

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2022

Kasper Rosenberg

# KEHITYSVAMMA-ALAN AMMATTILAISTEN KOKEMA VÄKIVALTA

– Kehitysvamma-alan ammattilaisten kokema  
väkivalta ja väkivallan ehkäisy työ- ja  
päivätoiminnassa

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi

2022 | 55 sivua, 7 liitesivua

Kasper Rosenberg

## Kehitysvamma-alan ammattilaisten kokema väkivalta

- Kehitysvamma-alan ammattilaisten kokema väkivalta ja väkivallan ehkäisy työ- ja päivätoiminnassa

Opinnäytetyössä tutkittiin, kokevatko Varsinais-Suomen kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskuksen (myöhemmin KTO) työ- ja päivätoiminnan ammattilaiset väkivaltaa työympäristössään. Lisäksi tutkimus kartoitti KTO:n työ- ja päivätoiminnan työntekijöiden koulutustarvetta väkivallan ennaltaehkäisyssä, väkivaltatilanteiden syistä ja haastavissa tilanteissa toimimisessa. Tutkimus tuo esiin myös työntekijöiden näkemystä, miten työympäristön työturvallisuutta voitaisiin parantaa ja miten väkivaltaa voitaisiin ehkäistä työpaikalla.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee kehitysvammaisuutta, väkivallan ja haastavan käytöksen kohtaamista työympäristössä sekä työturvallisuuden yhteyttä työhyvinvointiin. Tutkimus sisälsi määrällisiä ja laadullisia piirteitä. Laadullisten piirteiden avulla tutkimuksessa pyrittiin kuulemaan vastaajan omaa mielipidettä. Tutkimusaineisto kerättiin Webropol -internetkyselylomakkeella, joka lähetettiin työ- ja päivätoiminnan työntekijöiden työsähköpostiin. Tutkimusaineisto analysoitiin sisällön analyysillä.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella suurin osa vastaajista koki fyysistä ja henkistä väkivaltaa asiakkaiden taholta kuukausittain tai harvemmin. Työpaikka on suurimman osan vastaajien mielestä puuttunut turvallisuuden parantamiseen, mutta merkittävä osa ei osaa sanoa, onko turvallisuutta parannettu tai puutteisiin puututtu. Suurin osa vastaajista ilmoitti heillä olevan tietoa ja taitoa puuttua väkivallan ehkäisyyn. Lisätietoa vastaajat halusivat yksittäisen asiakkaan haastavasta käytöksestä ja sen laukaisevista tekijöistä.

Asiasanat:

Kehitysvammaisuus, työhyvinvointi, työpaikkaväkivalta, työturvallisuusjohtaminen, työturvallisuus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

2022 | 55 + 7

Kasper Rosenberg

## Violence experienced of professionals who work with developmental people

Violence experienced of professionals who work with developmental people and prevention of violence in work and day activities.

The thesis examined whether the work and day care professionals of the Support and Competence Center for Developmental Disabilities in Southwest Finland (later KTO) experience violence in their work environment. In addition, the study mapped the training needs of KTO's work and daytime employees in preventing violence, the causes of violence and dealing with challenging situations. The study also highlights employees' views on how to improve occupational safety in the work environment and how to prevent violence in the workplace.

The theoretical part of the thesis deals with developmental disabilities, the encounter between violence and challenging behavior in the work environment, and the connection between occupational safety and well-being at work. The study included quantitative and qualitative features. With the help of qualitative features, the study sought to hear the respondent's own opinion. The research material was collected using the Webropol internet questionnaire, which was sent to the work email of the employees of work and day activities. The research material was analyzed by content analysis.

Based on the results of the survey, the majority of respondents experienced physical and mental violence from clients on a monthly or less frequent basis. The workplace is considered by most respondents to have intervened to improve safety, but a significant proportion do not know whether safety has been improved or deficiencies have been addressed. The majority of respondents stated that they had the knowledge and skills to intervene in the prevention of violence. Respondents wanted more information about the challenging behavior of an individual customer and the factors that trigger it.

Keywords:

Developmental disability, workplace wellbeing, workplace violence, safety management, occupational safety

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Kehitysvammaisuus</b>	<b>7</b>
2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä	7
2.2 Kehitysvammaisuuden vaikutukset käyttäytymisen säätelyyn	8
2.3 Työskentely kehitysvammaatyössä	10
<b>3 Väkivallan kohtaaminen työssä</b>	<b>11</b>
3.1 Väkivallan määrittelyä	11
3.2 Työssä kohdattu väkivalta	12
3.3 Väkivallan ehkäisy	15
3.4 Haastava käyttäytyminen	18
3.5 Haastavaan käyttäytymiseen puuttuminen	20
3.6 Rajoittaminen	22
<b>4 Työturvallisuuden yhteys työhyvinvointiin</b>	<b>24</b>
4.1 Työhyvinvointi	24
4.2 Työturvallisuusjohtaminen	25
4.3 Lainsäädäntö	26
<b>5 Tutkimuksen toteutus</b>	<b>29</b>
5.1 Tutkimuskohde	29
5.2 Tutkimuskysymykset	29
5.3 Aineiston hankinta ja tiedonhaku	30
5.4 Tutkimusmenetelmät	32
5.5 Aineiston analyysi	34
<b>6 Tutkimustulokset</b>	<b>35</b>
6.1 Vastaaajien taustatiedot	35
6.2 Työssä kohdattu väkivalta	35
6.3 Fyysisen väkivallan kokemus	36
6.4 Henkisen väkivallan kokemus	37
6.5 Tukea väkivallan kokemukseen	38
6.6 Työpaikan puuttuminen turvallisuuspuutteisiin ja korjatut puutteet	39
6.7 Henkilökunnan mukaanotto turvallisuuden parantamiseen	39

6.8 Työturvallisuuden parantaminen	40
6.9 Väkivallan ehkäiseminen työpaikalla	41
6.10 Vaaratapahtumailmoituksen tekeminen	42
6.11 Syitä vaaratapahtumailmoituksen tekemättä jättämiseen	42
6.12 Vaaratapahtumailmoituksen käsittely työntekijän kanssa	43
6.13 Työntekijöiden näkemys, miksi asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti	43
6.14 Työntekijöiden riittävä tieto ja osaaminen väkivallan ehkäisemisessä	44
6.15 Työntekijöiden koulutuksen tarve väkivallan ja haastavan käytöksen ehkäisemiseksi	44
6.16 Työntekijöiden näkemys kyselyn hyödyllisyydestä ja samankaltaisista kyselyistä	45
<b>7 Yhteenveto</b>	<b>47</b>
7.1 Keskeiset tulokset	47
7.2 Prosessin arviointi	48
7.3 Jatkotutkimukset ja tutkimuksen tulosten hyödyntäminen	49
7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	49
7.5 Pohdinta	50
<b>Lähteet</b>	<b>52</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Saatekirje

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee kehitysvamma-alan ammattilaisten kokemaa henkistä ja fyysistä väkivaltaa asiakkaiden taholta. Tutkimusaihe on tärkeä, sillä aiempia tutkimuksia kehitysvamma-alalla kohdatusta väkivallasta ei ole paljon. Työhön kerättiin tietoa Varsinais-Suomen kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskuksen (myöhemmin KTO) kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnassa työskentelevien ammattilaisten kokemasta väkivallasta ja sen uhasta. Tarkoituksena oli kartoittaa, kokevatko ammattilaiset väkivaltaa työ- ja päivätoiminnassa ja miten väkivalta ilmenee työpaikalla. Lisäksi tutkimus kartoitti työntekijöiden näkemystä, miten ehkäistä väkivaltaa työpaikalla, miten parantaa työhyvinvointia väkivallankokemuksiin liittyen sekä mitä tietoa ja lisäkoulutusta mahdollisesti tarvitaan. Tutkimuskysely toteutettiin syksyllä 2021.

Työssä käsitellään kehitysvammaisuutta yleisesti eli sen määritelmää ja vaikutusta yksilön elämään. Lisäksi kerrotaan väkivallan määritelmästä, työssä ilmenevästä väkivallasta sekä haastavasta käytöksestä. Työssä pureudutaan myös näiden ehkäisemiseen ja työhyvinvointia käsitellään työturvallisuuden näkökulmasta.

Työn teoriaosuuden jälkeen kerrotaan tutkimuskysymyksistä ja -menetelmistä, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä sekä esitetään kyselytutkimuksen analysointi. Lopuksi on yhteenveto, jossa arvioidaan tutkimusmenetelmää sekä mietitään mahdollisten jatkotutkimusten tarvetta.

## 2 Kehitysvammaisuus

### 2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Virallinen ja viimeisin YK:n vammaissopimuksessa oleva määritelmä vammaiselle henkilölle on: ”Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.” (THL 2021).

Kehitysvammaisuudella tarkoitetaan vaikeutta ymmärtää ja oppia kykyjä tai taitoja, joita normaalisti ihminen oppii. Kehitysvammaisuuden vaikutus yksilöön vaihtelee. Kehitysvammaisuus voi olla hyvin lievä ja henkilö tarvitsee vain vähän tukea jollain elämän alueella. Vaikeasti kehitysvammainen ihminen taas tarvitsee paljon tai jatkuvaa tukea. Kehitysvammaisuuden syyt jäävät 30 %:ssa vaikeista tapauksista ja 50 %:ssa lievistä tapauksista tuntemattomiksi. Arviolta Suomessa elää 50 000 kehitysvammaista ihmistä. (Kehitysvammaliitto 2021.)

Kehitysvamma syntyy usein ihmisen kehitysvaiheen alkupäässä kuten sikiövaiheessa, synnytyksen aikana tai kehityksessä muuten tapahtuva häiriö synnytyksen jälkeen. Häiriö vaikuttaa usein ihmisen oppimis- ja toimintakykyyn. Puutteelliset taidot ihmisen kehitysiässä ovat usein henkisen suorituskyvyn taitoja. Näiden taitojen pitäisi kehittyä tavanomaisesti kehitysiässä. Vuonna 1995 Suomi on ottanut Maailman terveysjärjestö WHO:n luokituksen käyttöön, jossa todetaan ”älyllisellä kehitysvammaisuudella tarkoitetaan tilaa, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai on epätäydellinen”. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 16–17.)

Prenataalisten, perinataalisten ja postnataalisten vaiheiden vammat voivat olla syytä kehitysvammaisuuden taustalla. Tapahtumat ennen syntymää sijoitetaan prenataaliseen vaiheeseen. Tässä yleisimmät syyt kehitysvammaisuuteen liittyvät usein perintötekijöihin, joita ovat geeniperimän poikkeavuudet tai

sikiökautiset muutokset, kromosomimuutokset sekä ravitsemuksesta johtuvat häiriöt. Perinataalinen kausi voidaan sijoittaa syntymästä ensimmäisen elinkuukauden päättymiseen. Syitä kehitysvamman syntyyn tällä kaudella ovat usein synnytyksen, syntymän tai infektion aiheuttamat keskushermoston vauriot. Syyt postnataaliseen eli syntymänjälkeiseen kehitysvammaisuuteen ovat psykososiaalisia tai infektioita. (Kaski ym. 2012, 26.)

AAIDD:n eli American Association on Intellectual and Developmental Disabilities mallissa kehitysvammaisuudella tarkoitetaan tällä hetkellä huomattavaa rajoitteisuutta toimintakyvyssä. AAIDD:n malli kertoo, että henkilöllä on alempi älykkyydosamäärä verrattuna valtaväestöön (ÄO alle 70–75). Muita henkilön haasteita ovat huolenpittäminen itsestä, itsehallinta sekä haasteet kommunikoinnissa, oppimisessa, yhteisössä toimisessa ja perustarpeiden, kuten terveyden, huolehtimisessa. (Kaski ym. 2012, 16–17.)

Lievä, keskivaikea, vaikea, syvä, määrittelemätön sekä muu määritelty kehitysvamma ovat älyllisen kehitysvammaisuuden kuusi astetta. Älylliset rajoitteet eivät yksin ole usein ainoita kehitysvammaisen ihmisen kehityshäiriöitä. Muita tällaisia voivat olla käytöksen häiriöt, autismi, epilepsia sekä puhe-, aisti- ja liikuntavammat. Kun otetaan puheeksi kehitysvammaisuus, tulee muistaa, että ihmisen toimintakykyä selvittää erilaisissa tilanteissa ei pidä arvioida vain kehitysvamman perusteella. (Kaski ym. 2012, 15–16, 18.)

## 2.2 Kehitysvammaisuuden vaikutukset käyttäytymisen säätelyyn

Kehitysvammaisella ihmisillä on runsaasti enemmän psyykkisiä haasteita ja sairauksia kuin ilman kehityshäiriöitä kasvaneella valtaväestöllä (Kaski ym. 2012, 103–108). Aivovauriot tai reaktiiviset syyt ovat usein mielenterveyden sekä käytöshäiriöiden takana ja ilmenevät kehitysvammaisella ihmisellä tavanomaisesta poikkeavasti. Kehitysvammaisen henkilön ulkoiset tai sisäiset muutokset voivat laukaista aggressiivisen muita, itseään tai asioita vahingoittavan käytöksen esimerkiksi työ- tai päivätoiminnassa, kotiloissa tai muualla. Kehitysvammaista henkilöä lähellä olevien läheisten tai



hoitohenkilökunnan tulisi huomioida mahdolliset syyt reagoinnin taustalla. Nämä syyt voivat olla ravinnon tarve, kipu, ahdistus tai seksuaaliset tarpeet. Syyt voivat löytyä käytökseen tarkkailemalla ympäristöä, ihmisen puhetta. (Kaski ym. 2012, 103–108; Koskentausta 2006, 1929.)

Normaali käyttäytymismalli luo haasteita älyllisesti kehitysvammaiselle henkilölle. Tämä johtuu taitojen puuttumisesta tilanteissa ja rooleissa. Sosiaaliseen vuorovaikutukseen haasteita tuovat kehitysvammaiselle ihmiselle kommunikaation puutteet sekä monimuotoisuuden puuttuminen sosiaalisissa tilanteissa. Itsehillintä ja käytöksen rajoittaminen luo haasteita kehitysvammaiselle ihmiselle. (Rantaeskola ym. 2015, 125–126.)

Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden diagnosointia vaikeuttaa henkilön vaikeus kertoa tunteista sekä ajattelun konkreettisuus. Vajavaiset kommunikaatiotaidot kehitysvammaisella ihmisellä vaikeuttavat käyttäytymisen diagnosointia. Näitä kommunikaatiopuutteita ovat tunteiden nimeäminen ja ajattelun konkreettisuus. Arvion mukaan jopa puolet kehitysvammaisista ihmisistä kärsii merkittävistä käyttäytymisen ja mielenterveyden ongelmista. (Koskentausta 2006.) Jotta voidaan ymmärtää käyttäytymistä, lääkityä ja kuntouttaa kuntoutussuunnitelman tarkoituksen mukaisesti kehitysvammaista ihmistä, tulee tuntea henkilön käyttäytymisfenotyyppi (Koskentausta 2009). Käyttäytymisfenotyyppi tarkoittaa todetun kehitysvamman suurentunutta vaikutusta henkilön persoonallisuuden, käyttäytymisen ja älyllisen toimintojen piirteille tai suurentunutta todennäköisyyttä psyykkisille häiriöille (Koskentausta 2013). Tarkoituksenmukaista ei ole leimata henkilöä käyttäytymisfenotyypin perusteella eikä luoda turhaa ennakkokäsitystä ihmisen käyttäytymishaasteista (Koskentausta 2009).

Kehitysvammaisen henkilön puutteita ja hankaluutta ihmissuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä aiheuttaa usein heikko tai puutteellinen ymmärryskyky. Kehitysvammaisen ihminen voi reagoida erilaisiin tilanteisiin ja asioihin aggressiivisesti sekä purkaa turhautumista muita tai itseään kohtaan väkivaltaisesti. Syy – ja seuraussuhteiden ymmärtäminen kehitysvammaisella luo usein haasteita ja tämän vuoksi voidaan myös havaita väkivaltaisuutta. Väkivalta

saattaa olla väline, jolla henkilö, joka kärsii puutteellisista kommunikointitaidoista, tuo oman tahtonsa tai asiansa ilmi, jos henkilö ei voi sitä muuten ilmaista. Taustalla on myös usein psyykkiset häiriöt kuten ahdistus. Tämä voi johtaa myös henkilön, joka ei kärsi kehitysvammasta, toimimaan aggressiivisesti tai väkivaltaisesti. (Kaski ym. 2012, 103–108.)

### 2.3 Työskentely kehitysvammatyössä

Kehitysvamma-alalla työskentelee monia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia monissa erilaisissa tehtävissä. Asiakaskuntaan kuuluu eri-ikäisiä ja erilaisista kehitysvammoista kärsiviä ihmisiä. Ammattinimikkeitä on useita kuten hoitaja, avustaja ja ohjaaja. Työnantajia kehitysvamma-alan ammattilaiselle voi olla joko säätiö, vammaisjärjestö, kunta, kuntayhtymä tai yksityisten palveluiden tarjoaja. Kehitysvamma-ala tarjoaa useita erilaisia työympäristöjä kuten perhekodit, palvelutalot, sosiaalivirastot, hoitolaitokset, asumisyksiköt, asuntolat sekä työ- ja toimintakeskukset. Työ edellyttää erilaisia taitoja ammattilaiselta. Näitä ovat muun muassa kyky työskennellä itsenäisesti, hyvät vuorovaikutuskyvyt, kyky tehdä päätöksiä ja toimia pitkäjänteisesti, mutta myös kyky joustaa. Ammattilaisen tulee kohdata todellisesti asiakas ja kuunnella asiakasta eli asiakaslähtöistä taitoa edellytetään. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat ryhmänohjaustaidot ja johtamistaito. Pätevyys toimia kehitysvamma-alalla on usein sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai ammattikorkea- ja ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosionomi. (Ammattinetti 2021.)

## 3 Väkivallan kohtaaminen työssä

### 3.1 Väkivallan määrittelyä

Väkivaltaa voidaan määritellä usealla tavalla. Maailman terveysjärjestö WHO käyttää määritelmää, jonka mukaan väkivalta on fyysisen, psyykkisen tai seksuaalisen voiman tai vallan tahallista käyttöä sekä sillä uhkaamista. Tämä voi kohdistua yhteisöön, ihmisryhmään tai ihmiseen. Väkivalta voi johtaa psyykkiseen tai fyysiseen vammaan, kehityshäiriöön, kehitysvammaisuuteen, kuolemaan tai ihmisen perustarpeiden tyydyttämisen laiminlyöntiin tai estämiseen. (Krug ym. 2005, 24.) Myös rasismi määritellään väkivallaksi ja se kohdistuu yhteisöön, ihmisryhmiin tai yksilöihin. Tämä väkivallan muoto voi olla hyvin sitkeä ja vaikea hallita. Rasistinen väkivalta ei välttämättä esiinny fyysisenä, vaan se voi olla henkistä kuten nimittelyä tai syrjimistä ihmisen ihonvärin tai taustan takia eikä sitä voida välttämättä havaita helposti. (Rikostentorjuntaneuvosto 2021.)

Fyysisen väkivallan muotoja on erilaisia. Fyysinen väkivalta on muun muassa kuristamista, tönimistä, potkimista, repimistä, tarttumista, tavaroiden heittämistä ja lyömistä. Kaikki tahallinen fyysinen voimallinen toiminta, jonka tarkoitus on aiheuttaa vammoja, voidaan määritellä fyysiseksi väkivallaksi. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 6; Weizmann- Henelius 1997, 54–55.) Osa fyysisestä väkivallasta ei aiheuta vammoja, kuitenkin se loukkaa henkilön koskemattomuutta ja tämän takia on fyysistä väkivaltaa (Antikainen-Juntunen 2007). Fyysisen väkivallan voi usein ennakoida elekielestä, puheesta, kiihtymisestä tai puhumattomuudesta, vaikenemisestä (Soisalo 2012, 113–115).

Henkinen väkivalta eli psyykkinen väkivalta on fyysisellä väkivallalla uhkaamista, häirintää, kiusaamista ja sanallista loukkaamista (Rantaeskola ym. 2015, 6–7). Henkinen väkivalta koetaan väkivallan kohteen näkökulmasta uhkailuna tai sopimattomana tai vihamielisenä käytöksenä (Weizmann- Henelius 1997, 54–55). Teknologia on lisännyt sosiaalisen median takia työpaikoilla ahdistelua ja vainoamista. Väkivallan tekijä voi olla yhteydessä puhelimella, sähköpostilla tai

sosiaalisessa mediassa. Tekijä voi myös olla piittaamaton kiellostasta ja pitää uhriinsa yhteyttä. (Rantaeskola ym. 2015, 6–7.) Sosiaali- ja terveysalan ihmisiä kehoitetaan usein salaamaan yhteystietonsa ja oman sosiaalisen mediansa. Henkiseen työpaikkaväkivaltaan kuuluu myös työpaikalla työntekijän liikkuvuuden estäminen, aggressiiviset käsillä tehdyt tahalliset liikkeet, häiritseminen ja sanaton uhkaava käyttäytyminen (Antikainen, Juntunen 2007).

### 3.2 Työssä kohdattu väkivalta

Työpaikkaväkivalta on fyysisen tai psyykkisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista työajalla. Työssä tapahtuva väkivalta voidaan kuitenkin määrittellä monella eri tavalla. EU-komissio määrittelee työpaikkaväkivallan tapahtuvan silloin, kun työntekijää loukataan sanallisesti, pahoinpidellään, uhkaillaan fyysisesti tai henkisesti eli jos työolosuhteet vaarantavat työntekijän fyysisen tai henkisen turvallisuuden tai terveyden työpaikalla tai -ajalla. Väkivalta ilmenee väkivallan uhkana, kiusaamisena, fyysisenä väkivaltana, ahdisteluna tai seksuaalisena ahdisteluna. (Rikostentorjuntaneuvosto 2021.)

Työssä kohdattu väkivalta jaetaan eri luokkiin. Näitä ovat muun muassa asiakasväkivalta ja työväkivalta. Työväkivallalla tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijän turvallisuus ja hyvinvointi vaarantuu väkivallan tai vaarallisen käytöksen takia asiakkaan tai toisen työntekijän toimesta. Asiakasväkivalta on väkivaltaa tai sen uhkaa yksinomaan potilaan tai asiakkaan taholta, mikä kohdennetaan työntekijään ammattiaseman tai työn vuoksi. (Rantaeskola ym. 2015, 6–7.) Kun asiakas kohdentaa asiakasväkivaltaa työntekijään, saattaa se johtua usein asiakkaan heikoista keinoista puuttua epämiellyttävään työhön, kokemukseen tai turhautumiseen (Weizmann- Henelius 1997, 11–12, 54–55).

Eryityisesti terveydenhoito-, sosiaali- ja turvallisuusala ovat usein erittäin riskialttiita aloja väkivallan kokemukselle (Rikostentorjuntaneuvosto 2014). Kun työntekijä on läheisessä kontaktissa asiakkaan kanssa, riski kokea väkivaltaa kasvaa huomattavasti. Eryityisesti ohjaajat, avustajat, lähihoitajat, sairaanhoitajat ja muut sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat vaarassa kokea väkivaltaa

asiakkaiden taholta, koska näissä töissä läheinen asiakastyö on hyvin yleistä. (Työturvallisuuskeskus 2017, 67.)

Usein väkivallan syynä asiakkaan taholta on tilanteen eteneminen suuntaan, johon asiakas ei ole tyytyväinen, asiakkaan vallankäyttö jonkin tahtomansa asian saamiseksi tai kommunikoinnin vaikeudet työntekijän ja asiakkaan välillä. Kuitenkin asiakasväkivallalle on monia muitakin syitä ja erilaiset ympäristötekijät ja tilanteet vaihtelevat työpaikoilla suuresti. Asiakas voi tehdä väkivallan teon ilman syytä tai suunnittelua, jolloin sitä kutsutaan impulsiiviseksi väkivallaksi. Kun asiakas kohdistaa suunnitellusti tai kohdennetusti väkivallan teon, on väkivalta silloin tarkoituksenmukaista. Toiminta kuitenkin riippuu siitä, mitä sillä halutaan saavuttaa. Vaillinaiset kommunikointi-, viestimis- tai reagoimiskeinot voivat myös olla syinä väkivallan tekoon, joka voi olla monen asian summa, kun väkivalta purkautuu työntekijää kohden. Ammattilaisen on hyvin tärkeää kehittää ennakoitokykyään tilanteiden tarkkailuun ja riskien minimointiin. (Sundell 2014, 13–14, 17.) Kun työntekijä joutuu puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai eväämään jotain asiakkaalta esimerkiksi rajoittamistilanteissa, riski kasvaa väkivallan uhkaan tai tekoon näissä tilanteissa suuresti ja erityistä tarkkaavaisuutta tarvitaan (Ellonen 2008, 2–3; Rikksentorjuntaneuvosto 2014).

Väkivalta vaikuttaa työyhteisön viihtyvyyteen ja lisää pelkoa työyhteisössä, eikä näin ollen vaikuta pelkästään yhteen työntekijään (Piispa & Hulkko 2009). Toiminnan epävarmuus ja työntekijän epävarma käytös uhkatilanteessa voivat vaikuttaa työpaikan väkivallan määrään. Muut tekijät, jotka ovat asiakaskunnasta riippuvia, voivat olla odotusajat, päihteiden käyttö ja riittämätön varautuminen, joka tiedostetaan väkivaltaa tai sen kohtaamista kohtaan. (Rautjärvi 2004; Sundell 2014, 19.) Yksin- ja iltatyöskentely, viikonlopputyö, kiire ja puutteellinen tai puuttuva vartiointi lisäävät turvattomuuden tunnetta. Työkiire ja kuormitus taas lisäävät työntekijöiden työstressiä. Tämä voi johtaa siihen, ettei suunnitelmallinen väkivallan ehkäiseminen ja oikea toiminta väkivaltatilanteissa toimi. (Räisänen & Lestinen 2013, 120.) Pula työntekijöistä on yleistä sosiaali- ja terveystalalla nykypäivänä. Puute työntekijöissä voi johtaa alimitoitukseen ja aiheuttaa kiirettä työpaikalla, mikä muuttaa työympäristön riskialttiiksi väkivallalle. Kiire estää

suunnitelluista väkivallan ehkäisykeinoista kiinnipitämisen. Tutkimusten mukaan työntekijät, jotka kokevat työkiirettä ovat suuremmassa riskissä kokea työväkivaltaa. (Piispa & Hulkko 2009.)

Kun asiakaskunta käyttää runsaasti päihteitä, lisääntyy väkivaltatilanteiden määrä. Päihteet lisäävät ennakoimattomia reaktioita asiakkaissa. Psykoottisuus, persoonallisuushäiriöt ja muut mielenterveysongelmat ovat myös usein asiakkaiden väkivaltaisen käytöksen takana. Lisäksi jotkin muut sairaudet voivat lisätä voimakkaita reaktioita asiakkaassa. Uhka tai väkivalta voi olla myös yhteydessä tilanteisiin, joissa työntekijän voi olla vaikeaa ennakoida väkivaltaista tilannetta. (Ellonen 2008, 124.) Edellä mainituissa tilanteissa työntekijän on hyvä hälyttää apua sekä varmistua, että hän pääsee turvalliseen paikkaan tai voi suojautua.

Väkivalta vaikuttaa aina työntekijän itsetuntoon ja koskemattomuuteen riippumatta väkivallan laadusta. Uhan tai pelon tunne on ihmiselle luonnollinen suojautumisen tunne, joka auttaa ihmistä selviytymään vaikeista tilanteista. Kuitenkaan nämä tunteet eivät saisi pitkittyä, sillä ne luovat stressiä, uupumusta ja työhön käynnistymisen vaikeuden tunnetta. Pitkittyneillä uhkaavilla tilanteilla on mielenterveyteen vaikuttavia pitkittyneitä seurauksia. (Sundell 2014, 18.)

Fyysisen väkivallan kokeminen työpaikalla johtaa usein työntekijän sairauslomaan. Sairaslomien pituudet ovat usein kolmenpäivän mittaisia tai lyhyempiä. Fyysisen väkivallan kohteena on usein työntekijän kädet tai pää. Vahingot ovat usein mustelmia tai raapimisesta tulleita pintanaarmuja ihoon. Miespuolisten työntekijöiden vammat ovat usein fyysisen väkivallan jälkeen luumurtumia ja naispuolisten työntekijöiden kohdalla vammat löytyvät sisäelimestä. Yleisimpiä sosiaalialan asiakaskunnista, joiden kanssa työntekijät kokevat väkivaltaa, ovat vammaiset, vanhukset ja nuoret. Riski suurempiin väkivallan kokemuksiin näiden asiakaskuntien kohdalla on, että työssä voi tulla vastaan moninaisia tilanteita asiakkaiden kanssakäymisessä. (Saarela 2009, 59–61.)

Väkivallan ehkäisy työpaikalla on myös työnantajan etu. Jos on taattu riittävästi väkivallan ehkäisy- ja torjuntakeinoja työntekijöille, lisää se työntekijöiden jaksamista työssä ja vähentää sairaspöissaoloja. Työnantaja välttyy alimiehitykseltä ja kuluilta, joita pitkittyneet sairaspöissaolot tuovat.

### 3.3 Väkivallan ehkäisy

Ammattilaisten ja asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden turvaamiseen on ehdotonta väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta. Työpaikan on pyrittävä aktiivisesti kohti väkivallatonta työympäristöä. Turvallisuusjohtaminen on pääsääntöinen työkalu väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Johtamisen taustalla vaikuttavat arvot, toiminta ja organisaation turvallisuuskulttuuri. Lait ja yhteiskunnan arvot antavat lähtökohtia toiminnalle organisaatiossa. (Vasara ym. 2012, 2.)

Jokaisen työnantajan tulee arvioida, millaista väkivaltaa kyseisessä yksikössä tai organisaatiossa esiintyy. Näin voidaan aloittaa toimenpiteet, jotta väkivaltaa voidaan ehkäistä. Vastuu, millaista käytöstä työpaikalla hyväksytään, on organisaation johdolla. Johdon pitää myös määrittellä toimenpiteet ei-hyväksytyin käytöksen varalle. Työntekijöille on annettava selkeät ja tarkat ohjeet uhkatilanteissa toimimiselle ja raportoinnille. Työntekijöiden stressiä on lievitettävä ja sen hallintaa edistettävä. On myös tärkeää edistää työntekijöiden kommunikointia, jotta vaaratilanteiden arvioiminen toteutuu ja tehostuu. Lisäksi tulee huolehtia työntekijöiden mielenterveydestä ja organisaation tulisi järjestää tarvittaessa mahdollisuus työntekijöiden päästä terapiaan. Kun organisaatio suunnittelee uusia ohjeita tai ohjelmia, tulisi aina ottaa riski- ja uhkatilanteet huomioon. Jos työpaikalla ei ole vielä kiinnitetty näihin asioihin huomiota, tulisi selvittää, miten voidaan tehokkaasti puuttua tähän. (Soisalo 2011, 87–92.)

Koulutus on tehokas tapa ehkäistä ja ennakoida väkivaltaa. Työnantajalla on velvollisuus tarjota työntekijälle riittävästi tietoa työpaikan uhka- ja vaaratilanteista ja työoloista. Työnantajan on myös kerrottava työntekijöille työmenetelmistä, jotka ovat turvallisia. Jos työpaikalla on työntekijälle riski joutua

vaaralliseen tilanteeseen, on työnantajan järjestettävä riittävä koulutus, johon työntekijä on veloitettava työajalla osallistumaan. Nykyään on laaja ja kattava valikoima erilaisia fyysisen väkivallan ehkäisykoulutuksia tarjolla. Näitä koulutuksia ovat muun muassa aggressioiden hoidollinen hallinta (AHHA), hallittu fyysinen rajoittaminen (HFR), hallittu terapeutin rajoittaminen (HTFR), hallittu hoidollinen rajoittaminen (HHR), väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy ja turvallinen hoito (VETH), aggressio de-eskalaatio puhuttamistekniikan avulla (PUHUTUS) sekä management of actual or potential aggression (MAPA). Ennaltaehkäisyyn on lisäksi olemassa AVEKKI-koulutus, joka keskittyy antamaan työvälaineitä ammattilaisille väkivallan ennaltaehkäisyyn sekä hallintaan. AVEKKI keskittyy neljään alueeseen. Nämä alueet ovat väkivallan ennaltaehkäisy, väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen, jälkihoito tilanteille ja aiheeseen liittyvät asiat kuten aggressiivisen käytöksen syyt ja lakiasiat. Usein sosiaali- ja terveysalan koulutuksissa jätetään antamatta tietoa valmistautumisesta väkivaltaan. Siksi on tärkeää tarjota tietoa ja taitoa, mitkä asiat lisäävät väkivallan riskiä, miten väkivaltaista asiakasta käsitellään sekä miten pahoinpitelyt raportoidaan. (Soisalo 2011, 92–98.)

Perehdytys on myös osa työntekijöiden koulutusta. Perehdytys työpaikan turvallisuuteen ei ole pelkästään esimiehen vastuulla vaan jokaisen työpaikan työntekijän vastuulla. Vastuu ulottuu niin määräaikaisiin ja sijaisiin. Työpaikalla pitää tietää ja osata raportoida väkivallasta ja uhkatilanteista. Työntekijän opettaminen ja kaikkien työntekijöiden sitouttaminen on tärkeää ja jokaisen työntekijän tulee tietää toimintatavat, joiden mukaan toimitaan uhka- ja väkivaltatilanteiden sattuessa. Työpaikalla työntekijöiden tulee tietää keneen ottaa yhteyttä, miten toimia ja arvioida tilanne paikan päällä sekä sen jälkeen. Työntekijät tulee ottaa mukaan työturvallisuus käytäntöjen kehittämiseen. (Isotalus & Saarela 2007, 9–12, 15–16.) Esimiehen ja johdon tulee antaa edellytykset ja valvoa perehdytyksen toteutumista.

On hyvin tärkeää seurata systemaattisesti kirjauksia, kun halutaan suunnitelmallisesti estää väkivaltaa. Kaikista uhka- ja vaaratilanteiden kirjauksista voidaan oppia uutta. Kirjausten avulla on helpompi huomata



ongelmien yhteys sekä ketkä asiakkaat aiheuttavat tilanteita eniten ja missä tilanteissa. Kirjaaminen auttaa selvittämään, onko tapahtumilla jokin yleinen tietty tekijä vai tulevatko ne täysin yllättävissä tilanteissa. Systemaattinen kirjaus on tehokas tapa kartoittaa organisaation riskit ja niiden tekijät. Tämän avulla voidaan helpottaa resursseja sekä parantaa toimintatapojen suunnittelua. Työpaikan vaara- ja uhkatilanteiden kirjaus dokumentteihin helpottaa, jos jatkotoimenpiteet ovat välttämättömät esimerkiksi oikeudenkäyntiä varten. (Soisalo 2011, 98–100.)

Kuitenkaan hyvä kirjaaminen ei välttämättä toteudu niissä yksiköissä, joissa siitä olisi eniten hyötyä. Tämä voidaan perustella usein kiireellä. Tällöin tulisi tarkistaa, onko yksikön henkilöstöresurssit kunnossa. Joskus on myös mahdollista, että työympäristö pitää kirjaamista turhana. Tämä voi johtua siitä, ettei kirjaamiset ole aiemmin johtaneet mihinkään toimenpiteisiin. Kun yksikössä on luotu luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri, vaikuttaa se usein kirjaamiseen myönteisesti. Näin kirjaamisesta saadaan perusteellisempaa. Hyvä ryhmähenki välittää viestiä, että työntekijä ei ole yksin eikä hän joudu tuomitukseksi kirjauksensa takia. (Soisalo 2011, 98–100.)

Myös selkeiden kirjausohjeiden luonti on tärkeää, jotta laadukasta ja selkeää tekstiä voidaan tuottaa. Työpaikoilta nämä ohjeet voivat puuttua. Kun vaara- ja uhkatilanteista on tehty kartoitus, tulee järjestää säännöllisesti palavereja, joissa käsitellään kirjauksia ja turvallisuutta. Näissä palavereissa tulisi käydä perin pohjin läpi kirjatut vaara- ja uhkatilanteet sekä tarpeen tullen muuttaa toimintatapoja sekä ohjeistuksia. Koko henkilöstö tulee sitouttaa turvallisuuden suunnitteluun ja toteutukseen. Johdon tulee säännöllisesti tukea ja kannustaa alaisiaan raportoimaan väkivallasta, jotta todenperäinen tilanne välittyisi paremmin ylöspäin. (Soisalo 2011, 98–100.)

Tilojen turvallinen järjestys on oleellinen tapa ehkäistä ja ennakoida väkivaltaa sekä varmistaa työn sujuvuutta. Hyviä keinoja tilojen turvalliseen järjestelyyn on riittävä valaistus sekä esteettömät ja näkyvät tilat, joista on helppo poistua uhkatilanteissa. Asiakkaiden ja työntekijöiden välille on hyvä asettaa huonekaluista, esimerkiksi työpöydistä, este suoran kosketuskontaktin välttämiseksi, jotta aggressiivinen asiakas ei pääse työntekijän päälle suoraan.

Tärkeää on myös vaarallisten työvälineiden, kuten saksien, asettelu niin, ettei niihin pääse suoraan käsiksi. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Turvallisuutta työpaikalla lisää hälytysjärjestelmän hankkiminen, jotta työntekijä voi tarvittaessa kutsua apua. Muita turvallisuutta työpaikalla lisääviä asioita ovat asiakkaiden pääsyn estäminen työntekijöiden tiloihin, kameravalvonnan järjestäminen, mikäli laki yksityisyyden suojasta (759/2004) sen sallii, sekä mahdollinen vartiointin tarpeen tarkistus. Huoneiden, joissa mahdollisesti joudutaan olemaan lyhyitä aikoja asiakkaan kanssa kahdestaan, tulisi olla lukitsemattomia ja sisältää kaksi poistumistietä. (Työturvallisuuskeskus 2020.) Tilojen muutoksilla voidaan saada nopeakin vaikutus väkivallan vähenemiselle. Esimerkiksi pelkällä kameravalvontakyltillä voi olla psykologinen vaikutus aggressiiviseen henkilöön, kun hän tietää, että hänen tekonsa tallentuvat valvontaan.

### 3.4 Haastava käyttäytyminen

Haastavan käyttäytymisen määritelmä on käyttäytymistä, jossa ihminen haastaa muut ihmiset tai itsensä aggressiivisesti joko henkisesti tai fyysisesti. Haastava käyttäytyminen poikkeaa usein yhteiskunnan kulttuurisidonnaisista käyttäytymisen malleista ja normeista. Yhteiskunnasta poikkeavaa käyttäytymistä ei tule kuitenkaan automaattisesti tuomita haastavaksi käyttäytymiseksi. Kun poikkeavasta käyttäytymisestä aiheutuu haittaa ympäristölle, muille ihmisille tai ihmiselle itselleen, voidaan käytös luokitella haastavaksi käyttäytymiseksi. Käyttäytymistä tulee siis tarkkailla ihmisen itsensä ja ympäristön kannalta sekä tilanteen mukaan. (Korventaival 2012.)

Monesti kehitysvammaisen ihmisen rajoitteet tai vamma aiheuttaa käyttäytymistä, mikä on ominaista ihmiselle itselleen. Tällainen kehitysvammaisen ihmisen käytös ei siis ole haastavaa käyttäytymistä, vaan yksilön omaa normaalia käyttäytymistä. Näitä yksilöllisiä piirteitä, jotka eivät ole haittaavia, voivat olla käsien heiluttelu, ääntely ja jatkuva liikkeellä oleminen. Tällaiset piirteet kehitysvammaisessa ihmisessä voivat tuottaa häiriötä

ympäristössä, mutta ne eivät ole vaaraksi ympäristölle eikä ympärillä oleville ihmisille eikä niitä voida näin ollen luokitella haastavaksi käyttäytymiseksi. Jos taas kehitysvammaisen ihminen suuntaa aggressiivisuutta ihmisiä, eläimiä tai ympäristöä kohtaan henkisesti tai fyysisesti, voidaan käytös luokitella haastavaksi käyttäytymiseksi. (Seppälä 2017, 119.)

Nykypäivänä käytetään käytöshäiriöistä usein sanaa haastava käyttäytyminen. Sanaa haastava käyttäytyminen käytetään usein apuna ihmisen häiritsevästä käyttäytymisestä, vaikka se ei virallisesti olisi haastavaa käyttäytymistä. Se voi johtaa väärinymmärryksiin, tilanteen hallinnan menettämiseen ja vääryyttä kehitysvammaista ihmistä kohtaan. Tällaisessa tilanteessa voi huomio siirtyä pois oikeasta vuorovaikutuksesta ja elämänlaatutekijöistä sekä aiheuttaa, että kehitysvammaisen ihmisen omat mielipiteet ja ääni jää ammattilaiselta huomioimatta. Haastavia tilanteita tulee myös muistaa tarkkailla haastavan käyttäytymisen lisäksi. Käyttäytymispiirteet, joita on koettu haastavaksi, eivät synny itseksensä vaan niiden taustalla on ympäristön olosuhteet, esimerkiksi miten toiset kehitysvammaiset kohtelevat kehitysvammaista ihmistä. (Seppälä 2017, 119–120.)

Haastavan käyttäytymisen määritelmällä pyritään saamaan muita henkilöitä tutkimaan ja ymmärtämään, minkä takia ihminen käyttäytyy poikkeuksellisesti ja huomioimaan näin omaa toimintaa ja käyttäytymistä ihmistä kohtaan. Ilmiönä haastava käytös muodostuu vuorovaikutuksessa ihmisen ja hänen fyysisen ja sosiaalisen ympäristön ympärille. Kun ammattilainen ymmärtää tämän yhteyden, voi ammattilainen löytää keinoja muuttaa omaa toimintaansa ja siten vahvistetaan kehitysvammaisen ihmisen toimintakykyä, eikä ole tarpeen välttämättä käyttää ongelmatilanteessa hallintakeinoja. (Seppälä 2017, 120.)

Ammattilaisen tulee ymmärtää normaalien elämään liittyvien tunnetilojen ja tunteenpurkausten ero haastavaan käyttäytymiseen. Kehitysvammaisen ihminen saattaa aiheuttaa satunnaisesti mielipahaa, mutta jos mielipahaa aiheutetaan usein tai se lisääntyy, eikä tätä saada loppumaan normaalilla vuorovaikutuksella, voidaan tätä pitää haastavana käyttäytymisenä. (Korventaival 2012.)

### 3.5 Haastavaan käyttäytymiseen puuttuminen

Jotta työpaikka voi puuttua tehokkaasti haastavaan käyttäytymiseen, tulee työpaikalla olla laadittuna tarkka suunnitelma haastavien tilanteiden varalle. Jos yhteisiä pelisääntöjä tilanteen varalle ei ole, eivät ammattilaiset välttämättä pysty toimimaan tilanteissa selkeästi ja rauhallisesti. Yhteiset toimintatavat vahvistavat hyvää käyttäytymistä ja sulkevat mahdollisuuksia ei-toivotulle käyttäytymiselle. Ammattilaisten tulee olla kehitysvammaisia asiakkaita kohtaan arvostavia ja tasapuolisia. Hyväksyttävänä ensimmäisenä toimenpiteenä ei voida pitää kovaa rangaistusta. Esimerkiksi keskustelua asiakkaan kanssa tai ohjaamista pois ei-toivotusta tilanteesta, mikäli tämä on mahdollista, tulisi käyttää ensimmäisenä keinona. Ammattilaisen tulee myös minimoida tekijöitä, jotka laukaisevat haastavaa käyttäytymistä. Näitä tekijöitä voivat olla henkilökunnan käyttäytyminen ja ympäristöön liittyvät asiat. Kaikki asiakkaat ovat yksilöitä, eikä heillä aina ole samoja laukaisevia provosoivia tekijöitä. Tilanteessa vaaditaan ammattilaiselta tarkkaavaista silmää. On myös hyvä tiedottaa henkilökuntaa, mitkä asiat auttavat asiakkaan rauhoittamisessa ja haastavissa tilanteissa, jotta kaikki ammattilaiset osaavat toimia oikein asiakkaan suhteen. (Koskentausta 2006, 4828, 4830, Korventaival 2013, Koskentausta 2013, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018a.)

Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja siihen on kehitysvammaisella ihmisellä oikeus, vaikka hän olisi kuinka haastava tahansa. Jotta ammattilaiset voivat kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tulee heidän etsiä aktiivisesti syitä haastavaan käytökseen. Asiakasta varten tulee tehdä yksilöllinen suunnitelma arkeen, jotta hänen arkeaan voidaan tukea, itsemääräämisoikeus toteutuu ja vähennetään tai estetään haastavien tilanteiden syntymistä. Asiakkaan kokemukset siitä, ettei hän voi vaikuttaa omiin kokemuksiinsa ja toimintaansa, synnyttävät usein ei-toivottua käyttäytymistä. Tätä on ammattilaisen hyvä pohtia, kun asiakkaan yksilöllisiä päiväsuunnitelmia tehdään. (Murto 2016, Verner 2016.)

Asiakkaan haastavaan käyttäytymiseen tai jopa aggressiivisuuteen ja mielenterveysongelmiin voi vaikuttaa tunne siitä, ettei kehitysvammaisen ihminen voi vaikuttaa asioihin, jotka koskevat häntä. Työ- ja päivätoiminnassa ohjaajan tai avustajan on hyvä antaa asiakkailleen merkityksellistä työtä, jotta voidaan ylläpitää asiakkaan mielenterveyttä tai kohentaa sitä. Psyykkistä tasapainoa ei ylläpidä teetetyt, asiakkaalle huonosti soveltuvat tehtävät tai tehtävät, jotka asiakas kokee epämiellyttäväksi. Kuitenkin työtoiminnassa tulee huomioida, ettei asiakas voi aina esimerkiksi vain piirtää. Kehitysvammaiselle on myös hyvä antaa vaihtoehtoja, sillä tämä lisää tunnetta, että hän voi vaikuttaa valintoihin sekä saattaa kehittää syy-seurausajattelua. On myös hyvä varmistua, että asiakas ymmärtää yhteiset säännöt. Nämä voi olla esitetty asiakkaalle tekstinä tai kuvakortteina. Työ- ja päivätoiminnan ryhmien tulisi olla lisäksi pieniä ja henkilökunnan määrä riittävä. On oleellista, että ohjaajat ja avustajat ovat tuttuja ja pitkäaikaisia, jotta ammattilaiset ymmärtävät kehitysvammaisen ihmisen viestit ja voivat luoda asiakkaisiin tunnekontaktin. (Kaski ym. 2009, 115.)

Välinpitämätöntä ja liian ehdotonta käytöstä tulee välttää. Jos ammattilainen kohtaa asiakkaan liian tiukalla suhtautumisella, voi se aiheuttaa asiakkaassa vastareaktioita ja asiakkaan käyttäytyminen ja ajattelu heikkenee. Jos asiakasta kohdellaan liian välinpitämättömästi, saattaa tilanne aiheuttaa asiakkaassa turvallisuuden tunteen häviämistä ja pahentaa asiakkaan oloa. (Korventaival 2013.) Ammattilaisen ja työporukan on hyvä tutkia omia toiminta- ja lähestymistapoja. On hyvä miettiä, tuovatko toiminta- ja lähestymistavat ryhmään tai asiakkaaseen provosointia vai rauhallisuutta. Jos ohjaaja pystyy pitämään oman toimintansa positiivisena ja rauhallisena, vaikuttaa se usein haastavan käytöksen määrään tai laatuun. Omat ilmeet ja eleet tulee olla ammattilaisen tarkkailussa, jotta voidaan luoda positiivinen ilmapiiri ryhmään. (Kerola & Sipilä 2017, 28–29.) On hyvä kiinnittää huomiota enemmän asiakkaan vahvuuksiin ja vähemmän heikkouksiin. Näin voidaan saada ammattilaiselle parempi kuva asiakkaasta ja nähdä, missä asiakas voi tarvita tukea. (Korventaival 2012.)

Eettiset kysymykset liittyvät läheisesti myös haastavaan käyttäytymiseen puuttumiseen. Näitä työpaikan ja työntekijöiden on hyvä miettiä yhteisten

pelisääntöjen suunnittelussa. Eettisiä kysymyksiä haastavan käyttäytymisen kohdalla ovat muun muassa milloin ammattilaisten on oikeus rajoittaa tai puuttua asiakkaan käyttäytymiseen, pystyykö asiakas vaikuttamaan asioihinsa ja minkälaiset mahdollisuudet asiakkaalla on siihen, mitä tavoitteita on asetettu käyttäytymisen suhteen, onko toimenpiteet, joita ohjaamisessa käytetään, vallankäyttöä vai perusteltuja sekä kunnioittaako työpaikka asiakkaan itsemääräämisoikeutta? (Korventaival 2013.)

### 3.6 Rajoittaminen

Kehitysvammatyössä tulee eteen tilanteita, jolloin asiakkaan vapaata liikkuvuutta joudutaan rajoittamaan. Rajoittamista voi olla esimerkiksi puhelimen käytön rajoittaminen tai kiinnipitäminen. Rajoittamiseen voi ryhtyä eettisesti vain, jos kehitysvammainen ihminen uhkaa omaa tai toisen terveyttä tai turvallisuutta tai aiheuttaa vahinkoa omaisuudelle, eikä tilannetta voida muiden keinojen avulla ratkaista. Rajoittamiseen ei voida ryhtyä, jos tilanteeseen on muita ratkaisukeinoja kuten tilanteen, työn tai asian toteuttaminen turvallisesti avustajan tukemana. Joissain tilanteissa raja vallan ylikäytöstä tai eettisen rajoittamisen välillä voi olla häilyvä ja pieni. Tämän vuoksi tulee rajoittaminen perustua harkintaan ja tilanteet arvioidaan avoimesti ja moninaisesti työryhmässä. (Koskentausta 2013.)

Kehitysvammaisten erityishuoltoa koskeva laki säätelee, milloin voidaan käyttää rajoituskeinoja. Lähtökohtaisesti erityishuollossa rajoittaminen toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, jos henkilö ei kykene tekemään itse häntä koskevia päätöksiä eikä myöskään ymmärrä päätöksistä tai käyttäytymisestä koituvia seurauksia. Rajoittamista voidaan käyttää, kun on välttämätöntä muiden tai henkilön oman turvallisuuden tai terveyden ja omaisuuteen kohdistuvien vahinkojen uhan ehkäisemisestä kyse eikä muut keinot riitä tilanteen ratkaisemiseksi. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 d. §.)

Kaikki rajoitustoimenpiteet tulee perustella hoidon kannalta tarkoitukseen sopiviksi ja oikeiksi suhteessa siihen tavoitteeseen, jota hoidolta pyritään saamaan. Kaikki rajoitustoimenpiteet tulee olla turvallisuutta ja ihmisarvoa kunnioittavia sekä huolellisesti perusteltuja. Kun asiakas on rauhoittunut ja hän ei enää ole itselleen tai muille uhaksi, tulee rajoitustoimenpiteet lopettaa välittömästi. Alaikäiseen asiakkaaseen kohdistuvissa rajoitustoimenpiteissä tulee ottaa asiakkaan ikä, kehitystaso ja asiakkaan etu huomioon. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 d. §.)

## 4 Työturvallisuuden yhteys työhyvinvointiin

### 4.1 Työhyvinvointi

Työntekijän hyvinvointi voidaan kiteyttää riittävän levon ja vapaa-ajan saantiin, jolloin työntekijän psyykkinen ja fyysinen tasapaino ja hyvinvointi säilyy. Työntekijän henkinen hyvinvointi on henkistä työsuojelua. Työnantajan rooli henkisessä työsuojelussa on tukea työntekijää ja työyhteisöä. Henkinen hyvinvointi tarkoittaa työntekijän ja työyhteisön tyytyväisyyttä muuhun elämään ja työhön. (Soini 2009, 76–78.)

Jotta työhyvinvointi saavutetaan, tulee työpaikalla olla hyvä ja toimiva työympäristö, jossa työntekijän ja työyhteisön on turvallista sekä terveellistä työskennellä. Työhyvinvointiin vaikuttaa moni asia, joita ovat muun muassa työturvallisuus, työajat ja riittävän palautumisen järjestäminen työvuorojen välillä. Yksi suurimmista asioista työhyvinvoinnin saavuttamiseen on riittävä henkilöstön määrä työpaikalla. Työntekijöiden määrällä on vaikutus työpaikan turvallisuuteen ja työtehtävien suorittamiseen laadukkaasti työpaikan ja työntekijän näkökulmasta. Fyysisten työhyvinvointia parantavien tekijöiden lisäksi ei tule unohtaa psyykkisiä tekijöitä. Psyykkiset tekijät vaikuttavat oleellisesti työn kuormittavuuteen ja näin työhyvinvointiin. (Työturvallisuuskeskus 2017, 56–61.) Jos työnantaja unohtaa työpaikan psyykkiset tekijät työhyvinvoinnista, voi se vakavissa tapauksissa vaikuttaa työntekijöiden työmoraalin laskuun. Tällöin työntekijät kokevat, ettei heidän työhyvinvoinnistaan huolehdita riittävän hyvin. Tämä taas voi näkyä työn laadussa.

Työntekijän terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistää työ, josta työntekijä ei kuormitu liikaa eikä se vaaranna työntekijän henkistä tai fyysistä terveyttä. Työ, jota työntekijä on määrätty tekemään, tulee olla sopiva työntekijän sosiaaliin, psyykkisiin ja fyysisiin ominaisuuksiin nähden. Psyykkistä hyvinvointia edistää positiivisesti työn sopiva vaativuus ja työntekijän vaikutusmahdollisuudet työtehtäviin ja työhön. Työn tulisi myös olla vaihtelevaa. (Juuti 2006, 86, Launis & Lehtelä 1995, 333, Rauramo 2004, 66–67.) Henkinen hyvinvointi saavutetaan,



kun työntekijän ja työyhteisön tarpeet, mieltymykset ja haasteet täyttyvät työssä. Oikeanlaisesti järjestetyt työjärjestykset, haasteet, esimiestyö, stressi ovat osia henkisessä työhyvinvoinnissa. Aloilla, jossa työskennellään asiakkaiden kanssa, kuten sosiaali- ja terveysalalla, nopea vastuunjako ja päätösten tekeminen, joissa ei ole riittävästi otettu huomioon työntekijää tai työyhteisöä, lisäävät psyykkistä kuormitusta ja näin heikentävät henkistä hyvinvointia. (Soini 2009, 74–76.)

Kun työn voimavarojen parantaminen ja kehittäminen tehdään suunnitelmallisesti ja hyvin, kehittää se työntekijöiden suoriutumista työtehtävistä niin laadukkaasti, fyysisesti kuin henkisestikin paremmin riippumatta työyhteisön aikaisemmasta hyvinvointikokemuksesta (Honkonen 2010, 79). Jotta työhyvinvointi ei jäisi puolitiehen tai kesken, tulee työnantajan harjoittaa jatkuvasti hyvää johtamista, kehittämistä ja arviointia työhyvinvoinnin edistämiseksi (Rauramo 2008, 17–19). Näin edistetään työntekijän, työyhteisön ja esimiesten keskinäistä suhdetta.

Ilmoitukset läheltä piti -tapahtumista, vaaratilanneilmoitukset ja tutkimukset työn kuormittavuutta ja työjärjestelyjä kohtaan sekä kehityskeskustelut ja säännölliset työnturvallisuutta koskevat kyselyt auttavat mittaamaan työhyvinvointia. Ennakoiva tutkiminen tulisi olla painopisteenä, kun näitä asioita tutkitaan. Näin voidaan ottaa huomioon riskit ennen kuin väkivaltaa, vahinkoja tai läheltä piti -tilanteita sattuu uudelleen tai ne lisääntyvät. (Suonsivu 2011,98–99.) Mittarit ja tutkimukset eivät ole kuitenkaan ratkaisu työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden edistämiseen. Ne ovat vain työväline, joiden avulla nähdään, mitä asioita tulee kehittää tehokkaasti.

#### 4.2 Työturvallisuusjohtaminen

Johdon ja esimiesten on hallittava lainsäädäntö ja lain määrittämät vastuut. Heidän tulee puuttua ristiriitaisiin tilanteisiin ja epäkohtiin työympäristössä rakentavasti. Työn tekeminen esimiesten johtamisen ja valvonnan alaisena kuuluu osaksi työsuhdetta. Kun työntekijän keinot eivät riitä ratkaisemaan ristiriitatilanteita tai ongelmia, esimies on usein ensimmäinen taho, jota työntekijä voi lähestyä, kun epäkohtiin tai ristiriitatilanteisiin tarvitaan ratkaisijaa tai tukea.

(Meincke & Vanhala-Harmanen 2011, 13–17.) Johtaminen ja valvonta ovat siis usein ongelmien ratkointia. Hyvällä johdolla ja esimiehillä tulee näin ollen olla hyvät työelämätaidot.

Jotta johto voi taata turvallisuuden, terveyden ja hyvät olosuhteet työympäristöön, tulee heidän käyttää turvallisuusjohtamista organisaatiossa. Turvallisuusjohtaminen on riskien, vaarojen, vahinkojen ja tapaturmien ennaltaehkäisemistä. Turvallisuusjohtamiseen kuuluu myös turvallisen työilmapiirin lisääminen ja ylläpitäminen, työhyvinvointi sekä yhteistyön, toiminnan sujuvuuden ja tuloksellisuuden kehittämistä ja ylläpitämistä työympäristössä. (Rauramo 2004, 77–79.) Turvallisuusjohtamiseen kuuluu turvallisuussuunnitelmien ja turvaohjeiden laatiminen sekä päivittäminen ja kertaaminen työyhteisössä (Rautajärvi 2004).

Organisaation johdon ja esimiesten yhteistyö työyhteisön, työsuojeluorganisaation ja työterveydenhuollon välillä on välttämätön työpaikan riskien hallinnan kannalta. Johto vastaa työturvallisuuden kehittämisestä ja toimivuudesta. Työntekijät tunnistavat työssään uhat, vaarat ja riskit ja näin ollen noudattavat ohjeistuksia, jotka on laadittu työn turvallisuuden takaamiseksi (Parantainen & Soini 2011, 30).

Jokaista työntekijää, myös johtoa, koskee työsuojelu. Työsuojelu tarkoittaa työntekijöille turvallista työpaikkaa ja -ympäristöä. Johdolle työsuojelu on osa esimiestyön vastuuta. Organisaation ennakoiva työsuojelu, jonka perustana on yhteiset suunnitelmat ja säännöt, tehostaa työpaikan toimintaa. Jotta voidaan taata turvallinen ja terveellinen työskentely, tulee esimiehillä ja johdolla olla työsuojelun toimintaohjelma. Työsuojelun toimintaohjelma tehdään koko henkilöstön kanssa yhteistyössä. Ohjelmaan kirjataan riskien ja turvallisuuden kannalta tärkeät ja oleelliset asiat. (Kämäräinen 2009, 14–16, 21).

#### 4.3 Lainsäädäntö

Jotta riskienhallinta organisaatiossa toimisi, tarvitaan sujuva yhteistyö organisaation, työntekijöiden sekä viranomaisten välillä. Työsuojelun ja

työsuojeluorganisaation tarkoitus on kehittää toimintoja riskienhallinnan perusteella. (Parantainen & Soini 2011, 30.) Työsuojelulaki varmistaa työsuojelulle tarkoitettujen määräysten toteutumisen sekä parantaa yhteistyötä työntajan, työntekijöiden ja työsuojeluviranomaisten välille (L20.1.2006/44).

Työturvallisuuslaki vaatii organisaatiota ja työntekijöitä kehittämään, suunnittelemaan sekä seuraamaan yhteistyössä turvallisuutta toimintatavoissa (Rautajärvi 2004). Tarkoituksena työturvallisuuslaissa on turvata työolosuhteet työntekijöille ja ennaltaehkäistä vaaroja. Organisaatio on velvollinen huolehtimaan turvalliset ja terveelliset olot työntekijöilleen. Työntekijöiden tulee jatkuvasti tarkkailla asioita, jotka heikentävät työterveyttä ja turvallisuutta sekä raportoitava työntajalle tästä. (L23.8.2002/738.)

Työolosuhteiden turvallisuuden takaaminen ja parantaminen suunnitelmallisesti ja ennakoivasti ovat tärkeimpiä osia työntajan velvollisuuksissa. Työsuojelun toimintaohjelmassa on kuvattu kehittämistarpeet työoloihin ja -ympäristöön ja näitä käydään läpi työntekijöiden edustajan tai työpaikan kanssa. Riittävä perehdytys työhön, ohjaus ja opastus kaikkiin työpaikan työhön liittyviin asioihin sekä velvollisuuksiin, ohjeisiin ja turvallisuuteen on määrätty työturvallisuuslaissa. (L23.8.2002/738.)

Kun työpaikalla on riski häirinnän tai väkivallan kokemukseen, työolosuhteet järjestetään turvallisuuslaissa määrättyjen asioiden mukaisesti, jotta ennakoinnilla voidaan estää väkivaltaa mahdollisimman tehokkaasti. Riittävät turvallisuusjärjestelyt ja -suunnitelmat tulee tehdä organisaatiossa edellä mainitun mukaisesti, jotta voidaan taata turvallisuus. (L 23.8.2002/738.) Jos organisaatio tai johto huolimattomuuttaan tai tahallisesti aiheuttaa puutteita tai rikkoo työturvallisuusmääräyksistä, on tämä rikoslaissa määritelty työturvallisuusrikokseksi (L19.12.1889/ 39).

Mielisairauden tai vajaamielisyyden alaisena tapahtumahetkellä tehty rikos, jolloin tekijä ei ole kyennyt ymmärtämään tekoaan tai jos tekijä on mainituista syistä heikentynyt huomattavasti, määritellään tekijä syyntakeettomaksi. Rangaistus määritetään useasti tässä tilanteessa matalammaksi kuin täydessä

ymmärryksessä rikoksen tehneelle ihmiselle. Jos asiakas tekee rikoksen tahallaan, täyttää tämä rikosoikeudellisen teon tunnusmerkin. Työntajan tulee huolehtia työntekijän kyvystä suoriutua vahingoittumattomana ja turvallisesti työstään, kun työnantaja on tietoinen työpaikalla olevasta taustaltaan väkivaltaisesta asiakkaasta. Sosiaali- ja terveysalalla esiintyy tällaisia alentuneen syyntakeettomuuden tai syyntakeettomuuden saaneita asiakkaita, jotka saattavat aiheuttaa tai aiheuttavat väkivaltaa tai sen uhkaa. (Rantaeskola ym. 2015, 32–33.)

## 5 Tutkimuksen toteutus

### 5.1 Tutkimuskohde

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Varsinais-Suomen tuki- ja osaamiskeskus. KTO:n kuntoutuspalveluiden johtaja Marjut Mäki-Torkon kanssa tutkimuksen kohteeksi valikoitui kehitysvamma-alan työ- ja päivätoimintakeskukset, joita on yhteensä kolme; Ravattulan työtoimintakeskus, Apajan toimintakeskus ja päivätoimintakeskus Puro. Työntekijöitä näissä kolmessa keskuksessa on yhteensä noin 60 henkilöä. Henkilöstöön kuuluu avustajia, ohjaajia, työvalmentaja ja esimiehiä. Asiakaskunta koostuu eri asteisista kehitysvammaisista ja neuropsykiatrisista haasteista kärsivistä henkilöistä.

Ravattulan työtoimintakeskuksen tarkoitus on tarjota kehitysvammaisille henkilöille työtoimintaa. Työtoiminta järjestetään asiakkaalle toiveiden ja kykyjen mukaisesti. Asiakkaille järjestetään mahdollisuus työskennellä KTO:n omassa toiminnassa ja ulkopuolisessa työssä. Ravattulan toimintakeskuksessa toimii 11 erilaista ryhmää (metalli-, puu-, ulko-, keittiö-, pirta- ja kutomoryhmä, luova toiminta sekä viisi kokoonpanoryhmää). Jokaisessa ryhmässä on oma ohjaaja ja ryhmän tarpeen mukaan avustajia. (KTO 2022a.)

Apajan toimintakeskus ja päivätoimintakeskus Puro tarjoavat asiakkaille päiväaikaista toimintaa. Toimintaan kuuluu yksilö- ja pienryhmätoimintaa, ulkoilua ja liikuntaa. Apaja järjestää myös asiakkaille runsaasti talon ulkopuolista toimintaa. Toiminnan tarkoitus on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja työllistävää toimintaa. Purossa asiakkaita tuetaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. (KTO 2022b.)

### 5.2 Tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tutkimuksellisella opinnäytetyöllä pyritään luomaan tietoa työelämään, jos työelämässä käy ilmi tutkimustarvetta. Tutkimuskysymykset ja -aihe antavat suuntaa aineiston sekä

analyysin menetelmiin. Opinnäytetyön raportissa teoreettisia lähtökohtia sekä käsitteitä tuodaan esille. Raportissa kuvataan tavoitteet ja tarkoitus tutkimukselle sekä miten tutkija on kerännyt ja analysoinut aineiston. Ero kehittämispainotteisiin opinnäytetöihin on, että tutkimuksellisessa opinnäytetyössä tuotetaan tietoa ja tätä tietoa voidaan käyttää kehittämiseen. (Valtonen ym. 2020.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kokevatko Varsinais-Suomen tuki- ja osaamiskeskuksen työntekijät työ- ja päivätoiminnassa väkivaltaa ja jos kokevat niin kuinka paljon ja minkälaista. Lisäksi selvitettiin, mitä ammattilainen tai organisaatio on tehnyt väkivallan ehkäisemiseksi, mitä KTO voisi tehdä paremmin ja kuinka turvallisuutta voidaan parantaa kehitysvamma-alalla.

### 5.3 Aineiston hankinta ja tiedonhaku

Tutkijan tulee noudattaa koko tutkimuksensa ja prosessin ajan hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Kun tutkimus aloitetaan, on pyydettävä tarvittavat luvat tutkimuksen kohteena olevalta organisaatiolta. Läpi koko tutkimuksen tulee tutkijan noudattaa tutkimusluvan myöntäneen organisaation ehtoja eikä niistä tule poiketa. (Hirsjärvi 2013, 23–24.) Tutkimuslupa haettiin KTO:n kuntoutuspalveluiden johtajalta Marjut Mäki-Torkolta. Tutkimuksen ehdoista ja sisällöstä sovittiin hänen kanssaan.

Kun tutkija hankkii aineistoa, tulee siinä keskittyä oleellisen tiedon hankintaan ja saamiseen. Lisäksi tieto, jonka tutkija tuottaa, tulee olla selkeästi määritelty. Tutkijan selkeästi, oleellisesti ja lyhyesti suunnittelemat kysymykset lisäävät kyselyihin vastanneiden määrää ja lisäävät näin tutkimuksen luotettavuutta. (Körner & Wahlgren 2007, 21.) Opinnäytetyön aluksi kerättiin teoriamateriaalia opinnäytetyösuunnitelmaa varten sekä kehitettiin kyselylomakeluonnos.

Tietoa opinnäytetyöhön kerättiin hakusanoja kehitysvammaisuus, työhyvinvointi, työpaikkaväkivalta, työturvallisuusjohtaminen ja työturvallisuus käyttäen. Aineistoa oli tarjolla todella niukasti väkivallasta kehitysvamma-alalta. Täysin samankaltaisia tutkimuksia ei löytynyt. Kuitenkin muilta aloilta kuten sairaanhoito-

, vanhus- ja lastensuojelualalta löytyi työntekijöiden kokemaa väkivaltaa käsitteleviä tutkimuksia ja aineistoa. Kerättyä teoriakirjallisuutta ja -tietoa on hyödynnetty tämän tutkimuksen toteutuksessa.

Kyselylomakkeeseen valittiin kaksi eri kysymystyyppiä, jotka olivat monivalintakysymykset, joista osa oli puolistrukturoituja ja avoimet kysymykset. Puolisstrukturoitu kysymys tarkoittaa kysymystä, jossa vastaaja voi valita oikean vaihtoehdon ja kirjoittaa lisäksi avoimeen kenttään omaan vastauksen. Avoimet kysymykset puolestaan helpottavat vastaajan kokemusten ja yksilöllisen kokemuksen esiin tuomista. (Hirsjärvi ym. 2000, 186–188; Vilka 2007, 69.)

Monivalintakysymykset valikoituivat kyselylomakkeeseen, koska se helpotti opinnäytetyön tekijän määrällistä vertailua. Kyselylomakkeessa oli mukana puolistrukturoituja kysymyksiä, jotta vastaaja pystyi halutessaan täydentämään valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja omaa näkemystään vastaavaksi. Avoimet kysymykset valittiin toiseksi kysymystyypiksi, jotta vastaajien omaa näkemystä ja kokemuksia saataisiin mahdollisimman suoraan esille. Kysymykset kyselylomakeluonnokseen valikoituivat tutkimuskysymysten, opinnäytetyön toimeksiantajan tarpeiden ja kerätyn teorian pohjalta. Kyselylomakeluonnos muokattiin lopulliseen muotoonsa toimeksiantajalta saatujen kommenttien avulla. Kyselylomake on esillä liitteessä 1 Kyselylomake.

Kyselyn aineiston keräämisohjelmistoksi valittiin Webropol-internetkyselylomake. Internetin kautta täytettävä kyselylomake valittiin, koska kysely on työntekijälle helppo täyttää. Lisäksi työntekijä voi täyttää lomakkeen työajalla, kun aikaa lomakkeen täyttämiseen vapautuu. Kyselyn aineiston keruu onnistuu helposti ja automaattisesti Webropol-internetkyselylomakkeen avulla. Taulukoiden automaattinen luominen edesauttaa virheiden välttämässä taulukoita tehdessä ja lisäksi se säästää tutkijalta aikaa, jotta hän voi keskittyä tutkimusaineistoon ja -tuloksiin.

Ennen kyselytutkimuksen lähettämistä kohderyhmälle luotiin saatekirje, jonka tarkoituksena oli kertoa kyselytutkimuksen tarkoitus sekä taustatietoa tekijästä ja opinnäytetyöstä. Saatekirjeeseen liitettiin linkki Webropol-kyselyyn. Saatekirje ja

kyselytutkimus lähetettiin työ- ja päivätoiminnan ammattilaisille 01.09.2021 ja vastausaikaa oli 31.09.2021 asti. Kyselystä lähetettiin muistutus puolella välissä vastausaikaa ja tutkimuspaikkojen esimiehiin oltiin yhteydessä tiiviisti kyselyn aikana. Kyselyyn vastanneita oli 36 henkilöä 60 työntekijästä eli vastausprosentti oli noin 60 %. Kyselyyn osallistujien määrä jäi toivottua pienemmäksi. Tämä voi vaikuttaa tutkimuksen tuloksien luetettavuuteen ja vääristää tuloksia.

#### 5.4 Tutkimusmenetelmät

Määrällisten monivalinta- ja valintakysymysten tarkoitus on selvittää käytännössä mahdollista ongelmaa ja tilastoida se (Körner & Wahlgren 2007, 13–14). Kyselylomakkeessa oli yhteensä 21 kysymystä, joista 16 oli määrällisiä kysymyksiä. Määrälliset kysymykset näkyvät tutkimuksessa kysymyksin, joissa vastaajalle on annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimuksessa määrällisillä kysymyksillä haettiin vastauksia väkivaltaan ja sen muotoihin, tuen saantiin, turvallisuuspuutteisiin ja niiden parantamiseen, vaaratapahtumailmoitusasioihin ja työntekijöiden tiedon lisäämisen tarpeeseen. Näiden kysymysten selvittämiseen sopi parhaiten määrällinen kysymys, koska haluttiin nähdä, mitkä asiat nousevat suurimmiksi.

Laadullinen aineisto kerää tietoa muun muassa henkilöiden kokemuksista kirjallisesti (Mason 2002, 51). Laadullista aineistoa kerättiin avointen kysymysten avulla. Avoimet kysymykset luovat tutkijalle haastetta, koska tutkijan on oltava objektiivinen ja pidettävä kriittinen näkökulma avointa tutkimusmateriaalia kohtaan (Mason 2002, 3–7).

Laadulliset kysymykset näkyvät tutkimuksessa kysymyksinä, joissa vastaaja voi kirjoittaa vastauksen omasanaisesti ja osassa määrällisistä monivalintakysymyksistä, joissa on avoin osio vastaukselle. Kyselylomakkeessa oli viisi avointa kysymystä. Tutkimuksessa avoimilla kysymyksillä haettiin vastauksia työturvallisuuden parantamiseen, väkivallan ehkäisemiseen, syitä vaaratapahtumailmoituksen tekemättä jättämiseen, työntekijöiden näkemyksestä, miksi asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti sekä kyselyn



hyödyllisyyteen. Näiden kysymysten selvittämiseen sopi parhaiten laadullinen kysymysmuoto. Kysymyksistä ei olisi saatu riittävää tietoa, jos työntekijät eivät olisi voineet ilmaista oleellisiksi kokemiaan asioita. Laadullisia eli avoimia kysymyksiä käytettiin tutkimuksessa, koska vastaajille haluttiin antaa mahdollisuus tuoda omia kokemuksia, mielipiteitä ja parannusehdotuksia esille.

Eettisyyttä tutkimuksessa toteutettiin niin, että työntekijöillä oli täysi vapaaehtoisuus vastata tai olla vastaamatta kyselyyn. Osallistujien vastaaminen kyselyyn tulkittiin vapaaehtoiseksi osallistumiseksi. Tutkimuskyselyn saatekirjeessä korostettiin, että tutkimus on täysin anonyymi eikä osallistujan vastauksista heitä voida tunnistaa. Yksityisyyttä ja tunnistamattomuutta varmistettiin tutkimuskyselyssä esimerkiksi niin, että vastaajan tarkkaa ikää ei kysytty. Vastaajan ikä kysyttiin ikäluokittain. Avoimien kysymysten kohdalla tekijä huomioi kysymysten esittämisen niin, että kysymykset oli muotoiltu yleisempään muotoon.

Tutkimuksen hyvillä tieteellisillä käytännöillä ja eettisyydellä tarkoitetaan viittausten oikeanmukaisuutta ja lisäksi lainausmerkintöjen oikeanmukainen merkitseminen, kirjoituskieli ja -asu pitää olla asianmukaista. Lähteiden käyttö pitää olla monipuolista ja mahdollisimman uutta. (Hirsjärvi 2013, 23–24, 107, 122, Tenk 2013, 6.) Tutkijan tulee välttää plagiointia eli toisen tekstin suoraa kopiointia. Tutkija kunnioittaa näin toisten tutkijoiden töitä. Tutkimustulosten muokkaaminen on ehdottomasti tutkimuksen tieteellisen käytännön vastaista ja tätä tulee välttää. (Hirsjärvi 2013, 26, Tenk 2013, 6.) Opinnäytetyön tekijä noudatti näitä edellä mainittuja periaatteita koko opinnäytetyöprosessin ajan. Aineistoon kerättyjä lähteitä ja tutkimuksia lainatessaan tekijä huolehti lähdeviitteiden merkinnät asianmukaisesti ja tarkastetusti. Kirjoituskieltä ja -asua tarkistettiin ja muokattiin useasti luetuttamalla opinnäytetyötä muilla henkilöillä. Tutkimuksen ja opinnäytetyöprosessin ajan tekijä huolehti avoimesta ja vastuullisesta viestinnästä. Tutkimustulokset tulkittiin puhtaasti saatujen tulosten mukaisesti.

## 5.5 Aineiston analyysi

Määrällisessä tutkimuksessa ei jää tulkitsemisen varaa, vaan tieto on tutkijan edessä numeroina. Määrällinen tutkimus tuo myös tutkijalle ja lukijalle selkeyttä. Tulokset voidaan esittää numeroina taulukossa, jossa tulokset ovat selkeästi luettavissa. (Denscombe 2009, 364.) Määrälliset tiedot vastaavat kysymyksiin miksi, missä, mikä, kuinka paljon ja kuinka usein (Heikkilä 2014, 8). Tutkimuksen tulokset tulkittiin ja kuvattiin numeroin ja tilastoin. Tulokset kuvattiin numeroiden esittämän tiedon pohjalta. Vastauksia saatiin kysymyksiin mikä, kuinka paljon ja kuinka usein.

Tutkimustulokset esitellään taulukoissa ja tekstissä. Määrällisen aineiston tulokset on esitetty taulukoissa lukumäärinä (n) ja prosenttijakaumana (%). Tekstissä nostetaan esille olennaisimmat asiat eli eniten vastauksia keränneet vaihtoehdot. Kaikki vastaustulokset ovat nähtävillä taulukoissa. Laadullisen aineiston eli avointen kysymysten kohdalla samaa tarkoittavat vastaukset luokiteltiin kategorioihin, jotka on mainittu ja nostettu esiin tulosten analysoinnissa. Tutkimuksesta saatu aineisto käytiin moneen kertaan läpi vastausten sisäistämiseksi.

## 6 Tutkimustulokset

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajille esitettiin neljä taustatietokysymystä. Näiden avulla selvitettiin vastaajien ikää, sukupuolta, korkeinta koulutustasoa ja työkokemusta.

Vastaajien ikä painottui 45–54-vuotiaisiin ja enemmistö oli naisia. Vastaajista suurin osa oli sosionomeja ja enemmistöllä työkokemusta oli kertynyt yli kymmenen vuotta. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 1.

**Taulukko 1.** Vastaajien taustatiedot. Vastaajien lukumäärä ikä ja koulutus -kohdissa 36. Vastaajien lukumäärä työkokemus ja sukupuoli -kohdissa 35.

<b>Ikä</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
18–29 vuotta	4	11,1
30–44 vuotta	11	30,5
45–54 vuotta	15	41,7
55–67 vuotta	6	16,7
<b>Sukupuoli</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Mies	9	25,7
Nainen	26	74,3
Muu	0	0,0
<b>Koulutus</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Perushoitaja/lähihoitaja	10	27,8
Sairaanhoitaja (AMK, YAMK)	1	2,8
Sosionomi (AMK, YAMK)	14	38,89
Muu, mikä?	7	19,44
En halua vastata	4	11,1
<b>Työkokemus</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
0–1 vuotta	0	0,0
1–5 vuotta	10	28,6
6–10 vuotta	5	14,3
yli 10 vuotta	20	57,1

### 6.2 Työssä kohdattu väkivalta

Ensimmäisessä väkivaltaa koskevassa kysymyksessä selvitettiin, ovatko työntekijät kohdanneet väkivaltaa asiakkaiden taholta. Vastaajista yli 90 % ilmoitti

kohdanneensa väkivaltaa. Tuloksesta voidaan päätellä, että suurin osa kyselyyn vastanneista on kohdannut väkivaltaa asiakkaiden taholta jossain vaiheessa työuraansa työ- ja päivätoiminnassa. Vastausprosentti on kuitenkin matala, joten kokonaiskuvaa KTO:n työ- ja päivätoiminnan työntekijöiden kokeman väkivallan määrästä ei voida tehdä. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 2.

**Taulukko 2.** Työssä kohdattu väkivalta. Vastaajien lukumäärä 36.

Onko kohdattu väkivaltaa?	n	%
Kyllä	33	91,7
Ei	3	8,3
En osaa sanoa	0	0

### 6.3 Fyysisen väkivallan kokemus

Seuraavaksi selvitettiin, mitä fyysisen väkivallan muotoja työntekijä on kohdannut asiakkaiden taholta. Kysymyksessä oli useita vaihtoehtoja, joita sai valita useampia ja lisäksi oli mahdollista kirjoittaa muita fyysisen väkivallan muotoja, joita kysymyksessä ei ollut valmiiksi mainittu. Eniten fyysisen väkivallan muodoista oli kohdattu lyömistä, potkimista ja tavaroiden heittämistä. Osa vastaajista ei ollut koskaan kohdannut fyysistä väkivaltaa. Fyysisen väkivallan muita muotoja mainittiin raapiminen ja pureminen. Vastaajien keskuudessa fyysisen väkivallan muotoja esiintyi runsaasti ja yhtään muotoa, joita kyselyssä oli esitetty, ei ollut jätetty vastaamatta. Taulukossa 3 on esillä kaikki kysymyksessä esitetyt fyysisen väkivallan muodot ja niitä kohdanneet vastaajat.

Seuraava kysymys selvitti, kuinka usein työntekijöihin kohdistuu fyysistä väkivaltaa asiakkaiden taholta. Suurin osa vastaajista ilmoitti kohtaavansa kuukausittain tai harvemmin fyysistä väkivaltaa. Tuloksista voidaan päätellä, että fyysisen väkivallan kohtaaminen ei suurimman osan kyselyyn vastanneen kohdalla kuitenkaan ole päivittäistä tai viikoittaista. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 3.

**Taulukko 3.** Fyysisen väkivallan kokemus. Vastaajien lukumäärä molemmissa kysymyksissä 36.

<b>Fyysinen väkivalta</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Lyöminen	31	86,1
Potkiminen	28	77,8
Töniminen	26	72,2
Vaatteista repiminen	26	72,2
Hiuksista repiminen	10	27,8
Tarttuminen	26	72,2
Tavaroiden heittäminen	28	77,8
Seksuaalinen lähestyminen	6	16,7
Sylkeminen	22	61,1
Muuta	9	25,0
Ei koskaan kohdannut	3	8,3
<b>Kuinka usein kohtaa fyysistä väkivaltaa?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Päivittäin	3	8,3
Viikoittain	3	8,3
Kuukausittain	15	41,7
Harvemmin	14	38,9
Ei koskaan	1	2,8

#### 6.4 Henkisen väkivallan kokemus

Fyysisen väkivallan kokemusten jälkeen siirryttiin henkisen väkivallan kokemuksiin ja selvitettiin, mitä henkisen väkivallan muotoja työntekijä on kohdannut asiakkaiden taholta. Kysymyksessä oli useita vaihtoehtoja, joita sai valita useampia ja lisäksi oli mahdollista kirjoittaa muita henkisen väkivallan muotoja, joita kysymyksessä ei ollut valmiiksi mainittu. Eniten kohdattuja henkisen väkivallan muotoja olivat uhkailu, nimittely ja syyttely. Lisäksi henkisen väkivallan muodoiksi mainittiin puhelinhäirintä, viestittely, valehtelu, jatkuva häirintä ja sanattomat uhkaavat tilanteet. Vastaajien keskuudessa henkisen väkivallan muotoja esiintyi runsaasti ja yhtään muotoa, joita kyselyssä oli esitetty, ei ollut jätetty vastaamatta. Taulukossa 4 on esillä kaikki kysymyksessä esitetyt henkisen väkivallan muodot ja niitä kohdanneet vastaajat.

Seuraavaksi selvitettiin henkisen väkivallan kohtaamisen esiintyvyyttä asiakkaiden taholta. Vastaajista suurin osa ilmoitti kohtaavansa harvemmin kuin kuukausittain henkistä väkivaltaa. Lisäksi osa vastaajista ilmoitti, että ei ole

koskaan kohdannut henkistä väkivaltaa. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 4.

Väkivallan kokemusten tuloksista voidaan tulkita, että työ- ja päivätoiminnassa yleisempää väkivaltaa on fyysinen väkivalta. Tämän vuoksi sen ehkäisemisen eteen tulisi tehdä töitä. Kuitenkaan henkistä väkivaltaa ei tule unohtaa, sillä sitäkin kyselyn vastauksien perusteella esiintyy ja näin ollen myös sitä pitää ehkäistä.

**Taulukko 4.** Henkisen väkivallan kokemus. Vastaajien lukumäärä 35.

<b>Henkinen väkivalta</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Uhkailu	22	62,9
Nimittely	19	54,3
Syyttely	18	51,4
Syyllyttäminen	14	40,0
Seksuaalinen häirintä	4	11,4
Muuta, mitä?	3	8,6
Ei ole kokenut	7	20,0
<b>Kuinka usein kohtaa henkistä väkivaltaa?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Päivittäin	1	2,9
Viikoittain	6	17,1
Kuukausittain	11	31,4
Harvemmin	15	42,9
Ei koskaan	2	5,7

## 6.5 Tukea väkivallan kokemukseen

Kyselyssä selvitettiin myös työntekijöiden saamaa tukea väkivallan kokemuksille. Lähes kaikki vastaajista ilmoittivat saaneensa tukea työkavereiltaan. Vastaajista myös yli puolet ilmoitti saaneensa tukea esimieheltä. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 5. Tuloksista voidaan päätellä, että työ- ja päivätoiminnan työyhteisöllä on suuri vaikutus työntekijöiden väkivallan kokemusten käsittelyyn. Tulos osoittaa myös esimiehen tuen merkityksen työntekijöille.

**Taulukko 5.** Tukea väkivallan kokemukseen. Vastaajien lukumäärä 36.

<b>Tuki väkivallan kokemuksille</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Työkavereilta	35	97,2
Esimieheltä	24	66,7

Työterveydestä	10	27,8
Läheiseltä	12	33,3
Joltakin muulta, keneltä?	1	2,8
En ole saanut tukea	0	0,0
En halua vastata	1	2,8

## 6.6 Työpaikan puuttuminen turvallisuuspuutteisiin ja korjatut puutteet

Kyselyssä selvitettiin myös turvallisuuspuutteiden havainnointia ja korjausta. Vastaajista suurin osa koki, että puutteet on havaittu ja korjattu. Tuloksesta voidaan tulkita, että työ- ja päivätoiminnassa on havaittu ja puututtu turvallisuuspuutteisiin. Kuitenkin lisäksi käy ilmi, että noin kolmasosa vastaajista ei tiedä havaituista puutteista tai onko niihin puututtu. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 6.

**Taulukko 6.** Työpaikan puuttuminen turvallisuuspuutteisiin ja korjatut puutteet. Vastaajien lukumäärä 36.

<b>Turvallisuuspuutteet ja niiden korjaus</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kyllä	16	44,4
Ei	7	19,5
En osaa sanoa	13	36,1

## 6.7 Henkilökunnan mukaanotto turvallisuuden parantamiseen

Seuraavaksi selvitettiin työntekijöiden mukaanottoa turvallisuuden parantamiseen. Yli puolet vastaajista koki, että työntekijät on otettu mukaan turvallisuuden parantamiseen. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 7. Tuloksesta voidaan päätellä, että henkilökunnan mukaanottoa turvallisuuden parantamiseen tulisi vielä tehostaa, jotta jokainen kokisi tulleensa kuulluksi.

**Taulukko 7.** Henkilökunnan mukaanotto turvallisuuden parantamiseen. Vastaajien lukumäärä 36.

<b>Henkilökunta mukaan turvallisuuden parantamiseen</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
---	----------	----------

Kyllä	19	52,8
Ei	10	27,8
En osaa sanoa	7	19,4

## 6.8 Työturvallisuuden parantaminen

Työturvallisuuden parantamista selvitettiin avoimen kysymyksen avulla, jossa jokainen vastaaja sai kirjoittaa ajatuksia työturvallisuuden parantamisesta työ- ja päivätoiminnassa. Vastaajia oli 30 eli 83 % kyselyyn vastanneista. Vastauksissa nousi esiin työtilojen turvallisuus, asiakkaiden toiminta- ja työkyvyn arviointi, työntekijöiden koulutus, kuunteleminen ja yhteiset toimintamallit.

Vastauksissa mainittiin, että työtilojen turvallisuutta tulisi parantaa ja todettiin, että tilojen tulisi vastata niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin tarpeita. Todettiin myös, että liian isoja työtiloja ja ryhmiä tulisi välttää.

Asiakkaiden toiminta- ja työkyvyn arviointi toimintaan sopivaksi keräsi myös vastauksia työturvallisuuden parantamiseksi. Vastauksissa mainittiin, että asiakkaiden arviointia toimintaan sopivaksi tulisi parantaa ja heidän lähettämistään ei-työkuntoisena työ- ja päivätoimintaan tulisi välttää. Lisäksi vastauksissa todettiin, että asiakkaat, joiden käytöksessä havaitaan vaaraa joko itselleen, muille tai omaisuudelle, tulisi lähettää kotiin viipymättä.

Työntekijöiden osalta vastauksissa mainittiin, että koulutettuja ja ammattitaitoisia työntekijöitä kaivattaisiin lisää ja ylipäätään henkilöstöä tulisi lisätä. Vastauksissa nousi esille työntekijöiden koulutustarve erityisesti väkivallan ehkäisemiseen ja väkivaltatilanteissa toimimiseen ja mainittiin myös koulutusten kertaaminen. Lisäksi vastauksissa todettiin, että työntekijöiden parannusehdotuksia pitäisi kuunnella ja ottaa käytäntöön.

Lisäksi vastauksissa toivottiin yhteisiä toimintamalleja ja -ohjeita, jotka koskevat sekä asiakkaita että työntekijöitä, sekä väkivaltatilanteiden käsittelyä ja purkamista työyhteisön yhteiseksi käytännöksi. Vastauksissa toivottiin myös avointa keskustelua ja tiedottamista työyhteisössä vaikeasti tai väkivaltaisesti



käyttäytyvän asiakkaan kanssa toimimiseen, jotta jokainen työntekijä osaa toimia asiakkaan kanssa oikealla työotteella.

Näiden vastausten perusteella voidaan tulkita, että vastaajien mielestä erityisesti työntekijät, heidän koulutuksensa ja osaamisensa, niiden ylläpitäminen sekä työntekijöiden kuunteleminen ovat avainasemassa työturvallisuuden parantamisessa. Asiakkaiden toimintakyvyn arviointia korostettiin myös. Toisaalta siihen saisi apua vastaajien mainitsemilla yhteisillä toimintamalleilla ja avoimella keskustelulla ja tiedottamisella.

### 6.9 Väkivallan ehkäiseminen työpaikalla

Väkivallan ehkäisemistä työpaikalla selvitettiin myös avoimen kysymyksen avulla, jossa jokainen vastaaja sai kirjoittaa ajatuksia väkivallan ehkäisystä työ- ja päivätoiminnassa. Vastaajia oli 30 eli 83 % kyselyyn vastanneista. Vastauksissa nousi esiin asiakasarvioinnit, yhteistyö eri tahojen välillä, tilojen sopivuus ja yhteiset säännöt.

Vastauksissa mainittiin, että tarvitaan tehokkaampia asiakasarviointeja sekä nopeampaa väliintuloa ja puuttumista. Lisäksi todettiin, että asioiden vähättely tulee lopettaa. Vastauksissa mainittiin myös uusien asiakkaiden tarkempi arviointi sopivuudesta toimintaan ennen palveluiden aloittamista.

Työntekijöistä vastauksissa mainittiin, että asiakkaan asumisyksikön ja työ- ja päivätoiminnan välille tarvitaan tehokkaampaa yhteistyötä asiakkaan työkyntöisyyden arviointia varten. Lisäksi väkivallan ehkäisykeinoksi mainittiin asiakkaan ja työntekijöiden kuunteleminen, yhteiset selkeät säännöt ja hyvä perehdytys.

Lisäksi väkivallan ehkäisemiseen työpaikalla mainittiin tilojen parantaminen kuten melun vähentäminen, sisäilman parantaminen, ryhmäkokojen pitäminen kohtuullisissa rajoissa sekä haastaville asiakkaille riittävän rauhallisten tilojen tarjoaminen. Lisäksi mainittiin, että turvajärjestelmiä kuten hälytysjärjestelmien sopivuutta tulisi parantaa tiloja silmällä pitäen.

Samanlaisia vastauksia nousi esiin sekä työturvallisuuden parantamisessa että väkivallan ehkäisyssä työpaikalla. Näitä asioita ovat muun muassa asiakasarvioinnit, työntekijöiden kuunteleminen sekä yhteiset toimintamallit. Näihin asioihin puuttamalla saataisiin siis ratkottua useampia haasteita työpaikalla.

#### 6.10 Vaaratapahtumailmoituksen tekeminen

Kyselyssä selvitettiin, onko työntekijä tehnyt aina vaaratapahtumailmoituksen. Suurin osa vastaajista ilmoitti tehneensä aina vaaratapahtumailmoituksen. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 8.

**Taulukko 8.** Vaaratapahtumailmoituksen tekeminen. Vastaajien lukumäärä 36.

<b>Vaaratapahtumailmoituksen tekeminen</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aina	26	72,2
Joskus	9	25,0
En koskaan	1	2,8
Kysymys ei koske minua	0	0,0

#### 6.11 Syitä vaaratapahtumailmoituksen tekemättä jättämiseen

Syitä, miksi vaaratapahtumailmoitus on jätetty tekemättä, selvitettiin avoimen kysymyksen avulla. Vastaajia oli 13 eli 36 % kyselyyn vastanneista.

Vastauksissa mainittiin, että ilmoitus jää usein tekemättä lievissä vahinko- tai väkivaltatilanteissa kuten läpsiminen tai sylkeminen, henkisen väkivallan kohdalla tai koska tilanteesta ei ole koettu suurta tarvetta tehdä ilmoitusta. Vastauksissa muita syitä olivat lisäksi kiire ja ilmoituksen kokeminen vääräksi väyläksi asian esiin tuomiseen ja käsittelyyn tehokkaasti. Vastausten perusteella voidaan tulkita, että kaikkia väkivaltatilanteita ei koeta riittävän vahingollisiksi, jotta niistä tehtäisiin vaaratapahtumailmoitus. Vastaajien määrä tässä kysymyksessä oli kuitenkin hyvin pieni, jonka vuoksi kokonaiskuvaa ilmoituksen tekemättä jättämisen syistä ei saada.

## 6.12 Vaaratapahtumailmoituksen käsittely työntekijän kanssa

Viimeisessä vaaratapahtumailmoitusta koskevassa kysymyksessä selvitettiin vaaratapahtumailmoituksen käsittelyä työntekijän kanssa. Suurin osa eli yli puolet vastaajista ilmoitti, että vaaratapahtumailmoitus käsitellään aina. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 9.

**Taulukko 9.** Vaaratapahtumailmoituksen käsittely työntekijän kanssa. Vastaajien lukumäärä 36.

<b>Vaaratapahtumailmoituksen käsittely työntekijän kanssa.</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aina	19	52,8
Joskus	13	36,1
Ei koskaan	1	2,8
Kysymys ei koske minua	3	8,3

## 6.13 Työntekijöiden näkemys, miksi asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti

Avoimen kysymyksen avulla selvitettiin työntekijöiden näkemystä asiakkaan väkivaltaisesta käyttäytymisestä. Lähes jokainen kyselyyn vastaaja vastasi myös tähän kysymykseen, sillä vastaajia oli 33 eli 92 % kyselyyn vastanneista. Vastaukset painottuivat pääsääntöisesti asiakkaaseen, hänen diagnoosiinsa ja kehitystasoon. Vastauksissa mainittiin myös ympäristötekijät ja hoidon puutteet.

Vastauksissa työntekijöiden näkemyksestä asiakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen syistä mainittiin asiakkaan diagnoosi, psyykkiset sairaudet ja neurologinen tila. Muita asiakkaaseen liittyviä vastauksia olivat asiakkaan kehitystason tuomat haasteet ymmärtämiseen, kommunikointiin ja itseilmaisuuun, aistivaikeudet, asiakkaan hakema huomio itseään kohtaan sekä asiakkaan provosoituminen.

Näiden lisäksi vastauksissa mainittiin ympäristövaikutukset kuten äänten ja metelin tuoma häiriö sekä asiakkaan perustarpeet kuten nälkä, jano ja väsymys. Muita näkemyksiä vastauksissa olivat itsemääräämisoikeuden väärinkäyttö,

konfliktit muiden asiakkaiden kanssa ja puutteet hoidossa, johon voi liittyä väärä lääkitys tai liian vähäinen lääkitys.

Vastausten perusteella voidaan tulkita, että työntekijöiden näkemys asiakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen syistä on monipuolinen ja vastaajat myös tunnistavat niitä. Vastauksista nähdään, että syitä väkivaltaiseen käyttäytymiseen on sekä asiakkaaseen liittyviä että asiakkaasta riippumattomia, eikä näin ollen väkivaltaista käyttäytymistä voi perustella ainoastaan asiakkaan diagnoosilla.

#### 6.14 Työntekijöiden riittävä tieto ja osaaminen väkivallan ehkäisemisessä

Kyselyssä selvitettiin työntekijöiden näkemystä, onko heillä riittävästi tietoa ja osaamista väkivallan ehkäisemisessä. Vastauksista käy ilmi, että suurimmalla osalla vastaajista on riittävästi tietoa ja osaamista väkivallan ehkäisemiseen. Kuitenkaan lähes viidesosa vastaajista ei osaa sanoa, onko tietoa tai osaamista riittävästi. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 10. Aktiivinen koulutus, tiedon lisääminen ja päivittäminen on välttämätöntä, jotta työntekijöiden tietotaito pidetään ajan tasalla.

**Taulukko 10.** Työntekijöiden riittävä tieto ja osaaminen väkivallan ehkäisemisessä. Vastaajien lukumäärä 36.

Riittävää tietoa ja osaamista väkivallan ehkäisemisessä	n	%
Kyllä, tietoa ja osaamista	24	66,7
Kyllä, tietoa	4	11,1
Kyllä, osaamista	0	0,0
Ei kumpaakaan	1	2,8
En osaa sanoa	7	19,4

#### 6.15 Työntekijöiden koulutuksen tarve väkivallan ja haastavan käytöksen ehkäisemiseksi

Kyselyssä selvitettiin myös työntekijöiden tiedon ja osaamisen lisäämisen tarvetta työ- ja päivätoiminnassa. Suurimmaksi tiedon lisäämisen kohteeksi

ilmoitettiin kyseisen asiakkaan haastavan käyttäytymisen syyt ja laukaisevat tekijät. Kaikki vastaukset ovat esillä taulukossa 11. Osa vastaajista kertoi lisäksi muita asioita, joista toivotaan tietoa ja osaamista. Näissä vastauksissa nousi esiin työntekijöiden sijaisten kouluttamisen tarve, itsepuolustuksen ja haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisy ja hallinta sekä koulutuksen kertaaminen. Lisäksi toivotaan, että työntekijöitä kuunnellaan ja heidän tuomat epäkohdat työympäristössä otetaan huomioon ja niihin puututaan. Tuloksista voidaan tulkita, että väkivallan ja haastavan käytöksen ennaltaehkäisyyn on tunnistettavia koulutuskohteita.

**Taulukko 11.** Työntekijöiden koulutuksen tarve väkivallan ja haastavan käytöksen ehkäisemiseksi. Vastaajien lukumäärä 34.

<b>Mistä asioista toivotaan tietoa ja osaamista</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Väkivaltaiseen käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä ja miten ennaltaehkäistä niitä	13	38,2
Kyseisen asiakkaan haastavan käyttäytymisen syistä ja laukaisevista tekijöistä	27	79,4
Haastavassa tilanteessa toimimisesta	17	50,0
Muusta, mistä?	5	14,7

#### 6.16 Työntekijöiden näkemys kyselyn hyödyllisyydestä ja samankaltaisista kyselyistä

Kyselyn lopuksi vastaajat saivat kertoa näkemyksensä, oliko kysely hyödyllinen ja tulisiko samankaltaisia kyselyjä tehdä enemmän. Vastaajia oli 31 eli 86 % kyselyyn vastanneista. Vastauksista on nostettu esille asioita, jotka kuvaavat vastaajien kokonaisuuksia mietteitä.

Vastauksissa mainittiin, että kysely sisälsi paljon oleellisia kysymyksiä liittyen työturvallisuuteen ja sen toteutumiseen työpaikalla ja todettiin, että tällaisen informaation kerääminen on tärkeää väkivallan uhan todellisesta kartoittamisesta. Vastauksissa todettiin, että vastaavia kyselyjä tulisi tehdä lisää etenkin niiden ihmisten tietoisuuteen, jotka asioista päättävät, mutta joille

kehitysvammatyön todellinen arki haastavien asiakkaiden kanssa on pimeään peitossa.

Kehittävää palautetta kysely sai siitä, että joihinkin kohtiin olisi ollut helpompi vastata eri vaihtoehtoilla eikä vain yhdellä tai vapaan sanan kautta. Lisäksi mainittiin, että jos tämänkaltaisia kyselyjä jatkossa toteutetaan, toivotaan myös kyselyn purkua henkilökunnan kanssa ja kysymysasettelua sellaiseksi, että ongelmakohdat nousisivat esiin, vaikka enemmistö olisikin eri mieltä.

Positiiviseksi asiaksi kyselystä esiin nousi kyselyn hyödyllisyys ja todettiin, että väkivaltaan liittyviä asioita pitää käsitellä kaikilla tasoilla ja työntekijöitä pitää kuunnella muun muassa tilojen suunnittelussa ja asiakaspohjan valinnassa.

## 7 Yhteenveto

### 7.1 Keskeiset tulokset

Opinnäytetyötutkimuksen perusteella kehitysvamma-alan ammattilaiset kokevat väkivaltaa työ- ja päivätoiminnassa ja koetut väkivallan muodot ovat sekä fyysisiä että henkisiä. Tutkimuksen kautta kävi myös ilmi, että työntekijöillä on väkivallan ehkäisyyn kehitysvamma-alalla paljon ajatuksia ja näkökulmia, joita he selkeästi tunnistavat. Työntekijät toivovat selkeästi, että heidän parannusehdotuksiaan kuunneltaisiin ja otettaisiin myös käytäntöön. Väkivallan kokemusten raportointiin ja tuen saamiseen liittyvät prosessit sujuvat työpaikalla hyvin ja työyhteisöllä ja esimiehellä on tässä suuri rooli. Työtä tarkastellessa tulee kuitenkin muistaa, että tutkimuskohteena oli pieni osa koko KTO:n organisaatiosta ja tästä otannasta vastausprosentti oli noin 60.

Suurin osa vastaajista ilmoitti kokeneensa väkivaltaa asiakkaiden taholta. Kuitenkin moni vastaajista koki väkivaltaa kuukausittain tai harvemmin. Suurin osa vastaajista ilmoitti saaneensa työkavereilta ja esimieheltä tukea väkivallan kokemusten käsittelyyn. Tämä luo kuvaa, että työpaikan henki on hyvä, mikä helpottaa etenkin väkivaltatilanteiden käsittelyä ja jälkipuintia.

Noin kolmasosa vastaajista ei osannut sanoa, onko työpaikalla puututtu havaittuihin turvallisuuspuutteisiin tai onko ne korjattu. Tämä herätti kysymyksen, onko parannuksista puhuttu avoimesti tai onko niitä tehty tarpeeksi. Vastauksissa nähtiin, että työntekijät kokevat henkilöstön kuulemisen lisäksi, että myös heidän ehdotuksiaan otettaisiin turvallisuuden parantamiseen mukaan. Vastaajat myös toivovat, että ongelmallisista asiakkaista tiedotettaisiin heille enemmän. Ilmi kävi myös, että työtilojen ja turvallisuusjärjestelmien koettiin vastaajien mukaan olevan puutteelliset haastaviin asiakkaisiin nähden. Tästä saa käsityksen, että työntekijät kokevat työturvallisuuspuutteita käytännössä, jolloin heillä olisi parannusehdotuksia, joita ei kuitenkaan huomioida turvallisuuden suunnittelussa riittävästi.

## 7.2 Prosessin arviointi

Kyselylomakkeen työstäminen ei ollut tekijälle helppo ja yksinkertainen prosessi ja siinä oppi, mitä kaikkea tutkimuskyselyssä pitää huomioida. Kyselylomakkeen piti perustua niin teoriaan kuin toimeksiantajan toiveisiin, tarpeisiin ja kommentteihinkin. Aineiston keräämiseen käytetyt menetelmät sopivat hyvin tämän kaltaiseen tutkimukseen. Organisaatio hyötyy paremmin sekä laadullisesta että määrällisestä aineistosta kuin pelkästään määrällisistä tuloksista saaduista mitattavista tuloksista. Jos tutkimus olisi ollut puhtaasti määrällinen tutkimus, olisi saatu vain tietoa väkivallan määrästä, mutta ei siitä, miten ehkäistä sitä tai tarkennuksia työntekijöiden kokemuksiin. Tässä tutkimuksessa pystyttiin mittaamaan ilmiön määrää sekä kerätä työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä. Liian monta laadullista kysymystä olisi kuitenkin tuottanut opinnäytetyölle liian suuren analysointimäärän.

Vastausprosentti jäi valitettavasti toivottua pienemmäksi. Tämä voi johtua sähköpostiin lähetettävän kyselylomakelinkin hukkumisesta sähköpostitulvaan, poissaoloista, kiireestä ja muista inhimillisistä tekijöistä kuten korona-ajasta. Kuitenkin sähköinen kyselylomake on tehokas tapa tavoittaa työntekijöitä nykyajan kiireellisessä työelämässä. Työntekijä saa valita oman aikansa, jolloin hän täyttää kyselyn.

Uusintakyselylle olisi selkeästi ollut tarvetta, jotta vastausprosentti olisi ollut isompi. Suurempaan vastausprosenttiin olisi varmasti myös auttanut, että esimiesten kanssa olisi sovittu aika, jolloin työntekijät saavat rauhassa keskittyä kyselyn täyttämiseen esimerkiksi päivän alussa tai lopussa. Tähän olisi voinut ottaa aikaa myös palavereista, jos työntekijöillä ei ole kriittisiä aiheita käsiteltävänä. Lisäksi olisi pitänyt antaa työntekijöille varmuus siitä, että aihe otetaan vakavasti, tutkimustulokset käsitellään työyhteisössä ja kysely ei ole ainoastaan opinnäytetyötä varten. Tämä olisi pitänyt sopia etukäteen esimiesten kanssa ja mainita myös saatekirjeessä.



### 7.3 Jatkotutkimukset ja tutkimuksen tulosten hyödyntäminen

Väkivallan kokemukset eroavat paljon sosiaali- ja terveysalan yksiköissä. Tutkimus toteutettiin pelkästään kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnassa. Jatkossa olisi hyvä toteuttaa tutkimus uudelleen eri ympäristössä esimerkiksi asuntoloissa tai asumisyksiköissä ja verrata, eroaako näiden ammattilaisten väkivallan kokemukset toisistaan. Myös sosiaali- ja terveysalan eri asiakasryhmissä työskentelevien ammattilaisten väkivallan kokemuksia olisi hyvä verrata keskenään. Näin voidaan saada kuva, minkälaista väkivaltaa ammattilaiset kokevat eri työkentillä ja kohdentaa eri työkenttiin yksilöllisiä väkivallan ehkäisykeinoja.

### 7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuus arvioidaan tutkimuksen pätevyydellä ja toistettavuudella. Tutkimuksen ulkoista toistettavuutta arvioidaan sen toteuttamista muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Tutkimus on toistettavissa, kun toiset tutkijat pystyvät toistamaan tutkimuksen tuloksia samoilla työvälineillä. Tutkimuksen sisäinen pätevyys tarkoittaa teorian ja tutkimuksen tulosten vastaavuutta. Ulkoinen pätevyys tarkoittaa muiden tutkijoiden mahdollisuutta verrata ja tulkita samanlaisten tutkimusten tulosten kanssa kyseisen tutkimuksen tuloksiin. (Holopainen ym. 2004, 26.) Tutkimuksen toivottua alhaisempi vastausprosentti tuotti tälle tutkimukselle ongelman. Tutkimuksen tuloksista ei voida tehdä kokonaiskuvaa ja päätelmiä koko työ- ja päivätoiminnasta, koska vastausprosentti jäi noin 60 %:iin.

Opinnäytetyön aihetta miettiessään tekijä halusi keskittyä eettisyyteen ja tämä johti aiheen valintaan. Tutkimuksen aihe on yhteiskunnallisesti tärkeä ja siitä on hyötyä niin organisaatiolle kuin myös koko sosiaali- ja terveysalalle. Työn eettisyys hyvien tieteellisten käytäntöjen ja toimeksiantajan kanssa sovittujen asioiden osalta onnistui hyvin. Lisäksi tutkimuskohteena olleet työntekijät saivat vapaaehtoisesti vastata kyselyyn eikä vastauksista voi tunnistaa yksittäistä

vastaajaa. Kyselytutkimus ei vahingoittanut työntekijöiden yksityisyyttä ja eettisyysnäkökulmassa onnistuttiin.

Eettistä näkökulmaa pohtiessa tutkimuksen tarkoitus ei kuitenkaan ollut ainoastaan korostaa epäkohtia, vaan saada tietoa onko väkivaltaa, minkälaista ja miten sitä voitaisiin ehkäistä. Tämä olisi pitänyt tuoda paremmin esiin jo kyselylomaketta työstäessä ja kyselyn lähettämisvaiheessa. Kyselyssä olisi voinut olla mukana kohtia, jotka nostavat esiin jo hyvällä mallilla olevia asioita, joista pitää kiinni.

## 7.5 Pohdinta

Tutkimustulokset tuottivat paljon mielenkiintoista pohdittavaa, vaikka tutkimusaineiston pohjalta ei voida tehdä kokonaisvaltaisia päätelmiä KTO:n työ- ja päivätoiminnan työntekijöiden tilanteesta. Kyselyyn vastanneilla oli pitkä työkokemus, joka on haastavissa tilanteissa toimiessa hyödyllinen asia. Tästä tietotaidosta tulisi hyötyä myös vastavalmistuneet, jotta ammattitaito ei häviäisi ja asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata.

Vaaratapahtumailmoitusten tekeminen oli vastausten perusteella hyvin hallinnassa. Valtaosa ilmoitti, että tekevät aina vaaratapahtumailmoituksen. Ilmoitukset oli myös useasti vastaajien mukaan käsitelty heidän kanssaan. Selkeästi vaaratapahtumat otetaan vakavasti ja ne halutaan käsitellä työntekijöiden kanssa, jotta heille ei jäisi pidempiaikaisia haittoja. Kuitenkin tärkeää olisi reagoida vaaratapahtumiin ennaltaehkäisevästi kuten palveluun sopimattomien asiakkaiden ohjaamisella muihin heille sopiviin palveluihin, jotta vaaratapahtumia ja vaaratapahtumailmoituksia ei tulisi niin usein.

Vastaajilla oli selkeitä näkemyksiä syistä, joiden takia asiakas saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti. Jos asiakkaan ongelmallisen käytöksen syyt tiedetään, voidaan näitä tilanteita välttää. Noin kaksi kolmasosaa vastaajista ilmoitti omaavansa tietoa ja osaamista väkivallan ehkäisemiseen. Kuitenkin noin viidennes ilmoitti, että ei osaa sanoa omaako tietoa tai taitoa väkivallan ehkäisemiseen. Moni vastaajista osasi kuitenkin kertoa mitä tietoa tai osaamista he tarvitsisivat. Tiedon

ja osaamisen kertaaminen sekä lisääminen tulisi olla työntekijöille helpommin saatavilla. Työntekijät ovat motivoituneita kouluttautumiseen, jotta työpaikka olisi turvallisempi kaikille.

Moni vastaajista ilmoitti tämän tutkimuksen olleen heille hyödyllinen ja toivoisivat tämän kaltaisia tutkimuksia lisää. Väkivaltaa tuskin voidaan poistaa kokonaan työpaikoilta, mutta vastaavien kyselyjen avulla epäkohtia voidaan tuoda esille ja niihin voidaan puuttua.

Opinnäytetyöprosessin aikana tekijä oppi lisää uudenlaista tiedonhakua ja tieteellisen tekstin kirjoittamista. Myös kyselytutkimuksen työstäminen, aineiston kerääminen ja tulosten analysointi olivat tekijälle uusia asioita. Työn aihe ja työ kokonaisuudessaan opetti tekijälle uusia ja monipuolisiakin näkökulmia väkivaltakokemuksiin ja väkivallan ehkäisyyn. Tulevana sosionomina työ opetti, että ammattilaiset kyllä tunnistavat kehityskohteita ja uskaltavat kertoa niistä, mutta heidän ääntään haluttaisiin kuultavan paremmin.

## Lähteet

- Ammattinetti. 2021. Kehitysvammaisten ohjaaja. KEHA- keskus 2021. Viitattu 13.09.2021. <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattit/Kehitysvammaisten-ohjaaja>
- Antikainen- Juntunen, E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Järvenpää. Viitattu 16.09.2021. Sosiaalitaito Oy. [https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2021/02/Tyoturvallisuus\\_sosiaalialalla\\_raportti.pdf](https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2021/02/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf)
- Denscombe, M. 2009. Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna. Lund. Studentlitteratur.
- Ellonen, E. 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Toim. Hämäläinen, J. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 23.03.2022. Saatavissa <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita.
- Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Järvenpää. Yrityssanoma Oy.
- Isotalus, N. & Saarela K. L. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki. Työterveyslaitos.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Toim. Kaski, M. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Kerola, K. & Sipilä, A-K. 2017. Haastava käyttäytyminen - muutoksen mahdollisuuksia. Oulu: Erweko Oy
- Korventaival, N. 2012. Haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen. Viitattu 14.09.2021 <https://docplayer.fi/6950884-Haastavan-kayttaytymisen-maarittely.html>
- Korventaival, N. 2013. Näkökulmia haastavaan käyttäytymiseen. Viitattu 16.09.2021 <https://docplayer.fi/6234433-Nakokulmia-haastavaan-kayttaytymiseen.html>
- Koskentausta T. 2013. Kehitysvammaoireyhtymät ja käyttäytymisfenotyyppi. Viitattu 28.09.2021. <https://docplayer.fi/2994380-Kehitysvammaoireyhtymat-ja-kayttaytymisfenotyyppi.html>
- Koskentausta, T. 2006. Kehitysvammaisten henkilöiden aggressiivisuus ja itsensä vahingoittaminen. Suomen Lääkärilehti. Viitattu 16.09.2021 <https://www.laakarilehti.fi/sisallysluettelo/?year=2006&magazine=321375>

Koskentausta, T. 2006. Kehitysvammaisten mielenterveyshäiriöt – mitä etsitään ja miten hoidetaan? Duodecim. Terveysportti. Viitattu 13.09.2021. <https://www.duodecimlehti.fi/duo95909>

Koskentausta, T. 2009. Kehitysvammaoireyhtymät ja käyttäytymisfenotyyppi. Suomen Lääkärilehti 50/2009 vuosikerta 64. Mäntsälä. Eteva. Viitattu 13.09.2021. <https://docplayer.fi/352162-Kehitysvammaoireyhtymat-ja-kayttaytymisfenotyyppi.html>

Koskentausta, T., Nevalainen, M. & Sauna-Aho, O. 2013. Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen kehitysvammaisten asumisyksiköissä. Suuntaaja 3/2013. Aspa-säätiö. Viitattu 16.09.2021. [https://www.vates.fi/media/tutkimustietoa/muiden-tutkimukset/suuntaaja3\\_20131.pdf](https://www.vates.fi/media/tutkimustietoa/muiden-tutkimukset/suuntaaja3_20131.pdf)

Krug, E., Dahlberg L., Mercy J., Zwi A & Lozano R 2002. World report on violence and health. World Health Organization Geneva. Viitattu 16.09.2021. [http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9241545615\\_eng.pdf?ua=1](http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9241545615_eng.pdf?ua=1).

KTO kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus 2022a. Viitattu 23.03.2022. <https://www.kto-vs.fi/palvelut/tyollistymista-edistava-toiminta/tyotoiminta.html>

KTO kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus 2022b. Viitattu 23.03.2022. <https://www.kto-vs.fi/palvelut/osallisuutta-edistava-toiminta/paivatoiminta.html>

Kämäräinen, M. 2009. Työsuojelutoiminta työpaikalla. Teoksessa Työsuojelun perusteet, 14–37. Työterveyslaitos.

Körner, S. & Wahlgren, L. 2007. Praktisk statistik. Lund. Studentlitteratur.

L 19.12.1889/39 Rikoslaki. Viitattu 27.09.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=rikoslaki>

L 20.1.2006/44 Työsuojelulaki. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. Viitattu 27.09.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turv%2A>

L 23.06.1977/51 Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Viitattu 27.09.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

L 23.8.2002/738 Työturvallisuuslaki. Viitattu 27.09.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turv%2A#L2P9>

Mason, J. 2002. Qualitative researching. Sage Publications Ltd

Meincke, N. & Vanhala- Harmanen, M. 2011. Esimiehen työsuhteopas. uudempi painos. Helsinki. Edita.

- Murto, L. 2016. Itsemääräämisoikeuden edistäminen ja ennakkolliset toimet rajoitustoimien käytön ehkäisemiseksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.09.2021. <https://thl.fi/documents/470573/0/Murto+Liisa.+Itsemaaraamisoikeuden+edistamine+n.pdf/29b3da1c-4952-441c-ac7a-8b81d30290d6>
- Parantainen, A. & Soini, S. 2011. Riskinarvioinnilla turvallisuutta terveydenhoitoalalle. Toim. Mertanen, V. Helsinki. Työterveyslaitos
- Piispa, M. & Hulkko, L. 2009. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammateissa. Hyvinvointikatsaus 3/2009 - Naiset ja miehet työelämässä. Helsinki. Tilastokeskus. Viitattu 20.09.2021. [http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art\\_2009-09-30\\_002.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html?s=0)
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki. Talentum.
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki. Edita.
- Rautjärvi, L. 2004. Työväkivallan tunnistaminen ja hallinta työpaikalla. 2017. Suomen Työterveyslääkäriyhdistys ry. julkaisu. Duodecim. Terveysportti. Viitattu 13.09.2021. <https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tyt>
- Rikoksentorjuntaneuvosto. 2014. Työpaikkaväkivalta. Rikoksentorjuntaneuvoston verkkosivut. Helsinki. Rikoksentorjuntaneuvosto.
- Rikostorjuntaneuvosto. Rikostorjunta.fi. Etnisiin vähemmistöihin kohdistuva väkivalta. Viitattu 16.09.2021. <https://rikoksentorjunta.fi/etnisiin-vahemmistoihin-kohdistuva-vakivalta>
- Rikostorjuntaneuvosto. Rikostorjunta.fi. Työpaikkaväkivalta. Viitattu 16.09.2021. <https://rikoksentorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>
- Räisänen, K. & Lestinen, J. 2013. Kyllin hyvä. Ole viisaasti itsekäs. Helsinki. Työterveyslaitos
- Saarela, K. L., Isotalus, N., Salminen, S., Vartia, M. & Leino, T. 2009. KAURISKartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Toim. Karhula, A- L. Helsinki. Työterveyslaitos.
- Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät. Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto r
- Soisalo, R. (2011). Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen psykologinen instituuttiyhdistys.
- Soisalo, R. 2012. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Latvia. Suomen Psykologinen Instituutti ry.
- Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko. Jyväskylä. PS- kustannus.
- SuPer Ry. Brusas, T., Nevala, S., Koivisto, J., Rautanen, M. & Sgureva, L. 2014. Eettisesti toimien, itsenäisyyttä tukien. Selvitys SuPerilaisista vammaispalveluissa. Viitattu 08.10.2021. [https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4691/super\\_vammaisty\\_n\\_selvitys\\_low.pdf](https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4691/super_vammaisty_n_selvitys_low.pdf)

TENK 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 08.10.2021. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Vammaispalveluiden käsikirja. Vammaisuus yhteiskunnassa. Vammaisuus. Viitattu 21.09.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Viitattu 16.09.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaramisoikeuden-tukeminen>

Työturvallisuuskeskus 2020. Väkivalta pois työpaikalta. Viitattu 22.09.2021. <https://ttk.fi/files/7173/Vakivalta-pois-tyopaikalta.pdf>

Työturvallisuuskeskus. 2017. Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi. Otavan kirjapaino Oy

Valtonen M., Karjalainen A., Nylund M., Riihimäki T., Vesterinen O., 2020. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0. Opinnäytetyön erilaiset toteuttamistavat. Viitattu 21.04.2022. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760648#s-lg-box-15268737>

Vartia-Väänänen, M. & Pahkin, K. 2016. Väkivalta sosiaalialan työssä. Helsinki. Talentia ja Työterveyslaitos. Viitattu 08.10.2021. <https://www.talentia.fi/uutiset/vakivalta-sosiaalialalla-liian-yleista-tavoitteena-nollatoleranssi/>

Vasara J., Pulkkinen J. & Anttila S. 2012. Työväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta sairaalassa. Organisaation vastuut ja tehtävät turvallisuusjohtamisessa. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 16.09.2021. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116549/vasara\\_tyovakivallan\\_ennaltaehkaisy\\_ja\\_hallinta\\_sairaalassa.pdf?sequence=2](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116549/vasara_tyovakivallan_ennaltaehkaisy_ja_hallinta_sairaalassa.pdf?sequence=2)

Verner. 2016. Itsemääräämisoikeus ja haastava käyttäytyminen. Viitattu 16.09.2021 <https://verneri.net/yteis/itsemaaramisoikeus-ja-haastava-kayttaytyminen>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 25.04.2022. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf?msckid=6cecaa74c4d111ec8bbe9875321f81e3>

Weizmann- Henelius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Tampere. Kirjayhtymä.

## KTO:n henkilöstön väkivallan kokemus -kyselylomake

### 1. Ikä

- 18–29 vuotta
- 30–44 vuotta
- 45–54 vuotta
- 55–67 vuotta

### 2. Sukupuoli

- mies
- nainen
- muu

### 3. Koulutus

- perushoitaja/lähihoitaja
- sairaanhoitaja (AMK, YAMK)
- sosionomi (AMK, YAMK)
- muu, mikä? (Avoin kysymys)
- en halua vastata

### 4. Työkokemus vuosina

- 0–1
- 1–5
- 6–10
- yli 10 vuotta



5. Onko sinuun kohdistunut väkivaltaa työssäsi asiakkaiden taholta?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

6. Mitä näistä fyysisen väkivallan muodoista sinuun on kohdistunut työssäsi asiakkaiden taholta?

- lyöminen
- potkiminen
- töniminen
- vaatteista repiminen
- hiuksista repiminen
- tarttuminen
- tavaroiden heittäminen
- seksuaalinen lähestyminen
- sylkeminen
- muuta, mitä? (Avoin kysymys)
- minuun ei ole kohdistunut fyysistä väkivaltaa työssäni

7. Kuinka usein sinuun kohdistuu fyysistä väkivaltaa työssäsi asiakkaiden taholta?

- päivittäin
- viikoittain
- kuukausittain
- harvemmin
- ei koskaan

8. Mitä näistä henkisen väkivallan muodoista sinuun on kohdistunut työssäsi asiakkaiden taholta?

- uhkailu
- nimittely
- syyttely
- syyllistäminen
- seksuaalinen häirintä
- muuta, mitä? (Avoin kysymys)
- minuun ei ole kohdistunut henkistä väkivaltaa työssäni

9. Kuinka usein sinuun kohdistuu henkistä väkivaltaa työssäsi asiakkaiden taholta?

- päivittäin
- viikoittain
- kuukausittain
- harvemmin
- ei koskaan

10. Jos olet saanut tukea, keneltä olet saanut tukea väkivallan kokemusten käsittelyyn?

- esimieheltä
- työkavereilta
- työterveydestä
- läheiseltä
- joltakulta muulta, keneltä? (Avoin kysymys)
- en halua vastata
- en ole saanut tukea

11. Onko työpaikkasi puuttunut havaittuihin turvallisuuspuutteisiin ja korjannut ne?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

12. Onko mielestäsi henkilökuntaa otettu mukaan turvallisuuden parantamiseen?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

13. Miten parantaisit työturvallisuutta?

- Avoin kysymys

14. Miten ehkäisisit työpaikkasi väkivaltaa?

- Avoin kysymys

15. Oletko tehnyt kokemistasi väkivaltatilanteista vaaratapahtumailmoituksen?

- aina
- joskus
- en koskaan
- kysymys ei koske minua

16. Jos et ole tehnyt jokaisesta kokemastasi väkivaltatilanteesta vaaratapahtumailmoituksen, miksi et ole tehnyt?

- Avoin kysymys

17. Onko tekemäsi vaaratapahtumailmoitus käsitelty kanssasi?

- aina
- joskus
- ei koskaan
- kysymys ei koske minua

18. Mistä syystä mielestäsi asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti?

- Avoin kysymys

19. Koetko, että sinulla on riittävästi tietoa ja osaamista väkivallan ehkäisemisestä?

- Kyllä, tietoa ja osaamista
- Kyllä, tietoa
- Kyllä, osaamista
- Ei kumpaakaan
- En osaa sanoa

20. Mistä asioista mielestäsi tarvitsisit lisää tietoa tai osaamista?

- Väkivaltaiseen käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä ja miten ennaltaehkäistä niitä
- Kyseisen asiakkaan haastavan käyttäytymisen syistä ja laukaisevista tekijöistä
- Haastavassa tilanteessa toimimisesta

- Muusta, mistä (Avoin kysymys)

21. Oliko kysely mielestäsi hyödyllinen ja tulisiko tämänkaltaisia kyselyjä tehdä enemmän?

- Avoin kysymys

¶..... Osan vaihto (seuraava sivu).....

## Saatekirje

Arvoisa KTO – Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskuksen työntekijä

Tässä kirjeessä saat linkin kyselytutkimukseen, jonka suunnittelijana ja toteuttajana toimin minä eli Kasper Rosenberg. Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa sosionomin koulutusohjelmassa ja kysely on osa opinnäytetyötäni. Opintojeni ohella työskentelen Ravattulan toimintakeskuksessa sijaisena.

Kun olen opintojeni ohella työskennellyt Ravattulan toimintakeskuksessa sijaisena, kiinnostuin samalla kehitysvamma-alalla työskentelevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisiin kohdistuvan väkivallan yleisyyden selvittämisestä sekä väkivallan ehkäisykeinojen löytämisestä. Aihe opinnäytetyölleni syntyi tämän kiinnostuksen pohjalta.

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa kehitysvamma-alan ammattilaisiin kohdistuvaa fyysistä ja henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Tutkimus kartoittaa myös mitä tukea ammattilaiset ovat saaneet työssä kohtaamaansa väkivaltaan ja väkivallan ehkäisykeinoja. Tavoite on tuoda esille kehitysvamma-alan ammattilaisten väkivaltakokemuksia ja parantaa työntekijöiden hyvinvointia tuomalla esille kohtia, joihin voidaan mahdollisesti puuttua ja joita voidaan kehittää.

Kysely tehdään yhteistyössä KTO – Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskuksen ja Turun ammattikorkeakoulun kanssa. Jokainen työntekijä KTO:n työ- ja päivätoiminnassa saa työsähköpostiinsa tämän saatekirjeen ja linkin kyselyyn. Vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Vastaukset tallennetaan nimettöminä Webropol-järjestelmään ja ne käsitellään luottamuksellisesti kaikissa tutkimuksen analysoinnin vaiheissa ja sen jälkeen. Kyselyyn vastaajan työpiste tai henkilöllisyys eivät näy missään vaiheessa kyselyn tekijälle.

Pyydän teitä vastaamaan 30.09.2021 mennessä. Kyselyyn pääsee vastaamaan tästä linkistä <https://link.webropolsurveys.com/S/ABAC3E3480A32719>. Jos teillä herää kysymyksiä kyselyyn tai opinnäytetyöhöni liittyen, voitte olla yhteydessä sähköpostitse [kasper.rosenberg@edu.turkuamk.fi](mailto:kasper.rosenberg@edu.turkuamk.fi).

Ystävällisin terveisin,

*Kasper Rosenberg*