



Työn turvallisuutta tarkastelemassa.
Riihimäen kaupungin henkilöstön kokemuksia
asiakkaiden taholta tulleista uhka- ja
väkivaltatilanteista.

Ryhänen, Satu

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Työn turvallisuutta tarkastelemassa.
Riihimäen kaupungin henkilöstön kokemuksia asiakkaiden
taholta tulleista uhka- ja väkivaltatilanteista.

Ryhänen Satu
Sosiaalialan koulutusohjelma (yamk)
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2011

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Tikkurila

Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaalialan ja rikosseuraamusalan johtaminen ja kehittäminen

Ryhänen Satu

Työn turvallisuutta tarkastelemassa. Riihimäen kaupungin henkilöstön kokemuksia asiakkaiden taholta tulleista uhka- ja väkivaltatilanteista.

Vuosi

2011

Sivumäärä

76

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Riihimäen kaupungin eri hallinnonalojen työntekijöiden työssä kokemia asiakkailta tai ulkopuolisilta henkilöiltä tulleita uhka- ja väkivaltatilanteita, sekä niitä riskejä, joiden koettiin aiheuttavan työssä asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä.

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Riihimäen kaupungin henkilöstö. Kysely lähetettiin sähköpostijakeluna kaikkiin voimassa oleviin sähköpostiosoitteisiin (263 kpl). Kyselyn vastausaktiivisuus oli 60,1 %. Tutkimuksen lähestymistapa oli kvantitatiivinen. Aineisto kerättiin strukturoiduilla kyselylomakkeilla kevään 2011 aikana. Aineisto tallentui Zef-ohjelmaan, josta tulokset poimittiin kesän 2011 aikana. Kyselyn avoimet kysymykset analysoitiin kvalitatiivisin menetelmin.

Työssä koettujen uhka- ja väkivaltatilanteiden riskitekijöiksi yli kolmanneksella vastaajista nousivat aggressiiviset asiakkaat, psyykkisesti sairaat asiakkaat, päihteiden käyttäjät asiakaina sekä yksintyöskentely. Tilanteet, joissa uhkaa tai väkivaltaa oli koettu, olivat yksintyöskentely, asiakkaan hoitotoimenpiteisiin liittyvät tilanteet, joissa asiakkaan sairaus altisti uhkaavalle tai väkivaltaiselle käyttäytymiselle sekä erimielisyydet asiakkaan asioiden hoidosta. Syyt, jonka vuoksi uhka- tai väkivaltatilanne oli syntynyt, oli tulosten mukaan asiakkaan hankala elämäntilanne, joka purkautui hallitsemattomana käytöksenä, asiakkaan mielenterveysongelmat tai asiakkaan päihtymys.

Yli puolet vastaajista oli kokenut työssään uhkaa tai väkivaltaa. Näkyviä vammoja uhka- ja väkivaltatilanteista oli tullut 13,8 % vastaajista, miltei kaksi kolmannesta kärsi tilanteiden vuoksi henkisistä pulmista, esimerkiksi pelosta, ahdistuksesta tai unettomuudesta. Yleisimpänä uhka- ja väkivaltatilanteena koettiin asiakkaan epäasiallinen kielenkäyttö, haukkuminen, huutaminen ja nimittely, jota viikoittain tai kuukausittain koki alle kolmannes vastanneista.

Henkilöstöstä yli puolet koki valmiutensa kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö melko hyväksi. Turvallisuutta parantavina keinoina mainittiin hälytysjärjestelmät tai laitteet avun saamiseksi, ajantasainen tiedonkulku työntekijältä toiselle, yksintyöskentelyn välttäminen, koulutus, poistumistiet ja kalusteiden sijoittelu, tilanteiden ennakointi, ovien lukitseminen, riskien kartoitus sekä turvakamerat.

Asiasanat: turvallisuus, riski, väkivalta

Ryhänen Satu

Examining safety at work. The City of Riihimäki employees' experiences on threats and acts of violence by the customers.

Year	2011	Pages	76
------	------	-------	----

The objective of the thesis was to survey the threats and acts of violence which employees of different administrative areas in the City of Riihimäki experience by their customers or other people. In addition, the aim was to survey the risks at the workplace that are experienced to cause the threatening or violent situations.

The focus group of this thesis was the personnel of City of Riihimäki. A questionnaire was sent via e-mail to all existing e-mail addresses (263 pcs). The answering rate was 60.1 %. This study is quantitative. The material was collected by a structured questionnaire during the spring of 2011. The material was saved to the Zef -programme from where the results were excerpted during the summer of 2011. The open questions of the questionnaire were analyzed with qualitative methods.

Over one third of the respondents saw that the risk factors to experience threat or violence at work are when working with aggressive customers, psychically ill customers, substance abusers and when working alone. The employees faced threatening or violent situations mostly when working alone or when there were different opinions with the customer. Threat or violence was also experienced during the action of care in the situations where customer's illness exposes her or him to threatening or violent behavior. According to the results one reasons why threatening or violent situations occurred was the difficult life situation of the customer, which unraveled as uncontrolled behavior. Other reasons were intoxicated customers and the mental health problems of the customers.

Over half of the respondents had experienced threat or violence at their work. 13, 8% of the respondents had suffered from visible injuries. Because of the violent situations almost two thirds of the respondents were suffering from mental problems such as fear, anxiety and sleeplessness. The most common threat or act of violence was customers' inappropriate use of language, yelling, calling names and insulting. Less than third of the employees experienced those weekly or monthly.

Over the half of the employees experienced that their preparedness to face a threatening or violent person was quite good. The respondents mentioned ways to enhance safety: locking the doors, avoiding working alone, alarm system and gadgets in order to get help, emergency exits and layout of the furniture, surveillance cameras, risk assessment and anticipation of the situations.

Keywords: safety, risk, violence at work

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Turvallisuuden ulottuvuuksia	8
2.1	Turvallisuus käsitteenä	8
2.2	Turvallisuussuunnittelu	14
2.3	Riskien hallinta osana työn turvallisuutta	15
2.4	Riskien hallinta kunnassa	17
3	Työtehtävissä kohdattu väkivalta	18
3.1	Väkivalta turvallisuutta horjuttamassa	18
3.2	Työpaikkaväkivalta	20
3.3	Työpaikkaväkivalta Suomessa	23
3.4	Työpaikkaväkivalta työsuojelukysymyksenä	26
4	Tutkimuksen toteuttaminen	27
4.1	Tutkimuksen idea ja taustaselvitykset	27
4.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	28
4.3	Aineiston kerääminen	30
4.4	Tutkimusmenetelmä	31
4.5	Tutkimuksen luotettavuus	33
5	Tutkimuksen tulokset	36
5.1	Tutkimuksen taustatiedot	36
5.2	Uhka- ja väkivaltatilanteita aiheuttavat riskit ja niiden suuruus	37
5.2.1	Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta päivittäisen työskentelyn sekä työtilanteiden osalta	37
5.2.2	Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta fyysisen työympäristön osalta	39
5.2.3	Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta ohjeistuksen, koulutuksen ja esimiehen suhtautumisen osalta	39
5.2.4	Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden osalta	40
5.2.5	Henkilöstön kokemus riskeistä suurimmasta pienimpään	42
5.3	Uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmeneminen työssä	43
5.3.1	Henkilöstön kokemat uhka- ja väkivaltatilanteet sekä niiden yleisyys ..	43
5.3.2	Tapahtumapaikka ja tilanteet, jossa asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta uhkaa tai väkivaltaa on esiintynyt	44
5.3.3	Uhka- tai väkivaltatilanteiden seuraukset sekä niihin johtaneet syyt henkilöstön kokemana	46
5.4	Työturvallisuus henkilöstön kokemana	47
5.4.1	Henkilöstön valmius kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö	47
5.4.2	Työyksikön olemassa olevat turvallisuutta parantavat asiat	48

5.4.3	Turvallisuutta parantavat keinot	49
6	Tulosten tarkastelua ja pohdintaa	50
6.1	Riskien kartoitus turvallisuuden hallinnan välineinä.....	50
6.2	Uhka- ja väkivaltatilanteet turvallisuuden näkökulmasta	52
6.3	Työturvallisuuden kehittäminen.....	54
7	Lopuksi.....	56
	Lähteet	57
	Kuviot	60
	Taulukot	61
	Liitteet.....	62
	Liite 1 Uhka- ja väkivaltakyselyn saate kaupungin työntekijöille	62
	Liite 2 Uhka- ja väkivaltakysely kaupungin työntekijöille	63
	Liite 3. Taulukot riskeistä ja riskien suuruudesta hallintokunnittain.....	69
	Liite 4. Taulukot uhka- ja väkivaltatilanteiden luonteesta sekä esiintyvyydestä hallintokunnittain.....	74

1 Johdanto

Turvallisuus syntyy monen eri tekijän summasta. Käsite läpäisee ihmisen koko elämän ja yksi osa-alue on turvallisuus työssä. Kunta-alalla työntekijöiden turvallisuuden ylläpitäminen ja edistäminen on työsuojelun perustehtävä. Työsuojelun tarkoituksena on parantaa työolosuhteita sekä työympäristöä työntekijän työkyvyn säilyttämiseksi ja turvaamiseksi. Työssä koettuun turvallisuuteen liittyvät erilaiset fyysiseen työympäristöön, teknisiin ratkaisuihin, henkiseen hyvinvointiin ja yhteistoimintaan liittyvät tekijät. Työturvallisuuslain (738/2002) 27§ mainitaan myös väkivaltaan varautuminen sekä sen ennakoiminen. Heiskanen (2002: 41) mukaan väkivallan pelko tai siitä huolestuminen on nykyään usein yksi työturvallisuuden tekijä ja sillä on moninaisia vaikutuksia. Se saattaa vaikuttaa työssä viihtymiseen ja jaksamiseen tai jopa työpaikan ja ammatin valintaan.

Kunta-alan työolobarometrin 2010 mukaan kunta-alalla asiakasväkivalta on lisääntynyt. Suoranaista väkivaltaa työssään kokevia on kuntasektorilla huomattavasti muita sektoreita enemmän. Valtaosin kysymys on asiakkaiden taholta tulleesta väkivallasta. Omakohtaisesti väkivallan kohteeksi on kuntasektorilla joutunut 16 % ja useita kertoja väkivallan kohteeksi vuoden 2010 aikana on joutunut 10 % kunta-alan työolobarometrin vastaajista. (Ylöstalo, Heikkilä, Suuranäkki, Koivikko, Andersson, Vuoriluoto, Kaartinen & Marttila: 2011: 14.)

Riihimäen kaupungin työsuojelun tavoitteena on turvallisten ja terveellisten työolojen turvaaminen kaupungin koko henkilöstölle. Työsuojelun pääpaino on ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä ja työntekijöitä halutaan kannustaa turvallisiin työtapoihin. Osana Riihimäen kaupungin työsuojelun ennaltaehkäisevää työtä haluttiin kartoittaa kaupungin eri hallinnonalojen työntekijöiden työssä kokemia asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden aiheuttamia uhka- ja väkivaltatilanteita sekä niitä riskejä, joiden koetaan aiheuttavan asiakkaiden tai ulkopuolisten taholta henkilöiden tulevaa uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä. Kartoituksen ohella valmisteltiin myös yleinen ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle kaikkien hallintokuntien käyttöön.

Tässä tutkimuksessa työpaikkaväkivallaksi katsotaan sellaisia uhka- ja väkivaltatilanteita, joissa työntekijä kokee tulleensa uhatuksi joko sanallisesti tai eleillä uhaten, sekä tilanteita, joissa työntekijää vahingoitetaan fyysisesti joko asiakkaan tai jonkin ulkopuolisen henkilön toimesta työntekijän ollessa työtehtävissä. Tutkimuksen avulla halutaan nostaa esiin niitä tekijöitä, joihin puuttumalla ja joita kehittämällä asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta tulleita uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan ennaltaehkäistä.

2 Turvallisuuden ulottuvuuksia

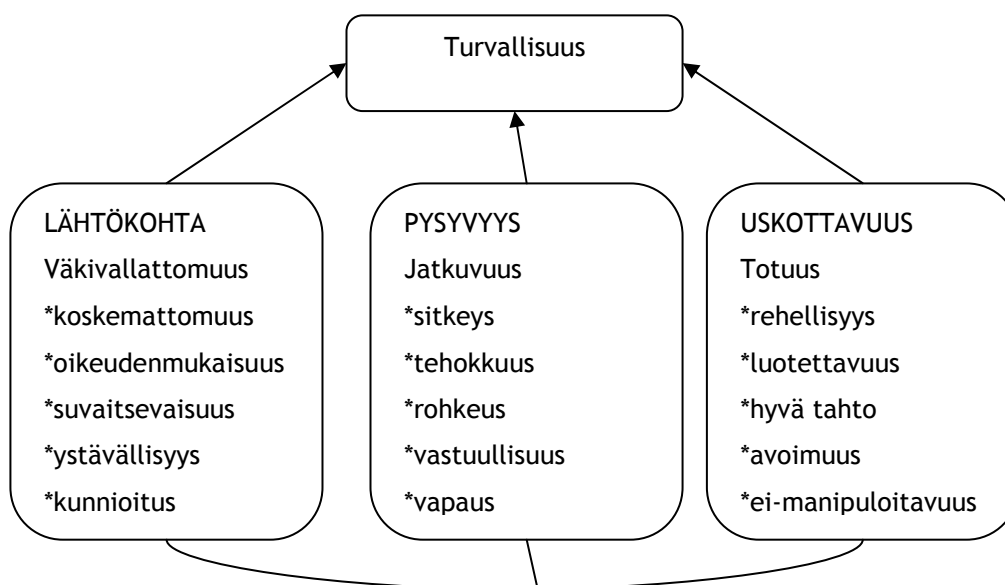
2.1 Turvallisuus käsitteenä

Turvallisuus liittyy ihmisen elämässä hyvin moneen elämänaalueeseen. Tässä tutkimuksessa turvallisuutta tarkastellaan työn näkökulmasta. Turvallisuuden käsitteen määrittelyminen on kuitenkin vaikeaa, vaikka turvallisuuden käsitteen ymmärtäminen puhekielessä ei ole vaikeaa. Turvallisuudesta puhuttaessa muodostuu jokaiselle ihmiselle oma subjektiivinen käsityksensä asiasta. Tieteessä turvallisuuden käsitteen määrittelyminen onkin jo huomattavasti vaikeampaa, sillä turvallisuuden käsite on laaja ja sillä on monia merkityksiä. Turvallisuuden käsitteeseen päinvastaisena ulottuvuutena liittyy turvattomuus, mutta rajanveto turvattomuuden ja turvallisuuden välillä on haastavaa (Rasimus 2002: 18). Turvallisuuden käsitettä käytetään usein määrittelemättömänä ja sen sisältö on riippuvainen käsitteen tarkastelunäkökulmasta (Levä 2003: 31; Simola 2005: 73).

Pentin (2003: 13) mukaan turvallisuutta voidaan kuvata mahdollisuutena henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämiseen. Turvallisuus on myös arvojen säilyttämisen tunnetta ja se on luonteeltaan fyysistä, sosiaalista, henkistä, taloudellista sekä oikeudellista. Turvallista on silloin, kun yksilön tai yhteisön tärkeinä pitämät aineelliset, henkiset ja fyysiset asiat tai niiden saavuttamispyrkimykset eivät ole uhattuna. Turvallisuutta luo se, että olemassa olevalle uhkalle on keinot sen torjumiseksi.

Turvallisuutta arvioitaessa on kyettävä erottamaan subjektiivinen ja objektiivinen turvallisuus sekä turvattomuus. Objektiivinen turvallisuus on tosiasiallista uhkaamattomuutta tai sitä, että on riittävästi keinoja uhkan torjumiseksi. Subjektiivinen turvallisuus on yksilön tai yhteisön kokemus turvallisuudesta, joka on perusteltua silloin, kun se vastaa todellisuutta. Väärää turvallisuutta on se, jos uhkaa ei tunneta ja luotetaan liiaksi turvajärjestelmiin tai jos nähdään olemattomia uhkatekijöitä tai ei luoteta riittäviinkään turvatoimiin. (Pentti 2003: 60.) Yksilön kokemiin subjektiivisen turvallisuuden kokemuksiin työssä saattaa vaikuttaa omat aiemmat kokemukset työtehtävissä mutta myös muiden työyhteisön jäsenten kokemukset työstä sekä median uutisointi työssä tapahtuvista vaaratilanteista. Työssä koetut tai muista yhteyksistä esiin nostetut uhka- ja väkivaltatilanteet saattavat synnyttää pelkoa ja levottomuutta työssä pärjäämisestä.

Pentin (2003: 27) mukaan turvallisuus on ”lähtökohdista valittujen tavoitteiden, toiminnan pysyvyyden ja tekojen uskottavuuden tulos”. Lähtökohtana oleva ongelma jää ratkaisematta, jos pysyvyyttä ja uskottavuutta ei saavuteta. Turvallisuuden välttämätön ehto on väkivallattomuus, johon tulisi turvallisuutta arvioitaessa kiinnittää huomiota.



Kuvio 1. Turvallisuutta selittävä malli (Pentti 2003: 27).

Maslow'n (1970) mukaan ihmisellä on viisi perustarvetta, joita ihminen pyrkii tyydyttämään. Tarpeiden hierarkinen järjestys on: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet, arvonannon tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Näistä tarpeista ensimmäinen eli fysiologiset tarpeet ovat perustavampia tarpeita ja itsensä toteuttamisen tarve on hierarkian huipulla. Maslow'n teorian pääolettamuksena on, että ihmisen perustarpeet pitää tyydyttää ensin, jotta voi kivuta hierarkiaportailta korkeammalle tasolle. Maslow'n tarvehierarkian mukaan turvallisuus nähdään tarpeena, joka on toisella askelmalla hierarkiaportaitossa.

Työssä tarvitaan sekä fyysistä turvallisuutta, kuten työympäristön ja -välineiden turvallisuutta että henkistä turvallisuutta, kuten turvallista työilmapiiriä, jossa ei tarvitse olla peloissaan. Turvallisuutta luo myös tieto työn jatkuvuudesta. (Ojala & Ahonen 2005: 29.)

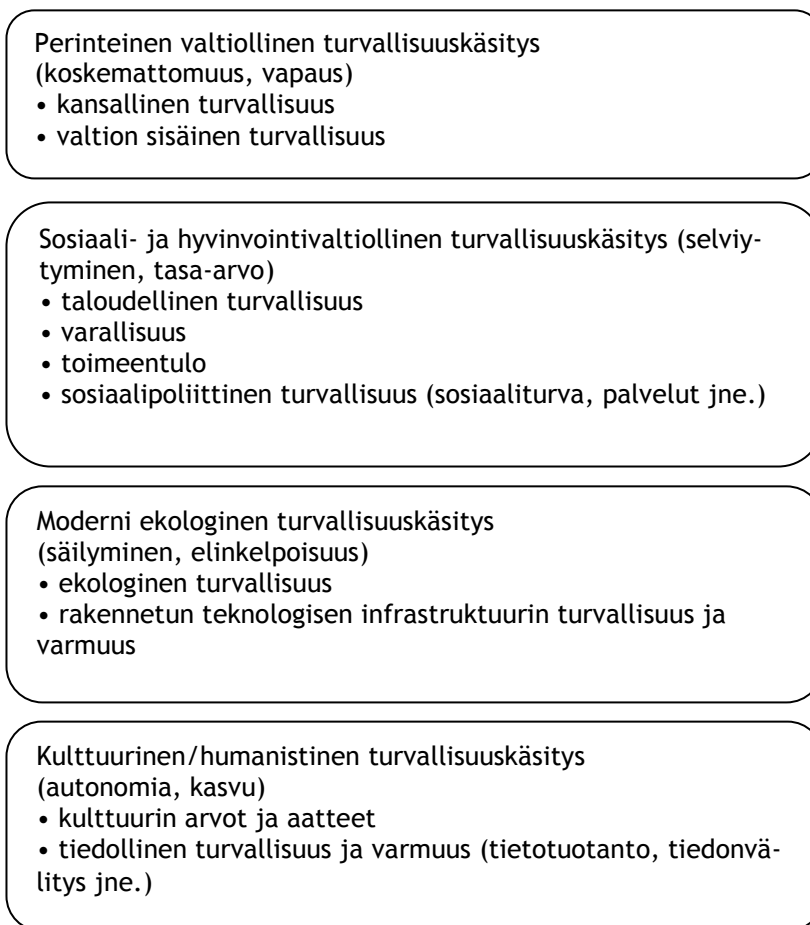
Rasimuksen (2002: 19-23) mukaan turvallisuus syntyy siitä, että elämän perusasiat, kuten ravinto, terveys ja työpaikka, ovat kunnossa. Turvallisuutta tuo myös se, että ei tarvitse kokea uhkaa mielipiteensä, rotunsa, uskontonsa tai sukupuolensa takia. Turvallisuutta voidaan tarkastella ja tutkia joko koko yhteiskunnan, yhteisön tai yksilön näkökulmasta. Inhimillinen turvallisuus liittyy yksilön kaikkiin elämän osa-alueisiin, ja siksi sitä on tarkasteltava jäsentämällä näitä osa-alueita. Inhimillisen elämän alueita jäsentävä laaja turvallisuuskäsite on syytä erottaa kansallisen turvallisuuden käsitteestä.

Niemelä, Kainulainen, Laitinen, Pääkkönen, Rusanen, Ryyänen, Widgrén, Vornanen, Väisänen & Ylinen (1997: 130-131) ovat jäsentäneet turvallisuuskäsitykset neljään luokkaan; perinteinen valtiollinen turvallisuuskäsitys, sosiaali- ja hyvinvointivaltion turvallisuuskäsitys, moderni ekologinen turvallisuuskäsitys sekä kulttuurinen/humanistinen turvallisuuskäsitys.

Perinteisessä turvallisuusajattelussa on kyse valtion tehtävästä suojella kansakuntaa vihollisilta. Tämä turvallisuus on ulko- ja puolustuspoliittista turvallisuutta, jonka tavoitteena on kansallinen vapaus ja itsenäisyys sekä globaalilla tasolla maailmanrauha. Valtion toisena tehtävänä on sisäisen järjestyksen ylläpitäminen sekä kansalaisten fyysisen koskemattomuuden sekä oikeuksien suojaaminen. Tämä on sisäpolitiikan piiriin kuuluvaa turvallisuuspolitiikkaa ja järjestyksenpitoa, joka äärimilleen vietynä voi johtaa poliisivaltioon ja oikeassa mittakaavassa toteutuu oikeusvaltiona, jossa noudatetaan järjestystä. Kansalaisten kannalta perinteisessä turvallisuudessa on kyse siitä, että heidän fyysinen terveytensä ja turvallisuutensa ei ole uhattuna. Turvallinen yhteiskunta on sellainen, jossa riski joutua väkivallan ja rikosten uhriksi on pieni ja jossa kansalaisten vapaus ja turvallisuus oikeudet voivat toteutua. (Niemelä ym. 1997: 130-131.)

Suomessa sosiaalisen turvallisuuden ajatus on esiintynyt laajana. On myös todettu, että kollektiiviset ja taloudelliset keinot eivät voi tyydyttää kaikkia yksilöiden turvallisuuteen liittyviä tarpeita. Sosiaalinen turvallisuus on nähty yhteiskuntapolitiikan tavoitteena. Aineellisen (sosiaalisen) turvallisuuden ohessa on korostettu myös henkistä turvallisuutta. Sosiaalisen turvallisuuden nimissä on voitu perustella monia asioita. Ne koskevat kansallisella ja kansainvälisellä tasolla yhteiskunnalliseen kiinteyteen, yhtenäisyyteen ja rauhaan liittyviä pyrkimyksiä, joilla on tarkoitus turvata yksilöiden hyvinvointia, tarpeiden tyydytystä sekä tasa-arvoa. Kulttuurinen, humanistinen turvallisuusajattelu koskee inhimillistä elämän- ja maailmankatsomusta, jäsentynyttä uskomus- ja arvomaailmaa sekä psykologista henkistä turvallisuutta. Tämä on turvallisuutta siinä mielessä, että kyse on ihmisarvosta ja ihmisen kunnioittamisesta itseisarvona. Tämä turvallisuusajattelu merkitsee inhimillistä, toisista välittävää sekä erilaisuuden sallivaa kulttuuria. (Niemelä ym. 1997: 132-133.)

Moderni, ekologinen turvallisuusajattelu on kääntänyt ihmisen ja luonnon välisen käsityksen uuteen muotoon. Kun ennen on ollut kyse siitä, miten ihminen hyödyntää maata ja luontoa, kysytään nyt, mitä haittaa ihmisen toiminnasta ympäristölle on. Yhteiskunnan teollistuminen ja teknistyminen ovat merkinneet uudenlaisia turvallisuusriskejä, ja modernia teollistunutta yhteiskuntaa on luonnehdittu riskiyhteiskunnaksi. (Niemelä ym. 1997: 134.)



Kuvio 2. Turvallisuuskäsitykset (Niemelä ym. 1997: 130).

Vornasen (2000: 38) mukaan turvallisuus voidaan jakaa kognitiiviseen, emotionaaliseen, sosiaaliseen, poliittiseen, moraaliseen ja eksistentiaaliseen ulottuvuuteen. Kognitiivisen tason turvallisuuteen kuuluvat tiedostamamme riskit ja uhkat, kun taas emotionaalisesti koettavaan ulottuvuuteen kuuluvat turvallisuuden tunnetta horjuttavat pelot ja ahdistus. Sosiaalisen tason turvallisuus liittyy kiintymykseen sekä sosiaalisiin suhteisiin.

Ihmisen henkilökohtainen eli yksilöllinen turvallisuus kuuluu Suomen perustuslaissa säädettyihin yksilön perusoikeuksiin. Yksilön henkilökohtaiseen turvallisuuteen on liitetty usein taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia. Oikeutta turvallisuuteen on myös verrattu ihmisoikeuteen. Turvallisuus on rinnastettu myös fyysiseen, sosiaaliseen, taloudelliseen, henkiseen sekä elinympäristöön liittyvään hyvinvointiin. Yksilön kokema turvallisuuden tunne on aito ja oikea riippumatta siitä, mikä sen aiheuttaa. (Juntunen, Nurmi & Stenvall 2009: 21.)

Valtiovalta on myös panostanut sisäisen turvallisuuden kehittämiseen yhteiskunnassa. Sisäasianministeriön sisäisen turvallisuuden määritelmän mukaan turvallisuudella ”tarkoitetaan sellaista yhteiskunnan tilaa, jossa jokainen voi nauttia oikeusjärjestelmän takaamista oikeuksista ja vapauksista sekä turvallisesta yhteiskunnasta ilman rikollisuudesta, häiriöistä, onnettomuuksista ja suomalaisen yhteiskunnan taikka kansainvälistyvän maailman ilmiöistä tai muutoksista johtuvaa pelkoa tai turvattomuutta” (Turvallinen elämä jokaiselle 2008: 5).

Levä (2003: 31-33) lähestyy turvallisuutta kahden näkökulman kautta. Toinen on turvallisuus ominaisuutena ja toinen turvallisuus toiminnallisena tavoitteena. Levä liittää turvallisuuden ominaisuutena fyysiseen työympäristöön ja tekniikkaan, ihmisten toimintaan, käyttäytymiseen sekä henkiseen kokemiseen tai tiedostamiseen. Olennaista turvallisuuden hallinnan ja kehittämisen kannalta on, että vain niitä tiedostettuja vaaroja ja riskejä voidaan ehkäistä ja hallita. Turvallisuuden käsitteen toiminnallisena tavoitteena Levä kiteyttää kolmeen eri näkökulmaan. Ensimmäisen näkökulman mukaisesti pyrkimyksenä on estää onnettomuudet tai suojella vaaroilta teknisin ratkaisuin tai säännöin, jotka koskevat työntekijän toimintaa. Toisen näkökulman mukaan pyrkimyksenä on ehkäistä onnettomuudet tunnistamalla ja poistamalla vaaroja ennalta sekä vaikuttaa ihmisten ja organisaation tietoihin, taitoihin ja toimintatapoihin. Kolmantena näkökulman mukaan pyrkimyksenä on päämäärätietoisella ja tavoitteellisella johtamisella sekä kehittämistyöllä edistää hyvinvointia ja ympäristön tilassa tapahtuvia myönteisiä muutoksia.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on lähestyä turvallisuutta työssä yksilön subjektiivisen kokemuksen ja toiminnallisen tavoitteen kautta. Tarkoituksena on kartoittaa henkilöstön esiin nostamia työn riskejä sekä tuoda tietoa organisaatioon, jotta työssä asiakkailta työntekijään kohdistuvia uhka- ja väkivaltatilanteita voitaisiin ennalta estää. Tutkimuksessa riskit liittyvät työn päivittäiseen luonteeseen. Tarkastelukohteina ovat työntekijöiden subjektiiviset näkemykset työn riskeistä. Asiakkaiden taholta työntekijään kohdistuvat riskit, esimerkiksi päihitteiden käyttäjät asiakkaina ja fyysisen työympäristö, ovat olemassa olevia toiminnallisia riskejä. Lisäksi on joukko sellaisia tekijöitä, jotka saattavat muodostua riskiksi joissain tilanteissa, esimerkiksi kiireinen työtahti, vuorotyö, yksintyöskentely, jotka voivat johtaa virheisiin ja muodostua tätä kautta riskeiksi.

Simola (2005: 71) tarkastelee turvallisuutta erilaisista näkökulmista. Haittaa tai vahinkoa aiheuttavan vaaran poissaolo voidaan määritellä turvallisuudeksi. Suppeimmillaan Simolan mukaan turvallisuus määritellään kohteen tai järjestelmän ominaisuudeksi, ”joka kuvaa toimintaa hyväksyttävien vähin vahingoin”. Kun riskit ovat hyväksyttävällä tasolla, voidaan tilannetta kutsua turvallisiksi. Vaarallisuutta voidaan taas kuvata organisaatio- tai tehtäväkohtaisella riskinkäsittelyllä, sillä jokainen työympäristö, järjestelmä tai työtehtävä on jossain määrin vaarallinen.

Turvallisuuden käsitteeseen liittyy läheisesti turvattomuus. Eräsaari (2002: 22) määrittelee turvallisuutta turvattomuuden vastakäsitteenä. Eräsaaren mukaan turvallisuutta on vaikea saavuttaa, koska ei voida tietää kuinka turvaton olisi riittävän turvallista. Rasimuksen (2002: 24) mukaan turvattomuudessa ihmisen peruspyrkimys turvallisuuteen on uhattuna.

Turvallisuudessa on kyse sisäisten hyvien asioiden, koetun hyvinvoinnin ja hyvän (turvallisen) olon jatkuvuudesta. Kyse on siis olotilasta, joka ilmenee sisäisenä kokemuksena, jolloin turvallisuus on rauhaa, tasapainoa, levollisuutta ja hyvää oloa. Turvattomuus on taas koettua turvattomuutta, jolla on jonkinlainen yhteys ulkoihin ja todellisiin riskeihin, uhkiin ja vaaroihin. (Niemelä ym. 1997: 20.)

Niemelän ym. (1997: 136-140) turvallisuuden ja turvattomuuden ulottuvuuksien käsitteellistämisen edellä esitetyn Niemelän ym. mallin mukaan lähtee liikkeelle poliittisesta turvallisuudesta. Laajaa turvallisuusajattelua voidaan kiteyttää seuraavien tavoitteiden mukaisesti.

Poliittinen turvallisuus (turvattomuus)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ yhteisön puolustaminen ulkoisia ja sisäisiä vaaroja/ uhkia vastaan
Sosiaalinen, taloudellinen turvallisuus (turvattomuus)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ taloudellinen turvallisuus/turvattomuus ➤ työhön ja työllisyyteen liittyvä turvallisuus/turvattomuus
Moderni, ekologinen ja teknologinen turvallisuus (turvattomuus)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ globaaliseen ympäristöön liittyvä turvallisuus (turvattomuus) ➤ tekniseen, rakennettuun ympäristöön liittyvä turvallisuus (turvattomuus) ➤ asumiseen ja asuinympäristöön liittyvä turvallisuus (turvattomuus)
Henkinen, kulttuurinen turvallisuus (turvattomuus)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ yksilön suojelu turvaamalla mm. sanan- ja ilmaisuvapaus ➤ yksilön tiedonsaannin ja avoimen tiedonvälityksen turvaaminen ➤ yksilön tiedontarpeen turvaaminen
Sosiaalinen, ihmissuhdeturvallisuus (turvattomuus)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ yksilön suojelu koti-, perhe- ja kouluväkivallalta, ihmissuhderistiriidoilta, väkivallalta työelämässä
Terveyttä ja työkykyä koskeva turvallisuus (turvattomuus)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ yksilön suojeleminen terveyttä uhkaavilta vaaroilta ja riskeiltä

Kuvio 3. Sosiaalinen turvallisuuden (turvattomuuden) ulottuvuuksia (Niemelä ym. 1997: 136-139).

Niemelän ym. esittämässä laajassa turvallisuusulottuvuuksien käsitteellistämässä turvallisuusajattelu läpäisee koko ihmisen elämän kaikki alueet. Sosiaalinen, ihmissuhdeturvallisuus nostaa esiin yksilön suojelun väkivallalta työelämässä ja terveyttä ja työkykyä koskeva turvallisuus sisältää yksilön suojelemisen terveyttä uhkaavilta vaaroilta ja riskeiltä. Nämä molemmat ovat näkökulmia, joita tässä työssä halutaan tuodaan esille yksilön subjektiivisen kokemuksen myötä.

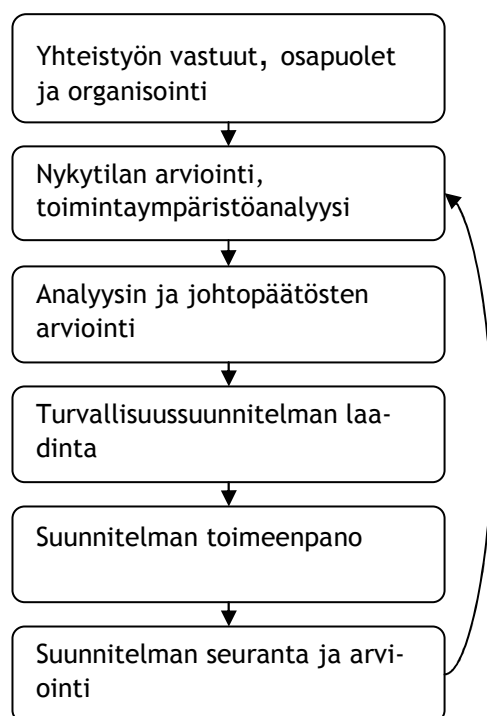
2.2 Turvallisuussuunnittelu

Sisäasiainministeriön julkaisun mukaan viranomaisten välinen yhteistyö paikallistasolla voidaan jakaa kahteen tasoon. Ensimmäinen liittyy tavallisesti yksittäistapauksiin ja on satunnaista ja reagoivaa, kuten perinteinen kahden välinen kenttä- ja katutason yhteistyö. Toinen muoto on paikallistasoinen monen toimijan strateginen ja kokonaisvaltainen yhteistyö. Yhteistyön tavoite on paikallisen turvallisuuden parantaminen ja sitä ohjataan turvallisuussuunnittelun avulla. Näin koordinoidaan ja kootaan katutason yhteistyötä, varmistetaan sen jatkuvuus ja jaetaan vastuuta turvallisuudesta ja rikollisuuden ehkäisystä. (Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen 2006:1.)

Vuonna 1999 valtioneuvosto hyväksyi kansallisen rikosentorjuntaohjelman, turvallisuustalokoot, jonka tavoitteena oli luoda yhteinen toimintapolitiikka turvallisuuden lisäämiseksi sekä rikollisuuden vähentämiseksi. Ohjelman tavoitteena oli, että kaikkiin kuntiin laaditaan rikosentorjuntaohjelmat. Kunnat liittivät rikosentorjuntatyön useimmiten laajemmin kuntalaisten turvallisuuteen ja hyvinvointiin tähtäävään työhön. Tämän vuoksi kuntien toimintastrategiat ovat nimeltään useimmiten turvallisuussuunnitelmia. Turvallisuuden ylläpitämisessä ja edistämässä painottuu entistä enemmän ennalta ehkäisevä toiminta, jota voidaan tarkastella sekä laadullisesta, että taloudellisesta näkökulmasta. Hyvä turvallisuustilanne vähentää myös poikkeuksellisten riskien toteutumista ja varmistaa tarkoituksenmukaisen toiminnan mahdollisten riskien toteutuessa. (Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen 2006: 2-9.)

Sisäasiainministeriön sisäisen turvallisuuden ohjelmassa paikallisen turvallisuussuunnittelun tavoitteena on parantaa turvallisuutta vähentämällä onnettomuuksien, tapaturmien, rikosten ja häiriöiden määrää ja lisätä turvallisuuden tunnetta. Turvallisuussuunnittelua johtaa kunnan johto yhdessä poliisitoimen ja alueellisen pelastustoimen johdon kanssa yhteistyössä järjestöjen ja elinkeinoelämän edustajien kanssa. Työ käynnistetään turvallisuustilanteen analyysillä, jonka jälkeen tehdään turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma sisältää tavoitteet paikallisen turvallisuuden parantamiseksi, käytännön toimenpiteet ja vastuutahot. (Turvallinen elämä jokaiselle 2008: 20.)

Turvallisuussuunnittelun onnistumiseksi kaikilla osapuolilla tulee olla yhteinen näkemys toiminnan tavoitteista ja työn eri vaiheista. Turvallisuussuunnittelun tulee olla kokonaisuudessaan hallittu prosessi, jossa prosessin eri osat tukevat toisiaan ja johtavat luontevasti seuraavaan prosessin vaiheeseen. (Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen 2006: 12.)



Kuvio 4. Turvallisuussuunnittelu prosessina (Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen 2006).

Paikallisesti tehtävän toimintaympäristön analyysin sekä riskikartoituksen tuloksena havaitaan turvallisuuden kannalta merkittävät ongelmat ja ilmiöt, jotka tulee ottaa turvallisuussuunnittelun kohteeksi ja liittää turvallisuussuunnitelmaan. (Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen 2006: 11.)

2.3 Riskien hallinta osana työn turvallisuutta

Riski esiintyy tämän päivän yhteiskunnassa erilaisissa tilanteissa ja eri asiayhteyksissä. Arkielämässä sanaa käytetään tarkoittaen ei-toivotun tapahtuman todennäköisyyttä tai epävarmuuden kuvaamisessa jossakin toiminnassa. Riskilajeja voidaan erottaa olevan useita ja osa niistä on päällekkäisiä. Yritysmailmassa on käytetty perinteisesti jakoa vahinko- ja liikeriskeihin. Näiden lisäksi voidaan mainita muun muassa henkilö-, kuljetus-, sopimus-, vastuu-, ympäristö-, rikos-, palo-, tuote-, projekti-, keskeytys- ja tietoriskit. Toinen tapa jakaa riskejä on strategisten ja operatiivisten riskien välillä. (Flink, Reiman & Hiltunen 2007: 21-25.)

Riskit voidaan erotella objektiivisiin ja subjektiivisiin riskeihin. Objektiivinen riski on käsite, joka määritellään tilastollisesti onnettomuusvaaran perusteella. Sitä voidaan mitata ilman kokemusten tarkastelua. Subjektiivinen riski tarkoittaa ihmisten omaa käsitystä riskeistä. (Salmela 2010: 8.) Subjektiivinen riski on yksilön inhimillisen kokemusten, uskomusten sekä arvostuksen ominaisuus. Käytännössä on hankalaa erottaa subjektiivinen sekä objektiivinen riski. Riskin kokemukselle on erilaisia ulottuvuuksia, kuten mahdollisuus riskin havainnointiin, riskin pelottavuus, laajuus sekä mahdollisuus hallita tai vähentää sitä. (Niemelä ym. 1997: 15.) Riskeissä voidaan erottaa koettu riski, joka viittaa riskin tunneperäiseen kokemiseen eli pelottavuuteen. Havaittu riski puolestaan kuvaa sitä, miten havaitsemme ja jäsennämme riskit. (Salmela 2010: 8.)

Riskien arviointi ja hallinta ovat osa työpaikan turvallisuustoimintaa, sillä työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan vastuulle kuuluu työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen työssä. Työnantajan on huolehdittava työn turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä sekä kehittämisestä työpaikalla. Toteutuksessa on huomioitava myös työntekijän henkilökohtaiset edellytyksiin liittyvät seikat työnantajan velvollisuutena on tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta sekä selvittää vaarat ja niiden vaikutukset.

Työpaikan turvallisuustoiminnan osana työnantajan vastuulle kuuluu väkivallan uhkan selvittäminen ja väkivaltilanteisiin puuttuminen. Barronin (2002: 158) mukaan väkivallan ilmenemisen riskitekijöitä ovat rahan käsittely, hoivaan, neuvontaan tai koulutukseen liittyvät työtehtävät, työskentely juopuneiden henkilöiden kanssa tai työskentely yksin sekä työskentely valvontatehtävissä. Mayhew (2002: 24) näkee neljä riskitekijää, jotka edesauttavat väkivallan ilmenemistä; rahaan liittyvät tekijät (rahan käsittely), työntekijöiden määrään liittyvät (vähän työntekijöitä), iltaisin ja yöaikaan tapahtuva työ sekä asiakkaan ja työntekijän kanssakäymiseen liittyvät riskit. Saarelan ym. (2009: 8) mukaan työväkivallan riskiä voivat lisätä asiakaspalvelu- ja hoitotyö sekä kontrollointi- ja valvontatyö, rahan, lääkkeiden, alkoholin tai muun halutun tavaran hallussapito tai varastoiminen, työskentely yksin tai pieni henkilöstömäärä, työskentely myöhään yöllä tai aikaisin aamulla sekä työpaikan sijainti. Eri aloilla väkivaltaongelmat ovat kuitenkin erilaisia.

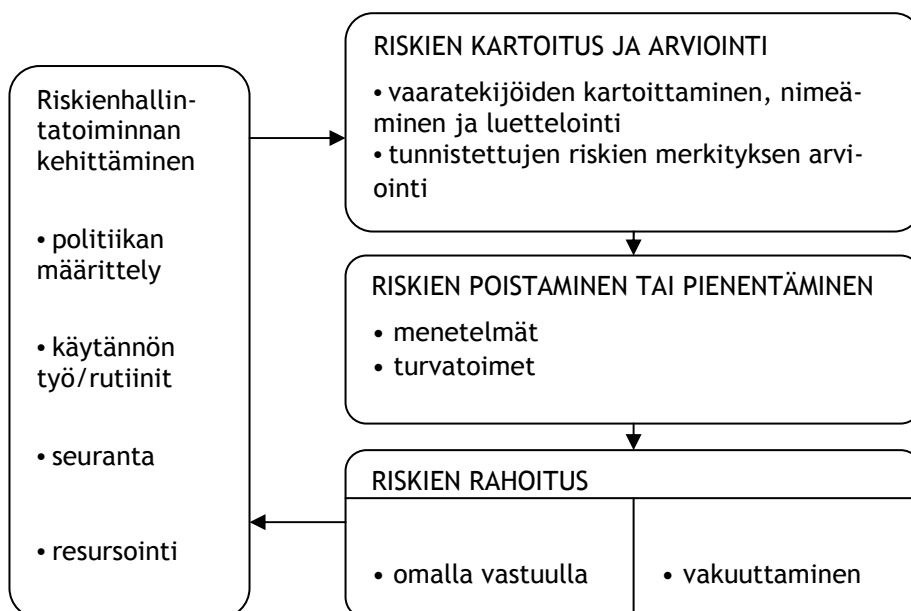
Riskienhallinta on prosessi, jonka tärkein vaihe on riskien kartoitus ja arviointi. Vaaratekijöitä voidaan selvittää erilaisin menetelmin, kuten työpaikkatarkastuksilla, kyselyillä ja dokumentoimalla vaara- ja uhkatilanteita. Riskien arvioinnin perusteella päätetään, millä tavoilla riskit poistetaan tai millä tavoin niitä voidaan pienentää. Riskienhallintaprosessia johdetaan määrittelemällä riskienhallintastrategia, toimeenpanemalla strategian edellyttämät työtavat ja -käytännöt käytännön työssä, huolehtimalla strategian toimeenpanon vaatimista resursseista mukaan lukien väkivaltilanteiden jälkihoito, seuraamalla ja arvioimalla strategian toteutusta

ja kehittämällä riskienhallintajärjestelmää arvioinnin perusteella. (Antikainen-Juntunen 2007: 27.)

2.4 Riskien hallinta kunnassa

Kunnassa systemaattinen riskienhallinta on toimintaa, jonka avulla kunnan uhkana olevat riskit saadaan saman tavoitteellisen suunnittelun piiriin. Kunnan ottaessa riskienhallinnan osaksi toimintojaan, tavoitteena on suojautuminen riskeiltä ennaltaehkäisevien toimenpiteiden avulla. Alussa toimenpiteet kohdistetaan suuriin riskeihin, mutta lopullisena tavoitteena on suojautuminen myös pienten riskien varalta. (Enberg 2002: 8.)

Kunnan toimintaan liittyy liike- ja vahinkoriskejä. Vahinkoriskejä ovat muun muassa henkilöriskit, jotka toteutuessaan aiheuttaa kunnalle aineellisia vahinkoja, henkilövahinkoja sekä häiritä toimintaa tuntuvasti. Riskien tunnistaminen edellyttää tietoista riskienhallintapolitiikkaa, johon kuuluvat tärkeänä osana systemaattiset riskikartoitukset ja niiden toteutumisen todennäköisyyden arvioiminen. Vasta kun riskit on tunnistettu ja arvioitu, voidaan ryhtyä pohtimaan eri riskienhallintakeinoja. Kunta on usein alueensa suurin työnantaja, joten henkilöriskit ovat kunnan toiminnassa merkittävin riskialue. Toisaalta kuntien toiminnan erityispiirteenä on suuriin ihmisryhmiin kohdistuva toiminta mm. opetus-, sosiaali- ja terveystoimessa, kuten myös suurten joukkotilaisuuksien järjestäminen. (Enberg 2002: 8-10.) Työssä tapahtuvat asiakkailta tulevat uhka- ja väkivaltatilanteet aiheuttavat toteutuessaan henkilöriskin, joten myös näiden tilanteiden tunnistamiseen ja arvioimiseen tulee kiinnittää huomioita.



Kuvio 5. Suunnitelmallisen riskienhallinnan osa-alueet (Enberg 2002: 11).

Väkivallan uhkaan varautuminen on otettava huomioon, kun tehdään vaarojen ja riskin kartoitusta. Väkivallan uhan hallinta alkaa sen tiedostamisesta. Uhka- ja väkivaltariskit voidaan kartoittaa osana muuta riskien arviointia tai erillisenä arviona. Toimenpiteet turvallisuuden lisäämiseksi voivat liittyä muun muassa työtapoihin tai -järjestelyihin, fyysisen työympäristön tilajärjestelyiden parantamiseen, asiakkaiden opastukseen ja vastaanoton järjestelyihin, tekniseen varautumiseen, valvontaan, koulutukseen ja jälkihuoltoon. Ennaltaehkäisyyn kannalta on tärkeää kiinnittää huomioita myös omiin työtapoihin. (Puumi 2009: 5-15 ja 30-32.)

3 Työtehtävissä kohdattu väkivalta

3.1 Väkivalta turvallisuutta horjuttamassa

Maailman terveysjärjestön WHO:n käyttämän määritelmän mukaan väkivalta on fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön. Väkivalta voi määritelmän mukaan johtaa hyvin todennäköisesti fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen tai jopa kuolemaan. WHO:n määritelmän mukaan väkivalta yhdistetään nimenomaan itse tekoon eikä sen lopputulokseen. (Krug ym. 2005: 21-23.)

Sisäisen turvallisuuden ohjelman tavoitetilana on, että Suomi on Euroopan turvallisimma maa vuoteen 2015 mennessä. Tavoitteen saavuttamiseksi hallitus määrittää sisäisen turvallisuuden ohjelmassa poikkihallinnollisia tavoitteita, strategisia linjauksia sekä toimenpiteitä, joita eri hallinnonalat toteuttavat. Eräänä uhkana tulevaisuudessa ohjelmassa nähdään väkivallan määrän kasvaminen väkivaltaan turtumisen, eriarvoisuuden lisääntymisen, lähisuhdeväkivallan lisääntymisen, humalahakuisen kulttuurin sekä teknologian kehityksen seurauksena. Teknologian kehitys luo uusia väkivallan tekemuotoja, kuten esimerkiksi internetissä tapahtuva häirintä, kiusaaminen ja seksuaalinen hyväksikäyttö. Näiden ilmiöiden ennalta ehkäisy ja torjunta ovat vaikeita ennustettavuuden puutteen vuoksi. Teknologian kehitys saattaa myös johtaa sosiaalisten kontaktien heikkenemiseen ja sitä kautta yhteisöllisyyden katoamiseen, joka taas voi lisätä väkivallan määrää. (Turvallinen elämä jokaiselle: 5-9.) Tänä päivänä ympäröivästä yhteiskunnasta nousee monenlaisia uhkia. Rikosten seuraukset sekä niiden vaikutukset tulee ottaa huomioon väkivaltarikollisuuden uhkiin liittyvässä keskustelussa ja päätöksenteossa. Nykyinen tilanne tulee tunnistaa myös organisaatioissa, sillä väkivallan uhka on todellinen ja asiakkaiden käyttäytymisen arvaamattomuus tuo siihen oman lisänsä. (Rasimus 2002: 33.) Rajanveto väkivallan lievempien muotojen välillä on kuitenkin ongelmallista. Jos väkivallasta ei jää fyysisiä jälkiä, se jää helposti ilmoittamatta ja tunnistamatta.

Sisäisen turvallisuuden ohjelmassa on luotu seuraavia strategisia linjauksia väkivallan vähentämistyölle; ”väkivaltaan puututaan ennakoivasti, väkivaltaa koskeva tieto ohjaa ja perustelee toiminnan kehittämistä, lainsäädäntö ja sen soveltaminen vaikuttaa ennalta estävästi, muokkaa asenteita väkivaltaa vastaan ja mahdollistaa nykyistä tehokkaamman puuttumisen väkivaltilanteisiin. Palvelu- ja yhteistyörakenteet toimivat siten, että uhri saa asianmukaisen ja oikea-aikaisen avun alueellisten toimintamallien mukaisesti. Osaaminen ja yhteistyötaitojen kehittyminen näkyvät väkivaltatyön ohjaamisessa ja johtamisessa, palvelujärjestelmässä ja alueellisissa toimintamalleissa sekä työntekijöiden ja kansalaisten toiminnassa. Arjen turvallisuuspolitiikkaa ohjataan kansallisin yhteistyörakentein.” (Turvallinen elämä jokaiselle 2008: 32). Ennaltaehkäisevä toiminta on merkityksellistä myös työpaikoilla tapahtuvien väkivaltilanteiden vähentämisen näkökannalta.

Väkivaltaa määriteltäessä sitä voidaan tarkastella myös rikosoikeudellisena tekona. Kunnassa päättäjien, virkamiesten tehtävänä on tehdä päätöksiä, jotka ovat asiakkaan kannalta myönteisiä tai epäsuotuisia. Viljanen (2006: 631-632) selvittää virkamiehen väkivaltaisen vastustamisen käsitettä rikoslain puitteissa. Rikoslain 16 luvun 1 §:ssa edellytetään virkamiehen väkivaltaisessa vastustamisessa olevan kysymys väkivallan käyttämisestä tai sillä uhkailusta. ”Virkamiehen väkivaltaiseen vastustamiseen syyllistyy se, joka käyttää tai uhkaa käyttää väkivaltaa pakottaakseen virkamiehen tekemään tai tekemättä jättämään julkisen vallan käyttöä sisältävän virkatoimen.” Useimmiten virkamiehen väkivaltainen vastustaminen kohdistuu välittömästi virkamieheen, mutta väkivalta voi kohdistua virkamieheen myös välillisesti kohdistamalla teko virkamiehen käyttämiin välineisiin.

Virkamiehen uhkaaminen väkivaltaa käyttämällä voi täyttää rikoslain 16 luvun 1-2 §:n tunnusmerkistön. Uhkaus voidaan ilmaista suullisesti, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostin välityksellä tai tekstiviestillä. Uhkaus voi olla myös ampuma-aseella kohti osittaminen. Väkivallan käyttämisellä uhkauksessa on kyse silloin, kun tekijä ilmoittaa sanallisesti aikovansa esimerkiksi lyödä tai ampua. Väkivallan käyttäminen ja sillä uhkaamisen rajanveto on vaikeaa, sillä esimerkiksi fyysisellä väkivallalla uhkailu voidaan katsoa henkiseksi väkivallaksi. (Viljanen 2006: 638-639.)

Jeff Hearn (1999: 252) pohtii väkivallan määrittelyä neljästä näkökulmasta: 1) väkivalta on fyysistä tai se sisältää väkivallan tekijän tai tekijöiden fyysistä voiman käyttöä, 2) väkivallan tarkoituksena on vahingoittaa yksilöä, ympäristöä tai omaisuutta, 3) väkivaltaa on se, minkä kohde kokee loukkaavaksi tai vahingolliseksi sekä 4) väkivaltaa ovat sellaiset teot ja toiminnot tai tapahtumat, jotka jokin kolmas osapuoli on nimennyt väkivallaksi (esimerkiksi laillinen esivalta).

Työssä tapahtuvan väkivallan määrittely ei ole yksiselitteistä käsitteen monimerkityksellisyyden vuoksi. Tässä tutkimuksessa otetaan huomioon myös se väkivalta, jonka kaupungin palveluksessa oleva henkilö kokee työssä vahingolliseksi. Henkilöiden kokemukset ovat subjektiivisia, ja se mikä toiselle on loukkaavaa tai vahingollista, saattaa olla toiselle vain normaali, tilanteeseen liittyvä tapahtuma. Joissakin työtehtävissä myös saatetaan tottua uhkan läsnäoloon, eikä kaikkia tilanteita pidetä vaaraa aiheuttavina tai uhkaavina, kun taas toisessa työtehtävissä samankaltainen käyttäytyminen aiheuttaa tunteen väkivallan kokemuksesta. (vrt. Pentti 2003:60.)

3.2 Työpaikkaväkivalta

Työpaikkaväkivalta kuuluu lakisääteisen tapaturmavakuutuslain mukaan korvattaviin vahinkoihin, jolloin se luokitellaan tapaturmaksi. Sisällöllisesti kyse on kuitenkin väkivallasta (Heiskanen 2002: 41).

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, jossa työntekijöitä vahingoitetaan fyysisesti, työntekijää uhkaillaan tai loukataan sanallisesti työssä tai työhön liittyvissä olosuhteissa. (Wilkinson & Peek-Asa 2003: 658; Barron 2002: 154.) Barron (2002: 154) lisää myös määritelmään työpaikalla ilmenevän rasistisen sekä seksuaalisen häirinnän. Työpaikkaväkivaltaa voi myös olla sellainen uhkaava tai loukkaava käyttäytyminen, joka on yhteydessä työntekijän työhön tai ammatilliseen asemaan, mutta tapahtuu työpaikan ulkopuolella (Puumi 2009: 3). Työpaikkaväkivalta voi vaarantaa työntekijän terveyden ja hyvinvoinnin (Isotalus & Saarela 2007: 6). Työpaikkaväkivallalla saattaa olla ennakoimattomat seuraukset ja haitalliset vaikutukset, jotka kestävät pitkään. Fyysisiltä seuraamuksiltaan useimmat väkivaltatapahtumat ovat lieviä, mutta yksittäisen työntekijän henkinen jaksamisen ja hyvinvointi saattaa joutua kovalle koetukselle, jolloin tilanteesta voi kehittyä suuri kuormitus- ja stressitekijä. Uhka fyysisestä väkivallasta voi olla vaikutuksiltaan yhtä vahingoittava ja stressaava kuin varsinainen fyysinen hyökkäys. (Rasimus 2002: 37.)

Isotaluksen (2002: 15-16) mukaan työpaikkaväkivalta voi olla fyysistä väkivaltaa. Fyysinen väkivalta loukkaa kohteen fyysistä koskemattomuutta. Työpaikkaväkivalta voi olla myös väkivallalla uhkailua sanoin tai elein. Sanallinen nöyryyttäminen, mitätöinti ja haukkuminen ovat henkistä väkivaltaa. Työpaikkaväkivalta voidaan määritellä myös sen perusteella, kuka on väkivallan tai väkivallan uhkan aiheuttaja. Uhkaaja tai tekijä voi olla täysin ulkopuolinen, palvelun saaja tai työpaikan sisäinen henkilö. Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino (2009) jakavat työpaikkaväkivallan karkeasti kahteen luokkaan: fyysiseen väkivaltaan sekä väkivallan uhkaan.

Heiskanen (2002: 41) mainitsee työpaikkaväkivallan jaotteluna työpaikan sisäisen tai työpaikan ulkopuolisen väkivallan. Wilkinosonin & Peek-Asan (2003: 662) mukaan työpaikkaväkivalta voidaan luokitella neljään tyyppiin: 1) rikollislähtöinen (criminal intent), jolloin tekijällä ei ole mitään suhdetta työntekijöihin tai kyseessä olevaan työhön. Tekijä usein syyllistyy rikokseen, ennen kuin käyttää väkivaltaa, esimerkkinä ryöstö 2) asiakasväkivalta (customer or client), jolloin tekijällä on jokin suhde työn kautta työntekijöihin tai työhön. Tekijän väkivaltaisuus tulee ilmi hänen työtä koskevan kanssakäymisen aikana 3) työntekijäväkivalta (worker on worker): tekijä on työntekijä tai entinen työntekijä, joka uhkaa tai käy muiden tai entisten työntekijöiden kimppuun 4) ihmissuhdeväkivalta (personal relationship): tekijällä ei ole suhdetta työhön, mutta hänellä on henkilökohtainen kontakti johonkin työpaikalla olevaan henkilöön, josta tulee väkivallan uhri.

Bowie (2002: 6) käyttää työpaikkaväkivallan luokittelussa termejä tunkeutuva väkivalta (in-trustive violence), asiakasväkivalta (consumer-related violence), ihmissuhdeväkivalta (relationship violence) ja organisatorinen väkivalta (organizational violence). Mayhew (2002: 24-31) luokittelee työpaikkaväkivallan muodot ulkoisiin uhkiin (external threats), asiakkaista joh-tuvaan (client initiated), sisäiseen (internal) ja organisaatioon perustuvaan (organizationally based or systemic). Heiskasen (2002: 40) mukaan tunnettu luokitus on Californian Division of Occupational Health and Safety'n (OHS) laatima, jossa työpaikkaväkivaltilanteet luokitellaan työpaikalle tunkeutumiseen, työntekijän, kuluttajan, potilaan tai asiakkaan tai potilaan väliseen väkivaltaan, läheissuhdeväkivaltaan sekä organisaation tuottamaan väkivaltaan.

Työpaikoilla ulkoinen väkivalta liittyi aiemmin lähinnä työtehtäviin, jossa käsiteltiin rahaa. Ulkoiseen väkivaltaan voi kuitenkin liittyä myös muita näkökulmia, joita on otettava huomioon. Väkivalta voi liittyä sabotaasiin, kidnappauksiin tai terrorismiin. Väkivalta voi myös liittyä psyykkisesti sairaisiin tai huumaa-avien aineiden vaikutuksen alaisena oleviin, jotka esimerkiksi vastustavat voimakkaasti julkisista tiloista poistumista. Yksi ulkoisen väkivallan muoto voi liittyä organisaation voimakkaaseen vastustamiseen, sillä organisaation toimintatapaa ei hyväksytä. (Bowie 2002: 6-7.) Saarela ym. (2009: 32) kuvaavat myös ulkoisen väkivallan tekijöinä huumaa-avien aineiden käytön ja sen aiheuttaman rikollisuuden sekä mielenterveyden häiriöiden ja psyykkisten sairauksien aiheuttamat poikkeavuudet henkilön käyttäytymisessä. Huomiota on myös kiinnitetty organisaation ulkopuolisten tekijöiden, kuten fanaattisten ja ideologisten ryhmittymien sekä mielenosoittajien kanssa tapahtuvat yhteenotot, jotka saattavat kärjistyä väkivaltaisiksi.

Työpaikalla väkivaltaiseen asiakastilanteeseen saattavat vaikuttaa monet tilannesidonnaiset tekijät, jotka vaikuttavat asiakkaan käyttäytymiseen. Asiakas saattaa tuntea itsensä loukatuksi tai hän hermostuu. Tällaisia tilanteita saattaa aiheuttaa erilaiset väärinkäsitykset, erimieli-

syydet asiakaspalvelutilanteessa, epäselvät ohjeet tai pitkät jonotusajat. (Saarela ym. 2009: 32.)

Bowie (2002: 7-9) nostaa esiin näkökulman, jossa työpaikoilla väkivaltaa käytetään työntekijöihin joko asiakkaan, potilaan tai heidän omaisten tai ystävien taholta. Bowien mukaan kuitenkin tulee ottaa huomioon myös tilanteet, joissa uhrina on asiakas, jolloin väkivallan tekijänä on työntekijä sekä tilanteet, jolloin uhreina ovat asiakas, tai potilas. Erityinen riski työntekijän kohdistamaan väkivallantekoon on asiakkailta, jotka ovat helposti haavoitettavia, kuten lapset, psyykkisesti sairaat henkilöt, vangit pakolaiset tai vanhukset. Heiskanen (2005, 40) kyseenalaistaa kuitenkin, voidaanko työntekijän asiakkaalle tekemä väkivalta lukea työpaikaväkivallaksi, jos käytetään määrittelyä ”..henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa...”.

Toinen näkökulma jota voi tarkastella, on Bowien (2002: 7-8) mukaan ”toisen puolesta tehty trauma” (vicarious trauma), joka tarkoittaa sitä että työntekijä joutuu työskennellessään asiakkaan kanssa kohtaamaan haastavia tilanteita, jotka aiheuttavat samanlaisia traumoja kuin väkivaltaa kokeneilla henkilöillä. Tyypillisiä ammatteja, jossa tällaista traumatisoitumista esiintyy, on hoivaa ja valvontaa tuottavat työtehtävät, kuten poliisi, lakimies, sosiaalityöntekijä ja lastensuojelutyöntekijät. Bowie löytää kolme tasoa kuvaamaan traumatisoitumisen aiheuttamaa uhkaa niillä, jotka työskentelevät väkivallasta tai hyväksikäytöstä selviytyneiden kanssa. Traumaa saattavat aiheuttaa asiakkaan kokemusten ja kertomuksen luonne, työntekijään kohdistuva väkivallan uhka sekä eristäytyminen muista. Yhdessä nämä kolme tasoa saattavat olla ylitsepääsemättömiä. Heiskanen (2002: 41) käyttää nimitystä kyseessä olevasta traumatisoitumisesta nimitystä oheistraumatisoituminen.

Ihmissuhdeväkivalta (relationship violence) on Bowien (2002: 10) mukaan lisääntymässä joh-tuen työn rakenteiden muutoksista. Ihmissuhdeväkivalta voidaan jakaa entisten työntekijöiden tai muiden työhön liittyvien henkilöiden väkivallan teoiksi. Se voi olla työntekijän nykyisen tai entisen puolison, perheenjäsenen aiheuttamaa väkivallan tekoa, joka ulottuu työpaikalle.

Organisaatioiden tuottama väkivalta tai rakenteellinen väkivalta syntyy organisaation toimintatavoista. Taloudellisen menestyksen saavuttaminen ja voiton maksimointi saattaa johtaa siihen, että työntekijää ei suojata organisaation toimesta. (Heiskanen 2002: 41.) Bowien (2002: 13) mukaan myös taloudellinen menestyminen paine, kilpailun kiristyminen sekä kulu-jen minimointi ovat olleet haasteena organisaatioille. Mayhewn mukaan (2002: 31) Organisaation tuottamaa väkivaltaa esiintyy, kun luodaan ympäristö, jossa pelko esiintyy ja häirintään ei puututa, ylityötä odotetaan tehtävän ja silti työntekijää syyllistetään kaikista ongelmista. Parantuneet johtamiskäytännöt saattavat lisätä tehokkuutta ja tuottavuutta, mutta toisaalta

lisääntynyt paine, pitkät työpäivät ja vaihtuvat työn vaatimukset saattavat aiheuttaa työntekijöille stressiä, joka purkautuu ei toivottuna käytöksenä kuten häirintänä. Tämä ristiriita on tuottavuuden ja tehokkuuden sekä hyvien johtamiskäytäntöjen välissä.

Tässä tutkimuksessa työpaikkaväkivallaksi katsotaan sellaisia uhka- ja väkivaltatilanteita, joissa työntekijä kokee tulleen uhatuksi joko sanallisesti tai eleillä uhaten, sekä tilanteita, joissa työntekijää vahingoitetaan fyysisesti joko asiakkaan tai jonkin ulkopuolisen henkilön toimesta työntekijän ollessa työtehtävissä.

3.3 Työpaikkaväkivalta Suomessa

Saarelan ym. (2009: 8) mukaan Suomessa joutuu vuosittain työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi noin 5 % työssä käyvistä eli noin 110 000 henkilöä. Virallisiin työtaturmarekistereihin tilastoidaan noin 1500 väkivallan aiheuttamaa työtaturmaa vuosittain. Heiskalan (2005: 44) mukaan uhkailua tai yritykseksi jäänyttä väkivaltaa oli kuusi kymmenestä työpaikkaväkivaltatapauksesta vuonna 2003. Naisten osuus työpaikkaväkivallasta oli enemmän kiinni tarttumista, liikkumisen estämistä ja tönimistä sekä lyömistä ja potkimista. Miesten kohdalla uhkailun osuus oli runsas 70 %, naisilla puolet. Aseellista väkivaltaa tai raiskausta ei työpaikkaväkivalta-aineistossa vuonna 2003 ollut. Vuonna 2003 aiheutui joka kymmenennestä työpaikkaväkivaltatapauksesta fyysinen vamma työntekijälle.

Väkivallan taustan selvittäminen on vaikeaa. Varkauden, pummaamisen tai vahingonteon alle merkittiin vuonna 2003 vajaa 10 % tilanteista. Vain hieman yleisempiä olivat kiusaamistilanteet. Miltei 30 % työpaikkaväkivallasta käsitti miehillä kiellon tai käskyn vastustamisen, mikä viittaa siihen, että miehet toimivat erilaisissa kontrolliammateissa tai heidän tehtäviinsä kuuluu järjestyksenpito. Miltei 50 % naisten kokemasta työpaikkaväkivallasta liittyi taas hoitotilanteisiin. (Heiskala 2005: 47-48.)

Suomessa on tehty valtakunnallisia uhritutkimuksia seitsemän kertaa jaksolla 1980-2009. Uhritutkimukset ovat tärkeä ja kattava väkivallan kokonaisuutta kuvaava tietolähde. Tutkimukset perustuvat laajoihin ja edustaviin otoksiin aikuisväestöstä. (Sirén, Aaltonen & Kääriäinen, 2010,1.) Sirén ym. (2010: 14-15) raportissa esitellään näiden kansallisten uhritutkimusten pohjalta muodostuvaa kuvaa väkivallan kehityksestä maassamme. Kaikki tiedot kuvaavat 15-74-vuotiaiden kokemaa väkivaltaa. Sirénin ym. raportin mukaan naiset ovat 2000-luvulla kokeneet väkivaltaa tai väkivallan uhkaa yhä enemmän työpaikoillaan. Naisten kokemista väkivaltatyypeistä työpaikkaväkivalta on yleisin.

Vuonna 2009 2,2 % miehistä ja 5,2 % naisista joutui työtehtävissä väkivallan kohteeksi. Naisten kokeman työpaikalla kokeman väkivallan kasvu kertoo siitä, että terveyden- ja sairaanhoidon

ammateissa toimivat naiset kokevat aiempaa enemmän väkivaltaa ja sen uhkaa. Miesten työpaikallaan kohtaama väkivalta näyttää pikemminkin vähentyneen. Väkivaltaa työssään kohdanneiden miesten kohdalla vuonna 2009 oli usein kysymys väkivaltaisesta potilaasta tai asiakkaasta (43 %) tai poistumiskehotuksen tai käskyn vastustamisesta (13 %). Naisten kokema työpaikalla kokema väkivalta oli vielä tyypillisemmin asiakkaiden tai potilaiden taholta tullutta väkivaltaa tai uhkailua (55 %) sekä seksuaalista lähentelyä (9 %). (Sirén ym. 2010: 14-15.) Mayhewin (2002: 24) mukaan myös naisten kokema työssä kohdattava väkivalta on luonteeltaan enemmän verbaalista suunsoittoa, kun taas miesten kokema väkivalta on luonteeltaan uhkaavampaa ja fyysistä. Tätä voidaan Mayhewin mukaan selittää sillä, että naiset työskentelevät hoiva-ammateissa.

Sirénin ym. (2010: 15) mukaan fyysistä työpaikkaväkivaltaa on kokenut naisista 2,3 % ja miehistä 0,7 %. 2000-luvulla useampi nainen on kokenut myös fyysistä työpaikkaväkivaltaa, kun taas miesten tilanne ei juuri ole muuttunut 1980-luvun jälkeen. Sirénin ym. (2010: 31) raportin mukaan eri väkivallan tyypeistä työpaikkaväkivalta on noussut voimakkaasti 1993-2009.

Kunta-alan työolobarometri kuvaa kuntien sekä kuntayhtymien työolojen muutoksia. Kunta-alan työolobarometri 2010 on 17. raportti sarjassa, joka on aloitettu vuonna 1994. Tiedot perustuvat työ- ja elinkeinoministeriön aineistoon, joka kattaa kaikki palkansaaajat. Barometrin mukaan henkilöstöstä 36 % sanoo, että heidän omalla työpaikallaan joku on joutunut asiakasväkivallan kohteeksi ko. vuoden aikana, kun vastaava luku yksityisellä sektorilla on 14 %. Itse tällaisen väkivallan kohteeksi joutuneita on ollut 16 % vastanneista. Useita kertoja itse asiakkaiden taholta kokeneiden työntekijöiden osuus oli vuonna 2010 10 %. Asiakkaan taholta havaittu väkivalta työpaikalla on kunta-alan työolobarometrin mukaan yleisintä sekä terveystoimessa että sosiaalitoimessa, joissa se on myös yleistynyt viime vuosina. (Ylöstalo ym. 2011: 14.)

Vuosina 1999 ja 2007 työvoimatutkimuksen yhteydessä selvitettiin, kuinka moni työntekijä oli joutunut viimeksi kuluneen vuoden aikana väkivallan kohteeksi työssä tai työmatkalla. Tutkimuksessa väkivalta jaettiin kolmeen tyyppiin: väkivalta, joka tuotti näkyviä fyysisiä jälkiä, väkivalta, josta ei jäänyt näkyviä fyysisiä jälkiä sekä pelottava uhkaus. Lisäksi tutkimuksessa kysyttiin työntekijöiltä käsitystä siitä, onko heillä työssään tavallista suurempi riski joutua väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Työntekijöistä 4 prosenttia oli kokenut jonkinlaista työväkivaltaa vähintään kerran vuonna 2007. Eniten työväkivaltaa kokeneita on terveyden- ja sairaanhoitotyön sekä sosiaalialan hoitajan ja ohjaajan ammateissa toimivien joukossa. Toiseksi eniten väkivaltakokemuksia oli vartiointialalla, muilla aloilla väkivaltakokemuksia on vähemmän. (Piispa & Hulkko 2009.)

Tutkimuksen mukaan naiset kokivat edelleen selvästi miehiä useammin väkivaltaa työssään: noin kuusi prosenttia työllisistä naisista ja kolme prosenttia miehistä oli kokenut työväkivaltaa

vuoden aikana. Tutkimuksen mukaan sukupuolten välinen ero johtuu väkivallan keskittymisestä ammatteihin, joissa työskentelee paljon naisia: sekä sosiaalialan että terveyden- ja sairaanhoitotyön ammateissa työskentelevistä noin 90 prosenttia on naisia. Riskialttiissa vartiointi- ja suojelutyössä miehet ovat enemmistönä, mutta työntekijämäärältään ala on selvästi pienempi kuin naisvaltainen sosiaali- ja terveysala. (Piispa & Hulkko 2009.)

16 % työssään väkivaltaa kokeneista kertoi joutuneensa sellaisen väkivallan kohteeksi, josta jäi näkyviä fyysisiä jälkiä ja 28 % oli kokenut väkivaltaa, josta ei jäänyt jälkiä. Uhkailu oli yleisin väkivallan muoto ja sen kohteeksi oli joutunut 72 % uhreista. Väkivallantekijä oli tutkimuksen mukaan useimmiten asiakas, potilas, oppilas tai muu työssä kohdattu ihminen. Täysin tuntematon väkivallantekijä oli kyseessä noin joka kymmenennessä tapauksessa. (Piispa & Hulkko 2009.)

Suomen perus- ja lähihoitajaliitto on tehnyt selvityksen jäsenistönsä kokemasta väkivallasta työssä. Selvityksen otos koostui sekä sosiaali- että terveydenhuollon jäsenistöstä. Selvityksen mukaan asiakkaiden ja potilaiden taholta tulevaa väkivaltaa oli kokenut 83 % vastanneista viimeisen työvuoden aikana. Yleisin väkivallan muoto oli verbaalinen väkivalta, mutta potkujen ja lyömisen kohteeksi oli joutunut noin puolet vastaajista. Tyrkkimistä ja tönimistä oli saanut osakseen joka kolmas vastaaja. (Majasalmi 2001: 7-18.)

Toivonen (2005) on tutkinut turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyviä tekijöitä sekä väkivaltariskien merkittävyyttä kunnan työtehtävissä. Tutkimuksen mukaan kunnan työntekijöiden kokemasta turvattomuudesta työssä kaksi kolmasosaa piti työtään turvallisena ja kymmenesosa turvattomana. Yli kaksi kolmasosaa vastaajista oli kohdannut väkivaltaisia asiakkaita työssään. 2 % henkilöstöstä kohtaasi tutkimuksen mukaan väkivaltaisia asiakkaita päivittäin, 5,6 % viikoittain ja 11,7 % kuukausittain. Useammin kuin kerran oli lyömisen ja hakkaamisen kohteeksi joutunut 28,9 % vastanneista, potkimisen kohteeksi 30,5 % vastanneista, kuristamisen kohteeksi 24,7 % vastanneista sekä ahtaaseen tilaan oli ahdistettu 19,2 % vastanneista. Väkivallan seurauksena esiintyi mustelmia, ruhjeita, haavoja sekä psyykkisiä ongelmia. Tutkimuksen mukaan väkivaltaista käyttäytymistä lisäsivät asiakkaan päihtyneisyys tai huumausainien vaikutuksenalaisena oleminen.

Rasimuksen (2002) tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää turvattomuutta aiheuttavia tekijöitä terveydenhuollon työssä, sairaalan päivystyspoliklinikalla. Tutkimus tarkastelee erityisesti väkivallan osuutta. Tutkimuksen mukaan neljäsosa vastaajista koki päivystyspoliklinikan työn turvattomana. Vastaajista kolme neljäsosaa oli sitä mieltä, että työ sisältää riskejä, joista merkittävimpinä pidettiin kiireistä työtahtia ja väkivaltaisesti käyttäytyviä potilaita. Yli puoleen vastaajista (56 %) oli kohdistunut työssä fyysistä väkivaltaa, jonka näkyvinä seurauksina esiintyi eniten mustelmia ja ruhjeita ja psyykkisinä seurauksina ahdistusta, pelkoa ja unettomuutta. Huumeiden sekä alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttäjää pidettiin päihteiden käyttäjä-

ryhmistä suurimpana riskiryhmänä. Työhön liittyvää turvattomuuden tunnetta lisäsivät väkivaltaisesti käyttäytyvät potilaat ja heidän määränsä kasvu 1990-luvun puolivälistä lähtien sekä vuorotyö, päivystys, kiireinen työtahti ja vartijan tai turvamiehen puuttuminen. Potilaiden odotusaika tutkimusten ja hoidon eri vaiheissa osoittautui heidän väkivaltaista käyttäytymistään lisääväksi riskitekijäksi.

3.4 Työpaikkaväkivalta työsuojelukysymyksenä

Työsuojelua voidaan pitää monitasoisena käsitteellis-toiminnallisena ilmiönä, joka on saanut erilaisia sisältöjä historiansa eri vaiheessa. Työsuojelun sisältö on saanut myös erilaisia merkityksiä riippuen organisaatioista ja yksilöistä. 1970-luvun alussa käsite ”työsuojelu” yleistyi. Käsitteen katsottiin kuvaavan hyvin toiminnan laaja-alaista luonnetta, sillä uudenlaiset riskit, kuten psykososiaaliset riskit nousivat esiin. Uuteen käsitteeseen ymmärrettiin yleisesti sisältyvän myös työterveyshuoltotoiminta. (Simola 2005: 26-27.)

Työntekijöiden turvallisuuden ylläpitäminen ja edistäminen on työsuojelun perustehtävä. Työsuojelun tarkoituksena on parantaa työolosuhteita sekä työympäristöä työntekijän työkyvyn säilyttämiseksi ja turvaamiseksi. Työsuojelun pääpaino on ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä, joilla pyritään puuttumaan työstä johtuviin työtapaturmiin, ammattitauteihin sekä muihin fyysisen ja henkisen terveyden haittoihin. (Harjanne & Penttinen 2008: 9.)

Työturvallisuuslaki on työsuojelun peruslaki ja se määrittelee vähimmäistason työpaikan työturvallisuudessa sekä eri osapuolten velvollisuudet (Harjanne & Penttinen 2008: 12). Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan vastuulle kuuluu työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen työssä. Työnantajan on huolehdittava työn turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä sekä kehittämisestä työpaikalla. Toteutuksessa on huomioitava myös työntekijän henkilökohtaiset edellytyksiin liittyvät seikat työnantajan velvollisuutena on tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta sekä selvittää vaarat ja niiden vaikutukset. Heiskasen (2002: 41) mukaan väkivallan pelko tai siitä huolestuminen on nykyään usein yksi työturvallisuuden tekijä. Väkivallan pelolla on moninaisia vaikutuksia; se saattaa vaikuttaa työssä viihtymiseen, työssä jaksamiseen, vapaa-aikaan tai jopa työpaikan ja ammatin valintaan. Toteutuessaan uhkailut sekä väkivallanteot muodostavat työyhteisölle väkivallasta aiheutuvan kokonaisrasituksen. Heiskasen (2002: 175-176) mukaan väkivallan pelko on yleisempää kuin uhriksi joutuminen. Pelko saattaa kuitenkin muuttaa yksilön käyttäytymistottumuksia. Pelot eivät näytä pohjautuvan rationaalsiin väkivallan uhriksi joutumista koskeviin arvioihin, vaan riskeistä muodostuviin mielikuviin.

Työturvallisuuslaissa mainitaan myös väkivaltaan varautuminen. Lain 27§ lausutaan: ”työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Täl-

löin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen”. Edelleen 27 § lausutaan: edellä mainittua ”työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelyta-paohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toi-mivuus.”

Väkivallan uhka on otettava huomioon, kun tehdään työturvallisuuslain edellyttämiä toimen-piteitä. Myös Euroopan Unionin tasolla työnantajien sekä työntekijöiden keskusjärjestöt ovat sopineet yhteisistä toimintaohjeista koskien asiakkaiden taholta tulevaa väkivallan sekä kiu-saamisen käsittelemiseksi. Toimintaohjeet koskevat muun muassa kunnallishallintoa. Toimin-taohjeiden tavoitteena on ennaltaehkäistä ja lieventää asiakasväkivaltatilanteita sekä sen seurauksia. Käytännön toimina esitetään työnantajien edustajien, työntekijöiden sekä viran-omaisten tietoisuuden lisäämistä asiakasväkivallasta, riskien arviointia kokonaisvaltaisesti työ-tehtävissä, esimiesten sekä työntekijöiden kouluttamista väkivaltatilanteiden ennaltaeh-käisyyn ja toimintamallien aktiivista käytäntöön viemistä. (Multi-Sectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work 2010.)

Työsuojeluhallinnon sivuilla mainitaan, että työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoimin-nassa huolehdittava työpaikan kirjallisen turvallisuusohjeiston laatimisesta, jos työpaikalla esiintyy väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Ohjeiden tulee sisältää toimintaohjeet ja -mallit etu-käteen kartoitettujen vaaratilanteiden varalta sekä toimintaohjeet ja -vastuut, kun väkivalta-tilanne tai sen uhka on tapahtunut. (Väkivallan uhka työssä 2011.) Toimintaohjeiden laati-misen apuna voidaan käyttää riskien arviointia, jossa saadaan työyhteisökohtaisesti tarkennettu-ja menettelytapoja uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointiin sekä toimimiseen.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Tutkimuksen idea ja taustaselvitykset

Idea tutkimuksen käynnistämiseksi syntyi Riihimäen työsuojelupäällikön kanssa keskustellessa lokakuussa 2010. Hän totesi, että ajankohtaisena ja tarpeellisena olisi laatia asiakkaiden ta-holta tulevien uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle ohjeistus koko kaupungin tasolle. Riihi-mäen kaupungilla on käytössä lomakkeita läheltä-piti -tilanteita sekä vaara- ja uhkatilantei-den raportointia varten. Yleistä ohjeistusta ei kaupungin tasolla asiakkaiden taholta tuleviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin ole olemassa. Työsuojelupäällikön kanssa keskusteltaessa pää-dyttiin siihen, että ohjeistus koskisi vain asiakkaiden taholta tulevia uhka- ja väkivaltatilan-teita ja sen pääasiallisena tavoitteena on kiinnittää huomio ennaltaehkäisevään toimintaan.

Ohjeistus on myös työkalu esimiehille, kun asiakkaiden taholta tulleita uhka- tai väkivaltatilanteita käydään työyksiköissä läpi. Työsuojelupäällikkö arveli, että prosessin edetessä saattaa lisätuotteena syntyä suosituksia, jos epäkohtia jossain toimintayksikössä ilmenee, mutta niiden tuottaminen ei ole tavoitteena. Ohjeistuksen teon pohjaksi haluttiin selvittää tutkimuksen keinoin kaupungin henkilöstön kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita. Tutkimuksen lähtökohtana olevan Riihimäen kaupungille tehtävän ohjeistuksen tarkoitus kiinnittää henkilöstön huomiota sekä omaan että työyksikön työturvallisuuteen, joten voi katsoa että tiedontuotanto perustuu henkilöstä hyödyttäen.

Tutkimuksen tausta-aineistoksi koottiin marraskuussa 2010 työsuojelullista näkemystä sekä tuloksia joka toinen vuosi toteutettavasta Riihimäen kaupungin henkilöstökyselyistä. Henkilöstökyselyn avulla kerätään tietoa henkilöstön kokemuksista työstä, työhyvinvoinnista ja kokeuksesta työyhteisön nykytilasta. Henkilöstökysely on työväline työyhteisön kehittämiseen ja kyselyn tuloksia käytetään kussakin työyksikössä oman kehittämistyön tukena. (Henkilöstöraportti 2009.) Riihimäen kaupungin henkilöstökyselyssä vuosilta 2007 ja 2009 on työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen osiossa kysytty, kohdistuuko työntekijään työpaikalla asiakkaalta tulevaa syrjintää tai häirintää. Yhteensä 11 % vuonna 2009 vastanneista vastasi kokeneensa syrjintää tai häirintää asiakkaiden taholta. Vuonna 2007 asiakkailta tulevan syrjinnän ja häirinnän kokeminen on ollut hieman vähäisempää, 9 %. (Henkilöstökyselyn tulokset 2007 ja 2009.)

Riihimäen kaupungin ja Riihimäen veden työsuojelun toimintaohjelmaan 2010-2012 on kirjattu hallintokohtaiset työsuojelun toimintaohjelmat, joiden tavoitteet pohjautuvat vuoden 2009 tehtyyn työpaikkojen riskien arviointien päivitykseen sekä henkilöstökyselyn tuloksiin. Toimintaohjelmasta ilmenee, että väkivallan tai epäasiallisen asiakkailta tulevan kohtelun kokeminen eri hallintokunnissa on riski, joka on kirjattu useassa työpisteessä. (Riihimäen kaupungin ja Riihimäen veden työsuojelun toimintaohjelma 2010-2012.)

Tutkimuksen suunnittelun ohella kulki ohjeistuksen suunnitteluprosessi. Suunnittelun alussa mukana oli työsuojeluvaltuutettu, koti- ja vanhuspalveluiden, koulupuolen ja päivähoiton edustus. Keskusteluissa esille tuli yksintyöskentelyn tuomat haasteet sekä asiakkaiden kohtaaminen asiakkaan kotona. Tärkeänä pidettiin sitä, että henkilöstö tietää miten toimia, kun kohtaa asiakkaan yksin. Sovittiin, että tutkimusta sekä ohjeistusta työstetään nämä seikat huomioiden. Tutkimusta suunniteltaessa pohdimme, miten saamme kattavan kyselyn uhka- ja väkivaltatilanteista tehtyä ja päädyimme tekemään kyselyn sähköisesti.

4.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tarkemmin, miten työntekijät kokevat riskin uhka- ja väkivaltatilanteissa, millaisia kuinka paljon asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta

tulleita uhka- ja väkivaltatilanteita työntekijät ovat kokeneet ja miten niihin varautumista voisi kehittää. Tutkimuksen kohdejoukkona on Riihimäen kaupungin kaikkien hallinnonalojen (hallintokeskus, koulutuspalvelukeskus, kulttuuri- ja vapaa-aikakeskus, perusturva, Riihimäen vesi, tekninen keskus ja ympäristökeskus) työntekijät.

Otalan & Ahosen mukaan (2005: 29) työssä tarvitaan fyysistä turvallisuutta, joka sisältää työympäristön ja -välineiden turvallisuuden. Levän (2003: 31-33) laaja turvallisuuskäsitys lähestyy käsitettä sekä ominaisuutena (lopputulos) että toiminnallisena tavoitteena (prosessin laatu), jolloin huomioon otettavia asioita on muun muassa fyysinen työympäristö ja tekniikka, ihmisen toiminta sekä onnettomuuksilta ehkäiseminen ja suojaaminen teknisin ratkaisuin, ennaltaehkäisevä toiminta vaarojen poistamiseksi sekä vaikuttaminen ihmisten tietoihin.

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä haluttiin kartoittaa henkilöstön esiin nostamia työn riskejä, jotka saattavat altistaa henkilöstöä uhka- ja väkivaltatilanteille. Puumin mukaan riskejä kartoittaessa huomioitavia tekijöitä on muun muassa työtavat ja työjärjestelyt, fyysinen työympäristö, tilajärjestelyt, asiakkaiden opastus, tekninen varautuminen, valvonta ja koulutus (Puumi 2009: 5-15, 30-32). Barron (2002: 158) nostaa esiin työskentelyn päihtyneiden henkilöiden kanssa, työskentelyn yksin sekä hoivaan liittyvät työtehtävät. Mayhew (2002:24) mukaan riskitekijöinä on muun muassa henkilökunnan määrä, vuorotyö ja asiakkaan ja työntekijän kanssakäymiseen liittyvät riskit. Saarela (2009: 8) nostaa esiin muun muassa asiakaspalvelu- ja hoitotyön, yksintyöskentelyn ja vuorotyön. Toivosen (2005) tutkielman esiin nostamia riskejä on kiireinen työtahti, yllätykselliset tilanteet, henkinen väsyminen, päihteiden käytävät asiakkaina. Rasimuksen (2002) mukaan riskitekijöitä on kiireinen työtahti, väkivaltaisesti käyttäytyvät potilaat sekä päihtyneet potilaat. Riskejä nousi esiin myös Työturvallisuuskeskuksen sekä Työsuojeluhallinnon työväkivaltavaarojen tunnistuksen ja riskien arviointimenetelmästä (2009). Työn riskiä arvioitaessa tutkimuskysymyksen alakysymyksiksi nousi edellä mainittujen teorioiden ja tutkimusten pohjalta työtilanteet, jotka saattavat muodostua riskiksi joissakin tilanteissa, fyysinen työympäristö, ohjeistukseen ja koulutukseen liittyvät seikat sekä asiakkailta työntekijöihin kohdentuvat riskit.

Toisella tutkimuskysymyksellä haluttiin kartoittaa myös uhka- ja väkivaltatilanteiden määrää sekä millaisia uhka- ja väkivaltatilanteet ovat olleet. Kysymyksessä haluttiin ottaa huomioon Wilkonson & Peek-Asan 2003, Barronin 2002, Isotaluksen 2002 luokittelun mukaisesti niitä uhka- ja väkivaltatilanteita, jossa työntekijää vahingoitetaan fyysisesti, mutta myös uhataan tai loukataan sanallisesti tai elein työssä tai työhön liittyvissä olosuhteissa. Uhka- ja väkivaltatekoja on poimittu työpaikkaväkivaltatutkimuksista, Kauris-menettelystä (Sirén ym. 2010, Majasalmi 2001, Toivonen 2005, Rasimus 2002, Saarela 2009) sekä Työturvallisuuskeskuksen sekä Työsuojeluhallinnon työväkivaltavaarojen tunnistuksen ja riskien arviointimenetelmästä (2009).

Kolmas tutkimuskysymys koskee työturvallisuutta ja henkilöstön näkemyksiä sen kehittämises-
tä. Tällä kysymysryhmällä haluttiin tuoda esiin konkreettisia henkilöstöstä nousevia kehitys-
kohteita, joita voidaan käyttää työkaluina ennaltaehkäiseviä toimia suunniteltaessa.

Tutkimuskysymyksinä on

1. Miten työntekijät arvioivat riskiä uhka- ja väkivaltatilanteissa
 - mitä riskejä työtilanteissa on ja kuinka suureksi riskit arvioidaan
 - mitä riskejä fyysisessä työympäristössä on ja kuinka suureksi riskit arvioidaan
 - mitä riskejä ohjeistuksessa, koulutuksessa ja esimiehen suhtautumisessa on ja kuinka suureksi riskit arvioidaan
 - mitä riskejä asiakkailta kohdistuu ja kuinka suureksi riskit arvioidaan
2. Miten työntekijät ovat kokeneet uhka- ja väkivaltatilanteita
 - millaisia asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta tulleita uhka- ja väkivaltati-
lanteita työssä esiintyy
 - kuinka usein asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta tulleita uhka- ja väki-
valtatilanteita esiintyy
 - millaisissa tilanteissa asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta tulleita uhka-
ja väkivaltatilanteita työssä esiintyy
 - millaisia seurauksia uhka- tai väkivaltatilanteesta on aiheutunut ja mikä on tilantee-
seen johtanut syy
3. Miten työturvallisuus toteutuu käytännössä ja miten sitä voisi kehittää
 - millaiset valmiudet työntekijällä on kohdata uhkaava tai väkivaltaisesti käyttäytyvä
henkilö
 - millaisia turvallisuutta parantavia asioita työyksikössä on
 - millaisia keinoilla työyksikön turvallisuutta voisi parantaa uhka- ja väkivaltatilantei-
den näkökulmasta

4.3 Aineiston kerääminen

Riihimäen kaupungin työntekijöille kaikkiin voimassa oleviin sähköpostiosoitteisiin (263 kpl) lähetettiin sähköisesti Zef-ohjelmalla tehty kysely 29.4.2011 (liite 2), jossa oli monivalinta-
kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kyselyssä oli saateviesti (liite 1), jossa määriteltiin vas-
tauspäivämäärä, 29.5.2011. Kaksi viikkoa ennen määrä-aikaa laitettiin kaikkiin voimassa ole-
viin sähköpostiosoitteisiin muistutus kyselystä. Kysely oli mahdollista saada ja palauttaa myös
paperiversiona. Kyselyyn vastasi määräpäivään mennessä 158 henkilöä. Vastausprosentiksi tuli
60,1.

Tutkimuskysymykseen yksi haettiin vastauksia kysymysryhmällä 1-2 (liite 2). Vastajien taustatietoja, kuten ikää, hallintokuntaa ja sukupuolta kyselyssä kysyttiin kohdissa 1.1-1.3. Työ-

hön liittyviä riskejä sekä niiden suuruutta tarkasteltiin kysymyksissä 2.1-2.23. Osa riskien tarkasteluun laadituista kysymyksistä kohdentui päivittäiseen työskentelyyn sekä työtilanteisiin, kuten kiireinen työtahti, työryhmän tiedonkulku, yllätykselliset tilanteet, toiminnan aiheuttama hässäkkä, henkinen ja fyysinen väsyminen, yksintyöskentely, sijaiset ja vuorotyö. Osa kysymyksistä kohdentui fyysisen työympäristön, koneiden, laitteiden ja rakenteiden riskeihin ja osa sivusi ohjeistuksia, koulutuksia sekä esimiehen suhtautumista turvajärjestelyihin. Uhkaa ja väkivaltaa aiheuttavia riskejä kartoitettiin myös eri asiakasryhmistä.

Tutkimuskysymykseen kaksi haettiin vastauksia kysymysryhmällä 3-4.4 (liite 2). Kysymyksillä 3.1-3.11 haluttiin tietää, millaisia uhka- ja väkivaltatilanteet tilanteet ovat ja kuinka usein niitä esiintyy. Todellisia paikkoja sekä tilanteita, jossa asiakkaan uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä on esiintynyt, kartoitettiin kysymyksessä 4.1- 4.2. Uhka- ja väkivaltatilanteiden seurauksia sekä uhka- ja väkivaltatilanteisiin johtaneita syitä kartoitettiin kysymyksissä 4.3-4.4.

Tutkimuskysymykseen kolme haettiin vastauksia kysymysryhmällä 4.5-4.7 (liite 2), jossa tiedusteltiin uhka- ja väkivaltatilanteiden seurauksia sekä työturvallisuuteen liittyviä ja niitä parantavia seikkoja.

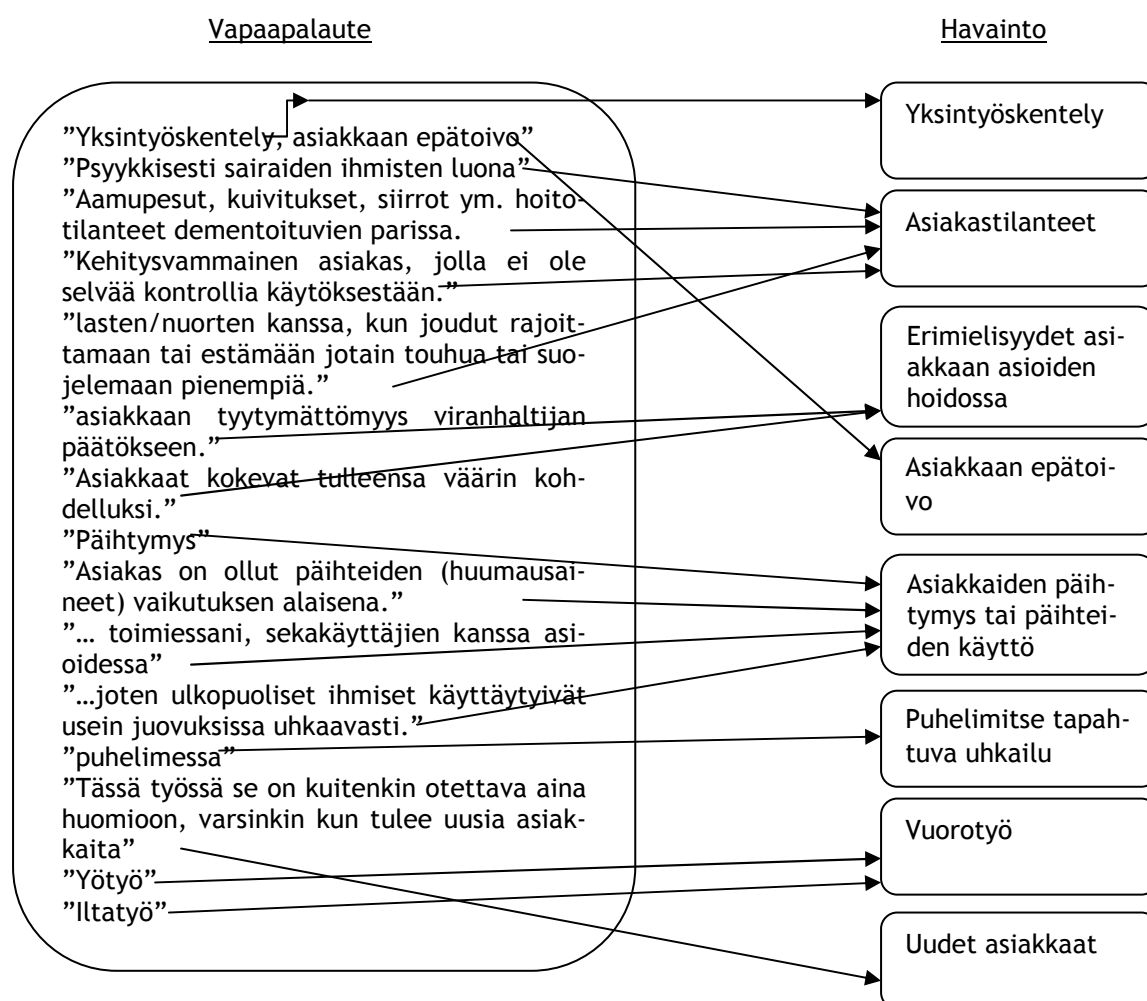
4.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa yhdistyy sekä määrällinen että laadullinen tutkimusmenetelmä. Pelkkää määrällistä aineistoa ei ollut tarkoituksenmukaista kerätä, sillä tuloksista haluttiin kokonaisvaltaisempi näkemys kunnan uhka- ja väkivaltatilanteista kuin mitä pelkillä strukturoiduilla kysymyksillä olisi ollut mahdollista saada.

Lähtökohta kuitenkin tutkimusmenetelmän valinnalle oli saada tietoa suurelta joukolta kaupungin työntekijöiltä, jotta tuloksia voitaisiin tarkastella koko kaupungin tasolla. Tulokset haluttiin helposti luettavaan numeeriseen muotoon. Aineisto kerättiin sähköisesti lähetetyllä strukturoidulla kyselylomakkeella, johon vastattiin anonymisti. Aineisto tallentui Zef-ohjelmaan, josta tulokset poimittiin kesän 2011 aikana. Tuloksista laskettiin sekä prosentuaaliset tulokset sekä vastausten määrät.

Kvalitatiivinen tutkimusote tulee käyttöön kyselylomakkeen avointen kysymysten kohdalla. Kysymysten vastaukset kuvaavat todellisia tilanteita, jotka ovat eri hallintokunnilla moninaisia. Kvalitatiivisen tutkimusotteen avulla pyrin täydentämään ja tarkastelemaan tutkimusta kokonaisvaltaisemmin kuin mitä se pelkästään strukturoidulla kysymyspatteristolla olisi.

Vapaapalautevastauksista poimin aineistosta kutakin kysymystä koskevat vastaukset. Vastauksista poimittiin havainto ja laskettiin kuinka monta kertaa kukin havainto esiintyy. Laadullisen aineiston käsittely ei ollut kovin työlästä, sillä kysymyksiin oli vastattu selkeästi, muutamilla sanoilla eikä vastauksia ollut satamäärin. Esimerkkinä (kuvio 6) yhdessä vapaapalautteessa kysyttiin millaisissa tilanteissa uhka- tai väkivaltatilanteita työssä on useimmiten esiintynyt. Havaintoja olivat yksintyöskentely, asiakastilanteet, erimielisyydet asiakkaan asioiden hoidosta, asiakkaan epätoivo, asiakkaiden päihtymys tai päihteiden käyttö, puhelimitse tapahtuva uhkailu, vuorotyö ja uudet asiakkaat.



Kuvio 6. Esimerkki vapaapalautevastausten luokittelusta

Tulososiossa halusin, että henkilöstön mielipiteet ja näkökannat tulevat mahdollisimman aitoina esiin. Siksi käytän tuloksia kertoessani strukturoitujen kysymysten jälkeen vapaapalauteiden suoria lainauksia (vastattu lomakkeessa kysymykseen: muuta, mitä?), jotka elävöittävät tekstiä ja lisäävät tutkimuksen luotettavuutta.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään yleensä käsitteitä reliabiliteetti sekä validiteetti. Reliabiliteetti eli luotettavuus on muun muassa toistettavuutta, eli sillä kuvataan, miten tarkasti mittaus tuottaa samasta asiasta toisen tutkijan toistamana samanlaisen tuloksen. Reliabiliteettiin kuuluu myös sisäinen johdonmukaisuus, jolloin yhteen liitettävät eri kysymykset tai lauseväittämät mittaavat samaa asiaa ja ovat keskenään yhdensuuntaisia. (Toikko & Rantanen 2009: 122.) Tämän tutkimuksen kyselykaavake laadittiin yhteistyössä

ohjeistuksen suunnitteluprosessissa olevien kaupungin edustajien kanssa ja kysely esitettiin ennen sen laittamista sähköpostijakeluun. Esitestauksen avulla varmennettiin reliabiliteettia.

Validiteettiä tarkasteltaessa kysytään, mitataanko tutkimuksessa sitä mitä on tarkoituskin mitata (Toikko & Rantanen 2009: 122). Kysymysten laadinnassa käytin hyväksi Rasimuksen (2002) väitöskirjan, Toivosen (2005) pro gradu-tutkielman, työterveyslaitoksen Kauris-menettelyn kyselyissä sekä Työturvallisuuskeskuksen ja Työsuojeluhallinnon Työväkivaltavaarojen tunnistuksen ja riskien arviointimenetelmä TVR-ARVI:ssa (2009) esiin nostettuja uhka- ja väkivaltatekoja sekä riskejä. Kyselyä työstäessä varmistin, että sen on mahdollista viedä sähköiseen ohjelmaan. Kävimme helmikuun 2011 lopulla kysymyksiä läpi työsuojelupäällikön kanssa ja joitakin muokattiin muodoltaan paremmin sähköiseen ohjelmaan soveltuviksi. Tämän jälkeen kirjoitin kysymykset puhtaaksi. Ennen kyselyn julkistamista lähetin kysymykset sähköpostin liitetiedostona ohjeistuksen suunnitteluprosessissa mukana olleille henkilöille kommentoitavaksi ja sain vielä vartenotettavan kommentin, jonka avulla muokkasin hieman vielä lomaketta lisäten siihen opetushenkilöstöä koskevan kysymysvaihtoehdon. Työstin muokatus version sähköiselle lomakkeelle ja lähetin sen kuudelle henkilölle (koevastaajat) täytettäväksi ja arvioitavaksi vielä kerran. Koevastaajilta saatujen kommenttien avulla muokkasin kyselyä edelleen. Kommenteissa tuli esiin kysymysten määrä ja kyselyä toivottiin tiivistettävän:

”Tuntuu että kysymyksiä on aika paljon. Olisiko tarpeen ehkä yhdistellä joitain kysymyksiä?”

”1. kysymysryhmässä liian monta juttua ja ehkä joitain oli vaikea sisällöllisesti hahmottaa, mitä tarkoitetaan. Esim. työolosuhteet? Katso, esim. ettei muut kysymykset anna tähän jo vastausta... Voisiko näitä tiivistää?

2. kysymysryhmässä oli monenlaista väkivallan ilmentymää. Tässäkin tiivistäminen voisi olla paikallaan... Joissain kohdissa voisi miettiä, mitä vastaa sellainen, jolle ei ole tapahtunut koskaan mitään.”

Tiivistettyäni kyselyä se oli valmis lähetettäväksi eteenpäin. Kyselyn muodostamisvaiheessa sisältöä ja kysymyksiä oli arvioitu ja muokattu tarkoitusta vastaavaksi. Lopulta kaikki kommentoijat hyväksyivät kyselyn ja olivat samaa mieltä siitä, että kyselyllä voidaan saada tuloksia henkilökunnan kokemista riskeistä sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

Validiteetti voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa tulosten yleistettävyyttä ja olennaista on tulkintojen vastaaminen aineistoa. Sisäinen validiteetti tarkoittaa käytettyjen käsitteiden sekä tehtyjen valintojen johdonmukaisuutta. (Toikko & Rantanen 2009: 122.) Tämän tutkimuksen otos kattaa Riihimäen kaupungin henkilöstön, joka on sähköpostijakelun piirissä. Tutkimuksen ulkoiseen validiteettiin tulee suhtautua vara-

uksella, sillä paremman validiteetin saamiseksi kysely olisi pitänyt postittaa jokaiselle henkilökuntaan kuuluvalla (henkilöstöraportin 2010 mukaan vakituisen viranhaltijoiden ja työntekijöiden määrä vuonna 2010 oli 1184). Myös hallintokunnittain saatujen vastausten tulkinnessa tulee olla varovainen, sillä vastausryhmät ovat pieniä, joten tuloksia ei voi yleistää. Sisäistä validiteettia tarkastellessa kysely on muodostettu aiempien tutkimusten, teoreettisen tietopohjan sekä tutkimusongelmien pohjalta, joten kysely on riittävä tutkittaessa henkilöstön kokemista uhka- ja väkivaltatilanteita sekä niitä aiheuttavia riskejä.

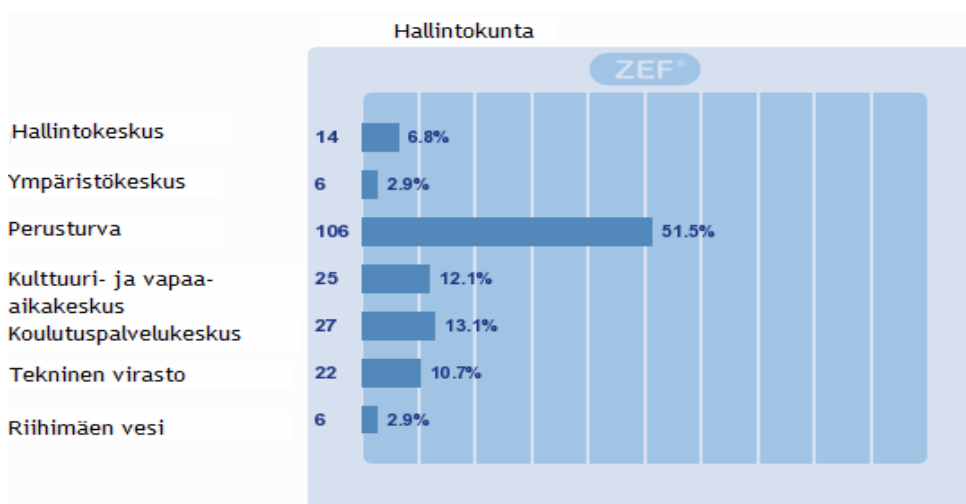
Kun kyselylomake lähetetään joko sähköpostitse tai internetin välityksellä, on varmistettava, että tutkimusjoukkoon kuuluvilla on mahdollisuus sähköpostin tai internetin käyttöön. Parhaiten tämäntyyppinen sähköinen kysely toimii, kun tutkimusjoukko muodostuu yritysten tai organisaatioiden toimijoista, joissa joukko on riittävän suuri ja voidaan helposti varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus vastata kyselyyn. Sähköiseen kyselyyn liittyy kuitenkin tutkimuseettisiä ongelmia, sillä vastaajan anonymiteetin turvaaminen on vaikeaa. Sähköpostikyselyssä usein jo osoite paljastaa vastaajan ja internet-kyselyssä vastanneen tietokone voidaan paljastaa sen IP-numeron perusteella. (Vilkkä 2009: 74-75.) Sähköpostitse toteutettava kysely rajasi vastaajajoukkoa, sillä kaikilla ei ole omia sähköpostiosoitteita. Toisaalta kysely lähetettiin avoimena linkkinä, joten siihen pystyi vastaamaan, vaikka omaa sähköpostiosoitetta ollut käytössä ts. ryhmien yhteisistä sähköposteista pystyi vastaamaan kyselyyn. Lisäksi tarjottiin mahdollisuus saada myös paperinen versio kyselystä, mutta niitä ei automaattisesti jaettu henkilöstölle, vaan ne olivat saatavilla pyydettyä. Yhtään pyyntöä paperiversiokyselystä ei kuitenkaan tullut. Raportteja tarkasteltaessa huomasi, että osa oli vastannut vain osaan kysymyksistä ja kysymysten yli oli hypitty. Samoin huomasi, kaikki vastaajat eivät vastanneet loppuun saakka, vaan jättivät kyselyn kesken.

5 Tutkimuksen tulokset

5.1 Tutkimuksen taustatiedot

Kysely lähetettiin Riihimäen kaupungin työntekijöille kaikkiin voimassa oleviin sähköpostiosoitteisiin (263 kpl). Kyselyyn aloitti vastaamaan 220 henkilöä (83,7 % vastaajista), mutta osa jätti kyselyn kesken ja kyselyn lopetti 158 henkilöä (60,1 % vastaajista). Kyselyn alkupuolen kysymyksiin oli saatu vastauksia miltei kaikilta aloittaneilta, mutta kyselyn jatkuessa vastaajamäärä vaihteli ja putosi osan keskeyttäessä kyselyn. Koska kyselyyn vastanneiden osuus vaihtelee kysymyksittäin, on joka vastauksen kohdalle kirjattu juuri siihen kysymykseen vastanneiden osuus ja tulokset laskettu suhteuttaen kysymykseen vastanneiden määrään.

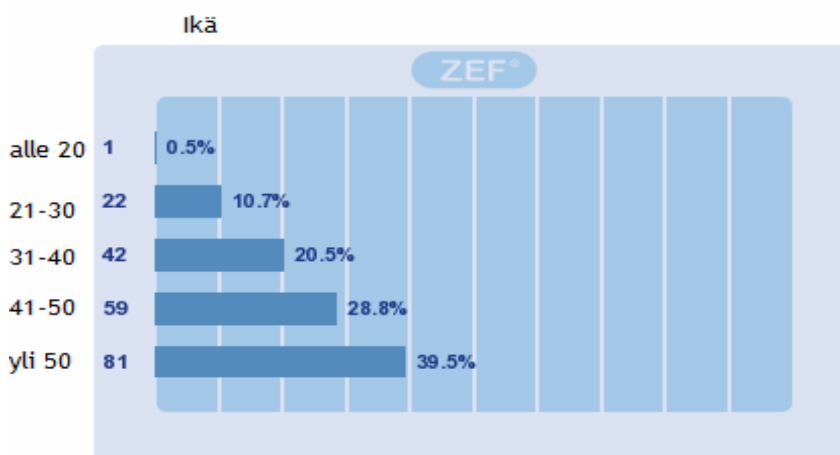
Kyselyyn saatuun vastausten (n=206) jakautuminen hallintokunnittain ilmenee kuviosta 7. Perusturvan henkilöstön osuus on kyselyyn vastanneista suurin 51,5 %.



Kuvio 7. Vastausten jakautuminen hallintokunnittain (n=206).

Miehiä sukupuolta koskevaan kysymykseen vastanneista (n= 211) oli 18 % ja naisia 82 %. Tulos on yhteneväinen koko kaupungin henkilöstön sukupuolijakauman mukaan. Henkilöstöraportin 2010 mukaan kaupungin henkilöstä miehiä on 20 % ja naisia 80 %.

Kuviosta 8 ilmenee vastanneiden ikäjakauma. Kyselyyn vastanneista (n=205) 31-50 vuotiaita oli 49,3 %. Yli 50- vuotiaiden osuus oli 39,5 %.



Kuvio 8. Ikäjakauma

5.2 Uhka- ja väkivaltatilanteita aiheuttavat riskit ja niiden suuruus

5.2.1 Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta päivittäisen työskentelyn sekä työtilanteiden osalta

Taulukkoon 1 on koottu riskejä, jotka kohdentuvat päivittäiseen työskentelyyn sekä työtilanteisiin. Kyselyyn vastanneista noin kolmannes pitää melko suurena tai erittäin suurena riskinä henkistä väsymistä sekä yksintyöskentelyä. Kohtalaisen riskin muodostaa noin kolmanneksen vastaajien mielestä kiireinen työtahti, työryhmän tiedonkulun puutteet, toiminnan aiheuttama hässäkkä, henkinen väsyminen ja yksintyöskentely. Riskiä ei koeta tai riskin koetaan olevan melko pieni vuorotyön (72,4 %) tai sijaisten (62,8 %) osalta.

	Ei riskiä lainkaan		Melko pieni riski		Kohtalainen riski		Melko suuri riski		Erittäin suuri riski		Yhteensä n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kiireinen työtahti	27	13,3	78	38,4	62	30,5	30	14,8	6	3	203
Työryhmän tiedonkulun puutteet	17	8,5	84	42	65	32,5	23	11,5	11	5,5	200
Yllätykselliset tilanteet	6	3,1	32,3	3	73	37,4	42	21,5	11	5,6	195
Toiminnan aiheuttama hässäkkä	17	8,9	70	36,8	63	33,2	33	17,4	7	3,7	190
Fyysinen väsyminen	26	13,8	73	38,8	56	29,8	27	14,4	6	3,2	188
Henkinen väsyminen	12	6,3	61	32,3	59	31,2	35	18,5	22	11,6	189
Yksintyöskentely	11	5,9	53	28,5	60	32,3	31	16,7	31	16,7	186
Vuorotyö	91	52,3	35	20,1	26	14,9	15	8,6	7	4	174
Sijaiset	39	21,3	76	41,5	45	24,6	19	10,4	4	2,2	183

Taulukko 1. Henkilöstön kokemus työn riskeistä ja niiden suuruudesta päivittäisen työskentelyn sekä työtilanteiden osalta

Hallintokunnittain tarkasteltuna kiireisen työtahdin ei koeta olevan merkittävä riskitekijä. Hieman alle puolet teknisen keskuksen vastanneista kokee kiireisen työtahdin kohtalaisena riskinä. Työryhmän tiedonkulun puutteet koetaan hallintokunnittain enimmäkseen kohtalaisena riskinä tai melko pienenä riskinä. Yllätykselliset tilanteet ovat melko suuri tai erittäin suuri riski perusturvassa hieman yli kolmanneksen vastaajien mielestä. Kohtalaisen riskin yli kolmanneksen mielestä yllätykselliset tilanteet muodostavat koulutuspalvelukeskuksessa, kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksessa, perusturvassa ja Riihimäen vedessä. Ympäristökeskuksen vastausten mukaan riski on kohtalainen miltei kahden kolmanneksen vastauksissa. (Liite 3). Yllätyksellisistä tilanteista oli laitettu vapaapalautteeseen lisäselvitys yhdessä vastauksessa:

”Yllätykselliset tilanteet, monet tilanteet alkavat nopeasti, kuin tyhjästä, kun päihde- tai mielenterveysongelma vaivaa asiakasta...”

Perusturvan vastaajista kolmanneksen mielestä toiminnan aiheuttama hässäkkä on melko suuri tai erittäin suuri riski. Kohtalaisena riskinä sitä pitää koulutuspalvelukeskus, kulttuuri- ja vapaa-aikakeskus, perusturva, ja ympäristökeskus. Koulutuspalvelukeskuksessa, perusturvassa, teknisessä keskuksessa ja ympäristökeskuksessa yli kolmannes pitää fyysistä väsymistä kohtalaisena riskinä. Yli kolmannes kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen ja perusturvan vastaajista kokee henkisen väsymisen melko suureksi tai erittäin suureksi riskiksi. Yksintyöskentely on melko suuri tai erittäin suuri riski yli kolmanneksen vastaajien mielestä kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksessa sekä perusturvassa. Hieman alle kolmannes kulttuuri ja vapaa-aikakeskuksen vastaajista pitää vuorotyötä melko suurena tai erittäin suurena riskinä, muutoin hallintokuntakohtaiset vastaukset ilmaisevat vuorotyön kohdalta melko pientä riskiä tai ei riskiä lainkaan. Hieman yli kolmannes perusturvan vastaajista pitää sijaisia kohtalaisena riskinä, muutoin hallintokuntakohtaiset vastaukset ilmentävät sijaisten osalta melko pientä riskiä tai ei riskiä lainkaan. (Liite 3).

5.2.2 Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta fyysisen työympäristön osalta

Fyysisen työympäristön ei koettu olevan merkittävä riskitekijä (taulukko 2). Vastaaajista 61,2 % kokee fyysisen työympäristön olevan melko pieni riski tai riskiä ei ole lainkaan. Tarvittavien koneiden tai laitteiden puute koetaan riskinä myös melko pieneksi tai riskiä ei koeta olevan lainkaan. Koko henkilöstön vastauksissa vähäiset pakotiet koetaan melko suureksi tai erittäin suureksi riskiksi hieman alle kolmanneksessa vastauksia.

	Ei riskiä lainkaan		Melko pieni riski		Kohtalainen riski		Melko suuri riski		Erittäin suuri riski		Yhteensä n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Fyysinen työympäristö, kalusteet yms.	22	11,7	93	49,5	45	23,9	20	10,6	8	4,3	188
Tarvittavien koneiden / laitteiden puute	54	29	85	45,7	31	16,7	8	4,3	8	4,3	186
Vähäiset pakotiet	13	7	72	38,9	44	23,8	39	21,1	17	9,2	185

Taulukko 2. Henkilöstön mielipiteet riskeistä ja niiden suuruudesta fyysisen työympäristön osalta.

Perusturvan vastauksissa fyysinen ympäristö, kalusteet yms. koetaan kohtalaiseksi riskiksi yli kolmanneksessa vastauksia sekä puolessa ympäristökeskuksen vastauksia. Tarvittavien koneiden tai laitteiden puute ilmentää melko pientä riskiä tai ei riskiä lainkaan, mutta oli kulttuurij- ja vapaa-aikakeskuksen hieman alle kolmanneksen vastusten mukaan tarvittavien koneiden tai laitteiden puute on kohtalainen riski. Vähäiset pakotiet ovat melko suuri tai erittäin suuri riski noin kolmannella vastanneista koulutuspalvelukeskuksessa sekä kulttuuri ja vapaa-aikakeskuksessa. Hieman yli kolmannes perusturvan vastaaajista kokee vähäiset pakotiet melko suureksi tai erittäin suureksi riskiksi. (Liite 3).

5.2.3 Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta ohjeistuksen, koulutuksen ja esimiehen suhtautumisen osalta

Taulukosta 3 ilmenee, että yli puolet vastaaajista (55,9 %) kokee, että puutteelliset tai vanhentuneet toimintaohjeet muodostaa melko pienen riskin tai ei riskiä lainkaan. Puutteelliset turvajärjestelyt koetaan melko pienenä riskinä tai niissä ei ole riskiä lainkaan (45,6 %). Turvallisuuskoulutuksiin pääseminen muodostaa melko pienen riskin tai ei riskiä lainkaan (60,6 %) samoin kuin esimiehen suhtautuminen turvahankintoihin ja -järjestelyihin (58,3 %).

	Ei riskiä lainkaan		Melko pieni riski		Kohtalainen riski		Melko suuri riski		Erittäin suuri riski		Yhteensä n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Puutteelliset/vanhentuneet toimintaohjeet	17	9,2	86	46,7	48	26,1	24	13	9	4,9	184
Puutteelliset turvajärjestelyt	7	3,8	76	41,8	52	28,6	32	17,6	15	8,2	182
Turvallisuuskoulutuksiin ei pääse riittävästi	28	15,6	81	45	48	26,7	21	11,7	2	1,1	180
Esimiehen suhtautuminen turvahankintoihin ja -järjestelyihin	33	18,3	72	40	50	27,8	19	10,6	6	3,3	180

Taulukko 3. Henkilöstön mielipiteet riskeistä ja niiden suuruudesta ohjeistuksen, koulutuksen ja esimiehen suhtautumisen osalta.

Hallintokunnittain tarkasteltuna noin kolmannes kulttuuri ja vapaa-aikakeskuksen ja yli kolmannes ympäristökeskuksen vastaajista arvioi puutteelliset tai vanhentuneet toimintaohjeet kohtalaiseksi riskinä. Puutteelliset turvajärjestelyt koetaan melko suureksi tai erittäin suureksi riskiksi noin kolmanneksessa vastauksista kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksessa sekä perusturvakeskuksessa. Kolmannes perusturvan vastaajista kokee turvallisuuskoulutukseen pääsemättömyyden kohtalaiseksi riskiksi. Perusturvan vastauksissa esimiehen suhtautuminen turvahankintoihin ja -järjestelyihin koetaan kohtalaiseksi riskiksi yli kolmanneksessa vastauksia. (Liite 3).

5.2.4 Henkilöstön kokemus riskeistä ja niiden suuruudesta asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden osalta

Päihteiden käyttäjät asiakkaina, psyykkisesti sairaat ja aggressiiviset asiakkaat koetaan melko suureksi tai erittäin suureksi riskiksi yli kolmanneksen vastaajien mielestä (taulukko 4). Toisaalta päihteiden käyttäjät asiakkaina näyttävät vastauksissa myös melko pienenä riskinä tai ei riskinä lainkaan (42,9 %), samoin kuin psyykkisesti sairaat asiakkaat (39,2 %) sekä aggressiiviset asiakkaat (32,9). Vaihtuvat asiakkaat ovat melko pieni riski tai ei riski lainkaan (62,6 %), samoin asiakkaiden omaiset, huoltajat tai saattajat (67 %) sekä oppilaat tai opiskelijat (87,8 %).

	Ei riskiä lainkaan		Melko pieni riski		Kohtalainen riski		Melko suuri riski		Erittäin suuri riski		Yhteensä n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Päihteiden käyttäjät asiakkaina	10	5,5	68	37,4	41	22,5	37	20,3	26	14,3	182
Psyykkisesti sairaat asiakkaat	10	5,5	61	33,7	41	22,7	44	24,3	25	13,8	181
Vaihtuvat asiakkaat	22	12,3	90	50,3	47	26,3	18	10,1	2	1,1	179
Aggressiiviset asiakkaat	7	3,8	53	29,1	49	26,9	37	20,3	36	19,8	182
Asiakkaiden omaiset/huoltajat /saattajat	28	15,6	92	51,4	47	26,3	10	5,6	2	1,1	179
Oppilaat/opiskelijat	58	33,5	94	54,3	17	9,8	3	1,7	1	0,6	173

Taulukko 4. Henkilöstön mielipiteet asiakkailta tai ulkopuolisilta henkilöiltä kohdistuvista riskeistä ja niiden suuruudesta.

Hallintokunnittain tarkasteltuna päihteiden käyttäjät asiakkaina ovat melko suuri tai erittäin suuri riski yli kolmanneksessa kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen, perusturvan ja ympäristökeskuksen vastauksia sekä puolessa Riihimäen veden vastauksia. Psyykkisesti sairaat asiakkaat ovat melko suuri tai erittäin suuri riski kolmanneksen kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen vastausten mukaan. Perusturvan ja Riihimäen veden vastauksissa melko suuren tai erittäin suuren riskin kokemus psyykkisesti sairaista asiakkaista oli puolella vastaajista. Vaihtuvat asiakkaat ovat yli kolmanneksella kohtalainen riski perusturvan vastauksissa sekä Riihimäen veden vastauksissa. Aggressiiviset asiakkaat ovat melko suuri tai erittäin suuri riski kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen (36,8 %), perusturvan (55,1 %) ja Riihimäen veden (60 %) vastausten mukaan. Asiakkaiden omaisia, huoltajia ja saattajia ei koeta merkittävinä riskitekijöinä, ei myöskään oppilaita ja opiskelijoita. (Liite 3).

Vapaapalautekohtaan oli voinut sanallisesti kommentoida muita riskitekijöitä, joita työssä kohtaa. Melko pienenä riskinä on mainittu hiipparit (1 vastaus), yhteiskunnallisten arvojen muuttuminen (1 vastaus), muut samassa rakennuksessa olevat asiakkaat (1 vastaus). Kohtalaiseksi riskiksi on mainittu asiakkaiden lemmikkieläimet (1 vastaus), kaupustelijat (1 vastaus), kokonaan ulkopuoliset kävijät (1 vastaus), liikenteessä ajaminen (1 vastaus), puutteelliset toimipaikat, toimipaikan sijainti (1 vastaus), sijoitus- ja huostaanottotapaukset, lastensuojeluilmoitustapaukset (1 vastaus). Melko suureksi riskiksi on mainittu liian suuret asiakasryhmät (1 vastaus) ja erittäin suurena riskinä työpaikan sijainti (1 vastaus).

5.2.5 Henkilöstön kokemus riskeistä suurimmasta pienimpään

Vastausten mukaan melko suuren tai erittäin suuren riskin muodostavat yli kolmanneksella vastaajista aggressiiviset asiakkaat, psyykkisesti sairaat asiakkaat, päihteiden käyttäjät asiakaina ja yksintyöskentely. Hieman alle kolmanneksen mielestä melko suuren tai erittäin suuren riskin muodostivat vähäiset pakotiet sekä henkinen väsyminen. Pienimmän riskin muodostivat oppilaat ja opiskelijat sekä asiakkaiden omaiset, huoltajat tai saattajat. Taulukossa 5 on kaikki kysytyt riskit järjestetty suurimman riskin aiheuttajasta pienimpään.

	Melko suuri riski ja erittäin suuri riski yhteensä %
Aggressiiviset asiakkaat	40,1
Psyykkisesti sairaat asiakkaat	38,1
Päihteiden käyttäjät asiakaina	34,6
Yksintyöskentely	33,4
Vähäiset pakotiet	30,3
Henkinen väsyminen	30,1
Yllätykselliset tilanteet	27,1
Puutteelliset turvajärjestelyt	25,8
Toiminnan aiheuttama hässäkkä	21,1
Puutteelliset/vanhentuneet toimintaohjeet	17,9
Kiireinen työtahti	17,8
Fyysinen väsyminen	17,6
Työryhmän tiedonkulun puutteet	17,0
Fyysinen työympäristö, kalusteet yms.	14,9
Esimiehen suhtautuminen turvahankintoihin ja -järjestelyihin	13,9
Turvallisuuskoulutuksiin ei pääse riittävästi	12,8
Vuorotyö	12,6
Sijaiset	12,6
Vaihtuvat asiakkaat	11,2
Tarvittavien koneiden / laitteiden puute	8,6
Asiakkaiden omaiset/huoltajat /saattajat	6,7
Oppilaat/opiskelijat	2,3

Taulukko 5. Melko suuri riski ja erittäin suuri riski yhteenlaskettuna suurimmasta riskistä pienimpään.

5.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmeneminen työssä

5.3.1 Henkilöstön kokemat uhka- ja väkivaltatilanteet sekä niiden yleisyys

Epäasiallista kielenkäyttöä, haukkumista, huutamista, nimittelyä kokee tutkimuksen mukaan viikoittain tai kuukausittain alle kolmannes vastaajista (taulukko 6), näistä naisia 19,6 % ja miehiä 8 %. 1-5 kertaa vuodessa epäasiallista kielenkäyttöä, haukkumista, huutamista, nimittelyä kokee alle kolmannes vastaajista. Uhkaavilla eleillä pelottelua tai huitomista viikoittain tai kuukausittain kokee 10,8 % vastanneista, joista naisia 9,1 % ja miehiä 1,7 %. Puhelinhäirintää viikoittain tai kuukausittain kokee 9,6 %, joista naisia 9,1 % ja miehiä 0,5 %, vastanneista. Lievää väkivaltaa, tavaroiden heittäminen ja rikkomista ei koskaan ole kokenut yli puolet vastaajista. Seksuaalista ahdistelua, aseella uhkailua, kiinni pitämistä, lyömistä ja potkimista ja kuristamista ei koskaan ole kokenut yli kaksi kolmannesta vastaajista.

	Viikoittain		Kuukausittain		1-5 kertaa vuodessa		Harvemmin		Ei koskaan		Yhteensä n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Epäasiallinen kielenkäyttö, haukkuminen, huutaminen, nimittely	19	10,7	30	16,9	47	26,4	60	33,7	22	12,3	178
Uhkaavilla eleillä pelottelu, huitominen (esim. nyrkillä heristelyä tms., mutta ei fyysistä kontaktia).	5	2,8	14	8	34	19,3	74	42,1	49	27,8	176
Lievä väkivalta esim. sylkeminen, pureminen, raapiminen, töniminen	6	3,4	4	2,3	24	13,6	48	27,3	94	53,4	176
Puhelinhäirintä	5	2,8	12	6,8	22	12,5	65	36,9	72	41	176
Tavaroiden heittäminen, rikkominen	5	2,9	6	3,5	20	11,5	54	31	89	51,1	174
Seksuaalinen ahdistelu	0	0	2	1,1	4	2,3	37	21	133	75,6	176
Aseella uhkailu (lyömä-, teräase tms.)	0	0	0	0	0	0	30	17,2	144	82,8	174
Kiinni pitäminen, liikkumisen estäminen	3	1,7	0	0	4	2,3	39	22,2	130	73,8	176
Lyöminen, potkiminen	3	1,7	6	3,4	13	7,4	32	18,3	121	69,2	175
Kuristaminen	0	0	0	0	0	0	10	5,7	165	94,3	175

Taulukko 6. Henkilöstön kokemien uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyys

Hallintokunnittain tarkasteltuna eniten epäasiallista kielenkäyttöä, haukkumista, huutamista ja nimittelyä kokee viikoittain tai kuukausittain perusturvakeskuksen vastaajat (39,3 %) ja kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen vastaajat (25 %). Uhkaavilla eleillä pelottelua ja huitomista viikoittain, kuukausittain tai 1-5 kertaa vuodessa kokee noin puolet perusturvan vastaajista.

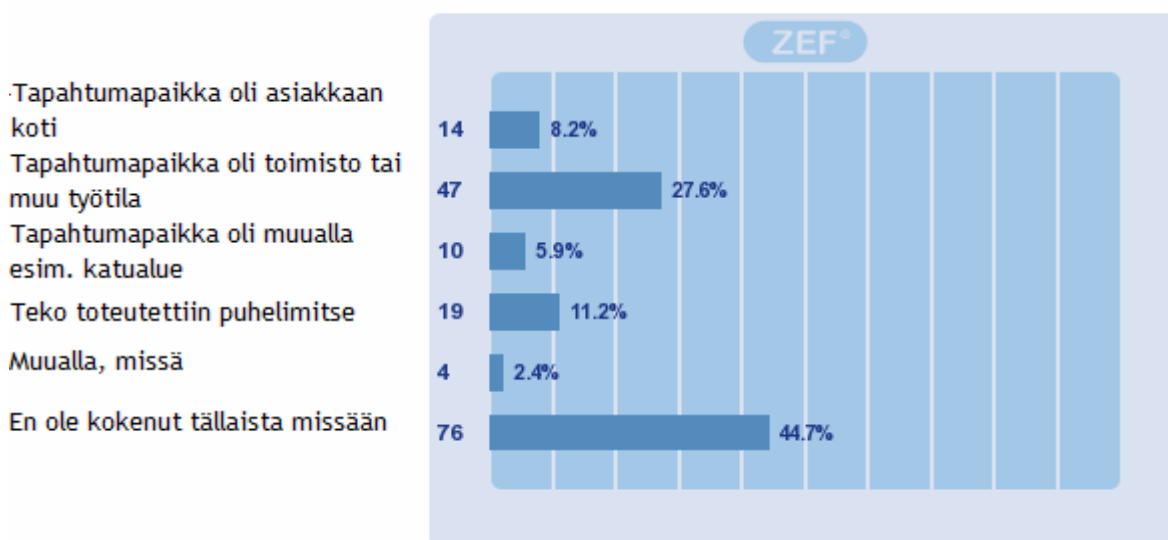
Perusturvan vastaajista noin kolmannes kokee lievää väkivaltaa viikoittain, kuukausittain tai 1-5 kertaa vuodessa. Puhelinhäirintää viikoittain tai kuukausittain eniten ilmenee perusturvakeskuksesta (14,8 %) ja teknisessä keskuksessa (10,6 %). Tavaroiden heittäminen ja rikkomista ilmenee kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen vastauksissa viikoittain (12,5 %) ja perusturvakeskuksen vastauksissa viikoittain tai kuukausittain (9,2 %). (Liite 4).

Vapaapalautteisiin oli kirjattu viikoittaiseen tapahtumaan:

”Koskaan ei voi olla varma kuka kävelee sisälle toimistoon epäasiallisissa ai-keissa.”

5.3.2 Tapahtumapaikka ja tilanteet, jossa asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta uhkaa tai väkivaltaa on esiintynyt

Kuviosta 9 ilmenee, että niille, jotka olivat kokeneet uhka- tai väkivaltatilanteita, tapahtumapaikkana on ollut pääasiallisesti toimisto- tai muu työtila (27,6 %). Puhelimitse tapahtuvaa uhkaa oli kokenut 11,2 % vastanneista. Asiakkaan koti oli tapahtumapaikkana 8,2 % vastaajista. 44,7 % vastaajista ei ole kokenut henkistä väkivaltaa tai fyysisellä väkivallalla uhkailua missään.



Kuvio 9. Henkilöstön kokema henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun tapahtumapaikka (n=170)

Vapaapalautteeseen tapahtumapaikkoina oli lisätty poistumistie ja porrashuone sekä opiskeluaikana. Vastauksesta ei kuitenkaan selviä, onko opiskeluaika koskenut esimerkiksi Riihimäen

kaupungilla tapahtuvaa opiskelua tai harjoittelua, vai liittyykö tapahtuma johonkin muuhun työhön ja työyhteisöön.

Tilanteita, joissa uhka- ja väkivaltaa on useimmiten työssä esiintynyt, kartoitettiin vapaapalautteilla. Kysymyksenasettelu ohjasi jonkin verran vastauksia, sillä kysymykseen oli laitettu esimerkinomaisesti erilaisia tilanteita, jossa uhkaa tai väkivaltaa saattaa (yksintyöskentely, iltatyö, yötyö, asiakkaan epätoivo). Kaikki vastaukset käytiin läpi ja poimittiin niistä vastaukset vastuksista muodostuviin luokkiin, esimerkki luokittelusta esitetty kuviossa 7.

Tilanteet, joissa uhka- ja väkivaltaa on koettu	Vastausten määrä (n=77)
Yksintyöskentely	18 (23 %)
Asiakastilanteet	14 (18 %)
Erimielisyydet asiakkaan asioiden hoidosta, asiakkaan tyytymättömyys päätöksiin	13 (17 %)
Asiakkaan epätoivo	11 (14 %)
Asiakkaiden päihtymys tai päihteiden käyttö	8 (10 %)
Puhelimitse tapahtuva uhkailu	6 (8 %)
Vuorotyö (Ilta- ja yötyö)	5 (7 %)
Uudet asiakkaat	2 (3 %)

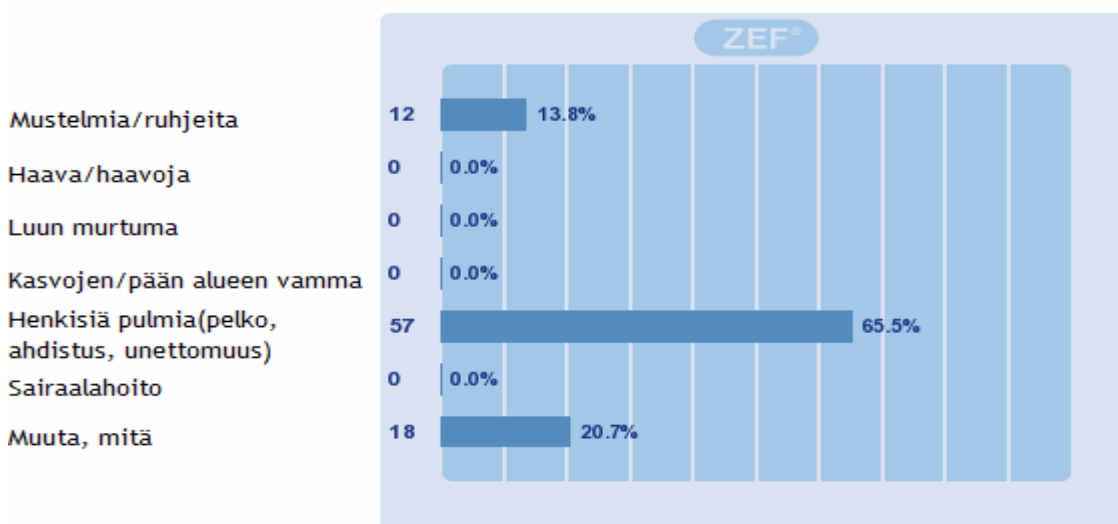
Taulukko 7. Henkilöstön kuvaamat tilanteet, joissa uhka- ja väkivaltatilanteita on esiintynyt

Yksintyöskentely koetaan merkittävimpana uhka- ja väkivaltatilanteita aiheuttaneena tekijänä (taulukko 7). Asiakastilanteilla tarkoitetaan asiakkaan hoitotoimenpiteisiin liittyviä tilanteita, joissa asiakkaan sairaus saattaa altistaa henkilöstöä asiakkaan uhkaavalle tai väkivaltaiselle käyttäytymiselle tai lasten ja nuorten sekä kehitysvammaisten kanssa tehtävää työtä, joka altistaa henkilöstöä asiakkaan uhkaavalle tai väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Asiakastilanteet, joihin liittyy asiakkaan hoivaa, hoitoa tai huolenpitoa, on altistanut seuraavaksi eniten vastaajia uhkalle ja väkivallalle.

Erimielisyys asiakkaan asioiden hoidosta, tyytymättömyys päätöksiin, joihin liittyy kokemus väärin kohdelluksi tulemisen tunteesta, on aiheuttanut 17 % vastaajista uhkaa tai väkivallan kokemisen tunteen.

5.3.3 Uhka- tai väkivaltatilanteiden seuraukset sekä niihin johtaneet syyt henkilöstön kokemana

Uhka- ja väkivaltatilanteiden seurauksia -kysymykseen vastasi 87 henkilöä (kuvio 10). Uhka- ja väkivaltatilanteet olivat aiheuttaneet yli puolelle vastanneista henkisiä pulmia, kuten pelkoa, ahdistusta, unettomuutta. Suurin osa näistä kertyi perusturvakeskuksen vastauksista (n=34), joiden osuus prosentteina kysyttäessä uhka- ja väkivaltatilanteiden seurauksia on henkisten pulmien kysymysvaihtoehtokohdassa 59,6 %. Mustelmia tai ruhjeita on saanut 13,8 % vastanneista, joista suurin osa ilmenee perusturvakeskuksen vastauksista (n=11). Haavan tai haavoja, murtumia, kasvojen tai pään alueen vammoja tai sairaalahoitoa vaatinutta vammaa ei ole saanut kukaan vastaajista.



Kuvio 10. Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuraukset henkilöstön kokemana (n=87).

Vapaapalautteeseen (muuta, mitä) neljä vastaajaa on lisännyt tekstinä uhka- ja väkivaltatilanteista aiheutuneita henkisiä pulmia.

”Mietintää tulleesta palautteesta”

”Paha mieli”

”järkytys, ajatusten jumittuminen, stressi”

”toistaiseksi selvitty mielen pahoittamisella, jonka voi terapoida kahvihuooneessa myötäelävien työkavereiden kanssa”

Lisäksi oli kaksi mainintaa konkreettisesta vaatteiden ja silmälasien rikkoutumisesta.

”Vaatteiden rikkoutuminen”

”silmläsit saattaneet pudota lattialle...”

Kahdessa vastauksessa on maininta käyttäytymisen muuttamisesta varovaisemmaksi. Muut muuta/mitä - vapaapalautteen vastauskentät olivat tyhjiä.

*”tullut varovaisemmaksi puheissaan puuttuessaan nuoren asioihin”
”varovaisuus, ei hissien käyttöä poistuessa työpaikalta”*

Syistä, jotka henkilöstön mielestä aiheuttavat uhka- ja väkivaltatilanteita, merkittävimpana koetaan asiakkaan hankala elämäntilanne, joka saattaa purkautua hallitsemattomana käytöksenä työntekijää kohtaan. Seuraavana uhka- ja väkivaltatilanteisiin johtaneena syynä pidetään asiakkaan mielenterveyden ongelmia sekä asiakkaan päihtymystilaa (taulukko 8).

Henkilöstön käsitys uhka- ja väkivaltatilanteisiin johtaneista syistä	Vastausten määrä (n=66)
Asiakkaan hankala elämäntilanne, joka purkautuu hallitsemattomana käytöksenä	20 (30 %)
Asiakkaan mielenterveysongelmat	13 (20 %)
Asiakkaan päihtymys	11 (17 %)
Asiakas vaati palvelua, jota ei voi saada, väärinkäsitykset palveluista	8 (12 %)
Asiakkaan sairaus	8 (12 %)
Asiakkaan pompottelu	4 (6 %)
Ei osaa sanoa	2 (3 %)

Taulukko 8. Henkilöstön käsitys uhka- ja väkivaltatilanteisiin johtaneista syistä.

5.4 Työturvallisuus henkilöstön kokemana

5.4.1 Henkilöstön valmius kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö

Kuvion 11 mukaan 2,7 % vastanneista kokee valmiutensa kohdata uhkaava tai väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas erittäin huonoksi. Vastaukset tulevat perusturvakeskuksesta sekä koulutuspalvelukeskuksesta. Melko huonoksi valmiuden kokeneista osa on lisännyt vapaapalautteeseen perusteluja siihen, miksi kokee valmiuden melko huonoksi.

*”En ole saanut koulutusta/opastusta”
”Jos puhe ei riitä, ei muita keinoja juurikaan ole, ja pakotiet riippuvat siitä missä sattuu olemaan. Toisaalta kokonaan yksin on harvoin”
”pienikokoisuuteni vaikuttaa asiaan”*

Melko hyväksi valmiudet kokee yli puolet vastanneista. Näistä vastauksista 60,7 % tulee perusturvakeskuksesta. Erittäin hyväksi valmiuden kokee kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksen vastaajat, perusturvan vastaajat sekä koulutuspalvelukeskuksen vastaajat. Vapaapalautteissa osa oli perustellut melko hyviä valmiuksiaan oman käytöksen rauhallisuudella. (7 kpl). Myös muita tekijöitä oli mainittu:

”Aikaisempi työpaikkani oli sellainen, missä koulutettiin säännöllisesti henkilökunta uhkatilanteiden varalta.”

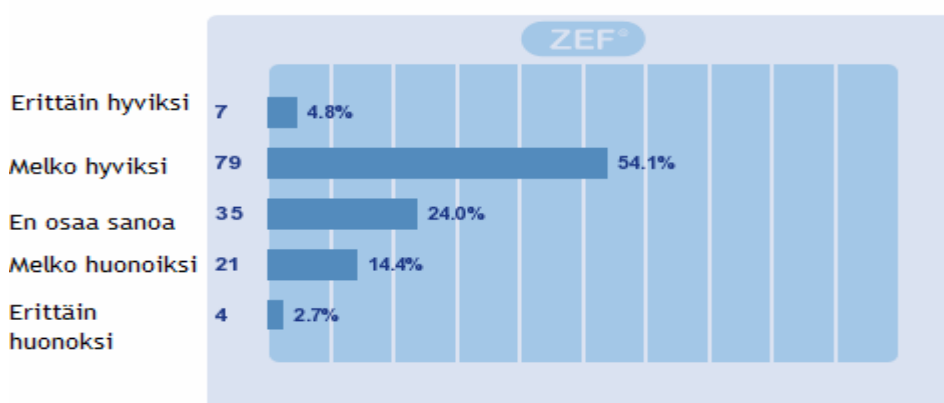
”Harvoin tilanteessa yksin, tiimi tukena”

”Oma elämäkokemus erilaista ihmisistä auttaa suhtautumaan erilaisiin tilanteisiin.”

”Pysyn rauhallisena. En provosoidu. Vältän suljettuun paikkaan joutumista.”

”Huumorintaju, kuunteleminen”

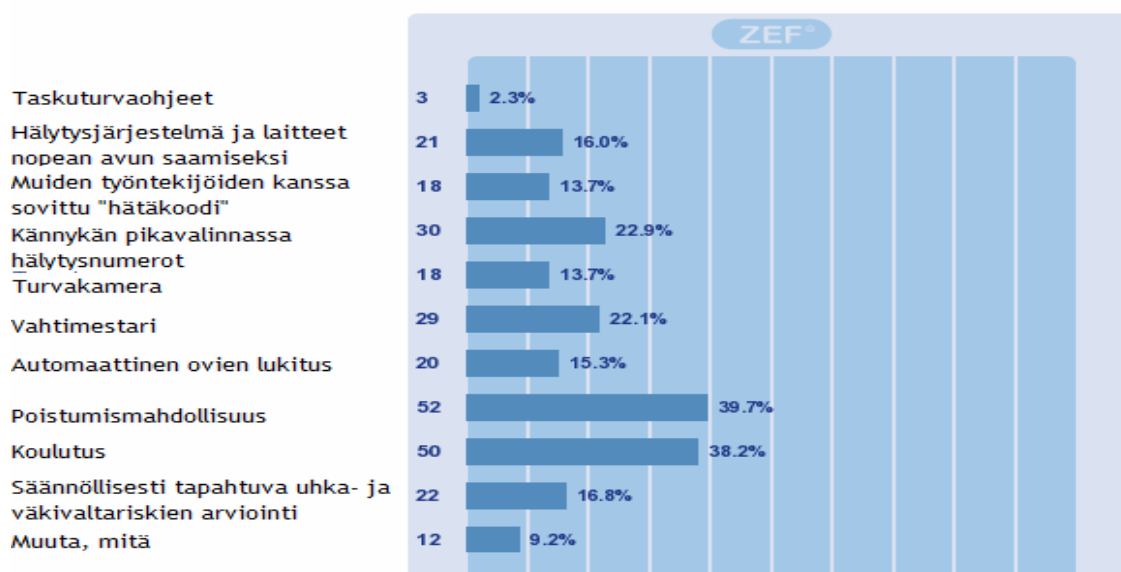
”Pitkä työkokemus”



Kuvio 11. Henkilöstön kokema valmius kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö (n=146).

5.4.2 Työyksikön olemassa olevat turvallisuutta parantavat asiat

Työyksiköissä jo olemassa olevia turvallisuutta parantavia asioita kysyttiin monivalintakysymyksellä. Kysymykseen pystyi siis valitsemaan useita vaihtoehtoja, mutta kokonaisuudessaan kysymykseen vastasi 131 henkilöä. Työyksiköissä jo olemassa olevina turvallisuutta parantavina asioina eniten vastauksia on saanut poistumismahdollisuus ja koulutus. Myös kännykän pikavalintaan hälytysnumerot sekä vahtimestari olivat saaneet yli 20 % vastauksista. Säännöllisesti tapahtuva uhka- ja väkivaltatilanteiden arviointi tehdään vastausten mukaan 16,8 % työyksiköissä (kuvio 12).



Kuvio 12. Työyksiköiden olemassa olevia turvallisuutta parantavia asioita (n=131).

Vapaavastauksissa tuli ilmi myös muita keinoja, joita käytetään:

"Apua saa huutamalla jos tulee hätä"

"Tarvittaessa parityöskentely"

"Yhteiset ohjeet"

"Oma terve järki"

"Turvallisuusohjeet sovittelutilanteissa"

Neljässä vapaapalautteen vastauksessa on kommentoitu, että käytössä ei ole mitään turvallisuutta parantavia asioita.

5.4.3 Turvallisuutta parantavat keinot

Vapaapalautteella on kysytty turvallisuutta parantavia konkreettisia keinoja, jotka ilmenevät taulukosta 9. Kysymykseen vastasi 63 henkilöä, joista usea on maininnut useamman turvallisuutta parantavan keinon. Yhteensä vastauksia on 85 kpl. Merkittävimäksi nousee hälytysjärjestelmien lisääminen työyksikköön. Tiedonkulku työntekijältä toiselle, ajantasainen tieto asiakkaista sekä yksityisöskentelyn välttäminen nähdään keinoina parantaa turvallisuutta. Koulutukseen panostaminen, poistumisteiden sekä kalusteiden miettiminen, tilanteiden ennakointi ja niistä keskustelu, ovien lukitseminen sekä turvallisuus suunnitelman päivittäminen ja riskien kartoitus sekä turvakamerat nähdään myös keinoina parantaa turvallisuutta.

Turvallisuutta parantavat keinot	Vastausten määrä (n=85)
Hälytysjärjestelmä ja laitteet avun saamiseksi	13 (15 %)
Tiedonkulku työntekijältä toiselle, ajantasainen tieto asiakkaista	12 (14 %)
Yksintyöskentelyn välttäminen	12 (14 %)
Koulutus	11 (13 %)
Poistumistiet ja kalusteiden sijoittelu	10 (12 %)
Tilanteiden ennakointi, keskustelu	10 (12 %)
Ovien lukitseminen	6 (7 %)
Turvallisuussuunnitelman päivittäminen, riskien kartoitus	6 (7 %)
Turvakamerat	5 (6 %)

Taulukko 9. Henkilöstön mainitsemia konkreettisia keinoja, joilla työyksikön turvallisuutta voi parantaa.

6 Tulosten tarkastelua ja pohdintaa

6.1 Riskien kartoitus turvallisuuden hallinnan välineinä

Levän (2003: 31-33) mukaan olennaista turvallisuuden hallinnan ja kehittämisen kannalta on, että vain tiedostettuja vaaroja ja riskejä voidaan ehkäistä ja hallita. Riskejä ja vaaroja on tutkimuksessa nostettu esiin kyselyn kautta, jossa vastaajien omat kokemukset ja tunne riskeistä ja vaaroista on tätä kautta noussut esiin. Turvallisuutta on lähestytty yksilön subjektiivisen kokemuksen kautta.

Kyselyyn vastanneet arvioivat uhka- ja väkivaltatilanteita aiheuttaviksi riskitekijöiksi asiakailta suoraan työntekijöihin kohdistuvat riskit; aggressiiviset asiakkaat, psyykkisesti sairaat asiakkaat sekä päihteiden käyttäjät asiakkaina nähtiin riskitekijöinä. Mielenkiintoista oli myös vastausten hajonta, sillä samat asiakasryhmät nähtiin myös melko pienenä riskinä tai riskinä lainkaan. Tämä saattaa selittyä sillä, että osa vastaajista ei kohtaa näitä asiakasryhmiä työssään. Osa hajonnasta saattaa liittyä subjektiiviseen riskin käsitteeseen. Kyselyyn vastanneet ovat muodostaneet oman käsityksen työstään ja sen riskeistä ja se, mikä toiselle on riskitekijä, ei toiselle sitä ole. Turvallisuuden kannalta olennaista on se, mitä riskejä työssä on ja miten niitä voidaan ehkäistä. Voi myös pohtia, onko vastaajien helpompi tunnistaa esimerkiksi asiakkaiden taholta tulleita riskitekijöitä, kuin omasta itsestään tai omasta toiminnastaan johtuvia riskejä.

Yksintyöskentely, vähäiset pakotiet, henkinen väsyminen sekä yllätykselliset tilanteet koettiin riskeinä noin kolmanneksen vastauksissa. Näistä vähäiset pakotiet liittyvät fyysiseen työympäristöön. Tilajärjestelyihin liittyviin uhka- ja väkivaltariskien kysymyksiin tulee paneutua työyksikkökohtaisesti tehtävissä riskien arvioinnissa, jolloin voidaan vaikuttaa työtilojen tarkoituksenmukaiseen käyttöön. Yksintyöskentelyn osalta myös riskien kartoitus ja selvät, sovitut toimintamallit lisäävät turvallisuuden tunnetta: hälytysjärjestelmillä, sovitulla työtavoilla (esim. säännöllinen yhteydenpito työpäivän aikana tms.) ja työnkierrolla voidaan yksintyöskentelyn tuomaa kuormitusta vähentää. Henkinen väsyminen riskinä on vaikeasti tulkittava. Miten määritellään henkinen väsyminen ja mitä se kullakin henkilöllä tarkoittaa ja mistä se johtuu. Miten henkisen väsymisen on koettu vaikuttavan uhka- tai väkivaltatilanteen syntyyn, vaikuttaako esimerkiksi oma käyttäytyminen asiakastilanteessa uhkan tai väkivallan provosoi-miseen. Kysymykseksi jää, miten tässä tutkimuksessa vastaajat ovat käsittäneet henkisen väsymyksen ja millä herkkyydellä tähän kysymykseen on vastattu.

Simolan (2005: 71) tarkastelun mukaan haittaa tai vahinkoa aiheuttavan vaaran poissaolo voitiin määrittellä turvallisuudeksi. Kun riskit ovat hyväksyttävällä tasolla, voidaan tilannetta kutsua turvalliseksi. Fyysisen työympäristön, kalusteiden ja tarvittavien koneiden ja laitteiden puute ei näyttäytynyt merkittävänä riskinä, mikä saattaa olla tulosta työturvallisuuden kehittämistyöstä, mikä on kohdentunut kone- ja laiteturvallisuuden kehittämiseen. (Henkilöstöraportti 2010). Ohjeistuksen, koulutuksen sekä esimiehen suhtautumisen ei koettu olevan merkittävä riskitekijä uhka ja väkivaltatilanteiden syntymisen kannalta. Työturvallisuutta on kehitetty panostamalla vuonna 2010 työpaikkojen tietoisuuteen uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta työpaikkakäyntien yhteydessä sekä henkilöstön koulutuspäivän järjestämisellä (Henkilöstöraportti 2010), mikä saattaa heijastua vastauksissa.

Riskejä ei myös koettu tulevan oppilaita tai opiskelijoiden taholta. Tuloksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon, että koko kyselyn vastaajista noin puolet työskentelee perusturvassa. Liittyykö tulosten riskien painotus juuri tästä vastausten suhteesta, sillä jo oletusarvoisesti koulutuspalvelukeskuksen vastuksissa esim. päihtyneet asiakkaat (oppilaat) eivät muodosta suurta riskiä.

Riskejä ei myös koettu tulevan asiakkaiden omaisilta, huoltajilta tai saattajilta uhka- ja väkivaltatilanteita arvioitaessa. Vaihtuvat asiakkaat, sijaiset ja vuorotyö eivät myöskään muodostaneet merkittävää riskiä. Huomioitavaa on, että kysely lähti kaikille sähköpostijärjestelmän piirissä olleille työntekijöille, jolloin todennäköisesti liikkuvammassa töissä tai vuorotyössä työskentelevät henkilöt, jotka eivät työskentele koneella päivittäin, eivät oletettavasti ole vastanneet kyselyyn.

6.2 Uhka- ja väkivaltatilanteet turvallisuuden näkökulmasta

Teoreettiselta kannalta tutkimuksessa on tarkasteltu turvallisuutta sekä väkivaltaa liittyen työssä tapahtuviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Näkökulma on valittujen käsitteiden kannalta suppea, sillä siinä on tarkasteltu työturvallisuutta myös riskien kannalta, joten käsitteitä on hahmotettu vain muutamasta näkökulmasta. Hearnin (1999: 252) näkökulma väkivallasta käsitti väkivallan olevan sellaista, mikä kohde kokee loukkaavaksi tai vahingolliseksi. Asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta tulleet loukkaaviksi koetut uhat ja väkivalta koetaan tässä tutkimuksessa väkivallaksi.

Toivosen (2005) tutkiman kunnan henkilöstöstä 5,6 % prosenttia kohtasi väkivaltaisia asiakkaita viikoittain. Tavallisimpia väkivaltatilanteita olivat sanallinen uhkailu, huitominen, tavaroiden heittäminen, haukkuminen ja töniminen. Lyömisen tai hakkaamisen, potkimisen tai kuristamisen kohteeksi useammin kuin kerran tutkimuksen mukaan oli joutunut miltei kolmannes vastaajista. Riihimäen kaupungin tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia Toivosen tutkimuksen kanssa, sillä tutkimus on suoritettu eri kriteerein. Viikoittain tämän tutkimuksen mukaan henkilöstöstä epäasiallisen kielenkäytön kohteeksi joutuu 10,7 % vastaajista. Lyömisen tai potkimisen kohteeksi oli joutunut 1,7 % viikoittain, kuristamistapauksia ei ole kokenut 94,3 % vastaajista. Jos taas tarkastelee Riihimäen kaupungin tuloksia kysyttäessä henkisen väkivallan uhkan tai fyysisen väkivallan uhkan tapahtumapaikkaa, se osoittaa, että 44,7 % ei ole kokenut tällaista missään ts. 55,3 % on kokenut henkisen tai fyysisen väkivallan uhkaa. Piispan & Hulkon (2009) työvoimatutkimuksen yhteydessä tehdyn tutkimuksen mukaan uhkailu oli yleisin väkivallan muoto ja sen kohteeksi oli joutunut 72 % työntekijöistä.

Piispan & Hulkon (2009) mukaan 16 % työssään väkivaltaa kokeneista kertoi joutuneensa sellaisen väkivallan kohteeksi, josta jäi näkyviä fyysisiä jälkiä ja 28 % oli kokenut väkivaltaa, josta ei jäänyt jälkiä. Riihimäen kaupungin tutkimuksen vastausten mukaan näkyviä jälkiä, mustelmia ja ruhjeita vastanneista oli saanut 13,8 %. Hallintokunta, jossa näitä tapauksia oli ollut eniten, oli perusturvakeskus. Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuraukset toivat tullessaan enemmän henkisiä pulmia, joita oli kokenut miltei kaksi kolmannesta vastanneista.

Wilkinsonin & Peek-Asan 2003: 658 ja Barronin (2002: 154) mukaan työpaikkaväkivallalla tarkoitettiin tilanteita, jossa työntekijöitä vahingoitetaan fyysisesti, työntekijää uhkaillaan tai loukataan sanallisesti työssä tai työhön liittyvissä olosuhteissa. Tulosten mukaan useimmat henkilöstön uhka- ja väkivaltatilanteet kytkeytyvät asiakkaan taholta tulevaan epäasialliseen kielenkäyttöön, haukkumiseen, huutamiseen tai nimittelyyn. Isotaluksen (2002: 15-16) mukaan sanallinen nöyryyttäminen, mitätöinti ja haukkuminen olivat henkistä väkivaltaa. Epäasiallisen kielenkäytön käsite on monimerkityksinen, joten vastaajien tulkinnat siitä, mikä on epäasiallista kielenkäyttöä, ovat saattaneet olla hyvinkin erilaisia. Jokainen henkilö kohtaa

varmasti työssään epäasiallista kielenkäyttöä, mutta miten siihen reagoi ja minkä kokee uhkaavaksi, on jokaiselle henkilölle yksilöllistä ja epäasiallisen kielenkäytön kohtaamisessa esiin nousee voimakkaasti turvallisuuden subjektiivinen kokemus.

Uhkaavilla eleillä pelottelua tai lievää väkivaltaa koki prosentuaalisesti tarkasteltuna pieni osa vastaajista. Lukumääräisesti tarkasteltaessa tuloksia voidaan kuitenkin nähdä, että uhkaavilla eleillä pelottelua on kokenut viikoittain 5 henkilöä sekä viikoittain ja kuukausittain 19 henkilöä. Lievää väkivaltaa (esim. sylkeminen, pureminen, raapiminen töniminen) on kokenut viikoittain 6 henkilöä sekä viikoittain ja kuukausittain 10 henkilöä. Tulosten mukaan naiset ovat kokeneet miehiä enemmän uhka- ja väkivaltatilanteita. Henkilöittäin tarkasteltuna tulokset saavat uuden ilmeen, sillä jokainen uhka- ja väkivaltatapaus on turvallisuutta heikentävä tekijä. Rasimuksen (2002:37) mukaan lievätkin väkivaltatapaukset tai uhka fyysisestä väkivallasta saattaa laittaa yksittäisen työntekijän henkisen jaksamisen koetukselle. Työyhteisön kannalta tarkasteltuna uhka- ja väkivaltatilanteet saattavat vaikuttaa välillisesti muidenkin kuin itse uhkaa tai väkivaltaa kohdanneen toimintaan ja työssä viihtyvyyteen.

Tilanteita, joissa uhka- ja väkivaltatilanteita oli koettu, 18 % vastaajista mainitsi asiakastilanteet eli asiakkaan hoitotoimenpiteisiin liittyvät tilanteet, joissa asiakkaan sairaus altistaa henkilöstöä uhkaavalle tai väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Asiakastilanteiksi luettiin myös lasten ja nuorten sekä kehitysvammaisten kanssa tehtävä työ, jossa altistumista uhka- ja väkivaltatilanteille saattaa liittyä. Tulokset herättävät kysymyksen, johtuuko osa viikoittaisesta tai kuukausittaisesta uhka- tai väkivaltatilanteiden kokemuksesta asiakastilanteista, joissa uhkan tai väkivaltatilanteen aiheuttajana on ollut esimerkiksi asiakkaan sairaus. Tapausten yksityiskohtaisempi tarkastelu voisi tuoda lisävaloa siihen, miten tapauksiin voisi puuttua. Tähän viittasi myös Heiskala (2005), jonka mukaan miltei puolet naisten kokemasta työpaikalla väkivallasta liittyi hoitotilanteisiin sekä Sirén ym. (2010), jonka mukaan naisten työpaikalla kokemasta väkivallasta yli puolet oli asiakkaiden tai potilaiden taholta tullutta väkivaltaa tai uhkailua.

Yksintyöskentely varsinkin ilta- ja yöaikaan lisää väkivaltaa ja sen uhkaa. (Väkivallan uhka työssä 2010, 7). Barronin (2002: 158) mukaan väkivallan ilmenemisen riskitekijöitä oli työskentely yksin. 23 % vastaajaa oli kokenut uhka- ja väkivaltatilanteita työskennellessään yksin ja tämä nousi myös riskinä esiin. Yksintyöskentelyä ei välttämättä voi poistaa, eikä se ole tarkoituksenmukaistakaan, mutta työskenneltäessä yksin on hyvä olla tietoinen, miten yksintyöskentelyn turvallisuutta voisi lisätä.

Kunnan työtehtävät sisältävät asiakkaan asioiden valmistelua, käsittelyä sekä päätösten tekemistä. Erimielisyydet asiakkaan asioiden hoidosta, tyytymättömyys päätöksiin sekä kokemus väärin kohdelluksi tulemisen tunteesta oli aiheuttanut 17 % vastaajista tilanteen, jossa uhkaa tai väkivaltaa oli koettu.

Saarela ym. (2009: 32) kuvasi ulkoisen väkivallan tekijöinä huumaavien aineiden käytön sekä mielenterveyden häiriöiden ja psyykkisten sairauksien aiheuttamat poikkeavuudet henkilön käyttäytymisessä. Asiakkaan päihtymystila tai päihteiden käyttö oli vastausten mukaan aiheuttanut tosiasiallisen uhka- tai väkivaltatilanteen 10 % vastanneista, mutta kysyttäessä vastanneiden käsitystä uhka- tai väkivaltatilanteeseen johtaneesta syystä päihtymyksen arveltiin olevan syynä 17 % vastauksista. Henkilöstön käsitys uhka- ja väkivaltatilanteisiin johtaneista syistä liittyivät pääosin asiakkaaseen itseensä (asiakkaan hankala elämäntilanne, mielenterveysongelmat, päihtymys, sairaus, asiakas vaatii palvelua jota ei voi saada). Turvallisuutta työyksiköihin voisi kehittää pohtimalla, miten henkilöstö varautuu näihin tilanteisiin. Saarelan ym. (2009:32) mukaan väkivaltaiseen asiakastilanteeseen vaikutti tilannesidonnaiset tekijät, kuten erilaiset väärinkäsitykset ja epäselvät ohjeet. Tilannesidonnaisesta tekijästä, työtavoista, tai kenties organisaatorakenteesta johtuva uhka- ja väkivaltatilanteeseen johtanut syy joka tuloksissa mainittiin, oli asiakkaan pompottelu.

6.3 Työturvallisuuden kehittäminen

Levän (2003: 31-33) mukaan turvallisuus toiminnallisena tavoitteena nähtiin kolmesta näkökulmasta. Yhden näkökulman mukaan pyrkimyksenä on ehkäistä onnettomuudet tunnistamalla ja poistamalla vaaroja ennalta sekä vaikuttaa ihmisten ja organisaation tietoihin, taitoihin ja toimintatapoihin. Tutkimuksen käynnistyessä oli alusta lähtien selvää, että aihetta organisaatiossa pidettiin tärkeänä ja sille oli perusteltu tarve. Tutkimuksen katsottiin palvelevan kaupungin työsuojelua, jonka tärkeä tavoite on turvallisuuden ylläpitämisen ja edistämisen lisäksi ennaltaehkäisevä toiminta.

Kyselyyn vastanneista yli puolet (58,9 %) koki valmiutensa kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö erittäin hyväksi tai melko hyväksi. Vastauksista yli puolet tuli perusturvakeskuksesta. Hallintokunta, jossa vastausten mukaan oli eniten uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamia näkyviä (mustelmat, ruhjeet) jälkiä, koki valmiuden kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö pääosin hyväksi. Tätä tulosta voisi tulkita myös niin, että se saattaa antaa viitteitä siitä, että uhka- ja väkivaltatilanteista saadut näkyvät jäljet ovat osin tulleita esimerkiksi asiakastilanteista, joissa uhkan tai väkivaltatilanteen aiheuttajana on esimerkiksi asiakkaan sairaus, jolloin tilanne on ennakoitu ja siihen valmistauduttu.

Turvallisuutta parantavina keinoina osassa työyksiköissä mainittiin hälytysjärjestelmä nopean avun saamiseksi. Osan vastaajista työyksiköistä ne puuttuivat ja he olivat nostaneet hälytysjärjestelmät yhdeksi turvallisuutta parantavaksi tekijäksi. Kiinteässä työpisteessä hälytintä voidaan asentaa helposti saavutettavaan paikkaan, pöydän reunaan, työasemalle tai seinälle.

Liikkumista vaativassa työssä hälytintä voidaan pitää kaulalla, taskussa, ranteessa. Taskuturvaohjeet olivat muutamassa työyksikössä käytössä. Taskuturvaohjeet voidaan tehdä työyksikkökohtaisesti ja kiinnittää näkyvälle paikalle työpisteeseen tai pitää mukana liikkuvassa työssä. Taskuturvaohjeissa voi olla muun muassa tärkeimmät puhelinnumerot (vartija, vahtimestari, huoltomies, esimies jne.), joita arvellaan tarvittavan vaaran uhatessa.

Niille henkilöille, jotka olivat kokeneet uhka- ja väkivaltatilanteita tapahtumapaikkana oli pääasiallisesti toimisto- tai muu työtila. Tämä antaa suuntaa siitä, että pääosa vastaajista tekee työtä kiinteissä toimipisteissä, jossa työskennellään valtaosa työajasta. Turvallisuutta parantavaksi keinoiksi oli nostettu poistumistiet työtilasta sekä kalusteiden sijoittelu. Työtilan puutteelliset pakotiet tai nurkkaan joutumisen tunne varsinkin päihteiden vaikutuksen alla olevien henkilöiden kanssa ja riski, johon työturvallisuussyistä tulisi puuttua ja suunnitella työtilan toiminnot uudelleen tai sopia käytännöt tällaisten tilanteiden varalle. Vastauksista ilmeni myös, että ainakin osalla vastaajista poistumismahdollisuus on jo huomioitu ja se lisää turvallisuutta työssä.

Työyksiköissä jo olemassa olevista turvallisuutta parantavia asioita oli eniten vastauksia saanut koulutus, mutta se myös nousi esiin turvallisuutta parantavaksi keinoksi. Turvallisuutta voidaan parantaa koulutuksella, jossa saadaan tietoa uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen.

Myös muita turvallisuutta parantavia asioita työyksiköissä oli, mutta säännöllisesti tapahtuvaa uhka- ja väkivaltariskien arviointia ilmeni vain 16,8 % vastauksista. Työyksiköiden turvallisuuden voidaan tehokkaasti vaikuttaa järjestelmällisellä riskien kartoituksella, joka sisältää uhka- ja väkivaltariskien tunnistamisen, kartoituksen, työjärjestelyjen ja työympäristön kriittisen tarkastelun sekä riskin suuruuden arvioimisen sekä toimenpiteet riskin pienentämiseksi.

Ajantasainen tiedonkulku huolehtiminen ei noussut riskinä esiin vastauksissa (työryhmän tiedonkulun puutteet), mutta turvallisuutta parantavana keinona henkilöstö nosti sen esiin. Tiedonkulku työntekijältä toiselle koettiin selkeästi turvallisuutta lisääväksi keinoksi.

Levän (2003: 31-33) mukaan turvallisuuden toiminnallisena tavoitteena on vaikuttaa organisaation tietoihin, taitoihin ja toimintatapoihin. Vastanneiden mielestä turvallisuutta voitaisiin osittain parantaa teknisin ja rakenteellisin ratkaisuin: hälytysjärjestelmillä, turvakameroilla sekä poistumisteillä sekä kalusteiden sijoittelulla. Suuri osa vastauksista on kuitenkin työtapoihin liittyviä parannusehdotuksia, kuten ajantasaisesta tiedonkulusta huolehtiminen, yksintyöskentelyn välttäminen, ovien lukitseminen, tilanteiden ennakointi sekä turvallisuus suunnitelman päivitys, riskien kartoitus. Työtapojen parannusehdotuksiin huomiota kiinnittämällä

voidaan vaikuttaa henkilöstön kokemaan turvallisuuteen uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnassa.

7 Lopuksi

Laajaan turvallisuuskäsitykseen liittyen yksilön suojele väkivallalta työelämässä sekä yksilön suojele terveyttä uhkaavilta vaaroilta ja riskeiltä nosti esiin näkökulman, jota tässä työssä haluttiin sivuta. Laaja turvallisuusajattelu läpäisee koko ihmisen elämän ja työ on osa sitä. Työssä tehtävä turvallisuustyö on kuitenkin paljon enemmän kuin ennaltaehkäisevää työtä uhkien ja väkivallan esiintymisriskin pienentämiseksi. Konkreettiset menetelmät uhka- ja väkivaltariskien pienentämiseksi osaltaan ovat kuitenkin muodostamassa työelämän turvallisuutta.

Antikainen- Juntusen (2007: 27) mukaan riskienhallinta oli prosessi, jossa tärkein vaihe oli riskien kartoitus sekä arviointi. Uhka- ja väkivaltatilanteita ei voida seurata, ellei järjestelmällistä raportointikäytäntöä sekä pelisääntöjä raportoinnista ole tehty. Uhkia ja väkivaltaa ei voida kokonaan poistaa, mutta raportoimalla niitä työyksiköittäin saadaan tietoa siitä millaisia tilanteita esiintyy, kuinka usein niitä esiintyy sekä miten niistä on selvitty. Riskien kartoituksen avulla voidaan muokata työkäytäntöjä niin, että tilanteiden parempi ennaltaehkäisy sekä tilanteissa turvallinen toimiminen on mahdollista.

Tutkimuksesta nousi esiin riskejä, mutta myös turvallisuutta parantavia asioita, joista suuri osa ei vaadi investointeja, vaan työkäytäntöjen pohtimista. Tutkimuksen ohessa, osana ennaltaehkäisevää turvallisuustyötä valmistui Riihimäen kaupungin henkilöstön käyttöön yleinen ohjeistus asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden taholta tulevien uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle, jossa otetaan huomioon tutkimuksessa esiin tulleita asioita, mutta painotetaan työyksiköiden omista tarpeista lähtevää riskien kartoitusta sekä turvallisuutta lisäävien tekijöiden pohtimista.

Lähteet

- Antikainen-Juntunen, E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla - hankkeen loppuraportti. Sosiaalitalo Oy.
- Barron, O. 2002. Why workplace bullying and violence are different: protecting employees from both. Teoksessa Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (toim.) Violence at work. Causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan publishing.
- Bowie, V. 2002. Defining violence at work: a new typology. Teoksessa Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (toim.) Violence at work. Causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan publishing.
- Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 6.11.2010.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Flink, A-M., Reiman, T., Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita Prima.
- Enberg, M. 2002. Kuntien riskienhallinta. Suomen kuntaliitto.
- Eräsaari, R. 2002. Kuinka turvaton on riittävän turvallinen? Kunnallisan kehittämissäätöön Polemia-sarjan julkaisu nro 46. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Euroopan Unionin portaali. 2010. Multi-Sectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work. Viitattu 7.11.2010
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fi&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>
- Harjanne, K. & Penttinen, A. 2008. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 6.painos. Työturvallisuuskeskus.
- Hearn, Jeff. 1999. Miesten tuntemiinsa naiseen kohdistama väkivalta kriittisen tutkimuksen kohteena. Teoksessa Jokinen, A. Mies ja muutos. Kriittisen miestutkimuksen teemoja. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Heiskala, M. 2005. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Sirén, R. & Honkatukia, P. (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Hakapaino.
- Heiskanen, M. 2002. Väkivalta, pelko, turvattomuus. Surveytutkimusten näkökulmia Suomalaisen turvallisuuteen. Helsinki: Hakapaino.
- Isotalus, Nina (2002) Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto.
- Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Juntunen, P., Nurmi, V. & Stenvall J. 2009. Kuntien varautuminen ja turvallisuuden hallinta muuttuvissa hallinto- ja palvelurakenteissa. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zvi, A. & Lozano, R. (toim.) 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa. WHO:n raportti. Jyväskylä: Gummerus.

Levä, K. 2003. Turvallisuusjohtamisjärjestelmien toimivuus: vahvuudet ja kehityshaasteet suuronnottomuusvaarallisissa laitoksissa. Tukes julkaisu 1/2003. Turvatekniikan keskus: Helsinki.

Majasalmi, P. 2001. Selvitys työpaikkaväkivallasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. SuPer ry.

Maslow, A. 1970. Motivation and personality. New York: Harper & Row Publishers.

Mayhew, C. 2002. Occupational violence in industrialized countries: types, incidence patterns and 'at risk' groups of workers. Teoksessa Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (toim.) Violence at work. Causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan publishing.

Niemelä, P., Kainulainen, S., Lahtinen, H., Pääkkönen, J., Rusanen, T., Rynänen, U., Widgren, E., Vornanen, R., Väisänen, R. & Ylinen, S. 1997. Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusolot ja tyypittely -haastattelututkimus 1990-luvun Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto

Otala L. & Ahonen G. 2005. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. 2. uudistettu painos. Juva: WSOY.

Pentti, V. 2003. Turvallinen yhteisö-turvattu yksilö. Helsinki: Yliopistopaino.

Piispa, M. & Hulkko, L. 2009. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattiteissa. Viitattu 12.2.2011. http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html?s=1

Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2.painos. Painojussit

Rasmus, M. 2002. Turvattomuus työoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Riihimäen kaupungin henkilöstökyselyn tulokset 2007 ja 2009.

Riihimäen kaupungin henkilöstöraportti 2009.

Riihimäen kaupungin henkilöstöraportti 2010.

Riihimäen kaupungin ja Riihimäen veden työsuojelun toimintaohjelma 2010-2012.

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

Salmela, S. 2010. Inhimilliset tekijät työtaturmissa. Työterveyslaitos. Viitattu 12.2.2011. http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tietoa_tapaturmis-ta/tapaturmien_ja_vaaratilanteiden_tutkinta/Documents/inhimilliset_tekijat_tyotaturmissa.pdf

Simola, A. 2005. Turvallisuuden johtaminen esimiestyönä. Tapaustutkimus pitkäkestoisen kehittämishankkeen läpiviennistä teräksen jatkojalostustehtaassa. Oulu University press: Oulu.

Sirén, R., Aaltonen, M. & Kääriäinen, J. 2010. Suomalaisten väkivaltakokemukset 1980-2009. Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Viitattu 12.1.2011. <http://www.optula.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURLapptype=Blob-Server&SSURLcontainer=Default&SSURLsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filena me=OPTL%20tta%20103.pdf&SSURLsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1273671904650&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>

Sisäasiainministeriö, 2006. Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen. Sisäasiainministeriön julkaisu 19/2006. Viitattu 5.3.2011.
[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/B9270743C6457188C2257147002DACFC/\\$file/192006.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/B9270743C6457188C2257147002DACFC/$file/192006.pdf)

Sisäasiainministeriö, 2008. Turvallinen elämä jokaiselle. Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Sisäasiainministeriön julkaisu 16/2008.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Juvenes Print.

Toivonen, L. 2005. Turvallisuuskulttuuria kehittämässä. Kunnan työntekijöiden kokema turvallisuus työssä. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulun yliopisto.

Työsuojeluhallinto. 2011. Väkivallan uhka työssä. Viitattu 12.2.2011.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>

Työsuojeluhallinto. 2010. Väkivallan uhka työssä. Työsuojeluoppaita ja - ohjeita 46. Tampere: Multiprint.

Työturvallisuuskeskus ja Työsuojeluhallinto. 2009. Työväkivaltavaarojen tunnistuksen - ja riskien arviointimenetelmä (TVR-ARVI). Käyttöohjeet; esimerkit terveydenhuollon toimialalta. Viitattu 15.2.2011.
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/vakivalta/arviointiohje.pdf

Viljanen, P. 2006. Väkivallasta virkamiehen vastustamisrikoksissa. Teoksessa Lohiniva-Kerkelä, M. (toim.) Väkivalta. seuraamukset ja haavoittuvuus. Hämeenlinna: Karisto

Vilka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Gummerus.

Vornanen, R. 2000. Teknologiset riskit ja turvallisuus. Teoksessa Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino

Wilkinson, C. & Peek-Asa, C. 2003. Violence in the workplace. Philadelphia: W.B. Saunders company.

Ylöstalo, P., Heikkilä, A., Suuranäkki, T., Koivikko, A., Andersson B., Vuoriluoto, I., Kaartinen, R. & Marttila, O. 2011. Kunta-alan työolobarometri 2010. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 23.8.2011. http://www.tyoturva.fi/files/1982/Kunta-alan_tyoolobarometri_2010.pdf

Kuviot

Kuvio 1. Turvallisuutta selittävä malli (Pentti 2003: 27).	9
Kuvio 2. Turvallisuuskäsitykset (Niemi ym. 1997: 130).	11
Kuvio 3. Sosiaalinen turvallisuuden (turvattomuuden) ulottuvuuksia (Niemi ym. 1997: 136-139).....	13
Kuvio 4. Turvallisuussuunnittelu prosessina (Paikallisen turvallisuustyön kehittäminen 2006).	15
Kuvio 5. Suunnitelmallisen riskienhallinnan osa-alueet (Enberg 2002: 11).	17
Kuvio 6. Esimerkki vapaapalautevastausten luokittelusta	33
Kuvio 7. Vastausten jakautuminen hallintokunnittain (n=206).	36
Kuvio 8. Ikäjakauma	37
Kuvio 9. Henkilöstön kokema henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun tapahtumapaikka (n=170)	44
Kuvio 10. Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuraukset henkilöstön kokemana (n=87).	46
Kuvio 11. Henkilöstön kokema valmius kohdata uhkaava tai väkivaltainen henkilö (n=146).48	
Kuvio 12. Työyksiköiden olemassa olevia turvallisuutta parantavia asioita (n=131).	49

Taulukot

Taulukko 1. Henkilöstön kokemus työn riskeistä ja niiden suuruudesta päivittäisen työskentelyn sekä työtilanteiden osalta	37
Taulukko 2. Henkilöstön mielipiteet riskeistä ja niiden suuruudesta fyysisen työympäristön osalta.....	39
Taulukko 3. Henkilöstön mielipiteet riskeistä ja niiden suuruudesta ohjeistuksen, koulutuksen ja esimiehen suhtautumisen osalta.	40
Taulukko 4. Henkilöstön mielipiteet asiakkailta tai ulkopuolisilta henkilöiltä kohdistuvista riskeistä ja niiden suuruudesta.	41
Taulukko 5. Melko suuri riski ja erittäin suuri riski yhteenlaskettuna suurimmasta riskistä pienimpään.....	42
Taulukko 6. Henkilöstön kokemien uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyys	43
Taulukko 7. Henkilöstön kuvaamat tilanteet, joissa uhka- ja väkivaltatilanteita on esiintynyt	45
Taulukko 8. Henkilöstön käsitys uhka- ja väkivaltatilanteisiin johtaneista syistä.....	47
Taulukko 9. Henkilöstön mainitsemia konkreettisia keinoja, joilla työyksikön turvallisuutta voi parantaa.	50

Liitteet

Liite 1 Uhka- ja väkivaltakyselyn saate kaupungin työntekijöille

Riihimäen kaupungin työsuojelun tavoitteena on luoda opas koskien asiakkaiden taholta tulevia uhka- ja väkivaltatilanteita. Oppaan tavoitteena on kiinnittää huomiota uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä niiden järjestelmälliseen käsittelyyn. Opas toteutetaan osana YAMK opinnäytetyötä, joka tehdään työsuojeluun allekirjoittaneen toimesta. Oppaan laatimisen pohjaksi tehdään tutkimus, jolla kartoitetaan työn riskitekijöitä sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden luonnetta ja esiintyvyyttä. Kyselyn tulokset jäävät työsuojelun käyttöön.

Kysely jaetaan kaikkiin Riihimäen sähköpostijakeluun kuuluville henkilöille. Kyselyyn vastataan nimettömänä, joten yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa. Usea käyttäjä voi käyttää samaa linkkiä, joten jos käytössä on yhteinen sähköposti, voi kaikki sähköpostin käyttäjät vastata kyselyyn. Kyselyn voi täyttää myös paperiversioidena, jos haluaa. Paperisia kysymyskaavakkeita voin lähettää pyydettäessä täytettäväksi.

Uhka- ja väkivaltatilanteilla tarkoitetaan tässä kyselyssä asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten, huoltajien tai täysin ulkopuolisten tahojen harjoittamaa väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä, joka kohdistuu työntekijöihin työpaikalla, työmatkalla tai muussa työhön rinnastettavassa paikassa (esim. asiakkaan kotona).

Vastausohje:

Vastaa kaikkiin kysymyksiin. Aikaa kyselyn täyttämiseen menee 10-15 minuuttia. Kyselyyn tulee vastata 29.5.2011 mennessä.

Vastaamisen voit aloittaa klikkaamalla seuraavaa linkkiä tai kopioimalla linkin Internet-selaimen osoiteriville

<http://www.zef.fi/riihimaki/player/xxxxxxxxxx>

Ystävällisin terveisin,

Satu Ryhänen
Kotipalvelun ohjaaja
Kalevankatu 1
11100 Riihimäki
puh. (019) 758 4361
satu.ryhanen@riihimaki.fi

Liite 2 Uhka- ja väkivaltakysely kaupungin työntekijöille

1. Taustatiedot

1.1 Sukupuoli

- 1. mies
- 2. nainen

1.2. Hallintokunta

- 1. Hallintokeskus
- 2. Ympäristökeskus
- 3. Perusturva
- 4. Kulttuuri- ja vapaa-aikakeskus
- 5. Koulutuspalvelukeskus
- 6. Tekninen virasto
- 7. Riihimäen vesi

1.3. Ikä

- 1. alle 20
- 2. 21-30
- 3. 31-40
- 4. 41-50
- 5. yli 50

2. Arvioi seuraavaksi lueteltujen tekijöiden vaikutus omassa työssäsi uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen

2.1. Kiireinen työtahti

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen.

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.2. Työryhmän tiedonkulun puutteet

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.3. Yllätykselliset tilanteet

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.4. Toiminnan aiheuttama hässäkkä

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.5. Tarvittavien koneiden/laitteiden puute

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.6. Fyysinen väsyminen

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.7. Henkinen väsyminen

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.8. Yksintyöskentely

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.9. Fyysinen työympäristö, kalusteet yms

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.10. Sijaiset

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.11. Vuorotyö

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.12 Vähäiset pakotiet

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.13. Puutteelliset/vanhentuneet toimintaohjeet

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.14. Puutteelliset turvajärjestelyt

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.15. Turvallisuuskoulutuksiin ei pääse riittävästi

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.16. Esimiehen suhtautuminen turvahankintoihin ja -järjestelyihin

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.17. Päihteiden käyttäjät asiakkaina

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.18. Psykkisesti sairaat asiakkaat

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.19 Vaihtuvat asiakkaat

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.20. Aggressiiviset asiakkaat

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.21. Asiakkaiden omaiset/saattajat/huoltajat

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.22. Oppilaat/opiskelijat

Arvioi, millaisen riskin tämä muodostaa uhka- tai väkivaltatilanteen syntymiseen omaa työtäsi ajatellen

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

2.23. Muu, mikä _____

- 1. Ei riskiä lainkaan
- 2. Melko pieni riski
- 3. Kohtalainen riski
- 4. Melko suuri riski
- 5. Erittäin suuri riski

3. Seuraavassa on lueteltu joitakin väkivaltaisia tekoja. Kuinka usein joudut itse nykyisessä työssäsi asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden tai täysin ulkopuolisten taholta tällaisten tekojen kohteeksi?

3.1. Epäasiallinen kielenkäyttö, haukkuminen, huutaminen, nimittely

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.2. Uhkaavilla eleillä pelottelu, huitominen

Uhkaavilla eleillä tarkoitetaan esimerkiksi nyrkillä heristelyä tms., mutta ei fyysistä kontaktia.

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.3. Lievä väkivalta

esim. sylkeminen, pureminen, raapiminen, töniminen

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.4. Puhelinhäirintä

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.5. Tavaroiden heittäminen, rikkominen

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.6. Seksuaalinen ahdistelu

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.7. Aseella uhkailu (lyömä-, teräase tms.)

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.8. Kiinni pitäminen, liikkumisen estäminen

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.9. Lyöminen, potkiminen

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.10. Kuristaminen

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

3.11. Muuta, mitä _____

- 1. Viikoittain
- 2. Kuukausittain
- 3. 1-5 kertaa vuodessa
- 4. Harvemmin
- 5. Ei koskaan

4. Muut uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä turvallisuustekijöihin liittyvät kysymykset
Näillä kartoitetaan muita uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä tekijöitä sekä kartoitetaan turvallisuutta parantavia asioita.

4.1. Missä jouduit viimeksi henkisen väkivallan tai fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi?

- 1. Tapahtumapaikka oli asiakkaan koti
- 2. Tapahtumapaikka oli toimisto- tai muu työtila
- 3. Tapahtumapaikka oli muualla (esim. katualue)
- 4. Teko toteutettiin puhelimitse
- 5. Muualla, missä
- 6. En ole kokenut tällaista missään

4.2. Millaisissa tilanteissa uhka- tai väkivaltatilanteita työssäsi on useimmiten esiintynyt? (esimerkiksi yksintyöskentely, iltatyö, yötyö, asiakkaan epätoivo)

4.3. Millaisia seurauksia uhka- tai väkivaltatilanteesta on aiheutunut?

- 1. Mustelmia/ruhjeita
- 2. Haava/haavoja
- 3. Luun murtuma
- 4. Kasvojen / pään alueen vamma
- 5. Henkisiä pulmia (pelko, ahdistus, unettomuus)
- 6. Sairaalahoido
- 7. Muuta, mitä

4.4. Oma käsityksesi uhka- tai väkivaltatilanteeseen johtaneista syistä.

4.5. Millaisiksi koet omat valmiutesi kohdata uhkaava tai väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas?

- 1. Erittäin hyväksi
- 2. Melko hyväksi
- 3. En osaa sanoa
- 4. Melko huonoiksi
- 5. Erittäin huonoiksi

4.6. Millaisia turvallisuutta parantavia asioita työyksikössäsi on

- 1. Taskuturvaohjeet
- 2. Hälytysjärjestelmä ja laitteet nopean avun saamiseksi
- 3. Muiden työntekijöiden kanssa sovittu ”hätköödi”
- 4. Kännykän pikavalinnassa hälytysnumerot
- 5. Turvakamera
- 6. Vahtimestari
- 7. Automaattinen ovien lukitus
- 8. Poistumismahdollisuus
- 9. Koulutus
- 10. Säännöllisesti tapahtuva uhka- ja väkivaltatariskien arviointi
- 11. Muuta, mitä _____

4.7. Millaisilla konkreettisilla keinoilla työyksikkösi turvallisuutta voisi parantaa ja uhka- ja väkivaltatilanteita ennaltaehkäistä?

Kiitos vastauksestasi!

Liite 3. Taulukot riskeistä ja riskien suuruudesta hallintokunnittain

KIIREINEN TYÖTAHTI	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	15,4	11,5	20	9,6	40	23,8	0
Melko pieni riski	61,5	57,7	40	31,7	40	28,6	80
Kohtalainen riski	23,1	11,5	28	32,7	20	47,6	20
Melko suuri riski	0	19,3	12	20,2	0	0	0
Erittäin suuri riski	0	0	0	5,8	0	0	0

TYÖRYHMÄN TIEDONKULUN PUUTTEET	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	23	7,7	20,8	3	0	19	0
Melko pieni riski	46,2	46,2	37,5	37	83,3	42,9	80
Kohtalainen riski	30,8	42,3	29,2	33	0	28,6	20
Melko suuri riski	0	3,8	4,2	19	0	9,5	0
Erittäin suuri riski	0	0	8,3	8	16,7	0	0

YLLÄTYKSELLISET TILANTEET	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	0	3,8	13	0	0	10	0
Melko pieni riski	69,2	42,3	21,7	22,2	60	50	40
Kohtalainen riski	7,7	38,6	47,9	40,4	40	25	60
Melko suuri riski	23,1	11,5	17,4	29,3	0	10	0
Erittäin suuri riski	0	3,8	0	8,1	0	5	0

TOIMINNAN AIHEUTTAMA HÄSSÄKKÄ	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	7,7	3,8	16,7	7,4	20	15	0
Melko pieni riski	76,9	46,2	16,7	27,7	60	55	50
Kohtalainen riski	15,4	30,8	58,3	31,9	20	25	50
Melko suuri riski	0	15,4	8,3	26,6	0	5	0
Erittäin suuri riski	0	3,8	0	6,4	0	0	0

FYYSINEN VÄSYMINEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	23,1	11,5	19	9,7	40	19	0
Melko pieni riski	53,8	50	61,9	31,2	20	38,1	20
Kohtalainen riski	15,4	30,8	9,5	33,3	20	33,3	80
Melko suuri riski	7,7	7,7	4,8	21,5	20	4,8	0
Erittäin suuri riski	0	0	4,8	4,3	0	4,8	0

HENKINEN VÄSYMINEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	15,4	3,8	15	3,2	0	15	0
Melko pieni riski	38,5	46,3	35	24,2	40	45	40
Kohtalainen riski	30,8	34,6	15	32,6	60	25	40
Melko suuri riski	15,3	11,5	25	21,1	0	10	20
Erittäin suuri riski	0	3,8	10	18,9	0	5	0

YKSINTYÖSKENTELY	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	15,4	19,3	5,3	0	0	15,8	0
Melko pieni riski	30,8	34,6	26,2	21,1	60	47,4	40
Kohtalainen riski	38,5	26,9	26,3	34,7	20	26,3	60
Melko suuri riski	7,7	15,4	21,1	21,1	20	0	0
Erittäin suuri riski	7,6	3,8	21,1	23,1	0	10,5	0

VUOROTYÖ	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	75	52	42,1	48,8	25	68,3	80
Melko pieni riski	16,7	28	10,5	18,6	25	21,1	20
Kohtalainen riski	0	12	21,1	19,8	50	0	0
Melko suuri riski	8,3	8	21,1	7	0	5,3	0
Erittäin suuri riski	0	0	5,2	5,8	0	5,3	0

SIJAISET	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	38,5	38,5	26,3	11	40	35	0
Melko pieni riski	38,5	30,8	47,4	37,3	60	50	80
Kohtalainen riski	15,3	15,4	15,8	35,2	0	15	20
Melko suuri riski	7,7	11,5	10,5	13,2	0	0	0
Erittäin suuri riski	0	3,8	0	3,3	0	0	0

FYYSINEN TYÖYMPÄRISTÖ, KA- LUSTEET YMS.	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	15,4	7,7	10,5	9,5	16,7	20	0
Melko pieni riski	61,5	65,4	68,5	33,7	83,3	65	50
Kohtalainen riski	15,4	19,2	10,5	35,8	0	0	50
Melko suuri riski	0	7,7	10,5	13,7	0	15	0
Erittäin suuri riski	7,7	0	0	7,3	0	0	0

TARVITTAVIEN KO- NEIDEN/ LAITTEIDEN PUUTE.	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	30,8	30,8	23,8	31,1	40	31,6	0
Melko pieni riski	61,5	42,3	33,3	39,8	60	63,1	60
Kohtalainen riski	7,7	19,2	28,6	19,4	0	0	20
Melko suuri riski	0	7,7	4,8	3,2	0	5,3	20
Erittäin suuri riski	0	0	9,5	6,5	0	0	0

VÄHÄISET PAKOTIET	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	7,6	15,3	10,5	2,2	20	10	20
Melko pieni riski	30,8	30,8	36,8	38,7	40	60	20
Kohtalainen riski	46,2	23,1	21,1	21,5	20	20	40
Melko suuri riski	7,7	23,1	21,1	25,8	20	5	20
Erittäin suuri riski	7,7	7,7	10,5	11,8	0	5	0

PUUTTEELLISET/ VANHENTUNEET TOIMINTAOHJEET	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	23,1	11,5	5,3	6,5	0	15,8	20
Melko pieni riski	53,8	53,8	47,3	40,9	50	57,9	40
Kohtalainen riski	15,4	19,3	31,6	29	25	21,1	40
Melko suuri riski	7,7	15,4	15,8	14	25	5,2	0
Erittäin suuri riski	0	0	0	9,6	0	0	0

PUUTTEELLISET TURVAJÄRJESTELYT	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	15,4	7,7	0	0	25	10	0
Melko pieni riski	53,8	50	42,1	37,3	25	60	20
Kohtalainen riski	23,1	19,2	26,3	31,9	25	15	60
Melko suuri riski	7,7	19,2	21,1	19,8	25	5	20
Erittäin suuri riski	0	3,9	10,5	11	0	10	0

TURVALLISUUSKOULU- TUKSIIN EI PÄÄSE RIITTÄVÄSTI	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	38,5	26,9	10,5	8,9	25	26,3	0
Melko pieni riski	46,1	46,2	42,1	41,2	50	63,2	75
Kohtalainen riski	15,4	19,2	26,3	33,3	25	0	25
Melko suuri riski	0	7,7	21,1	14,4	0	10,5	0
Erittäin suuri riski	0	0	0	2,2	0	0	0

ESIMIEHEN SUHTAU- TUMINTN TURVA- HANKINTOIHIN JA - JÄRJESTELYIHIN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	30,7	19,2	15,8	13,5	20	42,1	0
Melko pieni riski	38,5	46,2	42,1	33,7	60	42,1	80
Kohtalainen riski	23,1	15,4	21,1	37,1	20	10,5	20
Melko suuri riski	7,7	19,2	10,5	11,2	0	5,3	0
Erittäin suuri riski	0	0	10,5	4,5	0	0	0

PÄIHTEIDEN KÄYTTÄJÄT ASIAKKAINA	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	23,1	7,7	0	1,1	0	15	0
Melko pieni riski	46,1	57,7	26,3	31,1	25	55	40
Kohtalainen riski	15,4	23,1	31,6	23,4	25	20	20
Melko suuri riski	15,4	11,5	31,6	21,1	50	0	40
Erittäin suuri riski	0	0	10,5	23,3	0	10	0

PSYKKISESTI SAIRAAT ASIAKKAAT	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	23,1	15,4	0	0	0	15	0
Melko pieni riski	53,8	30,8	27,8	28,6	25	55	60
Kohtalainen riski	7,7	30,8	38,9	23,1	25	15	0
Melko suuri riski	15,4	19,2	22,2	28,6	25	5	40
Erittäin suuri riski	0	3,8	11,1	19,7	25	10	0

VAIHTUVAT ASIAKKAAT	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	30,8	19,2	10,5	2,2	20	30	40
Melko pieni riski	61,5	50	63,2	46,2	40	60	40
Kohtalainen riski	0	19,3	15,8	37,4	40	0	20
Melko suuri riski	7,7	7,7	10,5	12,1	0	10	0
Erittäin suuri riski	0	3,8	0	2,1	0	0	0

AGGRESSIIVISET ASIAKKAAT	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	15,4	3,8	0	1,1	0	15	0
Melko pieni riski	53,8	38,5	42,1	18	40	40	40
Kohtalainen riski	7,7	46,2	21,1	25,8	0	30	40
Melko suuri riski	23,1	3,8	21,1	23,6	60	10	20
Erittäin suuri riski	0	7,7	15,7	31,5	0	5	0

ASIAKKAIDEN OMAISET/ HUOLTAJAT/ SAATTAJAT	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa-aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	38,5	20	36,8	2,2	0	44,4	0
Melko pieni riski	46,2	52	57,9	46,7	100	44,4	80
Kohtalainen riski	15,3	24	5,3	40	0	5,6	20
Melko suuri riski	0	0	0	10	0	5,6	0
Erittäin suuri riski	0	4	0	1,1	0	0	0

OPPILAAT/ OPISKELIJAT	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Ei riskiä lainkaan	38,5	24	31,6	25,9	25	77,8	40
Melko pieni riski	61,5	56	57,9	58,8	75	22,2	60
Kohtalainen riski	0	16	10,5	11,8	0	0	0
Melko suuri riski	0	0	0	3,5	0	0	0
Erittäin suuri riski	0	4	0	0	0	0	0

Liite 4. Taulukot uhka- ja väkivaltatilanteiden luonteesta sekä esiintyvyydestä hallintokunnittain.

EPÄASIAILLINEN KIELEN- KÄYTTÖ, HAUKKUMINEN, HUUTAMINEN, NIMITTELY	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	7,6	0	6,2	15,7	20	5,3	0
Kuukausittain	0	15,4	18,8	23,6	0	5,3	0
1-5 kertaa vuodessa	30,8	26,9	18,8	25,8	80	15,8	20
Harvemmin	23,1	50	31,2	29,3	0	47,3	60
Ei koskaan	38,5	7,7	25	5,6	0	26,3	20

UHKAAVILLA ELEILLÄ PELOTTELU, HUITO- MONIEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	3,8	0	4,5	0	0	0
Kuukausittain	7,7	0	0	14,8	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	7,7	7,7	6,3	29,5	0	15,8	0
Harvemmin	15,4	53,8	43,7	40,9	100	31,6	40
Ei koskaan	69,2	34,7	50	10,3	0	52,6	60

LIEVÄ VÄKIVALTA	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	5,7	0	0	0
Kuukausittain	0	0	0	4,5	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	4	6,3	25	0	0	0
Harvemmin	15,4	36	12,5	35,3	0	10,5	0
Ei koskaan	84,6	60	81,2	29,5	100	89,5	100

PUHELINHÄIRINTÄ	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	4,5	0	5,3	0
Kuukausittain	7,7	4	0	10,3	0	5,3	0
1-5 kertaa vuodessa	23,1	8	25	13,6	0	5,3	0
Harvemmin	15,4	40	18,8	43,2	60	26,2	40
Ei koskaan	53,8	48	56,2	28,4	40	57,9	60

TAVAROIDEN HEITTELY, RIKKOMINEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	12,5	3,4	0	0	0
Kuukausittain	0	4	0	5,8	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	4	6,2	19,5	0	0	0
Harvemmin	15,4	36	12,5	43,7	0	10,5	0
Ei koskaan	84,6	56	68,8	27,6	100	89,5	100

SEKSUAALINEN AHDIS- TELU	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	0	0	0	0
Kuukausittain	0	0	6,3	1,1	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	0	0	4,5	0	0	0
Harvemmin	15,4	32	18,7	23,9	0	10,5	0
Ei koskaan	84,6	68	75	70,5	100	89,5	100

ASEELLA UHKAILU (lyömä-, teräase tms)	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	0	0	0	0
Kuukausittain	0	0	0	0	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	0	0	0	0	0	0
Harvemmin	7,7	20	0	21,8	20	10,5	0
Ei koskaan	92,3	80	100	78,2	80	89,5	100

KIINNI PITÄMINEN, LIIKKUMISEN ESTÄMI- NEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika-keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	3,4	0	0	0
Kuukausittain	0	0	0	0	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	0	0	3,4	0	5,3	0
Harvemmin	15,4	24	6,3	31,8	20	0	20
Ei koskaan	84,6	76	93,7	61,4	80	94,7	80

LYÖMINEN, POTKIMI- NEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	3,4	0	0	0
Kuukausittain	0	0	0	5,7	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	4,2	0	13,6	0	0	0
Harvemmin	0	12,5	6,3	31,8	0	0	0
Ei koskaan	100	83,3	93,7	45,5	100	100	100

KURISTAMINEN	Hallinto- keskus %	Koulutus- palvelu- keskus %	Kulttuuri- ja vapaa- aika- keskus %	Perus- turva %	Riihi- mäen vesi %	Tekni- nen Keskus %	Ympä- ristö- keskus %
Viikoittain	0	0	0	0	0	0	0
Kuukausittain	0	0	0	0	0	0	0
1-5 kertaa vuodessa	0	0	0	0	0	0	0
Harvemmin	0	4,2	6,3	9,1	0	0	0
Ei koskaan	100	95,8	93,7	90,9	100	100	100