



Keinoja asiakasväkivallan ehkäisyyn

Asiakasväkivallan ehkäisy edellyttää työturvallisuuden pitkäjänteistä kehittämistä. Pysähdy pohtimaan, mitä asiakasväkivaltilanteita voi liittyä sinun työhösi ja miten tilanteita ehkäistään käytännössä. Tämä työkirja tarjoaa kaksi keinoa teeman käsittelyyn työyhteisössä.

Mitä on asiakasväkivalta?

- Asiakasväkivalta on työntekijään kohdistuvaa loukkaamista, uhkaamista tai pahoinpitelyä.
- Asiakasväkivalta voi olla fyysistä tai henkistä ja se voi tapahtua myös sosiaalisen median välityksellä.
- Väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyvä henkilö voi olla esimerkiksi asiakas, potilas tai omainen.
- Tärkeintä on ehkäistä asiakasväkivaltaa jo ennen kuin se tapahtuu.



Miten voimme hallita uhkatilanteita?

- Tunnemme ja arvioimme työhön liittyvät vaarat ja riskit.
- Ohjeistamme turvallisista työtavoista.
- Perehdytämme ja koulutamme turvalliseen asiakastyöhön.
- Suunnittelemme työympäristön turvalliseksi.
- Seuraamme tilannetta – miten meillä menee?

FAKTAT

Fakta 1: Nolla-ajattelun mukaan työturvallisuutta uhkaavia asioita kuten työhön liittyvää väkivaltaa ei pidä hyväksyä.

Fakta 2: Tarvitaan luottamuksellista ilmapiiriä, joka mahdollistaa ja rohkaisee ottamaan asioita esille.

Fakta 3: Nolla-ajattelu on välittämistä omasta ja muiden terveydestä ja turvallisuudesta.

OTA YHTEYTTÄ

Kuntatyönantajan vaikutusmahdollisuudet epäsiällisen kohtelun ja asiakasväkivallan ennalta ehkäisyyn –hanke

Nina Olin
vanhempi konsultti
nina.olin@ttl.fi
+358 30 474 7528

Asiakasväkivallan ehkäisyn testi

Keskustelkaa seuraavista kysymyksistä yhdessä. Hyödyntäkää myös työhyvinvointikyselyne tuloksia (kysymys 3). Pisteytä jokainen kysymys keskustelun pohjalta. Laske pisteet yhteen ja katso tulos. Varaathan aikaa työskentelyyn 45–60 min.

1. Tunnetko työpaikkasi toimintaohjeen asiakasväkivaltilanteiden ehkäisyyn ja tilanteiden käsittelyyn?
2. Onko toimintaohje osa työntekijöiden perehdytystä omassa työyksikössäsi?
3. Miten asiakasväkivallan kokemukset ovat muuttuneet (henkilöstökyselyn tulokset)?
4. Ovatko esihenkilöt saaneet koulutusta asiakasväkivaltilanteisiin ja niiden ehkäisyyn?
5. Ovatko työntekijät saaneet koulutusta asiakasväkivaltilanteisiin ja niiden ehkäisyyn?
6. Ilmoittavatko työntekijät esim. uhka- ja läheltä piti -tilanteista?

Vastausvaihtoehdot kysymykset 1–2 ja 4–5

- ei (0 pistettä), osittain (1 piste) ja kyllä (2 pistettä)

Vastausvaihtoehdot kysymys 3

- Asiakasväkivalta on lisääntynyt (0 pistettä), tulos ei ole muuttunut (1 piste) ja asiakasväkivalta on vähentynyt (2 pistettä)



Eniten 0-vastauksia

Hyvä, että olette pysähtyneet miettimään ja huomanneet, että muutosta tarvitaan. Asiakasväkivallan ehkäisy vaatii pitkäjänteistä sitoutumista ja käytännön tekoja. Tutustukaa yhdessä työpaikkanne ohjeisiin ja kerratkaa työyhteisönne käytännöt.

Eniten 1-vastauksia

Johdolla, esihenkilöillä ja henkilöstöllä on kaikilla oma roolinsa turvallisen työpaikan rakentamisessa. Hienoa, että olette jo tarttuneet joihinkin asioihin. Jatkaa asioiden järjestelmällistä käsittelyä yhdessä. Turvallisuus luodaan työpaikalla yhdessä, joka päivä.

Eniten 2-vastauksia

Onnittelut hyvästä työstä! Olette oivaltaneet mikä merkitys pitkäjänteisellä kehittämisellä on työyhteisölle. Onko jotain, mitä haluaisitte tehdä vielä paremmin?



Näin tunnistat asiakasväkivallan riskejä

Työterveyslaitoksen tutkimuksissa on löydetty asioita, jotka lisäävät asiakasväkivallan riskiä. Tehkää yhdessä alla oleva tehtävä ja keskustelkaa kysymyksistä. Miltä tilanne näyttää juuri teidän työyhteisössänne?

Asiakasväkivallan riskiä sote-alan työyhteisössä lisäävät

Sosiaali- ja terveydenalan työt (lähihoitajat, sairaanhoitajat, sosiaalityöntekijät)

- vuorotyö
- kova työtahti ja vähäiset mahdollisuudet taukoihin työpäivän aikana
- lähihoitajilla ja sosiaalityöntekijöillä psykologinen turvattomuus työyhteisössä: syrjäntäkokemukset ja kokemukset siitä, ettei tule työyhteisössään ymmärretyksi ja hyväksytyksi
- sairaanhoitajilla kiireen tuntu



Keskustelun tueksi

1. Millaisiin tilanteisiin työpaikalla liittyy väkivallan uhkaa? Voit miettiä sekä lievempiä että vakavampia tilanteita.
2. Onko näitä tilanteita ennakoitu (esimerkiksi työjärjestelyillä, ohjeistuksessa ja perehdytyksessä)?
3. Ovatko ohjeet ajan tasalla ja ymmärrettävät?
4. Voinko kertoa työpaikallani kohtaamistani uhkaavista tilanteista? Mikä voisi estää minua kertomasta?

TUTKIMUSTULOKSIA

Riippumatta koulualueesta työyhteistyön tuki, laadukas johtaminen ja oikeudenmukainen päätöksenteko vähensivät opetushenkilökunnan väkivallan riskiä.

Pitkäjänteinen kehittäminen kannattaa aina.



Haluatko tutustua tarkemmin?

- [Väkivallan uhan hallinta -verkkovalmennus | Työterveyslaitos](#)
- [Kunta- ja hyvinvointialan henkilöstön seurantatutkimus sis. Kunta10-tutkimus](#)
- [Kurkista hankkeen tuloksia](#)