

Työsuojeluvalvonnan ohjeita 2 / 2015  
FYYSISEN VÄKIVALLAN JA SEN  
UHAN VALVONTA



Työsuojeluvalvonnan ohjeita 2/2015

FYYSISEN VÄKIVALLAN JA SEN UHAN  
VALVONTA

Sosiaali- ja terveysministeriö  
Työsuojeluosasto  
Tampere 2015

## Sisällys

1.	Ohjeen tarkoitus.....	5
2.	Säädösperusta.....	5
3.	Väkivallan ja sen uhan määrittely ja tunnusmerkit.....	6
4.	Väkivallan uhkaa lisäävät työn piirteet.....	6
5.	Toimialat ja tehtävät, joissa väkivallan uhka on suuri.....	7
5.1	Turvallisuustoimialat.....	7
5.2	Terveydenhoitoalan potilastyö.....	7
5.3	Sosiaali- ja työvoima-alan asiakastyö.....	7
5.4	Hotelli- ja ravintola-ala.....	7
5.5	Kuljetusala.....	7
5.6	Opetus- ja kasvatusala.....	7
5.7	Kauppan ala.....	8
5.8	Tukipalvelutoiminta .....	8
6.	Mitä tarkastetaan.....	8
7.	Velvoitteet työnantajalle.....	9
8.	Yhteistyö- ja asiantuntijatoiminta .....	10
9.	Voimassaolo .....	10
	Liite Turvallisuuden hallinnan arviointi tarkastuksella.....	11



## 1. Ohjeen tarkoitus

Ohjeessa esitetään toimenpiteet, jotka työpaikalle kohdistuvassa työsuojelutarkastuksessa tulee suorittaa silloin, kun tarkastuksen tavoite on fyysisen väkivallan ja sen uhan valvonta. Työpaikalla esiintyvä väkivalta tai sen uhka voi tulla esiin viranomaisaloitteisen työpaikkatarkastuksen tai asiakasaloitteisen valvonnan yhteydessä.

Ohjeen tavoitteena on yhdenmukaistaa väkivallan ja sen uhan valtakunnallista työsuojeluvälvontaa sekä lisätä toiminnan läpinäkyvyyttä.

## 2. Säädosperusta

Väkivallan uhkaa koskevat ensisijaiset säännökset ovat työturvallisuuslaissa (738/2002).

Tarkastuksella on huomioitava seuraavat työturvallisuuslain säännökset:

- 5 § lain soveltaminen työhön työntekijän tai muun kodissa
- 8 § työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite
- 9 § työsuojelun toimintaohjelma
- 10 § työn vaarojen selvittäminen ja arviointi
- 11 § erityistä vaaraa aiheuttava työ
- 12 § työympäristön suunnittelu
- 13 § työn suunnittelu
- 14 § työntekijälle annettava opetus ja ohjaus
- 15 § henkilönsuojainten, apuvälineiden ja muiden laitteiden varaaminen käyttöön
- 17 § työnantajan ja työntekijöiden välinen yhteistoiminta
- 18 § työntekijän yleiset velvollisuudet
- 25 § työn kuormitustekijöiden vähentäminen ja välttäminen
- **erityisesti 27 § väkivallan uhka**
- 29 § yksintyöskentely sekä
- 46 § ensiapu.

Näiden säännösten perusteella tarkastaja arvioi työnantajan varautumista työpaikalla esiintyvään fyysiseen väkivaltaan ja sen uhkaan.

Lisäksi väkivallan uhkaa koskevia säännöksiä on nuorista työntekijöistä annetun lain (998/1993) 9 §:ssä, työterveyshuoltolain (1383/2001) 12 §:ssä ja näiden lakien nojalla annetuissa asetuksissa sekä valtioneuvoston asetuksen terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001) 2 §:ssä.

Työsuojeluviranomaisen ja tarkastajan toimivaltuudet ja velvollisuudet määräytyvät lain työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006, jäljempänä valvontalaki) mukaisesti.

Työpaikka voi olla myös kotirauhan piiriin kuuluva tila, esimerkiksi asiakkaan koti, jossa voi esiintyä ilmeistä väkivallan uhkaa. Työnantajan huolehtimisvelvoite ulottuu myös ko. työolosuhteisiin, mutta on otettava huomioon toimintamahdollisuuksien rajoitukset. Kotirauhan piiriin kuuluvissa tiloissa voidaan tehdä tarkastus, jos on perusteltua syytä epäillä, että tiloissa tehtävästä työstä tai työolosuhteista aiheutuu vaaraa työntekijän

hengelle tai olennaista haittaa tai vaaraa hänen terveydelleen eikä valvontaa voida muutoin toteuttaa riittävästi (valvontalaki 9 §).

Työpaikan kameravalvontaa säätelee laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004, työelämän tietosuojalaki).

### **3. Väkivallan ja sen uhan määrittely ja tunnusmerkit**

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan yleensä fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista työtehtävien hoitamisen aikana. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä.

Työpaikkaväkivaltilanteet voidaan myös luokitella esimerkiksi

- työpaikalle tunkeutumisiksi, jossa tuntematon henkilö tulee työpaikalle ryöstön, seksuaalisen ahdistelun tai muun väkivaltaisen aikeen vuoksi
- työntekijän ja kuluttajan, asiakkaan, potilaan tai oppilaan väliseksi väkivallaksi
- väkivallaksi, jossa tekijä on työtoveri tai kumppani.

Työpaikkaväkivalta voi olla työpaikan sisäistä (esimerkiksi työtoverien tekemää) tai työpaikan ulkopuolelta tulevaa (tekijänä asiakas, potilas tai ulkopuolinen, usein tuntematon henkilö).

Työpaikkaväkivaltaa on mm. lyöminen, potkiminen, läimäyttäminen, iskeminen, ampuminen, työntäminen, pureminen tai nipistely. Väkivaltainen käyttäytyminen on yleensä tahallista, mutta se voi olla tahatontakin esim. potilaan tai hoidettavan henkilön käyttäytymisestä tai terveydentilasta johtuen.

Työnantajan tulee olla selvillä siitä, onko työpaikalla ja sen eri työtehtävissä väkivallan uhkaa ja arvioida, onko väkivallan uhka ilmeinen. Ilmaisulla ”ilmeinen väkivallan uhka” tarkoitetaan tilanteita, joissa työpaikan vaarojen selvittäminen, haitta- ja vaaratekijöiden tunnistaminen ja niiden merkitysten arviointi osoittavat, että kyseisessä työssä väkivallan uhka on keskimääräistä suurempi ja joissa työntekijän todennäköisyys joutua väkivallan kohteeksi on tavanomaista suurempi.

Väkivallan uhka on otettava riittävästi huomioon työpaikalla. Sitä arvioidessa on huomioidava työpaikalla sattuneiden väkivaltilanteiden määrä, eli miten usein työntekijä on joutunut väkivallan kohteeksi tai tullut uhatuksi väkivallalla.

### **4. Väkivallan uhkaa lisäävät työn piirteet**

Työpaikalla tulee huomioida ne työtehtävät ja työn piirteet, jotka lisäävät väkivallan uhkaa. Ilmeistä väkivallan uhkaa voi esiintyä toimialasta riippumatta tietyissä töissä ja työolosuhteissa. Tällaisia ovat erityisesti:

- yksintyöskentely
- työskentely ilta- tai yöaikaan
- työskentely tiloissa, joihin on avoin pääsy
- asiakkaan kotona tehtävä työ
- työpaikan sijainti ja työntöön suorittaminen riskialueilla, mm. alueilla, joilla väkivallan ja rikosprofiilit ovat korkeat



- päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden tai heidän saattajiensa vastaanotto, käsittely yms., esimerkiksi ensiapu- tai ensihoitotilanteessa
- lääkkeiden käsittely
- rahan tai arvokkaan omaisuuden käsittely tai vartiointi
- asiakkaan etuisuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko
- yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.

## 5. Toimialat ja tehtävät, joissa väkivallan uhka on suuri

Väkivaltaa ja sen uhkaa voi esiintyä minkä tahansa toimialan työpaikalla tai työtehtävissä. Väkivallan uhka on ilmeinen työskenneltäessä tietyillä toimialoilla, jos työhön lisäksi liittyy edellä mainittuja piirteitä. Seuraavilla toimialoilla on tilastollisesti keskimääräistä suurempi väkivallan uhka:

### 5.1 Turvallisuustoimialat

Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitotehtävät, maanpuolustus, oikeustoimi ja vankeinhoito: poliisitoimi ja rajojen vartiointi, palo- ja pelastustoimi sekä etsivä-, vartiointi- ja turvallisuuspalvelut. Esimerkkejä näistä työtehtävistä ovat poliisin, vanginvartijan, myymäläkartijan ja myymälävahtimestarin työ, kriminaalihuollon työ, henkilöiden ja omaisuuden vartiointi, julkisen liikenteen turvatoimet (esim. partiointi liikennevälineissä, lipuntarkastus, konduktöörin työ), rahan ja arvotavaroiden kuljetus, pelastustoimessa sairaankuljettaja-palomiehen työ sekä syyttäjät, tuomarit ja asianajajat.

### 5.2 Terveydenhoitoalan potilastyö

Sairaalapalvelut, lääkäripalvelut, muut terveydenhuoltopalvelut ja sairaankuljetuspalvelut, poliklinikat ja muu potilaiden vastaanottotyö, työ osastoilla, sairaankuljetus ja kotihoito.

### 5.3 Sosiaali- ja työvoima-alan asiakastyö

Sosiaalitoimen asiakaspalvelut: asumisen sisältävät sosiaalipalvelut, kehitysvamma-alan palvelutoiminta, päihdehuoltolaitokset, ensi- ja turvakodit, muut laitokset ja asumispalvelut (esim. pakolaiskeskukset, päihdeongelmaisten hoitokodit, ensisuojat, selviämisasemat), kotipalvelut sekä lastensuojelutoiminta ja työvoimahallinnon asiakaspalvelut.

### 5.4 Hotelli- ja ravintola-ala

Anniskeluluvan omaavien anniskelupaikkojen tarjoilijan työ ja vahtimestarin työ sekä hotellisiivoojan työ.

### 5.5 Kuljetusala

Rautatieliikenne (konduktöörit), raitiotie- ja metroliikenne, säännöllinen linja-autoliikenne (ml. suurten asustuskeskusten yöliikenne), taksiliikenne, merenkulun matkustajalaivat, yöjakeluliikenne, arvotavarakuljetukset ja ulkomaanliikenne.

### 5.6 Opetus- ja kasvatustila

Perusopetus ja ammatillisten oppilaitosten opetustyö, erityisopetus sekä päivähoito ja varhaiskasvatus, opetuksen ohjaus ja avustus.

## 5.7 Kaupan ala

Elintarvikkeiden, juomien ja tupakan vähittäiskauppa sekä apteekit ja kotiinkuljetuspalvelut.

## 5.8 Tukipalvelutoiminta

Tukipalveluiden tuottaminen asiakkaan tiloissa (esim. kiinteistönhoito, siivouspalvelut, maatalouslomitukset).

# 6. Mitä tarkastetaan

Työnantajan tulee arvioida väkivallan uhkaa ja toteuttaa ilmeisen väkivallan torjumiseksi tarvittavat toimet.

Työsuojelutarkastuksella tulee arvioida väkivallan uhkaa turvallisuuden hallinnan lähtökohdasta. Turvallisuuden hallinnan arviointi perustetaan seuraavalle kolmelle asialle:

1. työnantajan tekemä vaarojen selvittäminen, tunnistaminen ja niiden merkityksen arviointi
2. toteutetut toimenpiteet
3. toiminnan tarkkailu ja seuranta.

Ensisijaisesti arvioidaan työnantajan tekemää vaarojen selvittämistä, tunnistamista ja niiden merkitysten arviointia, eli kuinka ne vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen, sekä arvioinnin johdosta tehtyjä toimenpiteitä työpaikalla. Työnantajan tulee olla selvillä siitä, onko tarkasteltavassa työpisteessä ja sen työtehtävissä sellaisia toimintoja ja työn piirteitä, jotka lisäävät fyysisen väkivallan uhkaa, ja onko uhka ilmeinen. Tarkastaja arvioi työnantajan tekemän työn vaarojen selvittämisen ja arvioinnin järjestelmällisyyttä ja kattavuutta sekä ajantasaisuutta.

Jos uhka on ilmeinen ja se liittyy työpaikkaan ja sen tehtäviin, tulee tarkastuksella selvittää toteutetut toimet, menettelytavat ja menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden varalta, menettelytapojen perehdytys sekä se, miten työnantaja seuraa väkivallan uhan ilmenemistä. Menettelytapojen toimivuutta selvitetään tarkastuksella myös silloin, jos työpaikalla on tullut aiemmin ilmi väkivaltatilanteita.

Jos väkivallan uhkatekijöitä ei voida poistaa, arvioidaan niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Tarkastuksella selvitetään, miten työpaikalla tarkkaillaan ja seurataan väkivaltatilanteiden tai väkivallan uhan ilmenemistä.

Työnantajan laatimissa väkivalta- ja uhkatilanteiden menettelytapaohjeissa tulee ennakoida uhkaavien tilanteiden hallintaa ja toimintatapoja, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarkastaja arvioi, onko työntekijät perehdytetty ohjeisiin, noudatetaanko ohjeita sekä onko työpaikalla toteutettu asianmukaiset tekniset ja rakenteelliset toimenpiteet.

Tarkastaja arvioi työpaikalla tehtyjä toimenpiteitä ja käytäntöjä sekä niiden riittävyyttä suhteessa työpaikan vaaroihin. Tarkastajan on arvioitava, onko työpaikalla väkivallan uhan suhteen saavutettu työturvallisuuslain edellyttämä taso ja ovatko työpaikan olot riittävän turvalliset. Työpaikalla todetut väkivallan uhkatilanteet tulisi olla huomioitu ja poistettu mahdollisuuksien mukaan ennakolta.

Ilmeisissä väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentelyssä selvitetään avunsaantimahdollisuudet ja työpaikalle järjestetty hälytysjärjestelmä. Tarkastajan on arvioitava, onko työntekijällä todellinen mahdollisuus saada tarvittaessa apua ja onko avunsaanti nopeaa

sekä ovatko turvajärjestelmät toimivat ja kuinka säännöllisesti niiden toimintavarmuus tarkistetaan.

Tarkastuksella selvitetään myös, onko työnantaja hyödyntänyt työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa ja sisältyvätkö menettelytapaohjeisiin ohjeet toimenpiteistä, joihin väkivaltilanteen tai -tapaturman sattuessa on ensiavun saamiseksi ryhdyttävä (mukaan lukien jälkihoito).

Tarkastuksella tulee arvioida, miten työntekijöiden (myös määräaikaisten ja osa-aikaisten) perehdytys ja työnopastus on järjestetty.

Tarkastuksella tulee lisäksi selvittää ja arvioida muut turvallisuusjärjestelmät ja niiden riittävyys ja toimivuus, työtilat, pakotiet, ensiapuvalmius sekä uhkatilanteiden seuraaminen ja tarkkailu.

Työhön liittyvän ilmeisen väkivallan uhan estämiseksi työpaikalla voi olla kameravalvontaa. Tarkastuksella varmistetaan, että kameroita ei ole asennettuna mm. henkilöstötiloihin tai kohdistettuna sellaisiin paikkoihin, että niiden sijaintia ei voi perustella työn turvallisuuden varmistamisella. Työntekijöiden tulee olla tietoisia työpaikalla käytettävästä kameravalvonnasta.

Tarkastuksella tulee varmistaa, että työnantaja on tietoinen siitä, että ilmoitukset vakavasta (kuolema tai vaikealaatuinen vamma) väkivaltatapaturmasta on poliisiin lisäksi tehtävä myös työsuojeluviranomaiselle. Tarkempi luettelo vaikealaatuisista vammoista löytyy mm. Työsuojeluvalvonnan ohjeista 1/2014 ”Vakavien työtapaturmien tutkinta”.

## 7. Velvoitteet työnantajalle

Tarkastaja arvioi turvallisuuden hallinnan tilaa työpaikalla. Tarkastaja valvoo työnantajan toimintaa ja arvioi sitä, ovatko työnantajan tekemät toimenpiteet riittävät. Työsuojelutarkastuksella annetaan tarvittaessa toimintaohjeita, kehotuksia tai väliaikaisia käyttökieltoja tilanteen mukaan.

Velvoitteita annettaessa otetaan huomioon ilmeinen väkivallan uhka. Toimintaohjetta ja/tai kehotusta annettaessa arvioidaan väkivaltilanteiden esiintymistiheyttä ja vakavuutta. Jos työssä on ilmennyt useita uhkaavia tilanteita vuodessa, on väkivallan uhka ilmeinen. Kun tarkastettava työpaikka on toimialalla, jolla väkivallan uhka on suuri, ja kun työn piirteet lisäävät sitä, on myös kyseessä ilmeinen väkivallan uhka.

**Toimintaohje** tulee kysymykseen, jos lainvastainen olotila arvioidaan vähäiseksi, esimerkiksi jos vaarojen selvittämisessä, tunnistamisessa ja arvioinnissa on vähäisiä puutteita.

**Kehotus** voi tulla kysymykseen esimerkiksi, jos työpaikalla ei ole selvitetty väkivallan uhan vaaraa tai jos tarkastaja havaitsee jonkin muun puutteen, jonka merkitys työntekijän turvallisuudelle on vähäistä suurempi. Kehotus annetaan myös, jos ilmeiseen väkivallan uhkaan ei ole varauduttu.

Ilmeisten väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle tehtävien menettelytapaohjeiden puuttuminen tai työntekijöiden puutteellinen perehdyttäminen voivat myös olla kehotuksen aiheena. Myös asianmukaisten turvallisuusjärjestelyiden tai -laitteiden sekä avunhätlytysmahdollisuuden puuttuminen johtaa kehotuksen antamiseen.

Velvoitteiden noudattamatta jättäminen voi johtaa **työsuojeluviranomaisen päätösmenettelyyn**.

Tarkastaja voi antaa **väliaikaisen käyttökiellon**, jos hengen tai terveyden menettämisen vaara on välitön, eikä työnantaja ei ole poistanut tai vähentänyt vaaraa. Väliaikainen käyttökielto voidaan joutua antamaan esim. kiellettyä yksintyöskentelyä väkivaltaisen asiakkaan kotona sosiaali- ja terveyspalveluita annettaessa. Tarkastajan on saatettava asia viivytystä työsuojeluviranomaisen käsiteltäväksi, joka voi määrätä käyttökiellon tehosteeksi uhkasakon.

Toimintaohjeiden ja kehotusten velvoitteiden sisältö ja lainkohdat, joihin veloitteet perustuvat, tulee yksilöidä huolellisesti tarkastuskertomuksessa. Veloitteen sisältönä voivat olla vain sellaiset työnantajalle asetetut vaatimukset, jotka ilmenevät laista tai asetuksista. Yksityiskohtaisia veloitteita, esimerkiksi vaarojen selvittämisen ja arvioinnin menettelytavoista tai teknisistä ratkaisuista tai muista yksityiskohdista, ei pidä sisällyttää vaatimuksiin, jos niitä ei ole säännöksissä yksilöity.

Annettujen toimintaohjeiden, kehotusten tai väliaikaisten käyttökieltojen noudattamista valvotaan yleisen valvontaohjeen mukaisesti.

## 8. Yhteistyö- ja asiantuntijatoiminta

Tarkastaja voi selvittää, onko työnantaja hyödyntänyt työterveyshuollon asiantuntemusta valvontakohteessa. Työterveyshuollon toimintaa voidaan tarkastella työterveyshuollon toimintasuunnitelman ja työpaikkaselvityksen avulla. Työterveyshuoltolain 12 §:n mukaan työpaikkaselvityksessä tulee ottaa huomioon työpaikalla esiintyvä väkivallan uhka. Lakisääteisissä terveystarkastuksissa tietyissä työtehtävissä tulee huomioida erityinen väkivallan uhka.

Poliisi on tärkeä yhteistyötaho silloin, kun tutkitaan vakavia työpaikalla sattuneita väkivalta- ja tapaturmia ja -tapauksia.

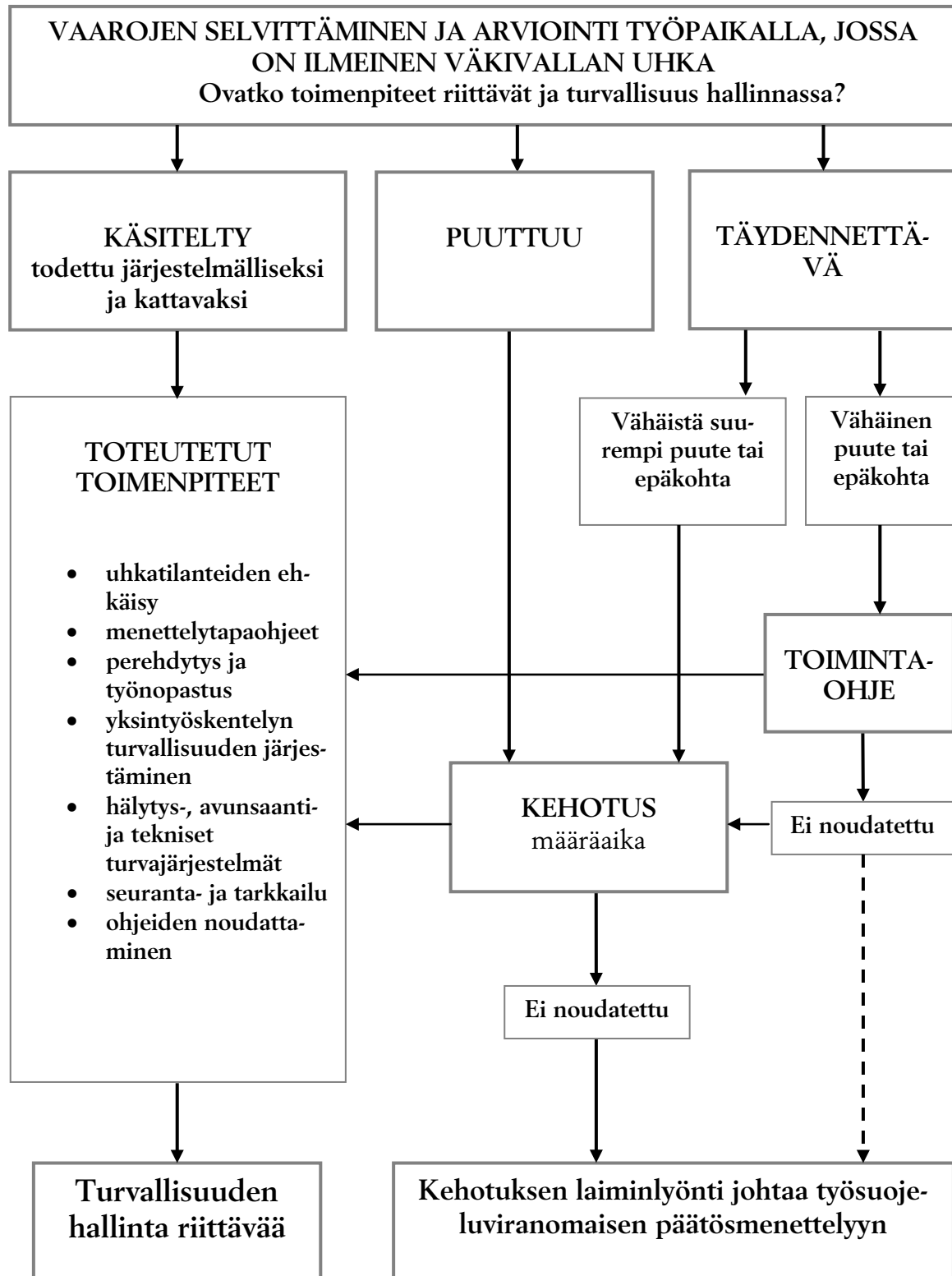
Työsuojeluviranomaisten yhteistyötahoina voivat olla aluehallintovirastojen alkoholitar- kastajat, opetus- ja kulttuuritoimesta tai sosiaali- ja terveysasioista vastaavat viran- omaiset.

## 9. Voimassaolo

Tämä ohje on voimassa 31.12.2019 asti.

LIITE Turvallisuuden hallinnan arviointi tarkastuksella

Liite Turvallisuuden hallinnan arviointi väkivallan uhkaan liittyvässä tarkastuksessa



Vakava työtapaturma tai laiminlyönti voi johtaa myös ilmoitukseen poliisille



