

**TYÖVÄKIVALLAN JA SEN UHKAN ENNAKOINTI SEKÄ HALLINTA  
KEHITYSVAMMATYÖSSÄ TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA**

Turvallisuusjohdon  
koulutusohjelma  
Aalto-yliopiston teknillinen  
korkeakoulu  
Koulutuskeskus Dipoli  
Tutkielma 31.3.2011  
Lea Kivinen

## Sisältö

1 JOHDANTO.....	1
2 TYÖVÄKIVALTA SÄÄDÖSTEN NÄKÖKULMASTA.....	3
3 TYÖVÄKIVALTA JA SEN UHKA SOSIAALIALALLA.....	8
3.1 Haastavat tilanteet ja haastava käyttäytyminen kehitysvammatyössä.....	9
3.2 Suojatoimenpiteiden käyttö .....	11
3.2.1 Mikä on suojatoimenpide? .....	11
4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	13
5 TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄT .....	13
5.1 Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat .....	13
5.2 Tutkimusaineiston hankinta .....	14
5.3 Tutkimusaineiston analyysi .....	16
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	17
6.1 Työväkivalta- ja uhkatilanteiden ennakointi työntekijöiden näkökulmasta .....	17
6.2 Työväkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta työntekijöiden näkökulmasta .....	18
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	19
LÄHTEET .....	23
Eteva kuntayhtymän ilmoitus työväkivallasta tai sen uhkasta LIITE 1.....	27

Aalto-yliopiston teknillinen korkeakoulu

TKK Dipoli/ Turvallisuuskoulutus

Lea Kivinen: TYÖVÄKIVALLAN JA SEN UHKAN ENNAKOINTI SEKÄ HALLINTA KEHITYSVAMMATYÖSSÄ TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA

Tutkielma 26 s., 1 liite

Tutkielman ohjaajat: Varatuomari, Master of Security Reijo Lähde, Eteva kuntayhtymän asiantuntijapalvelun päällikkö, neuropsykologian erikoispsykologi, PsL Oili Sauna-Aho

Maaliskuu 2011

---

Avainsanat: työväkivalta, kehitysvammatyö, työväkivaltilanteiden ennakointi ja hallinta

Tutkielman tarkoituksena oli tunnistaa tekijöitä, joilla ennakoidaan tai hallitaan työväkivalta – ja uhkatilanteita kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta. Tätä tarkensi kaksi tutkimuskysymystä: 1) Millä tekijöillä *ennakoidaan* työväkivalta- ja uhkatilanteita kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta? 2) Mitkä tekijät on huomioitava työväkivalta- ja uhkatilanteiden *hallinnassa* kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta?

Tutkimuksen praktisena tavoitteena oli kehittää turvallisuusjohtamisen toimintatapoja työväkivallan ja sen uhkan ennaltaehkäisemiseksi sekä hallitsemiseksi kehitysvammatyössä.

Tutkielman aineisto muodostui Eteva kuntayhtymän työntekijöiden kirjaamista työväkivallan ja sen uhkan ilmoituksista (N= 48) ajalla 1.12.-15.12.2010. Tutkielma oli kvalitatiivinen ja tutkielman aineiston analyysissä käytettiin induktiivista sisällönanalyysiä. Tutkielman aineiston ja tarkentavien tutkimuskysymysten perusteella ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastausten toistuvien asioiden näkökulmasta oli, että *ei osata arvioida mitä pitäisi tehdä työväkivaltatapahtuman estämiseksi*. Ilmoituksen kohtaan oli jätetty osittain vastaamatta tai väkivaltilanteiden ennakoimiseksi tunnistettiin seuraavat tekijät: annetaan asiakkaan rauhoittua, sanattoman viestinnän ”lukeminen”, riittävä etäisyys asiakkaaseen, oikea, asiakkaalle sopiva kommunikaatio- ja ohjausmenetelmä sekä asiakkaan turvaohjeistuksen ajan tasalla pitäminen. Toiseen tutkimuskysymykseen tunnistettiin seuraavia tekijöitä: oikean ohjausmenetelmän valinta, suojaustoimenpiteen käyttäminen tarvittaessa, turvahuoneen käyttö, rauhoittavan lääkkeen käyttö, toimintatapa lisähenkilöstön avun saantiin, asiakkaan rauhoittuminen ennen seuraavaa tilannetta ja asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen.

Tutkielman tulokset osoittivat, että yksilö-, yhteisö- ja organisaatiossa tulee kehittää vammaisalan substanssiosaamista, vuorovaikutus-, ohjaus- ja kommunikaatiotaitoja sekä sopia selkeämmin yhteisistä toimintatavoista yksiköissä ja pitää asiakkaan turvaohjeistus ajan tasalla. Lisäksi tulee vahvistaa perehdytystä työväkivallan ja sen uhkan ennakoinnin sekä hallinnan keinoihin. Jatkotutkimusaiheena tulee tutkia aihetta kattavammalla aineistolla ja hyödyntää organisaation hiljaista tietoa sekä osaamista työväkivallan ja sen uhkan ennakoinnista sekä hallinnasta.

## 1 JOHDANTO

Työväkivallasta ja sen uhkasta puhutaan tänä päivänä paljon työpaikoilla. Työväkivallan koetaan myös lisääntyneen ja muuttuneen arvaamattomaksi sekä raaemmaksi (Rasmus 2002.) Väkivallalla tai sen uhkalla työssä on vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin ja kuormittumiseen. Lievätkin uhka- ja väkivaltatilanteet saattavat aiheuttaa fyysisiä tai psyykkisiä oireita, jotka voivat johtaa sairauspoissaoloihin. Henkilöstön ohella myös asiakkaat kokevat väkivaltatilanteet pelottavaksi. Kiinnittämällä huomiota uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkointiin ja hallintaan lisätään sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009.)

Saarelan ja Isotaluksen (1999) mukaan väkivalta voidaan jakaa kolmeen luokkaan: fyysiseen väkivaltaan, väkivallan uhkaan ja kiusaamiseen sekä ahdisteluun. Väkivallan lievempien muotojen välillä rajanveto on ongelmallista, koska esimerkiksi väkivallalla uhkailua tai kiusaamista voi olla vaikea selvästi tunnistaa työpaikoilla. Uhkailu koetaan joissain työtehtävissä tehtävään kuuluvaksi, eikä sitä raportoida erikseen työpaikalla. Ilmoituksissa ja raportoinneissa väkivalta rajataan usein fyysiseen väkivaltaan ja sillä uhkaamiseen selkeyden vuoksi.

Euroopan komissio määrittelee työpaikkaväkivallan tarkoittamaan tilanteita, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai fyysisesti pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä olosuhteissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä. (Di Martino, Hoel & Cooper 2003; Wynne, Clarkin, Cox & Griffiths 1997.)

Ammatteja, joissa on työntekijöiden määrään nähden, suurin todennäköisyys kohdata työväkivaltaa ovat terveyden- ja sairaanhoitotyö, sosiaaliala sekä vartiointi- ja suojelutyö. Väkivallan kokemukset työssä voivat liittyä osittain kiireeseen ja työpaineisiin, koska kiireessä turvallisuuden varmistaminen voi unohtua. Kiire ja työpaineet voivat lisätä vaaratilanteita työpaikoilla esimerkiksi siten, että henkilökuntaa ei ole resursoitu riittävästi tai valvontaa ei pystytä järjestämään. Henkilöstö voi joutua toimimaan kiireessä yksin vaikeissa ja uhkaavissa tilanteissa. Kiireen tai työpaineiden kokemukset kasautuvat myös aloille, joilla työväkivaltaa

esiintyy useammin. Niitä ovat muun muassa edellä mainitut terveyden- ja sairaanhoitotyö sekä sosiaali- ja terveysala. (Piispa & Hulkko 2010.)

Työväkivallan ja sen uhkan mahdollisuus on otettava huomioon tehtäessä työturvallisuuslain edellyttämää vaarojen tunnistamista sekä riskien arviointia. Työväkivallan arviointi lähtee sen tiedostamisesta. (Rauramo 2008.)

Työväkivaltaa ja työpaikkaväkivaltaa käytetään usein toistensa synonyymeina. Tässä tutkimuksessa käytetään ilmaisua työväkivalta.

Olen huomionut käytännössä, että työväkivallalla on koettuja vaikutuksia työntekijöiden työkykyyn, sairauspoissaoloihin, hyvinvointiin sekä työssä jaksamiseen. Vaikutukset vaihtelevat yksilöllisesti ammatillisen itsetunnon ja motivaation heikkenemisestä stressiin ja psyykkisen tai fyysisen terveyden horjumiseen. Työhön sitoutuminen voi heikentyä, millä on vaikutusta työn tuottavuuteen. Jatkuva työväkivallan tai sen uhkan pelossa työskentelevät työntekijät eivät voi antaa parasta mahdollista työpanosta. Edellä mainitut asiat ovat vaikuttaneet kiinnostukseeni tutkia työväkivaltaa ja sen uhkaa sekä löytää keinoja väkivallan ja sen uhkan ennakoinnaksi ja hallitsemiseksi.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa työväkivaltaan ja sen uhkan ennakointiin sekä hallintaan liittyviä tekijöitä kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tutkimusympäristö on Eteva kuntayhtymä. Säädökset edellyttävät työnantajalta tiettyjä toimia työväkivallan ja sen uhkan ennakoinnaksi sekä hallitsemiseksi, mutta usein työntekijöiden käytännön kokemuksen ja kerätyn raportointitiedon hyödyntäminen jää asiassa vähemmälle. Tarkoituksena on lisäksi kehittää turvallisuusjohtamisen toimintatapoja työväkivallan ja sen uhkan ennaltaehkäisemiseksi sekä hallitsemiseksi kehitysvammatyössä.

## 2 TYÖVÄKIVALTA SÄÄDÖSTEN NÄKÖKULMASTA

Työväkivallan ennakointi ja hallinta on osa riskien hallintaa sekä turvallisuusjohtamista. Se on järjestelmällistä työtä henkilöstön turvallisuuden ja toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. (Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 14 ja 35, 2010.) Työturvallisuuslain (738/2002) periaatteiden mukaan työnantajalla on velvollisuus huolehtia työympäristön ja työolosuhteiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä sekä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Lain edellytyksenä työnantajalla on oltava asianmukaisesti järjestetyt toimintatavat, joilla pyritään turvallisuuden hallintaan. Laissa korostuu esimiestyön ja johtamistoiminnan organisointi sekä esimiesten toimivaltuuksien ja tehtävien täsmällinen määrittely. Erityisesti seuraavien säädösten perusteella on työnantajan varauduttava työpaikalla esiintyvään väkivaltaan tai sen uhkaan:

Työssä, johon liittyy erityistä väkivallan uhkaa, on työ ja työolosuhteet järjestettävä niin, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään ennalta. Työpaikalla tulee olla väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työnantajan on laadittava menettelyohjeet, joissa ennalta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin. Väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen tulee voida torjua tai rajoittaa. Lisäksi on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, on työnantajan huolehdittava, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus lisäavun hälyttämiseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Lisäksi henkilöstön työolojen turvallisuuden suunnittelussa ja hallinnassa on huomioitava työturvallisuuslain (738/2002) seuraavat säännökset, joilla on vaikutusta työväkivallan ja sen uhkan ennakointiin sekä hallintaan:

- 8§ 1 ja 2 momentti: Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite
- 8§ 3 momentti: Työolojen suunnitelmallinen parantaminen
- 8§ 4 momentti: Tietoisuus työolosuhteista ja toimenpiteiden vaikutuksesta
- 9§: Työsuojelun toimintaohjelma
- 10§: Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi
- 13§: Työn suunnittelu
- 14§: Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus
- 17§: Yhteistoiminta

Laissa säädetään myös työntekijän velvollisuuksista (Työturvallisuuslaki 738/2002, 18§), joita tulee noudattaa. Työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on osallistuttava työnantajan järjestämään koulutukseen. Hänen tulee perehtyä annettuihin ohjeisiin ja noudattaa niitä. Työntekijän on varmistettava, että hän tuntee työpaikan hälytysjärjestelmät ja osaa käyttää niitä. Hänen tulee ilmoittaa työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa väkivallan uhkaa. Laissa on säädetty lisäksi työntekijän oikeudesta pidättäytyä vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden terveydelle aiheuttavasta työstä.

Työterveyshuoltolaissa (1383/2001) työnantajaa velvoitetaan järjestämään kustannuksellaan työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi. Työterveyshuoltoa edellytetään tekemään säännöllisesti ja sovitusti arviointi työpaikan työoloista. Henkilöstön terveyteen ja turvallisuuteen kohdistuvat vaarat, kuten väkivallan uhka, on selvitettävä ja tunnistettava yhteistyössä organisaation henkilöstön kanssa, jolloin arvioidaan tarvittavat toimenpiteet työolojen parantamiseksi. Työpaikkaselvitys on keskeinen tietolähde arvioitaessa terveyteen sekä turvallisuuteen vaikuttavia työn ja työympäristön haittoja sekä vaaroja. Lisäksi on huomioitava terveystarkastusten yhteydessä, että jos työntekijälle suoritettu terveystarkastus osoittaa, että työntekijällä henkilökohtaisten terveydellisten ominaisuuksien takia on ilmeinen alttius saada työstä vaaraa terveydelleen, työntekijää ei saa käyttää tällaiseen työhön.

Laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) varmistetaan työsuojeluun liittyvien säännösten noudattamisen sekä parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työsuojelun viranomaisvalvonnan sekä työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnan avulla. Laissa säädetään työsuojeluviranomaisten toimintavaltuudet ja velvollisuudet sekä toimivallan käytön muodot. Työsuojelun viranomaisten valvontaan liittyy erityinen valvontaohje, jossa fyysisen väkivallan ja sen uhkan valvonnasta esitetään, mitä tarkastajan tulee tarkastaa, kun tarkastuksen päätavoitteena on fyysisen väkivallan uhkan torjunta. Ohjeessa kuvataan muun muassa väkivallan tai sen uhkan tunnusmerkkejä, mitä asioita tarkastuksella tarkastetaan sekä millaisia velvoitteita työnantajalle voidaan asettaa ja kuinka velvoitteiden käytäntöön panon noudattamista seurataan.

Laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) säädetään lisäksi työnantajan ja työntekijöiden työsuojelun yhteistoiminnassa käsiteltävistä asioista, työsuojelupäällikön tehtävistä ja pätevydestä, työsuojeluvaltuutetuista ja työsuojelutoimikunnasta. Laissa on myös maininta työnantajan veloitteesta ilmoittaa kuoleman tai vaikean vamman aiheuttanut työtapaturma aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueen viranomaiselle sekä viranomaisen velvollisuudesta tehdä ilmoitus poliisille esitutkintaa varten, jos on todennäköisiä perusteita epäillä, että on tehty valvottavana olevassa laissa tai rikoslain (39/1889) 47 luvussa rangaistavaksi säädetty teko.

Perustuslaki (731/1999) turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapauden ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

Mielenterveyslaissa (1116/1990) määritellään, että ihmisen henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta. Huomioitavaa on kuitenkin, että jos potilas/ asiakas, joka ei kykene päättämään hoidostaan tai vastustaa ruumiillisen sairautensa hoitoa, saa hoitoa antaa vain, jos se on tarpeen potilaan/ asiakkaan henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi. Hoidosta



päätää potilasta/ asiakasta hoitava lääkäri, joka saa lisäksi päätää muista hoidon suorittamisen kannalta välttämättömistä lyhytaikaisista rajoitustoimenpiteistä.

Potilaan/ asiakkaan poistumisen estämiseksi tai hänen siirtämisekseen saa toimintayksikön henkilöstö käyttää sellaisia tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää puolustettavina. Potilaan/ asiakkaan liikkumisvapauden rajoittamisesta hoitopaikassa päätää häntä hoitava lääkäri. Voimakeinojen puolustettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon potilaan/ asiakkaan hoitopaikassa olon syy, hänen poistumisestaan aiheutuva vaara hänen tai muiden terveydelle tai turvallisuudelle, käytettävissä olevat voimavarat sekä muut tilanteen kokonaisarvosteluun vaikuttavat seikat.

Potilas/asiakas voidaan vastoin tahtoaan eristää muista seuraavilla perusteilla:

- jos hän käyttäytymisensä tai uhkauksensa perusteella todennäköisesti vahingoittaisi itseään tai muita,
- jos hän käyttäytymisellään vakavasti vaikeuttaa muiden potilaiden/ asiakkaiden hoitoa tai vakavasti vaarantaa omaa turvallisuuttaan tai todennäköisesti vahingoittaa omaisuutta merkittävästi
- jos eristäminen on välttämätöntä muusta erittäin painavasta hoidollisesta syystä.

Potilaan/ asiakkaan eristämisestä ja sitomisesta päätää potilasta/ asiakasta hoitava lääkäri suorittamansa tutkimuksen perusteella. Kiireellisissä tapauksissa henkilöstöön kuuluva saa väliaikaisesti eristää tai sitoa potilaan/ asiakkaan, minkä jälkeen asiasta on välittömästi ilmoitettava lääkärille. (Mielenterveyslaki 1116/1990.)

Potilaan/ asiakkaan kiinnipitäminen, eristäminen tai sidottuna pitäminen on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä. Potilasta/ asiakasta hoitavan lääkärin on arvioitava eristetyn tai sidotun tila niin usein kuin tämän terveydentila edellyttää ja päätettävä toimenpiteen jatkamisesta tai lopettamisesta. (Mielenterveyslaki 1116/1990.)

Kun potilas/ asiakas on määrätty eristettäväksi tai sidottavaksi, on hänelle samalla määrättävä vastuuhenkilö, jonka tulee huolehtia siitä, että potilas/ asiakas saa toimenpiteen aikana riittävän

hoidon ja huolenpidon sekä mahdollisuuden keskustella henkilöstön kanssa. Sidotun tai alaikäisen potilaan/ asiakkaan tilaa on jatkuvasti seurattava siten, että henkilökunta on näkö- ja kuuloyhteydessä potilaaseen/ asiakkaaseen. Yli 12 tuntia jatkuneesta potilaan/ asiakkaan eristämisestä ja yli kahdeksan tuntia jatkuneesta potilaan/ asiakkaan sitomisesta on viipymättä ilmoitettava potilaan/ asiakkaan edunvalvojalle tai lailliselle edustajalle. (Mielenterveyslaki 1116/1990.)

Aluehallintovirastolle on tehtävä ilmoitus kahden viikon välein potilaiden/ asiakkaiden eristämisistä ja sitomisista. Aluehallintovirastolle tehtävässä ilmoituksessa on mainittava potilaan/ asiakkaan tunnistetiedot, tiedot toimenpiteestä ja sen syystä sekä toimenpiteen määränneen lääkärin nimi. (Mielenterveyslaki 1116/1990.)

Rikoslaissa (39/1889) säädetään, että voimakeinoja käytettäessä saa turvautua vain sellaisiin tehtävän suorittamiseksi tarpeellisiin toimenpiteisiin, joita on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavina, kun otetaan huomioon tehtävän tärkeys ja kiireellisyys, vastarinnan vaarallisuus sekä tilanne muutenkin.

Aiemmin työssä tai työhön liittyvissä tehtävissä tapahtunut lievä pahoinpitely on ollut asianomistajarikos, jonka esitutkintaa poliisi ei ole voinut suorittaa ilman uhrin esittämää rangaistusvaatimusta. Käytännössä nämä lievät väkivaltatapaukset ovat usein jääneet ilmoittamatta. Vuoden 2011 alussa voimaan tullut muutos rikoslakiin (19.12.1889/39 21 luku 16§) mahdollistaa poliisin oikeuden käynnistää tapauksen tutkimisen ja saattaa tekijä vastuuseen riippumatta uhrin tahdosta. Oikeus ilmoituksen tekemiseen on muillakin kuin uhrilla ja lain muutos varmistaa esitutkinnan käynnistämisen myös ulkopuolisen ilmoituksen perusteella tai poliisiviranomaisen aloitteesta. Lain muutos koskee kaikkia työntekijöitä, jotka joutuvat pahoinpitelyn kohteeksi työtehtävissään. Pahoinpitelyn tekopaikka tai -aika ei vaikuta virallisen syytteen nostamiseen. Teko voi tapahtua työpaikalla tai esimerkiksi asiakkaan kotona. Ratkaisevaa on väkivallan ja työtehtävien välinen yhteys.

### 3 TYÖVÄKIVALTA JA SEN UHKA SOSIAALIALALLA

Työturvallisuuskeskuksen julkaisemassa työolobarometrissa vuodelta 2010 ilmenee, että kunta-alan työntekijät joutuvat muita aloja useammin asiakkaiden väkivallan kohteeksi. Tutkimuksen mukaan sosiaalitoimen vastaajista 37 prosenttia joutui viime vuonna asiakkaan väkivallan tai sen uhkan kohteeksi. (Kunta-alan työolobarometri 2010.)

Joka kymmenes naisista ja joka kahdeskymmenes miehistä, on kokenut työväkivaltaa tai sen uhkaa työssä. Eniten väkivaltaa on koettu sosiaali- ja terveysaloilla, joissa joka neljäs työntekijä on joutunut väkivallan tai sen uhkan kohteeksi. Tutkimuksissa julkisen hallinnon työntekijöiden väkivallan kokemukset ovat lisääntyneet huomattavasti. (Salminen 2009.)

Työn keskeisimmät kuormitustekijät liittyvät sosiaalipalveluiden sekä mielenterveys- ja päihdetyön sektoreilla asiakkaiden moniongelmaisuuksiin ja asiakasvastuuseen. Väkivallan uhkaa sekä asiakastyöhön liittyviä eettisiä ja moraalisia ongelmia koetaan enemmän kuin toimialalla keskimäärin. Asiakkaiden moniongelmaisuus ja väkivallan uhka koetaan kuormitustekijäksi erityisesti palvelutaloissa ja vammaishuollossa. Näiden tekijöiden kuormittavuus on 90-luvun lopusta lähtien lisääntynyt erittäin merkittävästi. (Laine, Kokkinen, Kaarlela - Tuomaala, Valtanen, Elovainio, Keinänen & Suomi 2010.)

Työväkivallan yleistymisen viime vuosikymmeninä ei ole vain suomalainen ilmiö, vaan suuntaus on samanlainen muissa Pohjoismaissa. Pohjoismaissa (Islanti pois lukien) tehdyt laajat väestökyselyt osoittavat, että vaikka väkivalta yleisesti ottaen on viimeisen 15–25 vuoden aikana pysynyt suhteellisen vakaana tai jopa vähentynyt, työväkivalta on joissain tilanteissa lisääntynyt. Varsinkin terveys- ja sosiaalipalveluissa työskentelevien naisten kohdalla on työssä kohdattu väkivaltaa sekä tilastoissa että kyselyiden mukaan lisääntynyt. Työväkivaltatapausten ilmoittaminen poliisille on yleistynyt muissa Pohjoismaissa selvästi 1990-luvulta lähtien, Suomea lukuun ottamatta (Piispa & Hulkko 2010.)

### 3.1 Haastavat tilanteet ja haastava käyttäytyminen kehitysvammatyössä

Puhuttaessa haastavasta käyttäytymisestä, tarkoitetaan yleensä käyttäytymisestä, joka on koettu ongelmana. Henkilön tavoitteena on ilmaista käytöksellään jotain, haastaa toinen tai ympäristö. Haastava käyttäytyminen viestii jostain, mutta ei ole löytänyt sosiaalisesti hyväksyttävää muotoa esimerkiksi sanallisesti. Tällä hetkellä haastava käyttäytyminen -termin rinnalle ja sijaan on esitetty käsite haastava tilanne. Tarkoituksena on siirtää näkökulmaa suuntaan, jossa ongelmaa ei käsitellä ainoastaan henkilöstä ja hänen käyttäytymistään lähtöisin, vaan tarkastelun kohteena ovat ensisijaisesti haastavat tilanteet ja niihin johtaneet tekijät. Tarkoituksena on, että haastaviin tilanteisiin voi johtaa henkilöön itseensä liittyvien tekijöiden lisäksi myös monet ympäristöstä johtuvat syyt. Haastaviin tilanteisiin johtavia syitä on monenlaisia, kuten oman toiminnan ohjaamisen vaikeudet, aistipoikkeavuudet, mielekkään tekemisen puute, fyysiset syyt, kommunikoinnin pulmat ja opittu toimintamalli. (Kerola & Sipilä 2007.)

Kehitysvammaisista 30 -50 %:lla esiintyy mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöitä. (Koskentausta 2006 a.) Haastava käyttäytyminen ei ole synonyymi mielenterveysongelmille, mutta haastava käyttäytyminen liittyy myös kehitysvammaisten mielenterveysongelmiin. Saattaa olla vaikea erottaa, koska on kyse mielenterveysongelmasta ja milloin taas haastavasta käyttäytymisestä. Haastava käyttäytyminen on enemmän reaktioita tiettyihin ympäristön tapahtumiin kuin mielenterveysongelman ilmenemismuoto. (Kupari 2007.)

Kehitysvammaisten haastavaan ja myös väkivaltaiseen käyttäytymiseen voi olla monia eri syitä. Samanlainen käyttäytyminen esimerkiksi väkivalta tai ärtyisyys, voi olla yhdelle henkilölle tapa kohdata liian vaativa tilanne, toiselle oire vakavasta masennuksesta ja kolmannelle ärsykeherkkyydestä johtuvan ristiriidan aiheuttama tunnetila. Vaihtoehto, joka on otettava huomioon, varsinkin vaikeasti kehitysvammaisten tai kommunikoimaan kykenemättömien henkilöiden kohdalla on somaattisen sairauden aiheuttama kipu tai huonovointisuus, joka voi johtaa väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Kehitysvammaisten häiriintynyttä tai poikkeavaa käyttäytymistä tulisi tarkastella henkilökohtaisten omien selviytymistaitojen ja jaksamisen kannalta. Esimerkiksi kehitysvammaisen yksilöllisyys, vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot, elämäntilanne ja elämisentaidot sekä voimavarat, tulee ottaa huomioon mahdollisten käyttäytymisen häiriöiden ilmentyessä. (Seppälä 1994.)

Ihmisen käyttäytyminen on vuorovaikutusta, joten aggressiivinen käyttäytyminenkin voi olla eräänlainen vuorovaikutustilanne. Kehitysvammatyössä väkivaltaisuus tai haastava käyttäytyminen ei ole vain asiakkaan ominaisuus vaan osa vuorovaikutusta ja useiden tilanteeseen vaikuttavien seikkojen tulosta. (Saarelainen, Stengård & Vuori - Kemilä 2003.) Kehitysvammaisen haastavan käyttäytymisen taustalla voi olla monenlaisia kehityksellisiä riskitekijöitä. Aivojen rakenteellinen poikkeavuus tai toimintahäiriö, erilaiset elämäkokemukset, häiriöt varhaisessa vuorovaikutuksessa, kommunikaatiotaitojen puute, aistivammat, neuropsykologiset häiriöt, toistuvat epäonnistumiset ja kiusatuksi tuleminen sekä sosiaaliin tilanteisiin liittyvät kielteiset kokemukset voivat altistaa haastavalle käytökselle. Lisäksi joihinkin kehitysvammaoireyhtymiin liittyy tyypillisiä käyttäytymispiirteitä. Yksi syy kehitysvammaisten väkivaltaiseen käyttäytymiseen on pakeneminen liian vaativasta tai ahdistavasta sosiaalisesta tilanteesta. (Koskentausta 2006 b.)

Eräänä kehitysvammatyön tärkeänä tehtävänä on asiakkaan auttaminen oman käyttäytymisen säätelyssä. Asiakkaan psyykkinen vointi ja kontrolloimaton käytös johtavat rajojen asettamiseen, esimerkiksi metelöinnin tai levottomuuden vuoksi. Varsinkin näissä tilanteissa ajaututaan herkästi uhkaaviin tilanteisiin asiakkaan vastustaessa ja ilmaistessa kiukkuaan tai pahaa oloaan. (Saarelainen ym. 2003.) Aggressiivisuuteen ja käytöshäiriöihin puuttuminen pohjautuu muun muassa käyttäytymisen oletetun syyn hoitamiseen. Mielenterveysongelmat ja somaattiset sairaudet hoidetaan asianmukaisesti. Mikäli aggressiivisuus liittyy puutteelliseen kommunikaatiotaitoon, tulee varmistaa toimiva kommunikaatio, esimerkiksi viittomat tai kuvat. (Koskentausta 2006 b.) Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen ja tilanteen ratkaiseminen ilman väkivaltaa on yksi kehitysvammatyön todellisista haasteista. (Saarelainen ym. 2003.)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) määrittelee, että vastoin tahtoa voidaan erityishuoltoa antaa henkilölle, jonka huoltoa ei muuten voida järjestää ja jonka on syytä olettaa ilman huoltoa joutuvan vakavaan hengen- tai terveydenvaaraan tai jonka käytöksestä ja muista seikoista käy ilmi, että hän on vammaisuutensa vuoksi vaarallinen toisen henkilön turvallisuudelle ja välittömän erityishuollon tarpeessa. Erityishuollon tarkoituksena on edistää henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Vastoin

tahtoa voidaan henkilölle antaa erityishuoltoa saman tutkimuksen perusteella enintään puolen vuoden ajan.

### 3.2 Suojatoimenpiteiden käyttö

Kehitysvammaisten erityishuollossa joudutaan toistuvasti tilanteisiin, joissa asiakkaan toimintavapautta ja itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan asiakkaan itsensä tai toisen henkilön terveyteen tai turvallisuuteen kohdistuvan uhkan vuoksi. Suomen lainsäädäntö ei kuitenkaan anna yksityiskohtaisia ohjeita rajoittavien menetelmien käytöstä, niiden oikeutuksesta, käyttötavoista, kirjaamisesta tai valvonnasta. Tämän vuoksi Suomen eri erityishuoltopiireissä on eri aikoina laadittu erityishuoltopiirikohtaisia ohjeita rajoittavien toimenpiteiden käytöstä, ja käytännöt vaihtelevat suuresti eri puolilla maata. (Suojatoimenpidekäsikirja 2010.)

Kehitysvammaisten erityispalveluissa on viime vuosikymmeninä koettu suuria muutoksia, kun laitoskeskeisestä palvelujärjestelmästä on vähitellen siirrytty pienyksikkötyyppiseen asumiseen ja avopalvelujen tarjoamiseen. Samanaikaisesti erilaiset ohjaukselliset, hoidolliset ja terapeutitiset menetelmät ovat kehittyneet, ja hoitokeskeisestä ajattelusta on siirrytty ohjauskeskeiseen ja yksilökeskeiseen kuntoutukseen. (Suojatoimenpidekäsikirja 2010.)

#### 3.2.1 Mikä on suojatoimenpide?

Suojatoimenpiteillä tarkoitetaan kehitysvammaisen asiakkaan hoitoon liittyviä rajoittavia toimenpiteitä

- joita käytetään asiakkaan tahdosta riippumatta tilanteissa joissa asiakkaan oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus on uhattuna ja
- joiden tarkoituksena on suojata asiakasta tai muita henkilöitä.

Suojatoimenpiteiden tarkoituksena on lievittää psyykkistä oireilua ja/tai estää asukasta vahingoittamasta itseään tai muita. Suojatoimenpiteiden luonteeseen kuuluu, että niiden käytölle on tutkimus- ja seurantatiedolle rakentuvat perusteet, niiden menettelytavoista on pääsääntöisesti

sovittu etukäteen, ja niihin liittyvän valvonnan ja henkilökunnan läsnäolon määrä on etukäteen tarkkaan määritelty. Rajanveto toisaalta suojatoimenpiteiden ja toisaalta tavanomaiseen vuorovaikutukseen liittyvien sekä hoidollisten ja kuntoutuksellisten toimenpiteiden välillä ei aina ole selkeä. Tällöin määrittelyssä keskeisiä kysymyksiä ovat mm. toimenpiteen rajoittavuus, asiakkaan oma tahto toimenpiteen suhteen, ja toimenpiteen kesto. Jokin toimintatapa voi tietyssä tilanteessa olla luonteeltaan puhtaasti ohjauksellinen, toisessa tilanteessa taas suojatoimenpiteeksi katsottava, tai jokin tilanne voi alkaa ohjauksellisena mutta edetessään muuttua suojatoimenpiteeksi. (Suojatoimenpidekäsikirja 2010.)

## 4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa tekijöitä, joilla ennakoitaan tai hallitaan työväkivalta- ja uhkatilanteita kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta. Tätä tarkentaa kaksi tutkimuskysymystä:

1. Millä tekijöillä ennakoitaan työväkivalta- ja uhkatilanteita kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta?
2. Mitkä tekijät on huomioitava työväkivalta- ja uhkatilanteiden hallinnassa kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta?

Tutkimuksen praktisena tavoitteena on kehittää turvallisuusjohtamisen toimintatapoja työväkivallan ja sen uhkan ennaltaehkäisemiseksi sekä hallitsemiseksi kehitysvammatyössä.

## 5 TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄT

### 5.1 Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat

Tähän tutkimukseen valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän, koska tutkimuksessa ei tavoiteltu tilastollisia yleistäyksiä, vaan kuvattiin työntekijöiden näkemystä työväkivallan ja sen uhkan ennakointiin ja hallintaan vaikuttavista tekijöistä. (Metsämuuronen 2000.)

Laadullisesti kuvattua tietoa työntekijöiden näkökulmasta työväkivallan ja sen uhkan ennakointiin ja hallintaan tunnistettavista tekijöistä kehitysvammatyössä en löytänyt. Eteva kuntayhtymän raportointi-ilmoitukset työväkivallasta ja sen uhkasta aineistonhankintamenetelmänä mahdollistivat tiedon keruun tutkitusta ilmiöstä todellisissa tilanteissa. Tutkimukseen on haettu tutkimuslupa Etevan tutkimustoimikunnalta.



Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen sisältäen ajatuksen, että todellisuus on moninainen. Todellisuutta ei voi kuitenkaan hajottaa mielivaltaisesti osiin, vaan tapahtumat muovautuvat samanaikaisesti ja on mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan ilmiötä tai kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa yritetään löytää tai paljastaa tosiasioita enemmän, kuin todistaa jo olemassa olevia väittämiä. Laadullisen tutkimuksen aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä. (Hirsjärvi ym. 1997.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus esittää tilastollisia yleistyksiä vaan pyrkimys on kuvata jotain tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä. Yleisesti ottaen laadullisen tutkimuksen aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta eikä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Vastauksia tarvitaan sen verran kuin on aiheen kannalta merkittävää (Eskola & Suoranta 1998.) Tuomen ja Sarajärven (2004) mukaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai kuvaamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Näin ollen on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on kokemusta asiasta.

## 5.2 Tutkimusaineiston hankinta

Tässä tutkimuksessa aineiston keruu tapahtui Eteva kuntayhtymän työntekijöiden kirjaamista työväkivalta- ja uhkailmoituksista 1.12.-15.12.2010 välisenä aikana. Yksi laadullisen tutkimuksen piirre on aineiston harkinnanvarainen, teoreettinen tai tarkoituksenmukainen poiminta tai harkinnanvarainen näyte. Tällöin tutkimus perustuu pieneen tapausmäärään. (Eskola & Suoranta 1998.) Haluttaessa tietää mitä ihminen ajattelee ja miten toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä itseltään. (Tuomi & Sarajärvi 2004.)

Tutkimuskohteena oleva Eteva kuntayhtymä on Suomen suurin vammais- ja asiantuntijapalvelujen tuottaja. Hajautetusti ympäri Etelä-Suomen kuntia sijaitsevissa yksiköissään, se huolehtii yhteensä noin 2500 vammaisen ja kehitysvammaisen henkilön asumisen ja työ- ja päivätoiminnan palveluista. Erilaisia asumisyksiköitä on noin 170 osoitteessa ja niissä on asuntoja yhteensä lähes 900. Henkilökuntaa Etevassa on noin 1400, joista yli 90 prosenttia toimii lähipalvelutyössä.

Etevan toiminta-ajatuksena on antaa asiakkailleen apua ja tukea sekä asiantuntevia ratkaisuja vammaisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn haasteisiin. Palvelujen käyttäjä-asiakkaita ovat kehitysvammaiset henkilöt, psyykkisestä sairaudesta toipuvat henkilöt, muut vammaiset henkilöt, heidän omaisensa ja läheisensä sekä lähityöntekijät (asiantuntijatuki).

Eteva tarjoaa asiantuntijapalveluita ja erikoisosaamistaan myös vammaisten kriisi- ja ongelmatilanteissa, joiden taustalla on esimerkiksi mielenterveysongelmia tai autistisia persoonallisuuspiirteitä. Kuntayhtymällä on muutamia kriisitukikeskuksia lyhytaikaista tai pitempikestoista kuntoutusta varten. Palvelujen tilaaja-asiakkaina ovat kunnat, kuntayhtymät ja kuntien muut yhteenliittymät (isäntäkunnat) sekä muut viranomaiset.

Eteva kuntayhtymässä haastavat tilanteet ja väkivaltainen käyttäytyminen on otettu huomioon työsuojelun toimintaohjelmassa, työntekijöiden perehdytyksessä, väkivaltatilanteiden hallintaan kohdistetussa koulutuksessa ja osaamisen kehittämisessä, suoja-toimenpidekäsikirjassa, asiakkaiden henkilökohtaisilla turvaohjeistuksilla, YKS - suunnittelussa (asiakkaan yksilökohtainen palvelusuunnitelma) työntekijän yksin työskentelyn välttämällä, teknisillä välineillä ja yhteydenpito mahdollisuuksilla, asumisen ja päivä- sekä työtoiminnan ympäristötekijöiden huomioimisella, uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoitusmenettelyllä, tilanteiden jälkikäsitteilyllä yksikössä ja tarvittaessa työterveyshuollossa, työterveyshuollon työpaikkaselvityksillä, työntekijöiden säännöllisillä työterveyskäynneillä ja väkivaltariskien arvioinnilla eli asioilla, joita työturvallisuus- ja muut lait velvoittavat työnantajalta henkilöstön turvallisuuden hallitsemiseksi työpaikalla.

Eteva kuntayhtymässä otettiin käyttöön vuoden 2010 alussa uusittu ilmoitus työväkivallasta ja sen uhkasta (Liite 1). Ilmoituksen sisällön kehittämisessä pyrittiin huomioimaan tekijöitä, joilla ilmoituksesta on mahdollisuus saada informaatiota työväkivaltatilanteiden ennakoinnin ja hallinnan kehittämiseen sekä seurantaan. Työntekijät täyttävät ilmoituksen Etevan intranetissa ja ilmoitukset käsitellään sen jälkeen yhteisesti yksiköissä esimiehen toimesta ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksista laaditaan myös yhteenveto joko yksittäisiä tai laajempia toimenpiteitä varten koko organisaation tasolla. Yhteenveto raportoidaan säännöllisesti yhtymän johdolle. Työväkivalta- ja uhkailmoituksia on järjestelyistä ja toimenpiteistä huolimatta liian

paljon. Sillä on vaikutuksia henkilöstön työssä jaksamiseen, viihtymiseen, turvattuuteen, sairauspoissaoloihin, työhyvinvointiin sekä toiminnan tuloksellisuuteen.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa tekijöitä työntekijöiden näkökulmasta työväkivaltailmoituksista, jotka tulee ottaa jatkossa huomioon työväkivallan ja sen uhkan ennakkoinnissa sekä hallinnassa.

Työväkivaltailmoitukset valikoituivat tutkimukseen siten, että valitsin sekä tulostin ajankohdalta 1.12. - 15.12.2010 kirjatut ilmoitukset väkivallasta tai sen uhkasta. Ilmoituksia oli kirjattu yhteensä 48 kpl. Kaikilla ilmoituksen tehneillä työntekijöillä oli kosketus työnsä ja kokemuksensa kautta tutkimuksen aiheeseen sekä valmius tuoda omaa kokemustaan ja näkemystään esiin.

### 5.3 Tutkimusaineiston analyysi

Luin sanatakkasti läpi kaikki 48 kpl työväkivalta- ja uhkailmoitusta. Erityisesti huomiointi ilmoituksen kohdat, joita analysoin jatkossa tarkemmin: ”Mitä olisi voitu tehdä tapahtuman estämiseksi?”, ”Toimenpiteet tapahtumatilanteessa väkivallan lopettamiseksi” sekä ”Lyhyt yhteenveto ja lisätiedot tilanteesta”. Sen jälkeen analysoin ilmoituksesta valitut kohdat induktiivisella sisällönanalyysillä. Analyysin tueksi tulosten esittämisen yhteydessä liitin tutkittavien alkuperäisilmaisuja, jotka lisäsivät tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2004.)

Aluksi perehdyin aineiston sisältöön ja karsin pois sellaiset ilmaisut, jotka olisivat paljastaneet ilmoituksen tekijän tai asiakkaan. Tämä liittyi tietojen luottamuksellisuuteen ja tietosuojaan. Jaoin tutkimuksen aineiston tutkimuskysymyksiä vastaaviin luokkiin. Aloitin tutkimuksen analysoinnin aineistosta ja analysoin vain selkeästi ilmaistut asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2004.) Analyysiyksikkönä käytin sanaa, useampaa sanaa tai ajatuskokonaisuutta. Luin aineistoa läpi useita kertoja, kunnes aineistosta alkoi hahmottua tutkittavien ilmaisuja tutkittavan ilmiön ymmärryksestä, kokemuksesta ja toiminnasta. Jatkoin luokkien sisällön analysointia etsimällä

aineistosta yhtäläisyyksiä ja erilaisuuksia. Abstrahointia jatkoin siihen saakka, kuin se oli aineiston sisällöllisestä näkökulmasta mahdollista. Yhdistin samaa tarkoittavat ilmaisut samaan luokkaan muodostaen alaluokkia ja jatkoin analyysia muodostamalla alaluokista edelleen yläluokkia ja näin sain vastauksen tutkimustehtävään.

Sisällönanalyysi on keino, jolla tekstiä ja sen sisältöä voidaan luokitella ja analysoida. Sisällönanalyysillä yritetään saada tiivis ja yleinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysissä voidaan edetä joko aineistolähtöisesti tai käyttää jotain aiempaa käsitejärjestelmää. Analyysissä ensimmäinen vaihe on analyysiyksikön määrittäminen, jolloin yksikkönä voi olla yksi sana, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. Yksikön valinnan jälkeen aineistoa luetaan läpi useita kertoja, että saadaan perusta analyysin tekemiseen. Tämän jälkeen aineistosta lähtevän analyysin ensimmäinen vaihe on pelkistäminen, jolloin kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä ja kirjataan ilmaisut. Muodostettaessa luokkia, ilmaisut kerätään listoiksi. Seuraavaksi ilmaisut ryhmitellään luokkiin yhtäläisyyksien ja erilaisuuksien mukaan ja luokille annetaan niiden sisältöä kuvaava nimi. Analyysia jatketaan yhdistäen samansisältöiset alaluokat toisiinsa muodostamalla yläluokkia, joille annetaan niiden sisältöä kuvaava nimi. Käsitteellistämistä jatketaan niin kauan kuin se on sisällön kannalta mielekästä sekä mahdollista (Kyngäs & Vanhanen 1999.) Tuomi ja Sarajärvi (2004) toteavat, että sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä.

## **6 TUTKIMUSTULOKSET**

### **6.1 Työväkivalta- ja uhkatilanteiden ennakointi työntekijöiden näkökulmasta**

Toistuvien asioiden työntekijöiden näkökulmasta työväkivalta- ja uhkatilanteiden ennakointiin oli, että ei tiedetä mitä pitäisi tehdä työväkivaltatapahtuman estämiseksi. Ilmoituksen kohtaan oli myös usein jätetty vastaamatta Väkivaltatilanteiden ennakoinniseksi tunnistettiin kuitenkin seuraavat tekijät:

- annetaan asiakkaan rauhoittua ennen ajateltua toimintaa, jos asiakas on selvästi kiihtynyt
- osataan ”lukea” asiakkaan sanatonta viestintää
- pidetään riittävä etäisyys asiakkaaseen, jos hän on kiihtynyt tai käyttäytyy haastavasti
- valitaan oikea, asiakkaalle sopiva kommunikaatio- ja ohjausmenetelmä
- pidetään asiakkaan turvaohjeistus ajan tasalla ja tiedotetaan siitä kaikille yksikössä

*”Hoitotoimenpiteet piti suorittaa, joten tapahtumaa ei voitu estää.”*

*”Puuttua aikaisemmin tilanteeseen ja ohjata fyysisesti omaan huoneeseen.”*

*”Tilanne olisi pitänyt katkaista aiemmin.”*



ASIAKKAAN TURVAOHJEISTUS

KOMMUNIKAATIO-, VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSMENETELMÄT

SUBSTANSSIOSAAMINEN

## 6.2 Työväkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta työntekijöiden näkökulmasta

Työntekijät tunnistivat seuraavia tekijöitä työväkivalta- ja uhkatilanteiden hallitsemiseksi:

- valitaan oikea ohjausmenetelmä tilanteeseen ja asiakkaaseen nähden
- käytetään suojatoimenpidettä tarvittaessa
- viedään asiakas turvahuoneeseen, jos sellainen on käytössä
- annetaan asiakkaalle rauhoittava lääke tarvittaessa ja oikea - aikaisesti
- päätetään toimintatapa, kuinka saadaan lisähenkilöstöä apuun tilanteeseen
- annetaan asiakkaan rauhoittua ennen siirtämistä tai aiottua toimintaa

- huomioidaan asiakkaan yksilöllisyys esimerkiksi ärsyntyminen äänistä tai toisista henkilöistä

*”Käytetty tilanteessa ohjausta, suojatoimenpidettä ja toisen yksikön henkilöstöä.”*

*”Asiakas siirretty omaan huoneeseen, koska ärsyntyi muista asiakkaista.”*

*”Käytetty ensin suullista ohjausta, sitten fyysistä ohjaamista, joka auttoi tilanteen hallintaan.”*



YHTEISET TOIMINTATAVAT

KOMMUNIKAATIO-, VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSMENETELMÄT

SUBSTANSSIOSAAMINEN

## **7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tämä tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena tutkimussuunnitelman mukaisesti. Otin tutkimuksen eettisyyden huomioon hakemalla tutkimusluvan Etevan tutkimustoimikunnalta. Laadullinen tutkimus oli valintana käyttökelpoinen, koska tässä tutkimuksessa tarkasteltavana olivat ilmiön syvyys, ymmärrettävyys, runsaus ja monimuotoisuus. Tutkimuksen aineisto muodostui kirjatuista työväkivaltailmoituksista tiettyä ajankohtana, joissa työntekijät kuvasivat tutkittua ilmiötä omista kokemuksista ja näkökulmista. Tutkimustiedot ovat luottamuksellisia, mutta tutkimuksen tulokset ovat yhteisessä käytössä. Tutkimuksen objektiivisuuteen saattoi vaikuttaa, että tutkimuksen tekijä työskentelee tutkimuskohteena olevassa organisaatiossa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei voi täysin irtisanoutua arvolähtökohdista, sillä ne muovaavat sitä, mitä ja miten pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Täyttä objektiivisuutta

ei tällöin ole mahdollista saavuttaa, koska tutkija ja se mitä tiedetään, kietoutuvat toisiinsa. (Hirsjärvi ym. 1997.)

Tutkimusaineiston analyysiin käytin induktiivista sisällönanalyysia. Luin valittua aineistoa useita kertoja läpi muistaen tutkimustehtävän koko ajan. Analyysi eteni jakamalla aineisto tutkimuskysymyksiä vastaaviin luokkiin. Näin vähitellen alkoi muodostua alaluokkia, joista edelleen muodostin yläluokkia tutkimuskysymysten mukaisesti. Näin sain vastauksen asetettuun tutkimustehtävään.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tunnistaa tekijöitä, joilla ennakoidaan tai hallitaan työväkivalta- ja uhkatilanteita kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta. Tätä tarkensi kaksi tutkimuskysymystä:

1. Millä tekijöillä ennakoidaan työväkivalta- ja uhkatilanteita kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta?
2. Mitkä tekijät on huomioitava työväkivalta- ja uhkatilanteiden hallinnassa kehitysvammatyössä työntekijöiden näkökulmasta?

Tutkimuksen praktisena tavoitteena oli kehittää turvallisuusjohtamisen toimintatapoja työväkivallan ja sen uhkan ennaltaehkäisemiseksi sekä hallitsemiseksi kehitysvammatyössä.

Tutkimusaihe oli erittäin ajankohtainen, koska haastavat tilanteet ja väkivaltainen käyttäytyminen ovat lisääntyneet kohdeorganisaatiossa. Aiheen valintaan vaikutti myös tutkielman tekijän kiinnostus ilmiöön ja siihen liittyviin tekijöihin sekä halu kehittää turvallisuusjohtamista ja keinoja työväkivallan ja sen uhkan ennaltoimiseksi sekä hallitsemiseksi. Työväkivalta ja haastavat tilanteet sekä niiden aiheuttajat poikkeavat tutkijan mielestä osittain kehitysvammatyössä muihin toimialueisiin verrattuna. Tutkielman kohdeorganisaatiossa on kehitetty väkivaltariskien hallintaa erilaisin menetelmin, mutta työntekijöiden näkökulman hyödyntäminen on jäänyt vähemmälle.

Tutkimuksen tuloksena tunnistettiin tekijöitä, joilla ennakoidaan työväkivaltaa ja sen uhkaa. Työntekijät tunnistivat tekijöiksi asiakkaan turvaohjeistuksen ajan tasalla pitämisen, kommunikaatio-, ohjaus- ja vuorovaikutustaidot ja substanssiosaamisen.

Työväkivallan ja sen uhkan hallitsemiseksi tunnistettiin osittain samoja tekijöitä. Ennakoivien tekijöiden lisäksi tunnistettiin, että yhteiset toimintatavat tulee olla sovittuna.

Tutkimuksen tuloksena tunnistettiin tekijöitä, joita tulee vahvistaa ja kehittää kohdeorganisaatiossa ja ottaa huomioon työväkivaltariskien hallinnassa. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että työntekijöiden näkökulma ja raportoinnista saatava tieto kannattaa hyödyntää kehittämisessä. Tulokset osoittivat myös, että kehitysvammatyössä eivät riitä pelkästään säädösten mukaisesti tehtävät asiat, vaan on mentävä syvemmälle tutkimaan ilmiötä. Mahdollisesti laajempi tutkimusaineisto, esimerkiksi pitkään alalla työtä tehneiden hiljaisen tiedon hyödyntäminen, toisi vielä syvyyttä tutkimustuloksiin.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää turvallisuusjohtamisen osana työväkivallan ja sen uhkan ennakoinnissa ja hallinnassa, henkilöstön perehdyttämisessä ja substanssiosaamisen kehittämisessä, vuorovaikutus-, ohjaus- ja kommunikaatiotaitojen sekä työyhteisöjen toimintatapojen kehittämisessä, asiakkaan hyvän palvelun toteuttamisessa, henkilöstön työhyvinvoinnin ja turvallisuuden lisäämisessä sekä aiheen jatkotutkimuksessa.



Olen tiivistänyt työpaikan väkivaltariskien hallintajärjestelmän kuvioksi 1.

Kuvio on tehty mukailleen Kuntien riskinhallintaoppaassa (2000) esitetyn mallin ja Rasimuksen (2002) siitä kehittämän mallin pohjalta sekä tämän tutkimuksen tulosten pohjalta lisätty tekijät, jotka tulee huomioida Eteva kuntayhtymän työväkivaltariskien ja niiden uhkan ennakoinniseksi ja hallitsemiseksi.

Kuvio 1. Työpaikan väkivaltariskien hallintajärjestelmä turvallisuusjohtamisen osana

<b>Riskienhallinnan</b>	<b>Riskien kartoitus ja arviointi</b>
<b>johtaminen</b>	-vaaratilanteiden kartoittaminen ja nimeäminen
- strategian määrittely	- tunnistettujen riskien arviointi
- strategian toimeenpano	
käytännössä	<b>Riskien poistaminen ja pienentäminen</b>
- resursointi	- työkäytännöt ja - menetelmät
- vaaratilanteiden	- turvatoimet
jälkihoito	- koulutus, perehdytys, tiedotus
-vaaratilanteiden	
seuranta ja arviointi	<b>Riskeihin varautumisen rahoitus</b>
-riskienhallinnan	- vakuuttaminen
kehittäminen	

Etevassa huomioitavat tekijät:

- vammaispalveluihin liittyvän substanssiosaamisen kehittäminen
- kommunikaatio-, ohjaus- ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen
- yhteisistä toimintatavoista sopiminen
- asiakkaiden yksilöllisten turvallisuussuunnitelmien kirjaaminen ja kehittäminen

## LÄHTEET

Di Martino Vittorio, Hoel Helge, Cooper Cary L., (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin.

Eskola Jari & Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerrus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Kerola, K. & Sipilä, A-K. 2007. Haastava käyttäytyminen – syitä – muutok-sen mahdollisuuksia. Tervaväylän koulu. Oulu.

Koskentausta Terhi 2006 a. Kehitysvammaisten henkilöiden aggressiivisuus ja itsensä vahingoittaminen. Lääkärilehti. 61(46):4827-4833.

Koskentausta Terhi 2006 b. Kehitysvammaisten mielenterveyshäiriöt – mitä etsitään ja miten hoidetaan. Duodecim. 122(15):1927-35.

Koskentausta Terhi (toim.) 2010. Suojatoimenpidekäsikirja. Suojatoimenpiteet. Eteva kuntayhtymän julkaisu No. 1.

Kuntien riskien hallinta 2000. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Kunta-alan työolobarometri 2010. Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä 16.2.2011.

Kupari Kaisa 2007. Diskurssianalyttinen tutkimus kehitysvammaisten henkilöiden haastavaa käyttäytymistä koskevista lehtiartikkeleista. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Kyngäs Helvi & Vanhanen Liisa. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11, 3 – 12.

Laine Marjukka, Kokkinen Lauri, Kaarlela - Tuomaala Anu, Valtanen Elisa, Elovainio Marko, Keinänen Mika ja Suomi Reima 2010. Sosiaali- ja terveysalan työolot. Kahden vuosikymmenen kehityskulku, Työterveyslaitos 2011.

L 519/1977 Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. <http://www.finlex.fi>

L 1116/1990 Mielenterveyslaki. <http://www.finlex.fi>

L 731/1999 Perustuslaki. <http://www.finlex.fi>

L 39/1889 Rikoslaki. <http://www.finlex.fi>

L 738/2002 Työturvallisuuslaki. <http://www.finlex.fi>

L 1383/2001 Työterveyshuoltolaki. <http://www.finlex.fi>

L 44/2006 Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. <http://www.finlex.fi>

Metsämuuronen Jari 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jaabes OÜ. Viro.

Piispa Minna & Hulkko Laura 2010. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskus TTK, Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Innocorp Oy.

Rasimus Mirja 2002. Turvattomuus työtoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Kuopion yliopisto. Terveystalouden ja -talouden laitos. Akateeminen väitöskirja.

Rauramo Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Edita Prima Oy. Helsinki.

Saarela Kaija Leena & Isotalus Nina (1999). Väkivaltatyötapaturmat Suomessa. Työ ja ihminen 13 (1999):2, 137–149.

Saarela Kaija Leena, Isotalus Nina, Salminen Simo, Vartia Maarit, Leino Tuula 2009. Kauris-kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino Oy.

Saarelainen Ritva, Stengård Eija & Vuori-Kemilä Anne 2003. Mielenterveys- ja päihdetyö. 3. uudistettu painos. WSOY. Helsinki.

Salminen Simo 2010. Työ ja Terveys haastattelu – tutkimus 2009. Työterveyslaitos. Helsinki.

Seppälä Heikki 1994. Kehitysvammaisten käyttäytymis- ja mielenterveysongelmat. Helsinki, Kehitysvammaliitto ry.

Syrjälä Leena, Ahonen Sirkka, Syrjäläinen Eija & Saari Seppo 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä Oy. Kirjapaino West Point Oy. Rauma.

Tiihonen Eila 2004. Mielisairaudet ja väkivaltainen käyttäytyminen.

Työterveyslääkäri. 22(3):295-298 Terveysportti. Viitattu 5.1.2011. [www.terveysportti.fi](http://www.terveysportti.fi)

Työsuojeluhallinto 2010. Riskin arviointi. Työsuojeluoppaita ja – ohjeita 14. Multiprint Oy. Tampere.

Työsuojeluhallinto 2010. Turvallisuusjohtaminen. Työsuojeluoppaita ja – ohjeita 35. Multiprint Oy. Tampere.

Wynne R.N., Clarkin N., Cox T., ja Griffiths A. (1997). Guidance on the prevention of violence at work. European Commission, DG-V, Office for Official Publications of the European Communities. Luxemburg.

ETEVA KUNTAYHTYMÄ  
TYÖSUOJELU JA TURVALLISUUS  
ILMOITUS UHKA- JA TYÖVÄKIVALTATILANTEESTA

Sukunimi: \*

Etunimi: \*

Ammattinimike: \*

Palvelussuhteen laatu \*

- Vakituinen  
 Määräaikainen  
 Opiskelija

Ilmoittajan työyksikkö: \*

Tapahtumapaikka \*

- Oma työyksikkö  
 Muu työyksikkö  
 Toimintakeskus  
 Ulkotilat  
 Kuljetus  
 Retki  
 Asiakkaan harrastus  
 Koulu  
 Juhla  
 Muu

Tapahtuma-aika: \*

25.1.2011	10:	▼
25.1.2011	10:	▼
	00	▼

00

**Väkivallan tekijä \***

- Asiakas
- Joku muu

**Väkivallan tekijän nimi \*****Väkivallan****laatu****1. Sanallinen väkivalta**

- henkilöön kohdistuva uhkaus
- omaisiin kohdistuva uhkaus
- omaisuuteen kohdistuva uhkaus
- seksuaalinen häirintä
- muu

**2. Fyysinen väkivalta**

- töniminen
- huitominen
- seksuaalinen lähentely/ahdistelu
- sylkeminen
- muu

**3. Vakava fyysinen väkivalta**

- lyöminen
- potkiminen
- kiinni tarrautuminen väkivalta-aikeissa
- raapiminen
- pureminen
- kuristaminen
- väkivaltainen kaataminen
- ryntääminen vakavin seurauksin
- muu

**4. Aseellinen uhkaus tai tilanne**

- vakava uhkaaminen lyömä-, terä-, ampuma- asetta käyttäen
- väkivaltatilanne lyömä-, terä-, ampuma- asetta käyttäen
- muu

---

**Edellä mainitun väkivallan seuraukset**

- naarmut, mustelmat, ruhjeet
- vaatii päivystysluonteisia toimenpiteitä
- mahdolliset pelot, unettomuus

---

**Aineelliset vahingot \***

- Kyllä (kirjataan kohtaan lyhyt yhteenveto ja lisätiedot tilanteesta)
- Ei

---

**Toimenpiteet tapahtumatilanteessa väkivallan lopettamiseksi \***

- ei tehty mitään
- käytetty tilanteessa ohjausta
- käytetty suoja-toimenpidettä
- käytetty fyysistä ohjaamista, ei tarvittu apua muualta
- käytetty fyysistä ohjaamista ja apuna oman yksikön henkilöstöä
- käytetty fyysistä ohjaamista ja apuna toisen yksikön henkilöstöä
- käytetty fyysistä ohjaamista apuna vartija
- käytetty fyysistä ohjaamista apuna poliisi

---

**Toimenpiteet tapahtuman jälkeen, jatkotoimenpiteet ja jälkihoito (asiakas/henkilöstö) \***

- käyty tapahtuma/ tilanne läpi asiakkaan kanssa
- käyty tapahtuma/ tilanne läpi työkaverin kanssa
- käyty tapahtuma/ tilanne läpi työyhteisön kanssa
- sovittu keskustelu asiakkaan kanssa
- sovittu keskustelu esimiehen kanssa
- sovittu jälkipuinti työterveyshuollon kanssa
- työtapaturmailmoitus täytetty (päivystystä tai tth vaativat tilanteet)

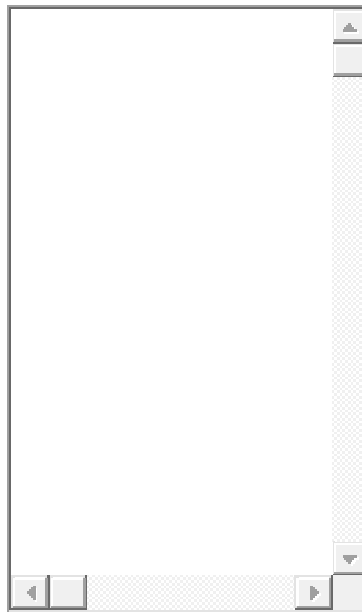
---

**Mitä olisi voitu tehdä tapahtuman estämiseksi (Oppimisen/ennakoimisen näkökulmasta): \***



An empty rectangular form field with a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track icons.

---

**Lyhyt yhteenveto ja lisätiedot tilanteesta \***An empty rectangular form field with a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track icons.

---

**Yksikössä on turvallisuusperehdytysohjeet \***

- Kyllä
- Ei

---

**Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin \***

- Kyllä
- Ei

---

**Yksikössä on päätetty yhteiset turvallisuuteen liittyvät toimintalinjat \***

- Kyllä
- Ei

---

**Uhka- tai työväkivaltatilanteessa ollut henkilö on käynyt/saanut turvallisuuskoulutusta \***

- Kyllä
- Ei

**Asiakaskohtaiset turvallisuussuunnitelmat ovat kunnossa \***

- Kyllä  
 Ei

**Ilmoituksen tekijän nimi (Täytetään, jos ilmoituksen tekijä muu kuin uhka- ja väkivaltailmoituksen kohde)****Ilmoituksen teko päivämäärä \***

	10:
25.1.2011	10:
25.1.2011	00
	00

**Tilanteesta ilmoitettu esimiehelle ja ilmoitus lähetetty/toimitettu esimiehelle.****Tulosta ilmoitus ennen "valmis-napin" painamista! \***

- Kyllä  
 Ei