivaltaan ei ollut mielestäni loogista. Kokemukseni mukaan lastensuojelulaitoksissa esiintyy esimerkiksi paikkojen rikkomista ja tavaroiden heittelyä, joka ei kuitenkaan välttämättä suoraan kohdistu toiseen henkilöön, eikä sitä mielestäni voinut luokitella suoraan joko fyysiseksi tai henkiseksi väkivallaksi. Ratkaisuna hyödynsin Antikainen-Juntusen (2007, 188) käyttämää asiakkaiden harjoittaman väkivallan jaottelua. Tähän jaotteluun sisältyy fyysisen väkivallan lisäksi myös fyysisen väkivallan uhka, johon mainitsemani esimerkit loogisesti lukeutuvat.

Loput kysymykset suunnittelin tuottamaan vastauksia toiseen tutkimuskysymykseeni: miten perehdytys, olemassa olevat toimintaohjeet, saatu koulutus ja työympäristö tukevat työntekijöiden valmiuksia toimia uhkaavissa asiakastilanteissa ja mitä kehitettävää niissä on? Seuraavassa luvussa tulokset on myös esitetty tässä järjestyksessä, vaikka kysymysten järjestys kyselylomakkeessa ei täysin tätä järjestystä noudattanut.

Kun suunnittelin kyselyä, keskustelin kysymysten muodosta, vastausvaihtoehdoista sekä tarkoituksenmukaisuudesta esimieheni ja parin työtoverini kanssa. Kyselyä käsiteltiin ja sen rakenteesta keskusteltiin myös yhdessä opinnäytetyöhön liittyvän opintojakson seminaarissa, jolloin sain palautetta opettajalta ja opiskelijatovereilta. Kun kysely alkoi olla valmis, Webropol-ohjelma mahdollisti kyselylomakkeen kokeilemisen siten, etteivät annetut vastaukset tallentuneet, mutta kysely eteni valittujen vaihtoehtojen mukaisesti kysymys ja jatkokysymys

kerrallaan, kuten varsinainenkin kysely. ”Koeajot” mahdollistivat myös ulkoasun kommentoimisen. Testasin kyselyä puolisolllani sekä kahdella työtoverillani. Heidän kommenttiansa avulla osasin tehdä tarpeelliset muutokset ennen varsinaisen kyselylinkin lähettämistä työyhteisölle.

Lähetin linkin kyselylomakkeeseen jokaisen työntekijän työ sähköpostiin sekä koptioin linkin myös lastensuojeluyksikössä käytössä olevan Nappula-asiakastietojärjestelmän sähköiseen viestivihkoon. Tällä tavoin pystyin varmistamaan, että jokainen on saanut tiedon kyselystä ja mihin mennessä kyselyyn on vastattava ennen linkin sulkeutumista. Vastausaikaa oli noin kolme viikkoa. Kirjoitin työntekijöille lähettämäni linkkiviestiin saateen, jonka olin tiivistänyt kyselylomakkeen alussa olevasta saatekirjeestä (ks. LIITE 1, s. 48).

8 SELVITYKSEN TULOKSET

Kyselyyn vastasi 21 lastensuojeluyksikön työntekijää touko-kesäkuussa 2019. Itse en vastannut kyselyyn. Vastausprosentti oli 91. Esittelen kyselyn tulokset aihealueittain työni tutkimuskysymyksiä noudattaen. Kyselyn tuottamat määrälliset tulokset ovat nähtävissä taulukkomuodossa kokonaisuudessaan LIITTEESSÄ 2 (s. 55).

Vastaajista seitsemällä oli toisen asteen koulutus ja 14:llä oli korkeakoulu- tai opistoasteen tutkinto. Työkokemus alalla jakautui annettujen vastausvaihtoehtojen perusteella tasaisesti: kuusi vastaajista oli ollut alalla alle 5 vuotta, viisi vastaajaa 5–10 vuotta, neljä vastaajaa 10–15 vuotta ja kuusi vastaajaa oli ollut alalla yli 15 vuotta.

8.1 Työntekijöiden kohtaamat uhkaavat tai väkivaltaiset asiakastilanteet

Tämän aihealueen kysymykset laadittiin siten, että ne antaisivat kuvaa vallitsevasta tilanteesta ja siitä, miten yleisiä työntekijöiden kokemat uhkaavat ja väkivaltaiset asiakastilanteet ovat.

16 vastaajaa oli kohdannut työssään viimeisen 12 kuukauden aikana uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä asiakkaan taholta. Vaihtoehdot uhkaavalle tai väkivaltaiselle käytökselle olivat *Olen kohdannut henkistä väkivaltaa* (n=13), *Olen kohdannut fyysisen väkivallan uhkaa* (n=11) ja *Olen kohdannut fyysistä väkivaltaa* (n=3). Vastausvaihtoehtojen sisällön määrittelyt on eritelty tarkemmin TAULUKKOSSA 1. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehdoista. Viisi vastaajaa ei ollut kohdannut uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita viimeisen kuluneen 12 kuukauden aikana.

TAULUKKO 1. Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut työssäsi kohtaamaan uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä asiakkaan taholta? N=21.

	n	Prosentti
Olen kohdannut henkistä väkivaltaa (esimerkiksi kiusaaminen, häirintä, sanallinen loukkaaminen, mitätöinti, perättömät lausunnot/kanTELUT tai niillä uhkailu)	13	61,9%
Olen kohdannut fyysisen väkivallan uhkaa (esimerkiksi sanallinen väkivallalla uhkailu, uhkaavat eleet, paikkojen rikkominen, tavaroiden heittäminen, liikkumisen estäminen)	11	52,38%
Olen kohdannut fyysistä väkivaltaa (esimerkiksi potkiminen, lyöminen, töniminen, pureminen, nipistely, sylkeminen, aseella tai välineellä vahingoittaminen, fyysisen koskemattomuuden loukkaaminen, seksuaalinen väkivalta/ahdistelu)	3	14,29%
En ole kohdannut uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita viimeisen 12 kuukauden aikana	5	23,81%

11 vastaajaa oli joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana työssään asiakastilanteeseen, jossa he olivat pelänneet itsensä tai toisen henkilön turvallisuuden

puolesta. Kymmenen vastaajaa oli vastausten perusteella joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana työssään kohtaamaan uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita, jotka olivat aiheuttaneet heissä epävarmuutta tai ahdistusta.

Kysymysten asettelu ei rajannut sitä, onko kohdattu uhkaava tai väkivaltainen käytös tapahtunut selvityksen kohteena olevassa lastensuojeluyksikössä vai toisessa työpaikassa, mikäli henkilö on vastaushetkestä viimeisen 12 kuukauden aikana katsottuna työskennellyt myös toisaalla. Kyseiseen ikkunaan sopivien vastaajien määrä on hyvin pieni, mutta on todettava, että tuloksen ei voida aukottomasti katsoa koskevan ainoastaan selvityksen kohteena olevaa lastensuojeluyksikköä.

8.2 Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvä perehdytys

Seitsemän vastaajaa oli mielestään saanut riittävän perehdytyksen turvallisuusasioihin. 14 vastaajaa, jotka eivät mielestään olleet saaneet riittävää perehdytystä turvallisuusasioihin, ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Mitä olisit toivonut perehdytykseltä enemmän turvallisuusasioihin liittyen?* Kuudessa vastauksessa toivottiin koulutusta turvallisuusasioihin, väkivaltatilanteisiin sekä aggressiivisen asiakkaan hallintaan. Neljä vastaajaa toivoi selkeämpiä ohjeita tai ohjeita ylipäätään. Neljässä vastauksessa toivottiin vaaratilanteisiin tai väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen käytännön vinkkejä tai case-tapauksia, joita voisi käydä läpi tai harjoitella työyhteisössä. Yksi vastaaja toivoi perehdytystä väkivaltatilanteiden varalle ja yksi pelastusreittien käyttöön ja kokoontumispaikkaan liittyen, esimerkiksi tulipalon varalta.

Kahdeksan vastaajaa oli mielestään saanut riittävän perehdytyksen uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen ja niissä toimimiseen. 13 vastaajaa, jotka eivät mielestään olleet saaneet riittävää perehdytystä uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen ja niissä toimimiseen, ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Mitä olisit toivonut perehdytykseltä enemmän uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen?* Viisi vastaajaa toivoi koulutusta, kolmessa vastauksessa toivottiin selkeitä ja monipuolisia ohjeita, kahdessa perehdytystä ja kahdessa käytännön vinkkejä.

Yhdessä vastauksessa korostui toive työyhteisössä käytävästä avoimesta keskustelusta aiheeseen liittyen:

Toimintamallit selkeästi puheeksi tämän työpaikan tavoista hoitaa uhkaavat- ja tai väkivaltatilanteet ja ohjeistusta uusille työntekijöille kulloinkin akuuteissa ja muuttuvissa tilanteissa, mitä on välttämättä tiedettävä ja miten me toimitaan. Keskustelua eri yksiköiden kanssa, jotta olisi mahdollista reagoida tarvittaessa uhkaaviin tilanteisiin oikea-aikaisesti. Miten on aikaisemmin selvitelty uhkaavat tilanteet.

8.3 Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet

11 vastaajan mielestä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet ovat selkeät. Kymmenen vastaajaa, joiden mielestä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet eivät olleet selkeät, ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Mitä puutteita uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvissä toimintaohjeissa on ja miten niitä voisi mielestäsi korjata?* Kysymykseen vastanneet kokivat, että toimintaohjeita ei ole, ne eivät ole selkeitä tai ne eivät ole helposti saatavilla. Ohjeita kaivattiin enemmän. Vastauksissa peräänkuulutettiin myös koulutusta ja harjoittelua uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle.

11 vastaajaa tiesi mistä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet ovat löydettävissä, kymmenen ei tiennyt. Vastaajista 18 tiesi, miten ja kenelle väkivaltatilanteista ilmoitetaan, loput kolme eivät tienneet.

8.4 Työntekijöiden saama koulutus uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen

Vastaajista 12 oli kyselyn perusteella saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen, yhdeksän vastaajaa ei ollut. Selvitin koulutusta saaneiden vastaajien koulutuksen taustaa kahdella jatkokysymyksellä, jotta voitaisiin muodostaa tarkempi käsitys siitä, missä yhteydessä ja kuinka kauan sitten ”talossa oleva” koulutus on hankittu.

Jatkokysymykseen *Missä yhteydessä olet edellisen kerran saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen* neljä vastaajaa vastasi saaneensa koulutusta nykyisessä työssään, kuusi vastaajaa aiempiin työtehtäviin liittyen ja kaksi vastaajaa opiskeluun liittyen. Jatkokysymykseen *Kuinka pitkä aika viimeisimmästä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyneestä koulutuksestasi on*, vastaajista kahdella viimeisimmästä koulutuksesta oli aikaa alle 2 vuotta, viidellä vastaajalla 2–5 vuotta ja viidellä vastaajalla enemmän kuin 5 vuotta.

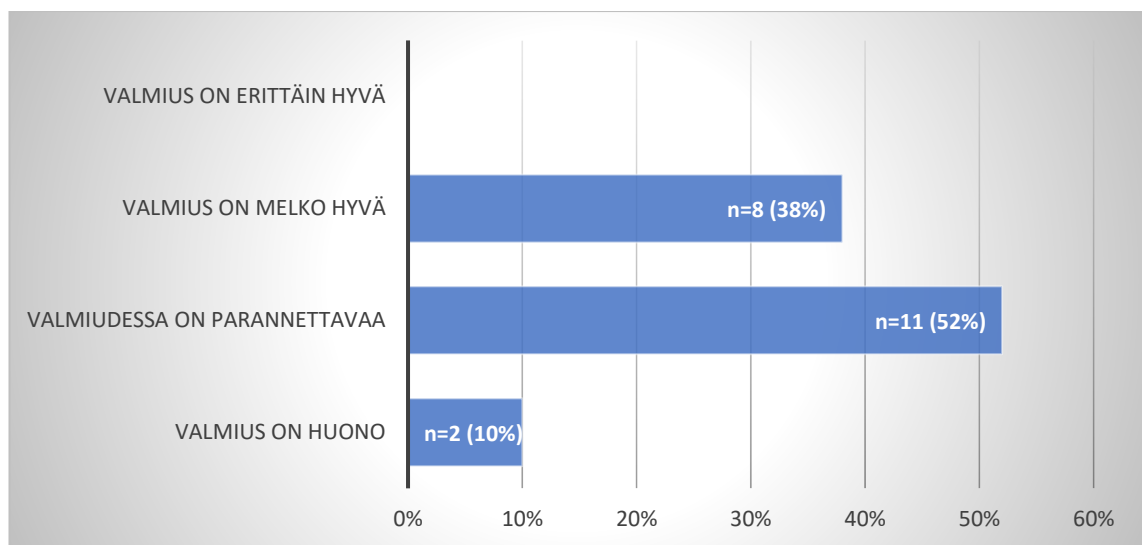
Kaikki vastaajat kokivat, että he tarvitsevat koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ja niissä toimimiseen. Saadakseni selville työyhteisön mielestä tärkeimmät koulutustarpeet vastaajat ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Mitä asioita koulutuksessa pitäisi mielestäsi käsitellä?* 11 vastaajaa kaipasi fyysiseen toimintaan (konkreettiset harjoitteet, otteet, itsepuolustus) liittyvää koulutusta. Viiden vastaajan mielestä koulutuksessa pitäisi käsitellä uhan havaitsemista ja ennaltaehkäisyä. Neljä vastaajaa toivoi koulutukselta lainsäädännöllistä näkökulmaa, esimerkiksi mitä ovat ohjaajien oikeudet väkivaltatilanteissa ja mikä menee hätävarjeluksi. Sanalliseen vuorovaikutukseen ja uhkaavan asiakkaan turvalliseen kohtaamiseen kaivattiin koulutusta kahdessa vastauksessa. Kahdessa vastauksessa toivottiin koulutusta tilanteiden jälkikäsitteilyyn ja yhdessä vastauksessa toivottiin koulutusta psyykkisen väkivallan tunnistamiseen ja kohtaamiseen. Yhden vastaajan mielestä koulutuksessa tulisi käsitellä myös lastensuojeluyksikön ja soten toimintatapaa kokonaisuudessaan, avunpyytämistapoja sekä ilmoituksia, joita väkivaltatilanteissa tulee tehdä. Useista vastauksista nousi esiin edellä mainittujen lisäksi selkeä tarve kokonaisvaltaiselle koulutukselle uhkaaviin ja väkivaltaisiin asiakastilanteisiin liittyen.

8.5 Työympäristö uhkaavien asiakastilanteiden näkökulmasta

Työympäristöllä on merkittävä rooli työturvallisuudessa. Kyselyssä työympäristöön liittyvät kysymykset koskivat työyhteisöä, työympäristön rakenteita, tiloja ja hälytysjärjestelmiä, työympäristössä tapahtuvia toimintoja sekä hätä tilanteissa

toteutettavaa avunantoa viereiseen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asu-
mispalveluyksikköön.

Kysymyksenasettelun perusteella (ks. KUVIO 2) yksikään vastaajista ei arvioinut
työyhteisön valmiuden toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa yleisesti olevan erittäin
hyvä. Kahdeksan vastaajaa arvioi työyhteisön valmiuden olevan melko hyvä. 11
vastaajaa arvioi valmiudessa olevan parannettavaa ja kaksi vastaajaa arvioi val-
miuden olevan huono.



KUVIO 2. Kuvittele itsesi uhkaavaan asiakastilanteeseen. Et etukäteen tiedä ke-
net työtovereistasi saat tuekseeni. Millaiseksi arvioisit yleisesti työyhteisön valmiu-
den toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa? Valitse kuvaavin vaihtoehto. N=21

13 vastaajan mielestä työympäristön toimivuus ja turvallisuus uhkaavissa asia-
kastilanteissa on huomioitu tarpeeksi hyvin. Kahdeksan vastaajaa, joiden mie-
lestä työympäristön toimivuutta ja turvallisuutta ei ole huomioitu tarpeeksi hyvin,
ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Mitä asioita työympäristön toimi-
vuuteen ja turvallisuuteen liittyen tulisi mielestäsi huomioida paremmin uhkaavia
asiakastilanteita ajatellen?* Ohjaajien toimistosta puuttuva varauloskäynti ja ”pa-
koreitit” yleensä nousivat esiin kuudessa vastauksessa kahdeksasta. Vastauk-
sissa nousi huoli myös ulkopuolisen avun saapumisen kestosta, valvontakame-
roita toivottiin lisää, kameränäyttö jokaiselle työpisteelle ja yövuoroihin aina riittä-
vää miehitystä.

Kahden asumisyksikön sekä kriisityöyksikössä olevien kriisi- ja arviointipaikkojen lisäksi talon toimintoihin kuuluvat turvakoti, valvotut tapaamiset sekä Kainuun sosiaalipäivystys. Kahdeksan vastaajan mielestä kolme viimeksi mainittua on omina toimintoinaan huomioitu tarpeeksi hyvin turvallisuussuunnittelussa ja -ohjeistuksissa, mutta 13 vastaajaa oli eri mieltä. Nämä 13 vastaajaa ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Millä tavoin edellä mainittuja toimintoja pitäisi mielestäsi huomioida turvallisuussuunnittelussa ja -ohjeistuksissa?* Neljä vastaajaa toivoi talon kaikille työntekijöille selkeämpiä ohjeistuksia turvakodin, valvottujen tapaamisten ja sosiaalipäivystyksen toimintoihin tai niihin liittyviin turvallisuusuhkiin liittyen. Kuusi vastaajaa koki asiakkaiden turvallisuuden kärsivän toimintojen erilaisuudesta ja liian suuresta määrästä sekä henkilökunnan riittämättömyydestä toimintojen pyörittämiseksi. Kolmessa vastauksessa turvakoti ja siihen liittyvät vaaranaiheuttajat nostettiin suurimmaksi turvallisuutta uhkaavaksi tekijäksi. Kolmessa vastauksessa huolta herätti toimintojen erilaisuus toisiinsa nähden ja kolmessa vastauksessa tilojen koettiin olevan toimintoihin nähden riittämättömät.

Tilat eivät ole sopivia toisistaan erilaisiin palveluihin. Liikaa toimintoja samoissa tiloissa.

Henkilökunnan mitoitus, aina ei ole riittävästi henkilökuntaa paikalla. Tilojen riittämättömyys. Muiden asiakkaiden turvallisuuden takaaminen ei aina välttämättä toimi.

Hätätilanteissa (myös uhka- ja väkivaltatilanteet) lastensuojeluyksikön työntekijöiden täytyy antaa apua naapurissa toimivaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksikköön. Kolme vastaajaa oli mielestään saanut riittävän perehdytyksen viereisen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksikön asukkaiden kohtaamiseen uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa. 18 vastaajaa ei mielestään ollut saanut riittävää perehdytystä edellä mainittuun toimintaan.

Kysymykseen *Tiedätkö, mitkä ovat omat oikeutesi ja velvollisuutesi uhkaavissa tai väkivaltaisissa asiakastilanteissa?* vastaajista neljä vastasi tietävänsä oikeutensa ja velvollisuutensa mielestään hyvin ja 10 mielestään melko hyvin. Seitsemän vastaajaa valitsi vaihtoehdon *En ole varma tiedätkö*. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa *En tiedä*. Kahden viimeisen vaihtoehdon valinneet (n=7)

ohjattiin avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin *Mikä tai mitkä asiat sinua askarruttavat oikeuksiisi tai velvollisuuksiisi liittyen?* Vastauksissa nousi esiin päällimmäisenä epävarmuus siitä, mitä työntekijä saa väkivaltaisen asiakkaan kohdattaessa tehdä toimimatta väärin tai lain vastaisesti, esimerkiksi kiinnipitotilanteisiin liittyen. Yhtä vastaajaa askarruttivat kaikki asiat omiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyen. Myös yhteistä toimintasuunnitelmaa ja yhteisiä toimintatapoja peräänkuulutettiin. Yksi vastaaja nosti esiin epäselvyyden siitä, mitä laki sanoo jo aiemmin mainitusta avunannosta viereiseen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksikköön: saako lastensuojeluyksikön ohjaaja pitää kiinni heidän asiakkaastaan kuulumatta hoitohenkilökuntaan ja millä tavoin kuntoutuskodin henkilökohta voi toimia lastensuojeluyksikköön sijoitetun nuoren kanssa kuulumatta sijaishuoltopaikan kasvatushenkilökuntaan?

9 TULOSTEN KÄSITTELY TYÖYHTEISÖSSÄ

Kun olin saanut ja analysoinut kyselyn tuottamat vastaukset, esittelin tulokset osana työyhteisöpalavereita syyskuussa 2019. Tarkoituksena oli käydä keskustelua tuloksista sekä saada aikaan kehitysehdotuksia työntekijöiden valmiuksien lisäämiseksi uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseksi. Esittelin kyselyn tulokset työyhteisössä syksyn ensimmäisten yksikkökohtaisten työyhteisöpalavereiden aikana. Ideaalitulanteessa olisin esitellyt tulokset koko talon yhteisessä työyhteisöpalaverissa, mutta työvuorosuunnittelullisista syistä se ei ollut mahdollista. Kävin tulokset läpi esimieheni kanssa ennen niiden julkistamista työyhteisössä. Tarkoitukseni oli osana kehittämispainotteista opinnäytetyötäni saada osallistavan menetelmän avulla työyhteisöltä kehitysehdotuksia siihen, miten työntekijöiden valmiuksia voitaisiin lisätä uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen. Haasteeksi osoittautui tilanteeseen käytettävän ajan rajallisuus. Palaverit olivat syksyn ensimmäiset pitkän kesätauon jälkeen ja käsiteltäviä asioita oli paljon. Kävi selväksi, että joudun luopumaan Tuplatiimi-menetelmän käyttämisestä, sillä se olisi ollut ajallisesti liian pitkäkestoinen.

Keskustelimme esimieheni kanssa siitä, kuinka paljon palaverista varataan aikaa tulosten esittelyyn ja kehittämismenetelmän käyttöön. Ajan rajallisuuden vuoksi päädyimme kehittämismenetelmän osalta ratkaisuun, jossa työntekijät saivat antaa äänensä mielestään tärkeimmille kehittämisteemoille, jotka kokoisin valmiiksi kyselyn avointen kysymysten tuottamasta tiedosta. Päädyin kokoamaan kyselyn avoimista vastauksista kuusi selkeää kehittämisteemaa, joista jokaisella työntekijällä oli mahdollisuus listata omasta mielestään kolme tärkeintä.

Työyhteisöpalavereita oli kolme; yksi työyksikköä kohden. Kyselyn tulosten käsittely työyhteisöpalavereissa rakentui siten, että ensin esittelin kyselyn tulokset työyhteisölle videotykin kautta taulukoita ja kuvioita käyttäen. Avointen kysymysten vastaukset olin teemoittanut kysymyskohtaisesti vastausten sisällön perusteella. Tulosten esittelyssä oli varattu hieman aikaa kommenteille ja keskustelulle. Kun olin esitellyt tulokset, jaoin jokaiselle työntekijälle paperilapun ja kynän. Tämän jälkeen he saivat antaa omat äänensä seuraavan ohjeistuksen perusteella:

VALITSE KOLME OMASTA MIELESTÄSI TÄRKEINTÄ TEEMAA, JOIDEN KEHITTÄMINEN PARANTAISI TYÖYHTEISÖN VALMIUTTA TOIMIA UHKAAVISSA ASIAKASTILANTEISSA.

- A. Koulutusta ja harjoittelua uhka- ja väkivaltatilanteiden (myös henkinen väkivalta) ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.
- B. Turvallisuusasioiden ja niihin liittyvän lakitiedon käsittely kattavasti perehdytyksessä ja perehdytysmateriaaleissa.
- C. Selkeät ja helposti löydettävät toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle.
- D. Valvontakameroiden ja/tai kameranäyttöjen lisääminen työpisteille.
- E. Talon toimintojen ottaminen tarkasteluun ja sen selvittäminen, onko osa toiminnoista siirrettävissä toisaalle.
- F. Riittävästi henkilöstöä työvuoroihin.

Kerroin työyhteisölle esimiehen kanssa sovittu mukaisesti, että äännet lasketaan, kun jokaisen yksikön työyhteisöpalaveri on pidetty. Kehittämistoimenpiteitä

ryhdytään suunnittelemaan, kun kehittämisteemojen järjestys on selvä; tärkein teema on eniten ääniä saanut ja niin edelleen.

Työyhteisöpalavereissa pitämäni äänestys tavoitti 18 työyhteisön jäsentä. 17 äänellä tärkeimmäksi kehittämisteemaksi koettiin:

A. Koulutusta ja harjoittelua uhka- ja väkivaltatilanteiden (myös henkinen väkivalta) ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.

Jaetulle toiselle sijalle tulivat 13 äänellä:

C. Selkeät ja helposti löydettävät toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle sekä

F. Riittävästi henkilöstöä työvuoroihin.

Muut vaihtoehdot jäivät seuraaville sijoille suurimman äänimäärän mukaan järjestyksessä:

B. Turvallisuusasioiden ja niihin liittyvän lakitiedon käsittely kattavasti perehdytyksessä ja perehdytysmateriaaleissa (7 ääntä),

E. Talon toimintojen ottaminen tarkasteluun ja sen selvittäminen, onko osa toiminnoista siirrettävissä toisaalle (3 ääntä) ja

D. Valvontakameroiden ja/tai kameränäyttöjen lisääminen työpis-teille (1 ääni).

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyyn vastanneista kahdestakymmenestäyhdestä lastensuojeluyksikön työntekijästä suurin osa oli kohdannut työssään viimeisen vuoden aikana uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä asiakkaan taholta. Jälkikäteen havaitsin, että kysymyksen asettelu ei rajannut näitä kohtaamisia ainoastaan vastaajien nykyisessä

työpaikassa tapahtuneiksi, vaan ne ovat voineet tapahtua toisessakin työpaikassa, mikäli työpaikka on vaihtunut viimeisen vuoden aikana. Tästä huolimatta luku on korkea. Puolet vastaajista oli viimeisen vuoden aikana joutunut työssään asiakastilanteeseen, jossa oli pelännyt itsensä tai toisen henkilön turvallisuuden puolesta. Puolet vastaajista oli myös joutunut kohtaamaan uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita, jotka olivat aiheuttaneet heissä epävarmuutta tai ahdistusta.

Oli uhka tai väkivalta koettu nykyisessä tai entisessä työpaikassa, on työntekijän näkökulmasta tärkeää, että hän ajasta ja paikasta riippumatta kokisi olonsa sillä hetkellä mahdollisimman turvalliseksi siinä tehtävässä, mitä hän kulloinkin suorittaa. Kuten todettua, jo pelkkä väkivallan uhka saattaa lisätä työssä jaksamisen kannalta vahingollista kuormitusta (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työolot. Väkivallan uhka). Työssään viimeisen 12 kuukauden aikana väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneiden osuus vastaajista on korkea. Vaikka tämän kyselyn vastaajajoukko olikin hyvin pieni, kyselyn tulokset osoittavat samaan suuntaan, kuin esimerkiksi Kevan Julkisen alan työhyvinvointi -tutkimus (Pekkarinen 2018, 52-53), jonka mukaan sosiaalialan työntekijöistä jopa 43 prosenttia kertoi joutuneensa kokemaan työssään väkivaltaa kuluneen vuoden aikana. Ammattijärjestö Talentian teettämän selvityksen mukaan sosiaalialalla lastenkodit, koulukodit ja kehitysvammahuollon palveluyksiköt olivat työpaikkoja, joissa asiakasväkivaltaa kohdattiin useimmin (Koskiluoma 2017).

Turvallisuusasioihin sekä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvä perehdytys on vastausten perusteella nykytasolla riittämätöntä: vastaajista kaksi kolmesta ei ollut mielestään saanut riittävästi aiheeseen liittyvää perehdytystä. Myöskin puolet vastaajista ei pitänyt uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä toimintaohjeita selkeinä tai ei tiennyt mistä ne ovat löydettävissä. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan täytyy antaa työntekijälle tarpeenmukainen perehdytys työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä turvallisista työtavoista, ja jos työhön liittyy väkivallan uhka, on työnantajan laadittava menettelytapaohjeet, joissa on etukäteen huomioitu uhkaavien tilanteiden hallinta ja toimintatavat (L 738/2002). Jotta jokainen työntekijä osaisi toimia väkivaltatilanteessa, tulisi toimintasuunnitelman olla hyvin perusteellinen (Weizmann-Henelius 1997,73). Turvallisuuteen ja väkivaltaisten tilanteiden

hallintaan liittyvien asioiden tulee olla osa perehdytystä, jotta kaikki työntekijät osaavat toimia sovitun mallin mukaan ja kaikilla realistinen käsitys riskeistä. Työntekijät tarvitsevat tietoa, jotta voivat ehkäistä väkivaltatilanteita, minkä vuoksi turvallisuusasioiden laiminlyönti perehdytysvaiheessa aiheuttaa työturvallisuusriskin. (Sundell 2014, 29.)

Vastausten perusteella työntekijöiden kokemus omasta osaamisestaan vaikuttaisi kuitenkin olevan kohtuullisen hyvällä tasolla perehdytyksen ja toimintaohjeiden puutteellisuuksista huolimatta. Kolmea lukuun ottamatta kaikki vastaajat myös tiesivät kenelle uhkaavista ja väkivaltaisista asiakastilanteista ilmoitetaan.

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on tarvittaessa opetettava ja ohjattava työntekijää siihen, kuinka työn vaaroja estetään sekä turvallisuutta vaarantavia haittoja vältetään. Opetusta ja ohjausta on myös täydennettävä tarvittaessa. (L 738/2002.) Kyselyn tulosten mukaan työyhteisössä on selkeä tarve päivittää turvallisuusosaamista koulutuksen muodossa: lähes puolet vastaajista ei ollut saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen ja lopuilla viimeisimmästä koulutuksesta oli kulunut aikaa. Koulutusta saaneista vain kolmannes oli saanut koulutusta nykyisessä työssään ja koulutuksen saaneista lähes puolella koulutuksesta oli enemmän kuin viisi vuotta. Ainoastaan kahdella vastaajalla koulutuksesta oli alle kaksi vuotta. Kaikki vastaajat kokivatkin tarvitsevansa koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ja niissä toimimiseen. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän tietouden lisäksi avoimissa vastauksissa toistui tarve konkreettiselle harjoittelulle, mikä taas mahdollistuisi suunnitelmallisen koulutuksen kautta. Tieto yksistään ei riitä, vaan toimintakyvyn ylläpito vaatii myös harjoittelua, joka tukee oikeanlaista toimintaa stressitasoa nostavassa vaaratilanteessa (Sundell 2014, 29-30).

Työyhteisössä käytyjen keskusteluiden perusteella sillä, kenen kanssa haastavaan tilanteeseen joudutaan, vaikutti olevan merkitystä: tosipaikan tullen toiset koettiin luotettavammiksi kuin toiset. Tämän vuoksi koin tärkeäksi sisällyttää kyselyyni myös tähän liittyvän kysymyksen. Vastaajia pyydettiin kuvittelemaan itsensä uhkaavaan asiakastilanteeseen vailla tietoa siitä, kenet työtovereista saa tuekseen ja arvioimaan tämän perusteella yleisesti työyhteisön valmiutta toimia

uhka- ja väkivaltatilanteissa. Alle puolet vastaajista piti valmiutta melko hyvänä, joka toisen mielestä valmiudessa oli parannettavaa ja kaksi vastaaja koki valmiuden olevan huono. Yksikään vastaajista ei pitänyt valmiutta erittäin hyvänä. Työtovereiden välinen luottamus on asia, jota en ryhdy työssäni ruotimaan, mutta turvallisuuteen ja toimintavalmiuteen liittyvissä asioissa uskon, että keskinäistä luottamusta voidaan lisätä nimenomaan koulutuksen kautta. Kun poissuljetaan henkilökemioiden vaikutus, vaikuttaa kokemukseen työtovereiden luotettavuudesta uhkaavassa tai vaarallisessa tilanteessa positiivisesti varmasti tieto siitä, että itsellä ja toisella on sama ajantasainen tieto, kuinka tilanteessa tulee toimia.

Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että työympäristön toimivuus ja turvallisuus uhkaavissa asiakastilanteissa on huomioitu tarpeeksi hyvin. Vastaajista vajaa puolet koki ongelmiksi muun muassa poistumis- ja pakoreittien vähäisyyden, kameravalvonnan katvealueet, ulkopuolisen avun pitkän saapumisajan sekä ajoittaisen henkilökunnan vähäisyyden. Vastaajien enemmistön mielestä turvakotia, sosiaalipäivystystä ja valvottuja tapaamisia omina toimintoinaan ei ollut huomioitu tarpeeksi hyvin turvallisuussuunnittelussa ja -ohjeistuksissa. Yhteisiin ohjeistuksiin, toimintojen erilaisuuteen, turvakodin tuomiin turvallisuusriskeihin, tilojen riittämättömyyteen, henkilökunnan riittävään mitoittamiseen sekä asiakkaiden turvallisuuden pitäisi avointen vastausten perusteella kiinnittää enemmän huomiota. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan onkin selvitettävä ja tunnistettava työympäristöön ja työskentelyolosuhteisiin liittyvät tai niistä johtuvat haitta- ja vaaratekijät ja arvioida niiden vaikutuksia työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen silloin, kun niitä ei voida poistaa (L 738/2002).

Vastaajista lähes kaikki olivat sitä mieltä, etteivät olleet mielestään saaneet riittävästi perehdytystä viereisen kuntoutuskodin asiakkaiden kohtaamiseen uhkaavissa tai väkivaltaisissa tilanteissa. Työntekijöiden tietämys omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan uhkaavissa tai väkivaltaisissa asiakastilanteissa vaikuttaisi vastausten perusteella olevan tyydyttävällä tasolla. Avointen vastausten perusteella useita vastaajia mietityttivät kiinnipitotilanteet ja lakipykälät niihin liittyen.

Vastausten perusteella lastensuojeluyksikön työympäristöstä löytyy kehitettäviä tai ainakin tarkastelua vaativia seikkoja. Käytössä olevien tilojen rakenteellinen

muuttaminen tuskin tulee kysymykseen, mutta on mahdollisesti syytä pohtia, olisiko tietyillä toimenpiteillä, kuten kameravalvontaa lisäämällä, mahdollista parantaa työympäristön turvallisuutta ja työntekijöiden toimintavalmiutta entisestään. Vastausten perusteella olisi tärkeää pohtia myös talon tarjoamien palveluiden moninaisuuden mukanaan tuomia riskejä: onko tarkoituksenmukaista, että kenties liian monien toimintojen ylläpitäminen samanaikaisesti voi riittämättömien resurssien vuoksi hetkittäin heikentää kaikkien toimintojen turvallisuutta? Kehittämällä perehdytystä ja tarjoamalla työntekijöille koulutusta voitaisiin taas lisätä työntekijöiden tietoutta uhkatilanteisiin liittyvistä lakipykälästä sekä työntekijöiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä samalla nostaa toimintavalmiutta kuntoutuskodille tarjottavaa hätäapua ajatellen.

Kun lastensuojeluyksikön työntekijöiden valmiutta toimia uhkaavissa ja väkivaltaisissa asiakastilanteissa arvioidaan kyselyn tulosten pohjalta, näyttäisi valmiudessa olevan parantamisen varaa. Suurin yksittäinen tekijä toimintavalmiuden nostamiseksi olisi ajantasaisen koulutuksen tarjoaminen. Koulutus nousikin äänestysten perusteella tärkeimmäksi koetuksi kehittämisteemaksi.

On todettava, että selvityksen kohteena olleessa lastenkodissa on tapahtunut useita työntekijävaihdoksia viimeisen reilun vuoden aikana, mikä on varmasti vaikuttanut henkilöstön valmiuksiin toimia uhkaavissa ja väkivaltaisissa asiakastilanteissa: tietotaitoa on lähtenyt entisten työntekijöiden mukana toisaalle. Tämä luonnollisesti synnyttää tarpeen uusien työntekijöiden perehdyttämiselle ja kouluttamiselle lastensuojeluyksikön jokapäiväiseen työhön liittyvien toimintojen lisäksi myös turvallisuusasioihin. Turvallisuuteen liittyvissä olosuhteissa ja toimintatavoissa on aina kehitettävää ja esimerkiksi henkilökunnan vaihtumien on asia, joka on tärkeää huomioida turvallisuusosaamisen säilyttämisen näkökulmasta. Turvallisuusasioiden perehdyttämisellä ja sen valvonnan systemaattisuudella ja jatkuvuudella varmistetaan se, etteivät hyvin laaditut turvallisuusohjeet ja toimintatavat ole vaarassa hävitä henkilöstövaihdosten myötä kokonaan. (Sundell 2014, 139.)

11 POHDINTA JA ARVIOINTI

Tein opinnäytetyöni nykyiselle työpaikalleni, jossa olen työskennellyt usean vuoden ajan. Omaa työpaikkaani koskevan selvityksen tekemisen aikana jouduin ratkaisemaan tiettyjä eettisiä kysymyksiä erityisesti liittyen omaan rooliini selvityksen tekijänä, mutta myös lastensuojeluyksikön työntekijänä. Tiedostan, että minulla on vahvoja näkemyksiä liittyen työpaikkani turvallisuusasioihin, mutta uskon, että pystyin jättämään ne selvitystä tehdessäni työn ulkopuolelle ja suhtautumaan tutkimaani asiaan neutraalisti. Tästä syystä päätin myös olla vastaamatta omaan kyselyyni. Pitkällisen pohdinnan jälkeen päätin kuitenkin antaa oman ääneni mielestäni tärkeimmille kehittämisteemoille samassa yhteydessä, kun esittelin kyselyni tuloksia työyhteisössä. Ajattelin, että minulla ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa kyselyn tuloksiin, mutta osana työyhteisöä voin kuitenkin antaa ääneni mielestäni tärkeimmille kehittämisteemoille, jotka nousivat minusta riippumattomista kyselyn tuottamista vastauksista.

Työyhteisöpalavereissa toteutetun kehittämisteemäänestyksen perusteella tärkeimmäksi kehittämisteemaksi nousi *Koulutusta ja harjoittelua uhka- ja väkivaltilanteiden (myös henkinen väkivalta) ennaltaehkäisyyn ja hallintaan*. Työyhteisölle järjestettävä turvallisuuskoulutus on ollut keskustelussa ja toiveissa pitkään jo ennen tekemääni selvitystä. Selvityksen tulosten julkaisemisen jälkeen koulutuksen järjestäminen kuitenkin eteni, ja marraskuussa 2019 lastensuojeluyksikön työntekijöille järjestettiin kaksi uhkaavien tilanteiden ja aggressiivisten asiakkaiden hallintaan liittyvää turvallisuuskoulutusta, jotka koskivat käytännössä koko henkilöstöä.

Useissa työturvallisuusoppaissa on todettu, että yksintyöskentely on asiakasväkivallalle altistava tekijä. Myös tämän kyselyn tuottamissa vastauksissa koettiin, että henkilöstön ajoittainen riittämättömyys on ongelma ja *Riittävästi henkilöstöä työvuoroihin* -kehittämisteema saikin tärkeimpien kehittämisteemojen äänestyksessä toiseksi korkeimman äänimäärän. Ongelma ei toki tullut ensimmäistä kertaa ilmi selvityksen tuloksista, mutta lastensuojeluyksikön johto reagoi siihen hetimityksen ensimmäisten työyhteisöpalavereiden jälkeen ja talossa siirryttiin

kiertävään listapohjaan, jonka tarkoituksena on nimenomaan varmistaa riittävä määrä työntekijöitä kaikkiin vuoroihin. Vaikuttaa siltä, että työvuorosuunnittelun toimenpiteet ovat ensimmäisten kokemusten perusteella helpottaneet tätä ongelmaa merkittävästi.

Selkeät ja helposti löydettävät toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle -kehittämisteema oli jaetulla toisella sijalla kehittämisteemojen äänestyksessä. Toimenpiteitä tämän kehittämisteeman eteenpäin viemiseksi on suunniteltu. Lastensuojeluyksikön jokaisella työyksiköllä on oma turvallisuusvastaavansa. Luonnollinen ratkaisu toimintaohjeiden kokoamiseksi olisi delegoida turvallisuusvastaavat tehtävään. Turvallisuusvastaavat myös järjestävät viereisen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksikön turvallisuusvastaavien kanssa säännöllisiä turvallisuuspalavereita, joissa olisi luontevaa käsitellä keskinäiseen avunantoon liittyviä epäselvyyksiä ja kysymyksiä ja näin lisätä valmiutta uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden kohtaamiseen molemmin puolin.

Opinnäytetyön tekeminen yksin oli työlästä, mutta toisaalta se antoi mahdollisuuden tehdä työtä omaan tahtiin. Kompromisseilta ei yksin tehdessäkään voi välttyä, vaan tämäkin työ on muotoutunut matkan varrella. Toiminnallinen ja työyhteisöä osallistava osuus jäi lopulta pienemmäksi, kuin olin alun perin suunnitellut, mutta olen tyytyväinen lopputulokseen.

Opinnäytetyön myötä jouduin hankkimaan uusia taitoja. En ollut aikaisemmin käyttänyt kyselyä tiedonhankinnan menetelmänä enkä myöskään suunnitellut sellaista. Kyselyn tekemisessä on omat haasteensa, kuten kyselylomakkeen suunnittelu, kysymysrungon rakentaminen vastaamaan tutkittavaan ongelmaan, vastausten analysointi ja ylipäättään vastausten saaminen. Jos pienelle joukolle kohdistettavan kyselyn vastausprosentti olisi jäänyt pieneksi, olisi se aiheuttanut ongelmia. Oletin kuitenkin työyhteisölle kohdistetun ja hyvin edeltä käsin pohjustetun kyselyn tuottavan kohtuullisen hyvän vastausprosentin. Kyselyyn vastasi lopulta 91 prosenttia työntekijöistä. Jotta kyselylomakkeesta tulisi sellainen, että se tuottaisi työyhteisölle mahdollisimman laadukasta ja tarpeellista tietoa, minun täytyi perehtyä kyselyn laatimiseen sekä lomakkeen suunnitteluun. Kävin keskustelua kyselylomakkeen rakenteesta niin esimieheni, työtovereideni kuin

opettajanikin kanssa. Olen itse tyytyväinen valmiiseen kyselyyn ja sain siitä palautetta myös työyhteisöltä: kysely koettiin selkeäksi, sopivan mittaiseksi ja siinä kysyttiin oikeita asioita. Näinkin pienen kyselyn laatiminen kuitenkin yllätti minut työmäärällään.

Ammatillinen kasvuni tämän opinnäytetyön aikana liittyy vahvasti tutkimusnäkökulman merkityksen ymmärtämiseen osana kehittämistyötä sekä turvallisuusosaamisen karttumiseen. Selvitystä varten rakentamani kyselylomake tuotti arvokasta tietoa, jonka avulla oli mahdollista löytää selkeitä kehittämiskohteita lastensuojeluyksikön asiakastyön turvallisuuteen liittyen. Olen erittäin tyytyväinen siihen, kuinka nopeasti opinnäytetyöni esiin nostamiin kehittämistarpeisiin on reagoitu. Turvallisuusosaamiseni karttui tämän työn myötä merkittävästi. Uhkaaviin ja väkivaltaisiin asiakastilanteisiin liittyvä teoriaosaaminen karttui opinnäytetyötä varten suorittamani tiedonhaun myötä, ja työntekijöille järjestetyt turvallisuuskoulutukset lisäsivät käytännön kokemusta ja toimintavalmiutta tulevaisuuden uhkatilanteita silmällä pitäen.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli selvittää Kainuun sotien lastensuojeluyksikön työntekijöiden tämänhetkistä valmiutta uhkaavissa asiakastilanteissa toimimiseen ja joko osoittaa työyhteisön ja työympäristön sekä uhkatilanteiden varalle luotujen toimintamallien toimivuus tai nostaa esiin mahdollisia kehityskohteita tai koulutustarpeita. Kyselyn tuottaman tiedon pohjalta kehityskohteita tunnistettiin ja koulutustarvetta havaittiin ja näihin tuloksiin on sittemmin reagoitu. Näen opinnäytetyöni osana prosessia, jonka lopullinen päämäärä on varmistaa, että lastensuojeluyksikön työntekijöillä on tarvittavat valmiudet uhkaavien ja väkivaltaisten tilanteiden kohtaamiseksi. Hyvä toimintakyky, selkeät toimintaohjeet ja kaikkien tiedossa olevat toimintamallit sekä ajantasainen koulutus ja tieto aiheesta ovat tärkeitä uhkaavista ja väkivaltaisista tilanteista selviytymiseksi. Hyvä valmius vähentää työn kuormittavuutta ja työn riskejä sekä parantaa työssä jaksamista ja työhyvinvointia.

Koin, että opinnäytetyön tekeminen omalle työpaikalleni oli itselleni luonteva vaihtoehto, sillä oman oppimiseni lisäksi työni hyödyttää sitä yhteisöä, jossa vietän merkittävän osan valveillaoloajastani. Opinnäytetyön tekeminen oli mielekästä,

koska työni oli vahvasti työelämälähtöinen ja aihe koettiin työpaikallani tärkeäksi. Työn jatkuvuutta ajatellen olisi mielenkiintoista toteuttaa kysely myöhemmin uudelleen, jotta voitaisiin todeta kuinka hyvin kehittämistoimenpiteet ovat todellisuudessa lisänneet työntekijöiden valmiuksia uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen. Rakentamaani kyselyä on periaatteessa mahdollista hyödyntää myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköissä ja työpisteissä. Kyselylomaketta muokkaamalla sen saa helposti vastaamaan kunkin yksikön tarpeeseen. Nykyisellään kyselylomake toki tuottaa paljon laadullista tietoa, jonka analysointi isommassa mittakaavassa voi olla työlästä. Ehkä kysely nyky muodossaan sopisi paremminkin pienempien yksiköiden omaan käyttöön, kuin laajemmin soten mittakaavassa hyödynnettäväksi.

Kyselyni tuottamat tulokset olivat linjassa useiden uhkaavia asiakastilanteita ja työväkivaltaa sosiaaalialalla selvittäneiden tutkimusten ja kyselyiden tuottamien tulosten kanssa. Vaikka sosiaaalialalla erityisesti laitostyössä toimivilla hoitajilla ja ohjaajilla on monien muiden alojen ammattiryhmiin nähden korkeampi riski kohdata väkivaltaa työssään ja tämä riski voidaan jopa kokea osaksi työnkuvaa, ei valmiuksia uhkaavien ja väkivaltaisten tilanteiden hallintaan välttämättä ole. Riskin tunnistaminen ja tunnistaminen työpaikoilla ei yksistään riitä, vaan jo valmiiksi haastavaa työtä tekeville ammattilaisille on tärkeää tarjota tietoa ja koulutusta näissä haastavissa tilanteissa toimimiseen.

LÄHTEET

- Antikainen-Juntunen, E. (2007). Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy. Saatavilla http://sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* (9. uud. p.). Porvoo: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita* (13. p.). Helsinki: Tammi.
- Hulkko, L. & Piispa, M. (2010). Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Työturvallisuuskeskus TTK. Saatavilla https://ttk.fi/files/1535/ttk_tyovakivallan_riskiammatit_valmis_NETTI.pdf
- Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M., & Rantaeskola, S. (2015). *Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä*. Helsinki: Talentum.
- Kainuun sote. Saatavilla 27.10.2019 <https://sote.kainuu.fi/node/1>
- Kainuun sote. Päivystyspalvelut. Turvakoti. Saatavilla 27.10.2019 <https://sote.kainuu.fi/turvakoti>
- Kaltiala-Heino, R. (2013). Väkivaltakäyttäytyminen. Teoksessa Nurmi, P. (toimi.), *Lapsen ja nuoren viha* (s. 71-107). Jyväskylä: PS-kustannus
- Koskiluoma, K. (2.1.2017). Väkivaltaa ei saa sietää. *Talentia-lehti*. Saatavilla <https://www.talentia-lehti.fi/vakivaltaa-ei-saa-sietaa/>
- Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino
- L 1383/2001. Työterveyslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383#L3P12>
- L 417/2007. Lastensuojelulaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki#L9P40>
- L 738/2002. Työturvallisuuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P9>

- Lyly-Yrjänäinen, M. (2018). Työolobarometri 2017. Ennakkotiedot. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM raportteja 3/2018. Saatavilla https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160557/TEMrap_3_2018_Tyoolobarometri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantere, V. & Slåen, T. (1996). *Tuplatiimi - opas tehokkaampiin palaveriihin*. Vantaa: Innotiimi.
- Mäntykivi-Nurhonen, A. (2010). *Työväkivallan ehkäisy esimiesten näkökulmasta lastensuojelun sijaishuollossa* (Opinnäytetyö, YAMK, Laurea-ammattikorkeakoulu, Terveystiedon edistämisen koulutusohjelma). Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21987/Anni_Mantykivi-Nurhonen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pekkarinen, L. (2018). Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2018. Kevan tutkimuksia 1/2018. Keva. Saatavilla <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/tutkimusraportti-julkisen-alan-tyohyvinvointi-vuonna-2018.pdf>
- Röning, T. (2013). Aikuinen mallina ja vihanhallinnan opettajana. Teoksessa Nurmi, P. (toim.), *Lapsen ja nuoren viha* (s.149-161). Jyväskylä: PS-kustannus
- Saastamoinen, K. (2010). *Lapsen asema sijaishuollossa: Käsikirja arjen toimintaan* ([2. uudistettu painos] ed.). Helsinki: Edita.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2014). Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta Väkivallan uhka- jaoston raportti. Saatavilla http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelu. Saatavilla 25.11.2018 <https://stm.fi/lastensuojelu>
- Sundell, L. (2014). *Työkaverina pelko: Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta*. Jyväskylä: PS-Kustannus
- Talentia (12.11.2016). Väkivalta sosiaalialalla liian yleistä – tavoitteena nollatoleranssi. Saatavilla <https://www.talentia.fi/uutiset/vakivalta-sosiaalialalla-liian-yleista-tavoitteena-nollatoleranssi/>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Huostaanotto. Saatavilla 25.10.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Huostaanotto. Huostassapidon kesto. Saatavilla 25.10.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun avohuolto. Saatavilla 25.11.2018 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Kiireellinen sijoitus. Saatavilla 25.11.2018 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>
- Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työolot. Väkivallan uhka. Saatavilla 26.2.2019 <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>
- Työsuojeluhallinto (2013). Väkivallan uhka työssä. Työsuojeluoppaita ja ohjeita 46. Aluehallintavirasto. Saatavilla <https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/V%C3%A4kival-lan+uhka+ty%C3%B6ss%C3%A4+2016/cba409ad-5766-44b9-b813-d5652a22a300>
- Webropol. Kysely- ja raportointityökalu. Webropol – Kerää vastauksia kyselyyn. Saatavilla 4.3.2019 <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/keraa-vastauksia/>
- Weizmann-Henelius, G. (1997). *Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Wilkins, L. (2014). *The Impact of Violence and Abuse on Child Protection Workers* (väitöskirja, Royal Holloway, University of London, Centre for Criminology and Sociology). Saatavilla <https://pure.royalholloway.ac.uk/ws/files/20072926/2014WilkinsLFMPhD.pdf>
- Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Jyväskylä: Tammi.

LIITE 1. Kyselylomake ja saatekirje

Selvitys lastensuojeluyksikön työntekijöiden valmiuksista toimia uhkaavissa asiakastilanteissa

Arvoisa lastensuojeluyksikön työntekijä

Osana sosionomiopintojani teen opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää SalmiLan työntekijöiden valmiuksia toimia uhkaavissa asiakastilanteissa. Hankitun tiedon pohjalta on tarvittaessa mahdollista kehittää tiettyjä toimintatapoja tai havaita esimerkiksi tarvetta lisäkoulutukselle. Työn tarjoama tieto on tärkeää työturvallisuuden kehittämisessä, työn kuormittavuuden tunnistamisessa ja niiden kautta työhyvinvoinnin lisäämisessä. Työn toimeksiantaja on Kainuun soten lastensuojeluyksikkö.

Vastaamalla tähän kyselyyn annat arvokasta tietoa työyhteisösi turvallisuustilanteesta ja voit omalta osaltasi vaikuttaa työturvallisuuden kehittämiseen. Samalla edesautat opinnäytetyöni onnistumista. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista, mutta työturvallisuuden kehittämisen näkökulmasta tarpeellista ja toivottavaa. Vastaamalla kyselyyn annat suostumuksesi kyselyyn osallistumiselle.

Vastaat kyselyyn nimettömänä ja kysymykset on suunniteltu ja kysely on toteutettu siten, ettei vastaajia voida tunnistaa. Mitään henkilötietoja ei kerätä kyselyn yhteydessä, eikä vastaajista muodosteta rekisteriä. Kyselyn tuottamaa aineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja ainoastaan kyseistä opinnäytetyötä varten. Kun aineisto on analysoitu ja raportoitu, se tuhotaan poistamalla sekä kyselytyökäulun tietokannasta että opinnäytetyöntekijän tiedostoista.

Kyselyn tuloksia on tarkoitus käsitellä yhteisesti työyhteisössä syksyllä 2019. Tavoitteena on saada työyhteisöltä näkemyksiä ja konkreettisia kehittämissuhteita uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviin työturvallisuuskysymyksiin.

Kiitos etukäteen vastauksistasi!

Tuomo Ala-Pönttiö

opiskelija.sähköposti@osoite.tähän.fi

Valitse koulutustaustaasi vastaava vaihtoehto *

- Toisen asteen koulutus
- Korkeakoulu tai opistoaste

Työkokemuksesi alalla. *

- Alle 5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 10-15 vuotta
- Yli 15 vuotta

Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut työssäsi kohtaamaan uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä asiakkaan taholta? Voit tarvittaessa valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. *

- Olen kohdannut henkistä väkivaltaa** (esimerkiksi kiusaaminen, häirintä, sanallinen loukkaaminen, mitätöinti, perättömät lausunnot/kantelut tai niillä uhkailu)
- Olen kohdannut fyysisen väkivallan uhkaa** (esimerkiksi sanallinen väkivallalla uhkailu, uhkaavat eleet, paikkojen rikkominen, tavaroiden heittäminen, liikuttamisen estäminen)
- Olen kohdannut fyysistä väkivaltaa** (esimerkiksi potkiminen, lyöminen, tönnäminen, pureminen, nipistely, sylkeminen, aseella tai välineellä vahingoittaminen, fyysisen koskemattomuuden loukkaaminen, seksuaalinen väkivalta/ahdistelu)
- En ole kohdannut uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita viimeisen 12 kuukauden aikana**

Oletko joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana työssäsi asiakastilanteeseen, jossa olet pelännyt itsesi tai toisen henkilön turvallisuuden puolesta? *

- Kyllä
- Ei

Oletko joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana työssäsi kohtaamaan uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita, jotka ovat aiheuttaneet sinussa epävarmuutta tai ahdistusta? *

- Kyllä
- Ei

Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen turvallisuusasioihin? *

- Kyllä
- Ei *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Mitä olisit toivonut perehdytykseltä enemmän turvallisuusasioihin liittyen? *

Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen ja niissä toimimiseen? *

- Kyllä
- Ei *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Mitä olisit toivonut perehdytykseltä enemmän uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen? *

Ovatko uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet mielestäsi selkeät? *

- Kyllä
- Ei *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Mitä puutteita uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvissä toimintaohjeissa on ja miten niitä voisi mielestäsi korjata? *



Tiedätkö mistä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet ovat löydettävissä? *

- Kyllä
- Ei

Tiedätkö miten ja kenelle uhkaavista ja väkivaltaisista asiakastilanteista ilmoitetaan? *

- Kyllä
- Ei

Koetko osaavasi toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa? Valitse sopivin vaihtoehto. *

- Mielestäni osaan hyvin
- Mielestäni osaan jonkin verran
- En ole varma osaanko
- En osaa lainkaan

Oletko saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen? *

- Kyllä *(vastaus ohjaa jatkokysymyksiin)*
- Ei

Missä yhteydessä olet edellisen kerran saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen? *

- Nykyisessä työssäni
- Aiempiin työtehtäviin liittyen
- Opiskeluun liittyen
- Jossain muualla


Kuinka pitkä aika viimeisimmästä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyneestä koulutuksestasi on? *

- Alle 2 vuotta
- 2-5 vuotta
- Enemmän kuin 5 vuotta

Koetko tarvitsevasi koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ja niissä toimimiseen? *

- Kyllä
- Ei *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Mitä asioita koulutuksessa pitäisi mielestäsi käsitellä? *

An empty text input field with a light gray border and a white background. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

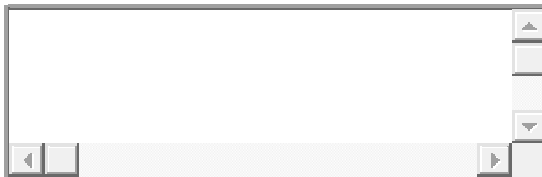
Kuvittele itsesi uhkaavaan asiakastilanteeseen. Et etukäteen tiedä kenet työtovereistasi saat tueksesi. Millaiseksi arvioisit yleisesti työyhteisön valmiuden toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa? Valitse kuvaavin vaihtoehto. *

- Valmius on erittäin hyvä
- Valmius on melko hyvä
- Valmiudessa on parannettavaa
- Valmius on huono

Onko työympäristön (rakenteet, tilat, hälytysjärjestelmät) toimivuutta ja turvallisuutta uhkaavissa asiakastilanteissa huomioitu mielestäsi tarpeeksi hyvin? *

- Kyllä
- Ei *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Mitä asioita työympäristön toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyen tulisi mielestäsi huomioida paremmin uhkaavia asiakastilanteita ajatellen? *



Ovatko turvakoti, sosiaalipäivystys ja valvotut tapaamiset omina toimintoinaan mielestäsi huomioitu tarpeeksi hyvin turvallisuussuunnittelussa ja -ohjeistuksissa? *

- Kyllä
- Ei *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Millä tavoin edellä mainittuja toimintoja pitäisi mielestäsi huomioida turvallisuus-
suunnittelussa ja -ohjeistuksissa? *



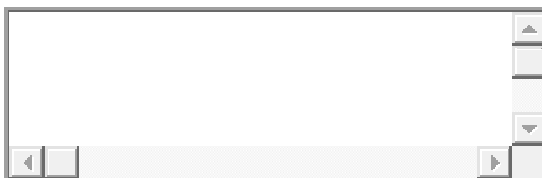
**Hätätilanteissa (myös uhka- ja väkivaltilanteet) apua täytyy antaa naapu-
rissa toimivaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksik-
koon. Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen yksikön asiakkai-
den kohtaamiseen uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa? ***

- Kyllä
- Ei

**Tiedätkö, mitkä ovat omat oikeutesi tai velvollisuutesi uhkaavissa tai väki-
valtaisissa asiakastilanteissa? ***

- Mielestäni tiedän hyvin
- Mielestäni tiedän melko hyvin
- En ole varma tiedäkö *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*
- En tiedä *(vastaus ohjaa jatkokysymykseen)*

Mikä tai mitkä asiat sinua askarruttavat oikeuksiisi tai velvollisuuksiisi liittyen? *



LIITE 2. Suljettujen kysymysten tulokset taulukoina.

TAULUKKO 1. Valitse koulutustaustaasi vastaava vaihtoehto. N=21.

	n	Prosentti
Toisen asteen koulutus	7	33,33%
Korkeakoulu tai opistoaste	14	66,67%

TAULUKKO 2. Työkokemuksesi alalla. N=21.

	n	Prosentti
Alle 5 vuotta	6	28,57%
5-10 vuotta	5	23,81%
10-15 vuotta	4	19,05%
Yli 15 vuotta	6	28,57%

TAULUKKO 3. Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut työssäsi kohtaamaan uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä asiakkaan taholta? N=21. (Raportissa TAULUKKO 1.)

	n	Prosentti
Olen kohdannut henkistä väkivaltaa (esimerkiksi kiusaaminen, häirintä, sanallinen loukkaaminen, mitätöinti, perättömät lausunnot/kanTELUT tai niillä uhkailu)	13	61,9%
Olen kohdannut fyysisen väkivallan uhkaa (esimerkiksi sanallinen väkivallalla uhkailu, uhkaavat eleet, paikkojen rikkominen, tavaroiden heittäminen, liikkumisen estäminen)	11	52,38%
Olen kohdannut fyysistä väkivaltaa (esimerkiksi potkiminen, lyöminen, töniminen, pureminen, nipistely, sylkeminen, aseella tai välineellä vahingoittaminen, fyysisen koskemattomuuden loukkaaminen, seksuaalinen väkivalta/ahdistelu)	3	14,29%
En ole kohdannut uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita viimeisen 12 kuukauden aikana	5	23,81%

TAULUKKO 4. Oletko joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana työssäsi asiakas-tilanteeseen, jossa olet pelännyt itsesi tai toisen henkilön turvallisuuden puolesta? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	11	52,38%
Ei	10	47,62%

TAULUKKO 5. Oletko joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana työssäsi kohtaamaan uhkaavia tai väkivaltaisia asiakastilanteita, jotka ovat aiheuttaneet sinussa epävarmuutta tai ahdistusta? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	10	47,62%
Ei	11	52,38%

TAULUKKO 6. Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen turvallisuusasioihin? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	7	33,33%
Ei	14	66,67%

TAULUKKO 7. Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen uhka- ja väkivaltilanteiden ehkäisemiseen ja niissä toimimiseen? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	8	38,1%
Ei	13	61,9%

TAULUKKO 8. Ovatko uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet mielestäsi selkeät? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	11	52,38%
Ei	10	47,62%

TAULUKKO 9. Tiedätkö mistä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet ovat löydettävissä? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	11	52,38%
Ei	10	47,62%

TAULUKKO 10. Tiedätkö miten ja kenelle uhkaavista ja väkivaltaisista asiakastilanteista ilmoitetaan? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	18	85,71%
Ei	3	14,29%

TAULUKKO 11. Koetko osaavasi toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa? Valitse sopivin vaihtoehto. N=21

	n	Prosentti
Mielestäni osaan hyvin	5	23,81%
Mielestäni osaan jonkin verran	13	61,9%
En ole varma osaanko	3	14,29%
En osaa lainkaan	0	0%

TAULUKKO 12. Oletko saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	12	57,14%
Ei	9	42,86%

TAULUKKO 13. Missä yhteydessä olet edellisen kerran saanut koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi tai niissä toimimiseen? N=12

	n	Prosentti
Nykyisessä työssäni	4	33,33%
Aiempiin työtehtäviin liittyen	6	50%
Opiskeluun liittyen	2	16,67%
Jossain muualla	0	0%

TAULUKKO 14. Kuinka pitkä aika viimeisimmästä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyneestä koulutuksestasi on? N=12

	n	Prosentti
Alle 2 vuotta	2	16,66%
2-5 vuotta	5	41,67%
Enemmän kuin 5 vuotta	5	41,67%

TAULUKKO 15. Koetko tarvitsevasi koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ja niissä toimimiseen? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	21	100%
Ei	0	0%

TAULUKKO 16. Kuvittele itsesi uhkaavaan asiakastilanteeseen. Et etukäteen tiedä kenet työtovereistasi saat tueksesi. Millaiseksi arvioisit yleisesti työyhteisön valmiuden toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa? Valitse kuvaavin vaihtoehto. N=21.

	n	Prosentti
Valmius on erittäin hyvä	0	0%
Valmius on melko hyvä	8	38,1%
Valmiudessa on parannettavaa	11	52,38%
Valmius on huono	2	9,52%

TAULUKKO 17. Onko työympäristön (rakenteet, tilat, hälytysjärjestelmät) toimivuutta ja turvallisuutta uhkaavissa asiakastilanteissa huomioitu mielestäsi tarpeeksi hyvin? N=21

	n	Prosentti
Kyllä	13	61,9%
Ei	8	38,1%

TAULUKKO 18. Ovatko turvakoti, sosiaalipäivystys ja valvotut tapaamiset omina toimintoinaan mielestäsi huomioitu tarpeeksi hyvin turvallisuussuunnittelussa ja -ohjeistuksissa? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	8	38,1%
Ei	13	61,9%

TAULUKKO 19. Hätätilanteissa (myös uhka- ja väkivaltatilanteet) apua täytyy antaa naapurissa toimivaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksikköön. Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen yksikön asiakkaiden kohtaamiseen uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa? N=21.

	n	Prosentti
Kyllä	3	14,29%
Ei	18	85,71%

TAULUKKO 20. Tiedätkö, mitkä ovat omat oikeutesi tai velvollisuutesi uhkaavissa tai väkivaltaisissa asiakastilanteissa? N=21.

	n	Prosentti
Mielestäni tiedän hyvin	4	19,05%
Mielestäni tiedän melko hyvin	10	47,62%
En ole varma tiedäkö	7	33,33%
En tiedä	0	0%