



LAPPAJÄRVI

LAPPAJÄRVEN KUNTA

Työpaikkaväkivallan uhkan ja väkivaltatilanteiden ehkäisyn menettelytapaohje

Kunnanvaltuuston hyväksymä XX.XX.2023 §

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Työpaikkaväkivallan tunnistaminen	3
2.1 Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja	3
2.2 Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä	4
3 Ohjeet väkivallan ja väkivallan uhkan ehkäisyyn	5
3.1 Ohjeet työnantajalle	5
3.2 Ohjeet työntekijälle	5
3.3 Työterveyshuollon velvollisuudet	6
4 Toimenpiteet työpaikkaväkivallan uhkan ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi	6
4.1 Riskien arviointi	6
4.2 Ohjeistus ja perehdytys	7
5 Toimintaohjeet	7
6 Jälkihoito	9
7 Ilmoituksen tekeminen	10

1 Johdanto

Lappajärven kunta on laatinut tämän Työpaikkaväkivallan uhkan ja väkivaltilanteiden ehkäisyn menettelytapaohjeen työturvallisuuslain (738/2002) asettamien velvoitteiden mukaisesti. Työturvallisuuslain 27 §:n mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Tämä menettelytapaohje koskee niin työnantajaa kuin työntekijöitäkin. Työntekijällä tarkoitetaan Lappajärven kunnan palveluksessa olevia viranhaltijoita ja työntekijöitä, joista jatkossa käytetään yhteisnimitystä Työntekijä.

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa, jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin (Euroopan komission määritelmä työpaikkaväkivallasta).

Tässä menettelytapaohjeessa työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä

- työntekijöitä, heidän läheisiään tai muita asiakkaita kohtaan
- työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona.

2 Työpaikkaväkivallan tunnistaminen

2.1 Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan joutumista fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi työssä. Se voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten tönimisenä, kiinnipitämisinä, lyömisenä, potkimisena tai ääritapauksessa aseiden käyttönä.

Työntekijöitä voidaan uhata tai pahoinpidellä työssä siten, että heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä vaarantuu. Väkivalta ja sen uhka vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin, ja aiheuttavat haitallista työkuormitusta, vaikka työpaikalla ei olisikaan sattunut väkivaltilanteita.

Työpaikkaväkivallalla ei tarkoiteta työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, kuten häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua.

Väkivaltainen käyttäytyminen on yleensä tahallista, mutta se voi olla tahatontakin esimerkiksi asiakkaan terveydentilasta johtuen.

Työpaikkaväkivaltaa voi olla

1. työpaikalle tunkeutuminen, jossa ulkopuolinen henkilö tulee työpaikalle ryöstön tai muun väkivaltaisen aikeen vuoksi
2. väkivalta työntekijän ja esimerkiksi asiakkaan, potilaan tai oppilaan välillä
3. väkivalta, jossa tekijä on työtoveri.

Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja ovat:

- Uhkaava käytös
 - elein ja sanoin
 - huutaminen ja metelöiminen
 - kiroilu
 - tavaroiden heittäminen
 - omaisuuden rikkominen

- Häiriköinti sähköisten viestimien kautta
 - uhkailevat, vihjailevat soitot
 - tekstiviestit, sähköpostit
 - loukkaava tai uhkaava käytös sosiaalisessa mediassa

- Ahdistelu ja pelottelu
 - kotirauhan häirintä
 - vainoaminen
 - liian lähelle pyrkiminen
 - henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu
 - seksuaalinen lähentely ja ahdistelu
 - aseella uhkailu
 - läheisten uhkailu
 - julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen
 - oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu

- Fyysinen väkivalta
 - kiinni pitäminen
 - huitominen, lyöminen ja potkiminen
 - sylkeminen, pureminen ja raapiminen
 - aseiden käyttö.

2.2 Väkivaltaista käyttäytymistä laukaasevia tekijöitä

Väkivallan kohteeksi valikoituminen on usein monen tekijän summa eikä yksittäistä tekijää voida nimetä. Väkivaltaisen käyttäytymisen voi laukaista esimerkiksi jokin seuraavista:

- Erimielisyys palvelusta tai hoidosta - oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös
- Väärinymmärrys - kielitaidon puutteet, ammattikielen käyttäminen, kulttuurierot, kiire
- Oikeutettu suuttumus - huono palvelu, työkeä kohtelu
- Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti
- Ankeat tilat - kuumuus, meluisuus, ei omaa rauhallista tilaa, oheispalvelut puutteelliset
- Traumaattinen tilanne - oma tai läheisen sairastuminen, onnettomuus - läheisen kuolema
- Somaattiset sairaudet - korkea kuume, voimakas kipu, verensokerin vaihtelut, hengitysvaikeudet, keskushermostosairaudet, sekavuustilat

- Psykkiset sairaudet - psykoottistasoiset sairaudet, masennus, persoonallisuushäiriöt
- Oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet - dementia
- Päihtymys, huumaavien aineiden tai hormonien käyttö, sekakäyttö
- Ennakoasenne - aiempi huono kokemus samasta paikasta
- Yleistynyt ennakoasenne, sijaiskärsijyys - muualla kohdeltu huonosti
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaisia tai vastaavia ammattihenkilöitä kohtaan
- Oikeudeton etuuden hankinta - varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset.

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy lievemmästä vakavaan. Asioista voidaan olla erimieltä ja tilanteen laukeavat keskustelemalla. Ellei yhteisymmärrykseen päästä, käyttäytyminen voi muuttua sanalliseksi uhkailuksi. Tässä vaiheessa normaali sanallinen keskustelu on jo melko mahdotonta. Fyysisen uhan vaiheessa henkilö jo konkreettisesti pyrkii lähelle ja saattaa tönä ja huitoa. Fyysisen kontaktin vaiheessa henkilö hyökkää uhattavan päälle todellisena tarkoituksena vahingoittaa tätä.

3 Ohjeet väkivallan ja väkivallan uhan ehkäisyyn

3.1 Ohjeet työnantajalle

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on vastuussa työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantaja huolehtii työn terveys- ja turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä ja turvallisuuden kehittamisestä työpaikalla. Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet järjestetään siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Tällöin työpaikalla on oltava muun muassa väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Turvallisuus- ja hälytyslaitteiden toimivuus tarkistetaan määräajoin.

Työnantaja huolehtii, että henkilökunnalle on laadittu väkivaltatilanteiden uhan ja väkivaltatilanteiden ehkäisyn menettelytapaohje, ohjeistaa ja perehdyttää väkivaltatilanteiden varalta, suorittaa riskikartoituksen säännöllisesti kaikissa toimipaikoissa sekä tekee tarvittavat toimenpiteet turvallisuuden varmistamiseksi.

3.2 Ohjeet työntekijälle

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää. Työntekijän on työssään noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja varovaisuutta noudattaen sekä ilmoitettava työnantajalle tai työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista. Lain mukaan työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi otettava huomioon myös muiden turvallisuus.

Työntekijän tulee osallistua mahdollisuuksien mukaan työnantajan järjestämään koulutukseen ja perehtyä annettuihin ohjeisiin. Mikäli annetut ohjeet eivät toimi käytännössä, tulee siitä kertoa työnantajalle.

Jos työntekijä huomaa puutteita turvallisuusjärjestelyissä ja avun saannissa, tulee siitä ilmoittaa työnantajalle.

Sattuneista väkivalta- ja uhkatilanteista tulee tehdä ilmoitus työnantajalle. Näin työnantaja saa tietoa siitä, kuinka usein ja millaisia väkivaltatilanteita työpaikalla tapahtuu. Tiedon perusteella työnantaja voi suunnitella, miten jatkossa ehkäistään vastaavat tapaukset ennalta. Tiedon perusteella työnantaja myös arvioi, onko tarpeen lisätä tai kohdentaa turvatoimia.

3.3 Työterveyshuollon velvollisuudet

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan järjestettäväksi säädettyyn työterveyshuoltoon kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi toistuvien työpaikkakäynnein ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen. Tällöin on otettava huomioon muun muassa tapaturma- ja väkivaltavaara. Työterveyshuollon tehtävänä on lisäksi toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta.

4 Toimenpiteet työpaikkaväkivallan uhan ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi

4.1 Riskien arviointi

Lappajärven kunnalla on käytössä Turva Arvi, jolla arvioidaan riskit. Riskikartoitus tehdään säännöllisin väliajoin työpaikkakohtaisesti. Riskien kartoituksessa selvitetään, liittyykö työtehtäviin, työympäristöön ja työn järjestelyihin väkivaltavaaroja. Tunnistettuja väkivallan uhkatilanteita on estettävä mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Niissä tilanteissa, missä tunnistettuja uhkatekijöitä ei voida poistaa, niiden merkitys työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle arvioidaan. Riskikartoituksessa selvitetään myös mahdollisten turvallisuusväli- ja hälytysjärjestelmien tarve ja niiden toimivuus. Arviointi tehdään niin, että työnantaja voi päättää, mitä toimia on tarpeen tehdä ja missä aikataulussa.

Riskien kartoituksessa arvioidaan, onko työtehtävissä työn luonteen vuoksi lisääntyneitä väkivallan uhkia. Työn vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa otetaan huomioon muun muassa tapaturma ja terveyden menettämisen vaara, sattuneet tapaturmat ja vaaratilanteet sekä työntekijän henkilökohtaiset edellytykset työhön.

Riskikartoitus tehdään työpaikkakohtaisesti, jotta oikein kohdennettuja ja vaikuttavia toimenpiteitä voidaan suunnitella ja toteuttaa. Kartoitukseen osallistuu työterveyshuolto, työsuojelutoimikunta, toimialajohtaja, esihenkilö sekä työkohteen edustajat, jotka parhaiten tuntevat työpaikan työtehtävät, rutiinit ja olosuhteet.

Riskikartoituksessa huomioidaan mm.:

1. Työympäristö

- rakenteelliset ratkaisut ja suojaukset, kuten kulku- ja poistumistiet, kalusteiden sijoittelu, tilojen lukitukset, irralliset esineet
- tekniset ratkaisut, kuten hälytys- ja kulunvalvontajärjestelmät, lisäavun hälyttämisyjärjestelmät ja -laitteet, kameravalvonta sekä järjestelmien huolto ja säännöllinen testaus
- työntekijöiden työasut ja jalkineet.

2. Töiden järjestelyt

- asiakkaiden opastus ja vastaanoton järjestelyt
- yksintyöskentelyn turvallisuus
- nuoret työntekijät/ työkokemuksen vähäisyys.

3. Toiminta- ja turvallisuusohjeet

- ohjeet vaara- ja uhkatilanteiden varalle; ennaltaehkäisy ja tilanteissa toimiminen.
- hälytys- ja kulunvalvontajärjestelmien tunteminen
- turvallisuusasioiden säännöllinen käsittely ja turvallisuuskoulutus
- tapaturma- ja vaaratilanteista ilmoittaminen.

Selvitys ja arviointi pyritään pitämään ajan tasalla. Viimeistään olosuhteiden oleellisesti muuttuessa tehdään riskikartoitus uudelleen.

Työterveyshuolto arvioi, liittyykö työhön erityistä sairastumisen vaaraa väkivallan uhan vuoksi. Työnantaja huolehtii, että työntekijät, jotka tekevät erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavaa työtä, käyvät alkutarkastuksessa ja määräaikaistarkastuksissa työterveyshuollon määrittelemien välein.

Uudisrakentamisen ja vanhojen kohteiden saneerausten yhteydessä osana kohteen hankesuunnitelmaa laaditaan riskien arvioinnin perusteella erillinen turvallisuus selvitys, jossa on kuvattu kohteen turvallisuusriskit ja keinot niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.

4.2 Ohjeistus ja perehdytys

Tämä Työpaikkaväkivallan uhan ja väkivaltatilanteiden ehkäisyn menettelytapaohje on laadittu yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa. Menettelytapaohje on saatavissa jokaisessa kunnan työpisteessä, ja se on esitetty työntekijöille henkilöstöpalavereissa. Menettelytapaohje esitellään myös uusille työntekijöille.

Työpisteissä ja erityisesti niissä työpisteissä, joissa esiintyy väkivallan uhkaa, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan uhkaavien tilanteiden varalle. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijät osaavat käyttää turvallisuusvälineitä ja hälytysjärjestelmiä ja että he tuntevat työpaikan poistumisreitit.

Koko henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa turvallisuuskoulutusta, jonka tarkoituksena on parantaa työntekijöiden valmiuksia selviytyä uhkaavista tilanteista.

5 Toimintaohjeet

Yksintyöskentely

Yksintyöskentelyyn liittyvät mahdolliset erityiset riskit huomioidaan riskien arvioinnissa ja esille tulleet haittatekijät pyritään minimoimaan ennalta. Yksintyöskentelyn perehdyttämiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota ja yksintyöskentelevällä on työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esihenkilöön ja hälyttää lisäapua. Tähän tarkoitukseen työntekijällä tulee olla puhelin mukanaan esim. työasun taskussa ja niin, että sen saa tarvittaessa helposti esiin. Jos työntekijä tekee yksin käyntejä asiakkaan luokse tai tapaa asiakkaita yksin toimipisteessään, on hänen esihenkilönsä tai työkaverinsa oltava selvillä käyntiaikatauluista ja -paikoista. Säännöllisestä yhteydenpidosta voidaan sopia ennalta.

Mikäli on ennalta tiedossa, että asiakas tai hänen omaisensa on aiemmin käyttäytynyt uhkaavasti tai väkivaltaisesti, kotikäynnille otetaan aina toinen työntekijä mukaan ja tilannekohtaisesti arvioidaan, tarvitaanko viranomaisapua tai voidaanko käyntiä ylipäätään suorittaa turvallisesti. Jos kotikäynnillä ollaan yksin ja asiakas tai paikalla oleva muu henkilö kiihtyy tai alkaa käyttäytyä epäasiallisesti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti. Tilanteesta ilmoitetaan esihenkilölle ja tarvittaessa poliisille. Mikäli asiakas kääntää

työntekijää poistumaan, näin myös tehdään. Myös työntekijän omalla toimipisteellä tapahtuviin asiakastapaamisiin voidaan ottaa etukäteisharkinnan mukaan toinen työntekijä tai sopia järjestelmästä, jolla saa hälytettyä apua paikalle.

Mikäli asiakas on sopinut tapaamisesta puhelimitse työntekijän kanssa ja käyttäytynyt vihamielisesti tai uhkaavasti puhelimesta, työkaverin kanssa voi sopia, että hän piipahtaa tai soittaa kesken tapaamisen, jos ei ole mahdollista tavata asiakasta useamman työntekijän kanssa. Sama koskee myös muita viestintäkanavia kautta tullessiin viesteihin (sähköposti, Wilma). Asiakkaita on hyvä tavata tiloissa, joissa on kaksi ulospääsyä.

Puhelinnumerot

Työpaikan omat sisäiset puhelinnumerot, esimerkiksi päivystäjän, esihenkilön tai työkavereiden numerot, sekä yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään helposti saatavilla omissa työpisteissä tai työasun taskussa.

Turvaväli

Riittävän etäisyyden säilyttäminen asiakkaaseen mahdollistaa hänen toimintansa havainnoimisen ja antaa aikaa reagoida hänen toimintaansa. Jos riittävän välimatkan pitäminen ei ole käytännössä mahdollista, aggressiivisen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välissä on hyvä olla niin sanottuja luonnollisia esteitä (palvelutiski, huonekaluja, ovi tms.). Työhuoneissa ei säilytetä avohyllyillä tai asiakkaan ulottuvilla mitään esineistöä, työvälineitä tai aineita, joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää. Työtilassa ei myöskään pidetä esillä mitään sellaisia tavaroita, lomakkeita, aineita tai rahaa, jotka saattaisivat houkuttaa asiakasta. Myös työpaikan avaimet tulee säilyttää asiakkaan katseilta suojaan.

Työasu

Työasuun on hyvä kiinnittää huomiota, etenkin kenkiin. Kaulanauhojen on oltava turvallisia eli niissä on oltava niin sanottu repäisy lukko. Työasun taskussa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää (esimerkiksi saksia, instrumentteja, työkaluja).

Uuden asiakkaan tapaaminen

Uusi asiakas pyritään tapaamaan mahdollisuuksien mukaan ensimmäisen kerran mieluiten tilassa, jossa on läsnä muitakin työntekijöitä, esim. mennään asiakasta vastaan eteisaulaan, jolloin on mahdollista havainnoida, jos asiakas on kiihtynyt tai päihtynyt. Jos asiakas on kiihtynyt, häneen pidetään etäisyyttä niin paljon kuin mahdollista.

Asiakasvastaanotot ovat pääsääntöisesti virka-aikana, jolloin työpaikalla on muitakin työntekijöitä. Mikäli asiakas tavataan muuna aikana, tulisi esimerkiksi puhelimitse olla häneen yhteydessä ennen vastaanottoa, jolloin mahdollisesta uhasta voidaan saada tieto.

Uhkaava tilanne

Ensisijaisesti tulee säilyttää oma mielenmaltti ja olla asiallinen. Tavoitteena on saada kiihtynyt henkilö rauhoittumaan. On tärkeää ymmärtää, että kiihtyneen henkilön tunnetila on todellinen, vaikka sen syy saattaa vaikuttaa merkityksettömältä. Kiihtyneen henkilön suuttumusta ei pidä vähätellä, usein pelkkä kuuntelu jo auttaa. On tärkeää antaa henkilölle hieman aikaa purkaa pahinta tunnekuohuaan, jonka jälkeen asiaa voidaan yleensä käsitellä yhdessä. Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Puheessa kannattaa suosia yksinkertaisia ja selkeitä lauseita sekä kysyä yhtä asiaa kerrallaan. Uhkaavaa henkilöä ei tule koskea eikä hänelle tule kääntää selkää.

Toisinaan pahoittelu ja ystävällisyys eivät auta vaan on tarpeen toimia jämäkästi ja määrätietoisesti. Uhkaavalle henkilölle voi sanoa hänen epäasiallisesta käytöksestään ja pyytää rauhoittumaan. Käskyttäminen

viestii työntekijän varmuudesta ja tilanteen herruudesta, joka saattaa saada uhkaajan epäröimään ja lieventämän käytöstään. Ensisijainen keino on yrittää puhumalla rauhoittaa uhkaaja.

Väkivaltatilanne

Tilanteen muodostuessa väkivaltaiseksi tulee hälyttää apua joko talon sisältä tai ulkopuolelta. Uhkaajan lähestyminen pitää pyrkiä estämään tai paeta sinne, missä on muita ihmisiä. Uhkaavan tilanteen kohteena olevaa työntekijää tulee auttaa menemällä tilanteeseen avuksi tai hälyttämällä lisäapua paikalle.

Aseellisessa ryöstössä tulee totella ryöstäjän käskyjä rauhallisesti. Ryöstäjän tuntomerkit tulisi painaa mieleen. Apua hälytetään heti, kun se voidaan tehdä ketään vaarantamatta.

6 Jälkihoito

Välitön apu

Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei koskaan saa jättää yksin. Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon tai kutsumalla ambulanssi. Mikäli fyysisiä vammoja ei ole, uhrille annetaan aikaa rauhoittua ja toipua kokemastaan. Työtehtävät on voitava keskeyttää ja uhrille on annettava mahdollisuus käydä tapahtunutta läpi muiden läsnä olleiden tai esihenkilön kanssa. Tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan poliisille. Esihenkilö tai joku työntekijöistä on uhrin tukena, kun poliisi puhuttaa uhria.

Jälkihoito

Järkyttävän kokemuksen kohdannutta ei saa päästää yksin kotiin. Tarvittaessa esihenkilö tai työkaveri varmistaa, että kotimatkatjärjestelyt ovat turvalliset ja että uhri ei joudu olemaan yksin kotona heti tapahtuman jälkeen. Sairauslomatarpeen arvioinnin tekee fyysisten vammojen osalta ensihoidon antanut lääkäri. Muissa tapauksissa sairauslomatarpeen arviointi kuuluu työterveyshuollolle.

Työyhteisökäsittely

Väkivalta- tai uhkatilanne on aina uhka koko työyhteisön hyvinvoinnille. Tilanne on tarpeen käydä läpi työyhteisössä, jotta vastaavaan tilanteeseen osataan ennalta varautua. Työyhteisökäsittelyssä tarkoituksena on oppia tapahtuneesta ja löytää keinoja ehkäistä samanlaiset tilanteet jatkossa. Työyhteisökäsittelyn aikana esiin nousee usein parannusehdotuksia, jotka kirjataan ja joko toteutetaan yhteisellä päätöksellä heti tai välitetään eteenpäin toteutettavaksi. Jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto.

Defusing

Defusing eli kriisin välitön purku tarkoittaa tapahtuneen vaarattomaksi tekemistä, reaktioiden lieventämistä sekä työhön paluun ja toipumisen helpottamista. Defusing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat tapahtumassa välittömästi mukana olleet. Defusing-istuntoa vetää työterveyshuollon tai kriisityön ammattilainen. Defusing-istunto pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti tapahtuneen jälkeen, mielellään vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Istunto on yleensä lyhyt, 30–60 minuuttia kestävä tilaisuus, jossa käydään läpi tapahtunut ja sen herättämät tunteet, annetaan kaikille yhtä aikaa tietoja tapahtuneesta ja sen mahdollisesta etenemisestä sekä kerrotaan stressireaktioista ja niistä palautumisesta. Defusing-istunnossa arvioidaan myös lisäavun tarve koko ryhmän ja yksilöiden osalta.

Debriefing

Debriefingin eli psykologisen jälkipuinnin tavoitteena on helpottaa tapahtuneen aiheuttamaa ahdistusta, ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita ja käynnistää normaali surutyö sekä sosiaalinen tuki. Debriefing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat kaikki tapahtumassa mukana olleet ja mahdollisesti myös muita, joita tapahtuma on koskettanut (esimerkiksi omaisia). Debriefingiin osallistuminen on aina vapaaehtoista ja istunnossa käsiteltävät asiat ovat luottamuksellisia. Istuntoa vetävät aina kriisityön tai työterveyshuollon debriefing-koulutuksen saaneet ammattilaiset (2–3 henkilöä). Debriefing-istunto pyritään järjestämään 1–2 vuorokautta tapahtuneen jälkeen. Istunto kestää on noin 2–4 tuntia. Debriefing-istunnossa jokainen puhuu vain omasta puolestaan ja omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Debriefingin aikana arvioidaan myös koko ryhmän ja yksilöiden lisäävun tarve ja sovitaan lisäävusta.

7 Ilmoituksen tekeminen

Ilmoituksen tekeminen jokaisesta uhka- ja väkivaltilanteesta on ensiarvoisen tärkeä ja jokaisen työntekijän lakisääteinen velvollisuus. Tilastojen ja raporttien tarkoituksena on tuottaa tietoa tarvittavien päätösten tueksi. Väkivaltilastoja seuraamalla saadaan pitemmältä ajalta käsitys työpaikan väkivaltariskeistä ja niihin liittyvistä kehittämistarpeista. Työturvallisuuslain mukaisesti työnantajalla on velvollisuus huolehtia työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Jos raportit osoittavat puutteita turvallisuusjärjestelyissä, ne on korjattava, jotta vakavammilta seurauksilta vältytään. Turvallisuutta voidaan parantaa arjen keinoin käsittelemällä turvallisuusasioita säännöllisesti työpaikalla ja järjestämällä työntekijöille ja esihenkilöille koulutusta, opastusta ja ohjausta turvallisuusasioista. Ilmoitus tehdään esihenkilölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Ilmoitukset käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

Työnantajan on viipymättä ilmoitettava tietoonsa tulleesta kuolemaan tai vaikeaan vammaan johtaneesta työtapaturmasta työsuojeluviranomaiselle ja poliisille.

Lievät pahoinpitelyt ovat virallisen syytteen alaisia tekoja silloin, kun ne kohdistuvat henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään joko työpaikalla tai asiakkaan kotona, ja kun rikoksentehtäjä ei kuulu työpaikan henkilöstöön. Näissä virallisen syytteen alaisissa rikoksissa rikosilmoituksen voi tehdä työntekijän (eli asianomistajan) lisäksi myös työnantajan edustaja. Työnantaja voi siten huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä ei itse kykene tai edes halua tehdä ilmoitusta. Asian käsittely ei siten edellytä työntekijän (asianomistajan) myötävaikutusta.

Liitteenä Ilmoitus väkivalta- ja uhkatilanteesta.

LAPPAJÄRVEN KUNTA

Ilmoitus väkivalta- ja uhkatilanteesta

Ilmoittajan nimi: _____

Työpaikka: _____

Tapahtumapäivä ja -aika: _____

Tilanteen silminnäkijä: _____

Väkivallan laatu

- 1. Sanallinen väkivalta:** _____
 - väkivallalla uhkaaminen
 - tappouhkaukset
 - polttouhkaukset
 - muut uhkaukset
- 2. Fyysinen väkivalta:** _____
 - töniminen, huitominen tms.
 - seksuaalinen häirintä
 - ei fyysisiä vammoja
- 3. Vakava fyysinen väkivalta:** _____
 - lyöminen, potkiminen, raapiminen, pureminen, kuristaminen
 - fyysisiä vammoja aiheutunut
- 4. Aseellinen uhkaus:** _____
 - uhkaaminen lyömä-, terä-, ampuma- tai muulla aseella

Tiedot uhkakäyttäytyjästä

Sukupuoli: _____

Ikä: _____

vihainen asiakas

vihainen omainen

alkoholin vaikutuksen alainen

huumausaineiden vaikutuksen alainen

muu, mikä

Uhkaaja on aiheuttanut uhkatilanteita aikaisemmin

kyllä

ei

Selostus tapahtuneesta:

Tapahtuman seuraukset:

Tapahtumasta on otettu yhteyttä:

Päiväys ja ilmoittajan allekirjoitus: _____

Tapahtuman käsittely työpaikalla

Sovitut toimenpiteet:

Päiväys ja allekirjoitus, esihenkilö _____

Ilmoituksen tekijä: _____

Työsuojelutoimikunnan merkinnät

Lomake vastaanotettu, päiväys _____

Käsitelty, päiväys _____

Toimenpiteet jatkossa:
