

Johanna M Pulkkinen

TURVALLINEN ARKI



Työväkivallan hallinta
sosiaali- ja terveydenhuollossa

PRIIMAACO

Tämä kirja on omistettu kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, jotka tekevät arvokasta työtä ihmisten parhaaksi joka päivä.

Väkivalta ei kuulu työhön. Työn tekemisen tulee olla turvallista, arvostettua ja kestävää.

Johanna M Pulkkinen

TURVALLINEN ARKI –
TYÖVÄKIVALLAN HALLINTA SOSIAALI- JA
TERVEYDENHUOLLOSSA

Priimaaco
- 2025 -

1. painos, 2025

Copyright © Johanna M Pulkkinen ja Priimaaco Oy
priimaaco.com

Kannen Kuva: Mikko Kaaresmaa

Teksti, kuvat ja taulukot: Johanna M Pulkkinen

Sarjakuva: Johanna Ristimäki

Taitto: Eeva Lamminen

Kirjapaino: Libri Plureos GmbH, Hampuri, Saksa

ISBN 978-952-88-0976-0

ISBN 978-952-88-0977-7 (EPUB)

SISÄLLYSLUETTELO

Alkusanat ja kiitokset.....	7
1. Työväkivalta ilmiönä	9
Mitä on työväkivalta?	9
Työväkivallan vaikutukset	11
Esihenkilötyö ja johtaminen avainasemassa	13
2. Ennakointi ja riskien arviointi	16
Ovatko sote-alan työpaikat riskityöpaikkoja?	17
Työväkivallan riskien arviointi käytännössä	19
3. Väkivallan uhkatilan-teiden seuranta	25
Miksi uhkatilanteita ei raportoida?	25
Miten seurantaa voidaan parantaa?	26
4. Väkivallan uhan hallinta	29
Kansainvälinen näkökulma	29
Kansallinen näkökulma	30
Strateginen näkökulma	32
Turvallisuutta on johdettava	33
Työturvallisuuslain mukainen turvallisuuden hallinta	39
Käytännön keinoja ja näkökulmia hallintaan	41
Alakohtaiset erityispiirteet ja ratkaisut	59
Sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnat ja moniammatillinen yhteistyö	101
5. Digitaalinen väkivalta	106
Uhkaavat ja asiattomat viestit ja puhelut	108
Maalittaminen ja vainoaminen	112
6. Kriisitilanteet ja akuutit väkivaltatilanteet - jälkihoito	116
Yksilötason jälkihoito	117
Työyhteisötason jälkihoito	118
Jälkihoidon merkitys	119
7. Työterveyshuollon rooli	120
Työterveyshuolto kumppanina	120
Työväkivaltakyselyn käyttö lakisääteisissä terveystarkastuksissa ...	120
Suunnattu työpaikkaselvitys	123
Vaarojen arvioinnin, terveystarkastusten ja työpaikkaselvitysten yhdistäminen	124

8. Oikeudellinen käsittely ja ilmoitusvelvollisuudet	128
Oikeustapauksia	128
Ilmoitusvelvollisuus vakavasta työtapaturmasta.....	132
Rikosilmoitus ja oikeudenkäyntikulut	135
Kuka korvaa?	137
9. Muutos alkaa meistä	140
Kirjallisuutta	142
Käytännön materiaalia	142
Tutkimuksia	144

ALKUSANAT JA KIITOKSET

Olet tarttunut tähän kirjaan, kiitos siitä ja onnittelut. Olet jo ottanut merkittävän askeleen kohti parempaa työväkivallan hallintaa, niin henkilökohtaisella tasolla kuin edustamassasi organisaatiossa tai työroolissa. Aina on nimitäin jotain, mitä voi tehdä vielä paremmin. Maailma muuttuu jatkuvasti, eikä se, mikä toimi eilen, välttämättä toimi enää tänään, saati huomenna.

Ajatus tämän kirjan kirjoittamisesta on ollut mielessäni jo pitkään, ja siksi sen sisältö on ehtinyt hioutua matkan varrella. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla tehdään hyvin monenlaista työtä erilaisten asiakkaiden kanssa. Siksi toivon, että kirjaa lukiessasi pysähdyt pohtimaan käsiteltyjä teemoja oman työsi näkökulmasta: mitä tämä tarkoittaa juuri minun työssäni? Kirja tarjoaa samalla kattavan yleiskuvan sosiaali- ja terveydenhuollon työväkivallan hallinnan kokonaisuudesta. Yhteinen ymmärrys siitä, miten haasteet ovat erilaisia erilaisissa toimintaympäristöissä erilaisten asiakkaiden kautta auttavat hahmottamaan kokonaisuutta. Älä ihmeessä siis jätä väliin jotain kappaletta, mikä ei suoraan otsikon perusteella tunnu koskevan omaa työtäsi. Saatat lukiessasi saada ajatuksia ja ilmiön moninaisuus hahmottuu sinulle paremmin.

Kirjassa käsitellään työväkivaltaa, sen uhkaa ja hallintaa laajasti koko sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä. Sote palvelujen käyttäjä on ihminen koko elinkaarensa ajan – syntymästä kuolemaan. Terveydenhuollossa asiakkaista puhutaan usein potilaina, mikä juontuu osin lainsäädännössä käytetystä termistöstä. Sosiaalialalla taas käytetään yleisesti nimityksiä asiakas, asukas tai palvelunkäyttäjä. Tässä kirjassa käytän yksinkertaisuuden vuoksi termiä asiakas, kun viittaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjiin.

Haluan lämpimästi kiittää tämän kirjan esilukijoita – oman alanne rautaisia ammattilaisia. Arvokkaiden kommenttienne ja huomioidenne ansiosta kirjasta muotoutui entistä paremmin arjen työtä palveleva ja sisällöltään täsmällisempi.

Kiitän KT Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajien neuvottelujohtaja Anna Kukkaa, joka tarkasteli kirjaa erityisesti työnantajien näkökulmasta. Erityinen kiitos kuuluu Työturvallisuuskeskuksen johtavalle asiantuntijalle Kaija Ojanperälle ja erityisasiantuntija Sari Axbergille, jotka arvioitte teosta laajan kokemukseenne nojaten koko sote-alan näkökulmasta. Sydämellinen

kiitos Turvanvuoksi Oy:n toimitusjohtaja ja kouluttaja Tomi Jokivallille näkemyksistä ja ajatuksista, joita jaoit kirjalle kattavan poliisi- ja kouluttajaurasi kokemukseen pohjaten.

Lämmin kiitos myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueen vastuualue-työsuojelupäällikkö Henna Auviselle, joka antoi aikaansa ja asiantuntemustaan erityisesti kehitysvammahuollon työturvallisuuden näkökulmasta. Eri-tyiskiitokset aluetoiminnan asiantuntija Vuokko Puljujärvelle (Julkisten ja hyvinvointialueiden liitto JHL), työympäristöasiantuntija Eija Kemppaiselle (Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry) sekä työelämäasiantuntija Heli Kannistolle (Tehy ry), jotka toitte esille laajasti edustamienne näkökulmia.

Kiitän lisäksi ICG Innotiimin turvallisuusjohtamisen konsultti Anna Vaihista johtamisen näkökulmista, Aluehallintoviraston työsuojelujuristi Aki Erikssonia juridisista kommenteista ja Turun ammattikorkeakoulun erityisasiantuntija Jan Holmbergia, joka tarkasteli tekstiä opiskelijoiden ja alalle suuntaavien nuorten näkökulmasta.

Väkivalta ei kuulu työhön. Tämä kirja osoittaa, että työväkivaltaa tai sen uhkaa ei voida hallita sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä ainoastaan hälytysjärjestelmillä ja vartijapalveluilla. Kyse on paljon laajemmasta kokonaisuudesta. Toivon, että lukiessasi kirjaa voit saada jonkin ajatuksen tai kehittämisidean omaan työhösi. Pienin askelin voimme edetä kohti hyvinvoivaa työelämää.

Johanna Pulkkinen

1. TYÖVÄKIVALTA ILMIÖNÄ

MITÄ ON TYÖVÄKIVALTA?

Väkivallan uhkaan työssä liittyy useita eri käsitteitä, joista yleisimpiä ovat asiakasväkivalta, työpaikkaväkivalta sekä työväkivalta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työ tapahtuu usein myös muualla kuin varsinaisella työpaikalla, ja väkivaltatilanteiden taustalla voi olla muukin kuin asiakas. Siksi käytän tässä kirjassa käsitettä työväkivalta.

TYÖVÄKIVALLALLA tarkoitetaan tapahtumia, joissa työntekijä joutuu fyysisen tai psyykkisen väkivallan kohteeksi työtehtäviensä suorittamisen aikana ja jotka vaarantavat hänen turvallisuutensa tai terveytensä. Työväkivallan uhka puolestaan tarkoittaa tilannetta, jonka työntekijä kokee turvallisuutensa tai terveytensä uhkaavaksi riippumatta siitä, onko kyse fyysisestä vai psyykkisestä uhasta ja tapahtuuko se kasvokkain, puhelimitse tai muiden viestintävälineiden kautta. Olenaisista on työntekijän kokemus uhan todellisuudesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtävä työ ei ole sidottu kiinteään työpaikkaan. Lainsäädäntö velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä kaikissa työympäristöissä, riippumatta siitä, missä työ tehdään. Suomen työturvallisuuslaissa (738/2002) on erillinen pykälä väkivallasta, mikä on Euroopassa harvinaista: monissa maissa väkivaltaa käsitellään vain yleisellä tasolla, ja vain harvoissa on erityissäädös.

Työväkivaltaa koskevassa kirjallisuudessa esiintyvät usein myös käsitteet häirintä, kiusaaminen ja seksuaalinen häirintä. Määritelmissä väkivalta jaetaan usein fyysiseen, psyykkiseen ja seksuaaliseen väkivaltaan. Kansainvälisen työjärjestön (ILO) mukaan psyykkinen väkivalta sisältää häirinnän, solvaukset, uhkaukset ja kiusaamisen. Suomessa työturvallisuuslaissa säädetään erikseen häirinnästä, epäasiallisesta kohtelusta ja työkuormituksesta. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu määritellään pääosin työntekijöiden

väliseksi epäasialliseksi käytökseksi, kun taas asiakkaan tai muun ulkopuolisen tahon solvaukset ja uhkaukset luokitellaan työväkivallaksi tai sen uhaksi.

Jos kollegan käytös täyttää työväkivallan määritelmän, kyse on työväkivallasta, ei epäasiallisesta kohtelusta. Esimerkiksi jos tilanne työpaikalla kärjistyy niin, että työntekijä lyö työkaveriaan, kyse on työväkivallasta.

Väkivallan kokemukset ja väkivallalla uhkailu ovat lisääntyneet ja jopa arkipäiväistyneet sosiaali- ja terveydenhuollon työssä riippumatta siitä, missä päin maailmaa ilmiötä on tutkittu. Sosiaali- ja terveyspalveluissa koetaan enemmän fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa kuin millään muulla toimialalla.

Väkivallan uhan kokemukset vaihtelevat alan sisällä ammateittain. Useiden tutkimusten mukaan lähihoitajilla on sairaanhoitajiin verrattuna selvästi korkeampi riski joutua väkivallan uhan kohteeksi, kun taas lääkäreillä riski on selvästi pienempi. Myös eri työpaikkatyypeissä esiintyy suuria eroja. Oman väitöskirjatutkimukseni tulosten mukaan avoterveydenhuollon työntekijöistä 37 % on kokenut väkivallan uhkaa, kun vanhusten laitoshuollossa osuus on 88 % ja kehitysvammahuollossa jopa 91 %. Oman väitöstutkimukseni aineistossa psykiatriaa ei eritelty omaksi työpaikakseen, mutta tutkimuskirjallisuudessa psykiatria nousee esiin erityisen väkivaltaherkkänä työympäristönä. Kirjassa esitetyt taulukot ovat väitöskirjatutkimukseni tuloksia. Kyselyyn vastanneiden määrä oli yhteensä 3982 sote-alan ammattilasta.

Useimmiten sote-alan ammattilainen kohtaa aggressiivista käytöstä, joka ilmenee sanallisesti tai uhkaavaksi koettuna käyttäytymisenä. Asiakkaiden väkivaltaisen tai aggressiivisen käyttäytymisen yleisimmät syyt liittyvät päihteisiin, sairauteen, tyytymättömyyteen hoitoon tai saamatta jääneeseen rahalliseen etuuteen. Sanallinen väkivalta voi olla esimerkiksi haistattelua, huutamista ja uhkailua.

” Työväkivalta kattaa myös uhkailun, solvaukset ja psyykkisen painostuksen, riippumatta siitä, tapahtuuko se kasvokkain vai digitaalisesti. Olennaista on työntekijän kokemus uhan todellisuudesta.

Fyysinen väkivalta ilmenee sote-alalla useimmiten tönimisenä, huitomisena, lyömisenä, sylkemisenä, raapimisena, nipistämisenä, kiinnipitämisena, potkimisena, tavaroilla heittelynä sekä raajojen puristamisena ja vääntämisenä.

Väkivalta ei kuulu työhön. Tämä tietokirja tarjoaa kattavan ja käytännönläheisen kokonaiskuvan siitä, miten työväkivallan uhkaa voidaan tunnistaa, hallita ja ehkäistä sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimintaympäristöissä. Ilmiö on moniulotteinen ja siksi sitä tarkastellaan kirjassa monipuolisesti: johtamisen rakenteista arjen kohtaamisiin, ohjeista organisaatiokulttuuriin ja yksittäisen työntekijän kokemukseen.

Teos avaa, miten eri asiakasryhmien tarpeet ja väkivallan hallintakeinot voivat poiketa toisistaan merkittävästi. Se kutsuu lukijan tarkastelemaan aihetta omasta työroolistaan käsin ja tarjoaa konkreettisia työkaluja turvallisen ja psykologisesti vakaan työympäristön rakentamiseen - ei vain rakenteiden tasolla, vaan myös ihmisten välillä.

Olitpa esihenkilö, johtaja, työntekijä, työterveyshuollon ammattilainen, opiskelija tai sote-alan toimija, löydät kirjasta näkökulmia, jotka vahvistavat ymmärrystäsi ja tukevat turvallisemman työelämän rakentamista.

Johanna M Pulkkinen on filosofian tohtori (työterveyshuolto) ja työelämän kehittämisen moniosaaja, jonka erityisosaaminen keskittyy henkilöstön hyvinvointiin, työkykyyn ja turvallisuuteen sekä näiden johtamiseen. Hänellä on pitkä ja monipuolinen ura työkykyjohtamisen ja sen tutkimuksen parissa. Pulkkinen haluaa olla mukana rakentamassa inhimillisesti kestävää ja hyvinvoivaa työelämää, jossa ihmiset voivat säilyttää työkykynsä ja hyvinvointinsa läpi koko työuransa.

