

MERIKARVIAN KUNTA

VÄKIVALLAN UHAN MENETTELYTAPAOHJE

YT-ryhmä 27.8.2019
kunnanhallitus 2.9.2019 / 278 §



1. JOHDANTO

Asiakasväkivallan uhan hallinnan ohjeistus annetaan työntekijöille, työyhteisöille ja työnantajalle ohjeeksi, jota voidaan käyttää työssä mahdollisesti ilmenevien ongelmien hoitamisessa.

Ohjeistuksen mukaiset toimintamallit ennaltaehkäisevät ongelmien syntyä. Hyvien käytäntöjen toteuttaminen työyhteisöissä edellyttää, että kaikki työyhteisön jäsenet paneutuvat tähän asiakirjaan. Vastuu työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämisestä on työnantajalla ja työntekijöillä.

Tässä ohjeessa käsitellään vain asiakkaiden taholta tulevaa väkivaltaa. Henkilökunnan väliseen epäasialliseen käyttäytymiseen ja häirintään löytyy oma ohje "Merikarvian kunnan häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli".

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan henkilökuntaan kohdistamaa sanallista nimittelyä, arvostelua, uhkailua sekä fyysistä väkivaltaa kuten tönimistä, liikkumisen estämistä, lyömistä ja päälle karkaamista.

Väkivalta- ja uhkatilanteita ovat muun muassa tavaroiden heitteleminen ja paikkojen rikkominen, solvaaminen, huutaminen, töniminen, raapiminen, potkiminen sekä vakavimpina kiinnikäyminen ja aseella uhkaaminen. Sanalliset väkivallanuhkatilanteet voivat tapahtua paikan päällä, puhelimitse tai erilaisina kirjallisina viesteinä.

Työ ja työpaikka eivät saa vaarantaa työntekijän fyysistä ja henkistä terveyttä. Työssä johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Tällaista työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jossa kiinnitetään huomiota ennalta uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteiden vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Turvallisuusjärjestelyiden- ja -laitteiden toimivuus on tarkistettava säännöllisesti. Ohjeet on laadittava siten, että ne ymmärretään tarkoitetulla tavalla. Toimintatapojen, esimerkiksi rahojen käsittelyssä tai ovien sulkemisessa noudatettavien käytäntöjen, on oltava turvallisia.

Tämä Merikarvian kunnan ohje on yleistasonen työpaikoilla noudatettavaksi ja se tulee olla henkilöstön saatavilla työpaikoilla. Mikäli riskialttiissa työpaikassa on tarpeellista laatia yksityiskohtaisempi ohje väkivaltatilanteiden hallitsemiseksi, tämä ohje toimii pohjana.

2. Asiakasväkivallan uhka

Työ- ja asiakasväkivallan riskitoimialoja ovat erityisesti eri toimistojen asiakaspalvelupisteet. Väkivallan riski on myös työssä, jossa käsitellään rahaa tai vartioidaan arvotavaraa. Riski kasvaa, jos työskennellään yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni.

Riskiä lisää edelleen työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä se, että työssä joutuu kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. Työväkivallan uhka liittyy myös varkaus- ja näpistystilanteisiin, rahojen sieppaukseen ja ryöstön yritykseen.

Työtehtävät ja työympäristö tulee suunnitella siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet havaitaan ennakolta sekä ehkäistään näiden tilanteiden syntyminen. Työtilojen järjestelyillä tulee edesauttaa uhkatilanteiden laukeamista. Väkivallalla uhkaajan pitää päästä peräytymään ja väkivaltaisen uhkan kohteeksi joutuvan pakenemaan.

Työväkivaltatilanteet ovat usein traumaattisia niiden kohteeksi joutuneille, vaikka fyysiset seuraukset eivät olisikaan vakavia. Tämän vuoksi uhreille on järjestettävä mahdollisuus tapahtumasta puhumiseen ja jälkihoitoon.

3. TOIMINTAMALLI

3.1 Työtilat; suunnittelu, toteutus, järjestys ja siisteys

Tilanteiden ennakointi alkaa työtilojen suunnittelusta. Suunnittelussa on väkivaltariskien kannalta otettava huomioon erityisesti huoneen muoto, sisäänkäyntijärjestelyt, palvelutiskien ja muun kalustuksen sijoitus sekä asiakkaiden opastuksen ja vastaanoton järjestäminen. Rahan käsittely tulee järjestää asiakkaan ulottumattomiin. Työtiloissa ei tulisi olla paikkoja, jonne työntekijä voi jäädä loukkuun. Riskityötiloissa tulisi järjestää pako- tai perääntymismahdollisuus. Riittävällä valaistuksella lisätään myös turvallisuutta. Yleisellä järjestyksellä ja siisteydellä lisätään viihtyisyyttä, näillä on vaikutusta asiakkaan tunteisiin.

3.2 Työn ja työtapojen suunnittelu ja ohjeistus

Tärkeä tekijä työkokonaisuuksien suunnittelussa väkivaltariskien kannalta on henkilöstön määrä työskentelypaikoissa. Yksintyöskentelylle on hyvä luoda selkeät pelisäännöt. Yksintyöskentelyä on syytä välttää/rajoittaa työssä, jossa on ilmeinen väkivallan uhka. Riskit on tarpeen minimoida erilaisin teknisin keinoin ja menettelytavoin. Hälytysjärjestelmän nopeus avun saamiseksi tulee olla selkeä ja toimintavarma. Hälytysjärjestelmiä on kokeiltava, harjoiteltava ja huollettava säännöllisesti. Työmenetelmien suunnittelussa on keskeistä erilaisten turvallisuusrutiinien luominen, ylläpitäminen ja toisaalta harkittu muuttaminen ja salassapito.

Työ ja työympäristö vaativat jatkuvaa seuranta ja väkivallanuhan hallinta on jatkuvaa toimintaa.

3.3 Koulutus

Henkilöstöä on syytä kouluttaa ennaltaehkäisemään ja kohtaamaan väkivaltatilanne. Tärkeintä on antaa työntekijöille ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta. Koulutuksen tulisi tukea ammatillisia perusvalmiuksia vaikean asiakkaan kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa. Tapausten yhteinen käsittely auttaa ennakoimaan ja estämään mahdollisia tulevia tilanteita.

Pääsääntöisesti turvallinen toiminta perustuu yhteisesti sovittuihin ja noudatettuihin toimintatapoihin. Tärkeintä on antaa työntekijöille ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta.

4. SEURANTA

Työpaikoilla käytetään Merikarvian kunnan, *läheltä piti tilanne* -lomaketta seurantamenettelynä väkivallan uhkatilanteita ja sattuneita väkivaltatilanteita varten. Seurannalla saadaan tietoa sattuneista tapauksista, niiden luonteesta, vakavuudesta ja toistuvuudesta. Työntekijän tulee tehdä selvitys työnantajalle. Seurannan avulla turvatoimia voidaan kohdentaa, kehittää ja lisätä tarvittaessa. Lähin seuranta tapahtuu työyhteisössä ja esimiesten taholta. Tilanteista raportoidaan myös työsuojelulle ja YT-ryhmälle.

5. TAPAUSTEN JÄLKIHOITO - SELVIITYMISTUKI

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai uhkaava tilanne on aina vakava asia. Fyysisten vammojen lisäksi työntekijät kärsivät usein psyykkisistä reaktioista, jotka eivät ilmene heti tapausten jälkeen.

Jälkihoidon tarkoituksena on vähentää ja pehmentää väkivaltatilanteiden henkilökunnalle aiheuttamia vaikutuksia. Jälkihoidolla halutaan auttaa henkilökunta normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin niin pian kuin mahdollista.

Jälkipuinnilla tarkoitetaan asian käsittelyä esimiehen, työtoverin tai työyhteisön kanssa ja jälkihoidolla asian käsittelyä koulutetun ammattihenkilön kanssa. Jälkihoito on suositeltavaa aloittaa 1-3 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Luontevin työväkivallan uhrin hoitaja on työterveyshuolto.

Avun on oltava aktiivista, sitä ei saa jättää uhrin omatoimisuuden varaan. Merikarvian kunnan henkilökuntaan kohdistuneesta väkivallasta tai uhkaavasta tilanteesta voidaan tapauskohtaisesti tehdä rikosilmoitus.