
LAPINLAHDEN KUNNAN



**OHJEET VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEIDEN SEKÄ
YKSINTYÖSKENTELYN VARALLE**

LAPINLAHDEN KUNTA

TYÖSUOJELU

SISÄLTÖ

1. Ohjeistuksen tavoitteet	3
2. Väkivalta- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy	4
2.1 Perehdytys ja koulutus uhkaavien tilanteiden varalle	4
2.2 Turvalliset työtavat ja -järjestelyt.....	4
2.3 Turvalliset työtilat.....	6
2.4 Hälytys- ja valvontajärjestelmät	6
2.5 Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen.....	7
3. Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin.....	8
3.1 Toiminta väkivaltatilanteessa.....	8
3.2 Toiminta aseellisessa uhkauksessa sekä varkaus- tai ryöstötapauksessa.....	9
3.3 Toiminta puhelimitse tehdyssä pommiuhkaustilanteessa.....	10
3.3.1 Toiminta muissa uhkailutilanteissa.....	10
3.4 Toiminta panttivankitilanteessa.....	11
4. Jälkihoito väkivalta- ja uhkatilanteissa	11
5. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi	12
6. Ohjeet yksintyöskentelyn varalle	12
7. Ohjeen toteuttaminen Lapinlahden kunnan työyksiköissä	14

LIITTEET Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointilomake

LÄHTEET

Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 7. Yksintyöskentely.

Työterveyslaitos 2009. Työturvallisuuslaki. Soveltamisopas.

Työturvallisuuskeskus 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)

Työturvallisuuslaki (738/2002, TTurvL)

www.tyosuojelupiiri.fi

www.tyoturva.fi

LAPINLAHDEN KUNTA

TYÖSUOJELU

1. Ohjeistuksen tavoitteet

Harva toimiala on tänä päivänä enää täysin työssä ilmenevän väkivallan uhan ulkopuolella. Työväkivallan riskitoimialoja ovat erityisesti liikennöinti, hotelli- ja ravintola-ala, terveydenhuolto, sairaanhoito, sosiaaliala ja kaupan ala. Väkivallan riski on myös työssä, jossa käsitellään rahaa tai vartioidaan arvotavaraa. Riski kasvaa, jos työskennellään yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni. Riskiä lisää työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä se, että työssä joutuu kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. **Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta ilmenevää väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä työntekijöitä, heidän läheisiään tai muita asiakkaita kohtaan. Väkivalta voi ilmetä työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa, kuten asiakkaan kotona.** Uhkaava, työntekijän asemaan tai työhön kytköksissä oleva käyttäytyminen voi myös olla työväkivaltaa (kuten kotirauhan häirintä, uhkailevat kirjeet, puhelut, sähköpostit). Työväkivalta voi olla sekä fyysistä (kuten tönimistä, lyömistä, potkimista) että henkistä (kuten solvaamista tai sanallista uhkailua). Työnantaja on työturvallisuuslain (738/2002, TTurvL 8 §) perusteella velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. **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. Lisäksi tällaista työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennalta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteiden vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.

(TTurvL 8 §).

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää. **Työntekijän on työssään noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja ilmoitettava havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista.** Työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi otettava huomioon myös muiden turvallisuus (TTurvL 18-19 §). Lisäksi työterveyshuoltolaki ja pelastuslaki asettavat omat velvoitteensa muun muassa turvallisuuden seurannalle ja pelastussuunnitelmien laatimiselle. Kunnan yleisen ohjeen laatiminen väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle kaikkien työyksiköiden käyttöön, riippumatta työn väkivallan uhan asteesta, on osa ennaltaehkäisevää työsuojelutyötä. Lisäksi ohje täydentää jo käytössä olevaa väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointimenettelyä ja -lomaketta. Jokainen kunnan työyksikkö on kuitenkin asiantuntija oman toimintansa väkivalta- ja uhkatilanteiden erityispiireiden osalta. Väkivaltilanteet ovat tulleet tunnistetuiksi osana työyksiköiden tekemää riskien kartoitusta. Todetut väkivallan uhkatilanteet poistetaan mahdollisuuksien mukaan ennakolta ja jäljelle jäävien, hankalasti poistettavien vaarojen merkitys arvioidaan ja sovitaan yhteisesti selkeät toimintaohjeet työpaikoille.

2. Väkivalta- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy

2.1 Pehdytys ja koulutus uhkaavien tilanteiden varalle

Turvallisuusasiat tulee sisällyttää osaksi työntekijöiden pehdyttämistä työpaikoilla. Pehdyttämisestä vastaa esimies. Pehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin, työpaikan turvalaitteisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Pehdyttäminen on yhtä tärkeää sekä uusien työntekijöiden että lyhytaikaisten sijaisten ja muiden määräaikaisten työntekijöiden kohdalla. Turvallisuusnäkökohdat tulee tuoda korostetusti esille juuri niille, joille työympäristö ei ole ennestään tuttu. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisesti koko henkilöstön kanssa. Koulutusta turvallisuusasioihin järjestävät sekä yksiköt itse että henkilöstöhallinto koko henkilöstölle suunnattuna.

2.2 Turvalliset työtavat ja -järjestelyt

Yksintyöskentelyn välttäminen

Henkilökunnan näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita. Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin muodostaa normaalia suuremman turvallisuusrisikin. Yksintyöskentelyn ollessa välttämätöntä, asiakkaiden kulkua ja oleskelua tulisi rajoittaa niin, että työntekijällä on suojattu näköyhteys asiakkaille tarkoitettuun tilaan. Yksintyöskentelevällä on työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esimieheen ja hälyttää apua. Tehtäessä kotikäyntejä yksin asiakkaan luokse, esimiehen ja/tai työkaverin on oltava selvillä käyntiaikatauluista ja –paikoista. Turvallisella työpaikalla henkilökohtaisen suojautumisen tarpeet on arvioitu ja samalla mietitty tavat turvalliseen poistumiseen työpisteestä.

Oman käytöksen kontrollointi

Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa tärkeää on olla provosoitumatta itse. Mikäli itseään ei kykene hillitsemään, on turvallisempaa poistua paikalta, jos mahdollista, ja antaa asian jonkun toisen hoidettavaksi.

Häiriköistä ilmoitus poliisille tai vartijoille

Mikäli asiakas alkaa käyttäytyä yleisissä tiloissa häiritsevästi, tulee asiasta ilmoittaa heti vartijalle tai poliisille. Mikäli asiakas aiheuttaa materiaalivahinkoja tai anastaa jotain, turvallisinta on odottaa lisäapua. Samalla voi tarkkailla tilannetta, painaa mieleen asiakkaan tuntomerkit, poistumissuunta ja kulkuväline.

Hätänumerot aina saatavilla

Työyksikön omat sisäiset hätänumerot ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa työpisteessä tai muutoin esimerkiksi työasun taskussa. Hätäilmoituksen tekemistä on hyvä harjoitella säännöllisesti.

Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen välimatka asiakkaan ja työntekijän välillä on noin 1,5-2 metriä. Tällöin työntekijällä on muutama lisäsekunti aikaa reagoida uhkaavaan tilanteeseen ja mahdollisuus välttää ensimmäiset fyysiset kontaktirytykset asiakkaan puolelta. Myös kalusteilla ja työhuoneen järjestelyllä voidaan muodostaa turvallisuutta luovia luonnollisia esteitä asiakkaan ja työntekijän välille.

Turvallinen työasu

Työasun tulisi olla sen verran väljä, että se mahdollistaa juoksemisen ja karkuun pääsyyn uhkatilanteissa. Työjalkineiden tulee olla tukevat ja mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa paettaessa. Työasuissa tulee välttää kaulan ympäri kiedottavien huivien tai vastaavien asusteiden käyttöä. Työasun taskuissa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää (kuten sakset, instrumentit). Avaimia ei tulisi pitää kaulalla eikä rahaa avotaskuissa asiakkaiden näkyvillä.

Työvälineet asiakkaan ulottumattomissa

Asiakkaan tapaamistiloissa ei tulisi säilyttää asiakkaan ulottuvilla mitään aineita, esineitä tai työvälineitä, jotka erityisesti houkuttavat asiakasta tai joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää.

Työpisteessä ei henkilökohtaisia esineitä

Työpisteessä ei tulisi olla asiakkaalle näkyvissä valokuvia tai muita esineitä työntekijän perheestä eikä henkilökohtaisesta elämästä.

Uhkaavaa asiakasta ei tavata yksin

Mikäli asiakas on tuttu ja hänen uhkaavuudestaan on olemassa epäily ennalta, asiakkaan tapaamiseen otetaan turvaksi toinen työntekijä tai asiakkaan tulosta vähintäänkin ilmoitetaan muille työntekijöille tai talon vahtimestarille/vartijalle etukäteen. Voidaan myös sopia, että työkaveri soittaa tai käy huoneessa kesken tapaamisen. Ovea ei tule lukita, jotta poistuminen huoneesta onnistuu tarvittaessa mahdollisimman nopeasti. Päivän päätteeksi pidettävien asiakastapaamisten osalta on erityisesti varmistettava, ettei työntekijä jää yksin asiakkaan kanssa tyhjillään olevaan työyksikköön.

Uhkaaville kotikäynneille ei yksin

Mikäli kotikäynnillä ollaan yksin asiakkaan alkaessa käyttäytyä uhkaavasti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti. Poistumisen sujuvuus tulee varmistaa jo kotikäynnille tultaessa esimerkiksi parkkeeraamalla auto poistumissuuntaan päin ja asettamalla ovien lukot auki-asentoon. Yksin tehtävillä kotikäynneillä tulee olla käytössä matkapuhelin avun hälyttämistä varten. Käyntipaikan osoite on hyvä painaa mieleen. Käynnistä ilmoitetaan ennen ja jälkeen esimiehelle ja/tai työtoverille. Ilmoittamalla asiakkaalle etukäteen käynnistä, voidaan ennalta havainnoida asiakkaan mahdollista päihtymystilaa.

Uusi asiakas tavataan yleisissä tiloissa

Uuden asiakkaan tapaaminen esimerkiksi odotusaulassa, jossa on myös muita ihmisiä, mahdollistaa heti havaitsemaan, mikäli asiakas on jo valmiiksi kiihtynyt tai päihtynyt. Asiakkaalle ei tule koskaan kääntää selkää ja ohjaaminen oikeaan tilaan tehdään kulkemalla asiakkaan vierellä tai hieman takana. Kiihtynyttä asiakasta ei tule kätellä tai koskettaa.

2.3 Turvalliset työtilat

Työympäristön järjestelyissä otetaan huomioon esimerkiksi kaluste- ja laitesijoittelujen, näkyvyyden ja poistumisteiden vaikutus turvallisuuteen. Arvo-omaisuuden säilyttämistä asiakastiloissa on vältettävä. Yleistä turvallisuutta voidaan parantaa seuraavilla järjestelyillä:

- hyvä valaistus erityisesti sisäänkäynneillä ja pysäköintialueillaesteetön näkyvyys sisäänkäynteihin sekä odotus- ja asiakastiloihin
- riittävä kulunohjaus opastein ja kieltomerkein
- pääsyn estäminen asiattomilta työntekijöiden tiloihin (lukitukset, kulunvalvonta)
- lisäavun hälytysjärjestelmän asentaminen työpisteisiin tarpeen mukaan
- poistuminen työpisteestä oltava mahdollista asiakkaan estämättä
- näyttöpäätteen sijoittelu siten, ettei asiakkailla suoraa näköyhteyttä siihen
- kassapisteissä pieni käteiskassa, rahan käsittely ja kassan laskenta asiakkaan näkemättä,
- kassalippaiden ja –kaappien asianmukaiset lukitukset
- hätäpoistumistiet vapaasti kuljettavissa, merkitty ja merkintävalot toimintakunnossa
- poistumisteiden ovet sisäpuolelta avattavissa työaikana ilman avainta
- työympäristö siisti ja järjestyksessä

- takaovet pidetään lukittuina
- takaovista ja henkilökunnan käyttämistä ovista näkee ulos, tai niissä on ovisilmä tai
- valvontakameran kuva käytettävissä
- työpaikalta lähettäessä tarkistetaan, ettei tiloihin ole jäänyt asiakkaita, samalla varmistetaan
- ikkunoiden, ovien ja porttien lukitus sekä kytketään valvonta- ja hälytysjärjestelmät päälle.
- ensiapukaappi ja –tarvikkeet ovat asianmukaiset

2.4 Hälytys- ja valvontajärjestelmät

Lisäavun hälyttäminen

Työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa tai sen uhkaa, on oltava toimintavarma hälytysjärjestelmä. Kukin työyksikkö arvioi hälytysjärjestelmien tarpeellisuuden ja huolehtii niiden toimintakunnosta. Hälytys on voitava tehdä huomaamattomasti kenenkään estämättä. Lisäavun hälyttäminen voidaan toteuttaa esimerkiksi mukana kannettavilla hälyttimillä tai kiinteillä työpisteiden lisähälyttimillä, jotka hälyttävät oman työpaikan sisällä tai esimerkiksi suoraan vartiointiliikkeeseen tai poliisille.

Lisäapuhälyttimien toimintaa ja hälytysten kuuluvutta tulee testata ja harjoitella säännöllisin väliajoin toimintavarmuuden takaamiseksi.

Kulunvalvonta ja kameravalvonta

Kulunvalvonnan ja ovien lukituksen avulla työntekijöiden ja asiakkaiden liikkumista voidaan ohjata ja rajoittaa halutulla tavalla työpaikan tiloissa. Sähköinen kulunvalvonta mahdollistaa kulkuoikeuksien joustavan rajoittamisen tai laajentamisen. Kameravalvonnan käyttäminen on usein perusteltua piha-alueilla ja sisäänkäyntien yhteydessä. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) asettaa kuitenkin rajat kameravalvonnan käytölle työpaikoilla. Kameravalvontaa saa käyttää työtiloissa, mikäli tarkkailun tarkoituksena on työntekijöiden ja muiden tiloissa olevien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen, tai näitä koskevien tilanteiden ehkäiseminen tai selvittäminen. Kameravalvontaa ei pääsääntöisesti kuitenkaan saa käyttää tietyn työntekijän, tai tiettyjen työntekijöiden tarkkailuun työpaikalla. Käymälässä, pukeutumistilassa, tai muussa vastaavassa paikassa tai muissa henkilöstötiloissa tai työntekijöiden henkilökohtaiseen käyttöön osoitetussa työhuoneessa, ei myöskään saa olla kameravalvontaa. Kameravalvonnasta on ilmoitettava näkyvästi. Tallentavat järjestelmästä pitää ilmoittaa erikseen.

2.5 Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen

Väkivaltaisen käyttäytymisen syyt voivat olla hyvin moninaisia. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä voivat olla

- erimielisyys palveluista tai hoidosta
- väärinymmärrys (esim. kielitaidon puutteet, kiire)
- pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti
- somaattiset ja psyykkiset sairaudet
- päihtymys ja huumausaineiden käyttö

- yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai tiettyjä ammattihenkilöitä vastaan
- ankeat tilat (kuumuus, meluisuus)
- traumaattiset tilanteet (oma tai läheisen sairastuminen)
- kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkaaminen
- tuijotus, puheen lakkaaminen
- kiihtynyt hengitys
- irvistely, kasvojen kalpeneminen
- lähietäisyydelle

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen etenee erimielisyydestä sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja mahdollisesti fyysisen kontaktin vaiheeseen. Väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä ei voida ennakoida henkilön iän, sukupuolen, pukeutumisen, ulkonäön tai päihtymyksen perusteella. Uhkaajan käyttäytymisestä voidaan kuitenkin tehdä havaintoja, jotka saattavat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat

- kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkaaminen
- tuijotus, puheen lakkaaminen
- kiihtynyt hengitys
- irvistely, kasvojen kalpeneminen
- lähietäisyydelle pyrkiminen

3. Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin

3.1 Toiminta väkivaltilanteessa

- Säilytä malttisi, älä provosoidu!
- Peräänny ja pidä turvaväli, jos voit
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötällin, älä keskeytä
- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nouse seisomaan, jos uhkaaja nousee
- Pyri voittamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan

- Hälytä lisääpua heti kun voit
- Pyri hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa
- Pyri irrottautumaan otteesta
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

Väkivaltatilanteen jälkeen

- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle ja tarpeen mukaan poliisille (puh. 112)
- Käsittele tapahtunut esimiesten, työtovereiden tai ammattihenkilöstön kanssa

3.2 Toiminta aseellisessa uhkauksessa sekä varkaus- tai ryöstötapauksessa

- Pysy rauhallisena, älä vastusta tai ärsytä ryöstäjää
- Tarkkaile uhkaajaa ja paina mieleesi erityisiä tuntomerkkejä
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
- Älä hälytä apua uhattuna
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Anna uhkaajan paeta ja ottaa mukaan haluamansa
- Ryöstäjän poistuessa tarkkaile pakenemissuuntaa, kulkuneuvoa ja apureiden määrää

Uhkatilanteen jälkeen

- Hälytä vasta kun se voi tapahtua vaaratta
- Hälytä paikalle poliisi (puh. 112)
- Lukitse ovet, eristä tapahtumapaikka, älä sotke tapahtumajälkiä
- Odota poliisin saapumista
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, työyhteisön johdolle ja turvallisuudesta vastaaville

3.3 Toiminta puhelimitse tehdyssä pommiuhkaustilanteessa

Pysy rauhallisena ja ole ystävällinen

- Yritä pitää soittaja linjalla, älä keskeytä soittajaa
- Kerro soittajalle, että räjäytys voi aiheuttaa usean ihmisen kuoleman tai loukkaantumisen
- Kysy
 - o miksi uhkaaja haluaa räjäyttää pommin?
 - o milloin pommi räjähtää?
 - o missä se on?
 - o minkä kokoinen ja näköinen pommi on?
 - o mikä aiheuttaa pommin räjähtämisen?
- Huomioi soittajan sukupuoli, ikä, puheääni, murre, puhetapa, päihtymys, sekavuus, taustääänet, tuntee ko soittaja työpaikan ja sen olosuhteet?

Puhelun jälkeen (tai jos uhkaus on tehty sähköisen viestimen kautta)

- Hälytä poliisi (puh. 112)
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, työyhteisön johdolle ja turvallisuudesta vastaaville
- Kirjaa puhelun ja soittajaan liittyvät asiat
- Toimi poliisin ja turvallisuudesta vastaavien ohjeiden mukaan
- Odota poliisia rauhallisesti

3.3.1 Toiminta muissa uhkailutilanteissa

Henkilöstö voi johtua uhkasoittojen, uhkailukirjeiden tai -sähköpostien kohteeksi oman tehtävänsä vuoksi. Uhkaukset voivat olla nimettyjä tai nimettömiä uhkauksia työntekijää kohtaan.

Kaikista uhkauksista tulee ilmoittaa välittömästi omalle esimiehelle. Uhkauksista tulee ilmoittaa myös poliisille mahdollisen rikosilmoituksen tekemistä varten

3.4 Toiminta panttivankitilanteessa

- Säilytä malttisi ja tottele sieppaajia
- Myötäile sieppaajia ja anna heidän kokea hallitsevansa tilannetta
- Vastaa esitettyihin kysymyksiin, vältä kertomasta henkilökohtaisia asioita
- Tarkkaile sieppaajia ja paina mieleesi tuntomerkit
- Pidä selkeä päiväjärjestys, tee mitä sieppaajat sallivat sinun tekevän
- Vältä viestinvälittäjäksi joutumista poliisin ja kaappaajan välillä
- Noudata ja usko poliisin antamiin käskyihin panttivankitilanteen aikana

Tilanteen jälkeen

- Pysy paikalla keskustellaksesi poliisin kanssa
- Osallistu jälkipuintiin ja ota vastaan kaikki tarjottu apu

Tilanteen silminnäkijänä

- Hälytä poliisi heti (puh. 112)
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, työyhteisön johdolle ja turvallisuudesta vastaaville
- Varoita lähellä olevia muita työpaikkoja tilanteesta
- Evakuoiki kaikki vaara-alueella olevat ihmiset riittävän kauas
- Odota poliisin saapumista

4. Jälkihoito väkivalta- ja uhkatilanteissa

Väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen on erityisen tärkeää huolehtia väkivallan kohteeksi joutuneiden, tai vakavassa uhkatilanteessa olleiden ryhmien ja henkilöiden jälkihoidosta. Apuna jälkihoidossa käytetään työterveyshuoltoa ja tarvittaessa muita asiantuntijatahoja. Luontevin jälkihoidon antaja on työpaikan työterveyshuolto, mutta palveluja voidaan järjestää myös kriisien hoitamiseen erikoistuneilta ammattitahoilta erityisesti vakavissa, suurempaa joukkoa koskettaneissa tilanteissa. Lisäksi tapahtuneet väkivalta- ja uhkatilanteet tulee käydä läpi työtovereiden ja esimiesten kanssa.

5. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi

Lapinlahden kunnassa on käytössä väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointimenettely. **Jokaisesta väkivalta- ja uhkatilanteesta tulee tehdä ilmoitus käytössä olevalla väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointilomakkeella. Tämän jälkeen tilanne käsitellään esimiehen johdolla työyksikössä. Lisäksi tieto tapahtuneesta tulee toimittaa työsuojeluhenkilöstölle sekä tarpeen mukaan työterveyshuollolle, työsuojelupiirille, vartiointiliikkeelle tai poliisille.** Raportoidut tilanteet viedään tiedoksi kunnan työsuojelutoimikunnalle. Toimikunta antaa saatteita ja toimenpide-ehdotuksia yleensä tapauksissa, joihin liittyy yksittäistä työyksikköä laajakantoisempia turvallisuuteen liittyviä näkökohtia. Tilanteen käsittelyvastuu on kuitenkin aina työyksiköllä, jossa tilanne on sattunut. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportoinnin perusteella työyksiköt ja henkilöstöhallinto saavat tietoa sattuneista tapauksista, niiden luonteesta, vakavuudesta ja esiintyvyydestä. Seurannan avulla turvatoimia, työtapoja ja käytäntöjä voidaan muuttaa, kohdentaa ja lisätä tarpeen mukaan.

6. Ohjeet yksinyöskentelyn varalle

Mitä yksinyöskentely on?

Yksinyöskentely on työtä, jota tehdään sosiaalisessa tai fyysisessä eristyneisyydessä. Yksinyöskentäviä töitä ovat esimerkiksi kodinhoitajan ja kotisairaanhoidajan tehtävät. Fyysisestä yksinyöskentelystä on kyse silloin, kun työntekijä ei voi saada yhteyttä työpaikan muihin työntekijöihin käyttämättä teknistä kommunikaatiovälinettä.

Psyykkisestä yksinyöskentelystä on kyse silloin, kun työntekijä työskentelee muiden joukossa, mutta työpaikan olosuhteet ovat sellaiset, että vaarallisessa tilanteessa muista työpaikan työntekijöistä ei ole apua. Psyykkisestä yksinyöskentelystä on kyse myös silloin, kun henkilö jää ilman työyhteisönsä henkistä tai ammatillista tukea, vaikka hänen työtehtävänsä sitä ainakin ajoittain edellyttäisivätkin. Psyykkisestä yksinyöskentelystä on kyse muun muassa silloin, kun henkilö joutuu työskentelemään ainakin ajoittain väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena ja kun häneltä puuttuu mahdollisuus saada välitöntä apua työtovereilta. Esimerkiksi asiakkaat tai potilaat eivät korvaa näissä tilanteissa työtovereita.

Yksinyöskentelyn vaarojen tunnistaminen

Työturvallisuuslaki ei sisällä yleistä yksinyöskentelykieltoa. Kuitenkin **työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon tästä syystä liittyy ilmeinen turvallisuuden uhka, työnantajan on huolehdittava vaaran riskin vähentämisestä mahdollisimman pieneksi teknisillä ja muilla ennaltaehkäisevillä keinoin** (TTurvL 29 §). Yksinyöskentelyyn liittyvät vaarat tulee ottaa huomioon jo ennen töiden aloittamista töitä suunniteltaessa. Yksinyöskentelyä on vältettävä aina, jos työhön liittyy vakavan tapaturman tai äkillisen sairastumisen vaara.

On tärkeää kussakin tilanteessa tunnistaa, aiheuttaako yksinyöskentely nimenomaan psyykkistä haittaa. Tällöin on otettava huomioon muun muassa

- yksinyöskentelyn pakollisuus
- yksinyöskentelyn ajallinen kesto
- henkilökohtaiset ominaisuudet
- muut merkittävät kuormitustekijät
- yksinyöskentelyä helpottavat työjärjestelyt
- varautuminen häiriö-, onnettomuus- ja väkivaltilanteiden varalle (esim. antamalla selkeät toimintaohjeet).

Lyhytaikaisetkin yksinyöskentelytilanteet voivat olla henkisesti rasittavia, mikäli niihin liittyy muita kuormitustekijöitä. Tällaisia ovat muun muassa ikkunattomat ja maanalaiset työtilat, vuorotyö ja epätavallinen työaika, esimerkiksi yötyö, ruuhkahuippujen aiheuttama kiire, työn ruumiillinen rasittavuus ja huonot työskentelyasennot, vastuu, työn yksipuolisuus, tapaturmavaara ja vaikeus saada apua vaara- tai tapaturmatilanteissa. Yksittäisten kuormitustekijöiden merkityksen lisäksi on arvioitava niiden yhteisvaikutus eli työtilanteen psyykinen kokonaisrasitus. Kokonaisrasitusta arvioitaessa on otettava huomioon myös, mitä kuormittamista ehkäiseviä myönteisiä piirteitä tehtäväkokonaisuuteen sisältyy.

Yksintyöskentelyn haittojen vähentäminen

Yksin työtä tekevä työntekijä voi ennalta ehkäistä vaaratilanteita edellä kerrotuin turvallisoin työtavoin ja – järjestelyin sekä noudattamalla annettuja toimintaohjeita (ks. kohdat 2.3 ja 3). Työn suunnittelussa yksintyöskentelyn haittoja voidaan vähentää seuraavin keinoin:

Muutokset fyysisessä työympäristössä

Kuulo- ja näköyhteyksien parantaminen

- Vähennetään suojainten käyttöä edellyttäviä fysikaalisia haittoja (esim. melu, pölyt) ja sitä kautta suojainten käyttöä ja niiden aiheuttamia viestintärajoitteita
- Sijoitetaan koneet, laitteet ja työpisteet siten, että näkö- ja kuuloyhteys työtovereihin säilyy
- Käytetään teknisiä apuvälineitä kuten puhelinta ja hälytysjärjestelmiä yhteydenoton turvaamiseksi
- Pyritään henkilökunnan näkyvään läsnäoloon
- Rajoitetaan asiakkaiden kulkua ja oleskelua, pidetään ovet lukittuna
- Yksintehtävillä kotikäynneillä, esimiehen ja/tai työkaverin on oltava selvillä käyntiaikatauluista ja -paikoista

Muutokset työjärjestelyissä ja työtehtävissä

- Vältetään yksintyöskentelyä yksin erityisesti aamu-, ilta- ja yöaikaan
- Käytetään työkiertoa; tehtäväkokonaisuuteen sisällytetään myös muita kuin yksin suoritettavia tehtäviä, kehitetään ja otetaan käyttöön erilaisia ryhmätyötapoja
- Työn oikea tauotus ja mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen taukojen aikana; lieventävät työsidonnaisuuden ja yksintyöskentelyn haittoja

Henkilöstöpoliittiset ja työnjohdolliset keinot

- Töitä, työtiloja ja työvälineitä suunniteltaessa tehdään yhteistyötä työsuojelu- ja työterveyshenkilöstön kanssa
- Valitaan yksintyöskentelyyn sopivimmat henkilöt
- Valitut perehdytetään huolellisesti tehtäviinsä ja järjestään riittävästi koulutusta

Yhteydenpito ja avun hälyttäminen

Työskenneltäessä yksin työnantajan on järjestettävä mahdollisuus yhteydenpitoon, niin että työnantaja saa tarvittaessa yhteyden työntekijään ja työntekijä yhteyden työnantajaan. Yhteydenpito voidaan järjestää myös työnantajan edustajaan, tai muuhun henkilöön, kuten päivystävään työntekijään, tai ulkopuoliseen tahoon. Yhteydenpidon tarve harkitaan tapauskohtaisesti ja siihen vaikuttavat työn luonne, olosuhteet ja työskentelypaikka. Työnantajan on myös tarvittaessa varmistettava työntekijälle mahdollisuus avun hälyttämiseen työpisteeseen asianmukaisilla laitteilla. Työnantajan tulee hälyttää apua, mikäli hän ei saa yhteyttä työntekijään ja on aiheutta epäillä työntekijän joutuneen tapaturmaan.

7. Ohjeen toteuttaminen Lapinlahden kunnan työyksiköissä

Useissa työyksiköissä Lapinlahden kunnassa kunnassa väkivalta- ja uhkatilanteita varten on laadittu omat erilliset ohjeet, tai ohjeistus on sisällytetty osaksi yksikön turvallisuus-/pelastussuunnitelmaa. **Koko kuntaan laadittua yleisohjetta voidaan soveltaa jo olemassa olevien työyksikkökohtaisten ohjeiden (turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat) rinnalla. Ohjetta voidaan myös täydentää yksikkökohtaisilla erillisohjeilla.**

Esimies vastaa ohjeen käsittelystä ja toteuttamisesta työpaikalla. Ohje tulee käydä läpi nykyisten ja jokaisen uuden työntekijän kanssa. Työyksikössä tulee käydä läpi yksikön turvallisuutta koskevat asiat; turvalliset työtavat, laaditut turvallisuusohjeet ja sovitut pelisäännöt, työpaikan turvalaitteet sekä uhkatilanteista ilmoittaminen ja raportointi.

Tämä ohje on käsitelty yhteistoimintamenettelyn mukaisesti kunnan yhteistyötoimikunnassa ja sen on hyväksynyt kunnanhallitus.