

ETEVA

Etevan työväkivallan hallintamalli

Eteva kuntayhtymä
Eteva kuntayhtymän johtoryhmä 17.11.2020Y
Yhteistyötoimikunta

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Hallintamallin tarkoitus	3
3	Lainsäädäntö ja työväkivalta	4
4	Työväkivallan ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimet	4
4.1	Turvallisuuskulttuuri	4
4.2	Työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi	5
4.3	Työympäristön suunnittelu	5
4.4	Yksikkökohtainen väkivallan hallintaohje	5
4.5	Asiakaskohtaiset toimintaohjeet	5
4.6	Turvallisuuskoulutus	6
5	Turvallisuusvastuut	6
6	Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut	8
6.1	Kameravalvonta ja hälytyslaitteet	8
7	Uhka- ja väkivaltilanteiden seurantajärjestelmä	9
7.1	Tapahtumailmoitusten tekeminen, raportointi, käsittely ja tilastointi	9
8	Työväkivallan aiheuttamat työtapaturmat	9
8.1	Työtapaturmasta ilmoittaminen	10
8.2	Hoitoon hakeutuminen	10
8.3	Tapaturman tutkiminen (ei vakavat tapaturmat)	10
8.4	Toimenpiteet vakavan työtapaturman tai työntekijän kuoleman yhteydessä	10
8.4.1	Vakavasta työtapaturmasta tai kuolemasta ilmoittaminen	10
8.4.2	Työväkivaltatapaturmien poliisitutkinta	11
9	Henkinen jälkiselvittely	11
9.1	Toimintaohjeet jälkihoidon järjestämiseksi lievän väkivalta tilanteen jälkeen:	11
9.2	Toimintaohjeet jälkihoidon järjestämiseksi vakavamman väkivaltilanteen yhteydessä:	12
10	Työterveyden tehtävät uhka- ja väkivaltilanteissa	12
10.1	Työpaikkaselvitykset	12
10.2	Terveystarkastukset työssä, jossa esiintyy väkivaltaa tai sen uhkaa	12
10.2.1	Työhöntulotarkastus	12
10.2.2	Määräaikaistarkastukset	13
10.3	Raskaana olevat työntekijät	13
11	LIITTEET	13

Työväkivallan ennakointi ja hallinta

1 Johdanto

Eteva kuntayhtymässä turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista toiminta ja se koostuu sekä lakisääteisestä että omaehtoisesta turvallisuuden hallinnasta. Siinä yhdistyy toimintatapojen, menetelmien ja henkilöstön johtaminen. Se sisältää ajatuksen jatkuvasta turvallisuuden ja terveyden edistämisestä sekä pitää sisällään jatkuvan suunnittelun, toiminnan ja seurannan. Tavoitteena on siirtyä yhä enemmän reagoivasta turvallisuuden hallinnasta ennakoivaan turvallisuuden hallintaan siten, että turvallisuusajattelu on lähtökohtana koko henkilöstön asenteille turvallinen ja sujuva arki- toimintavan mukaisesti.

2 Hallintamallin tarkoitus

Työväkivallan hallintamalli määrittää Eteva kuntayhtymää (jäljempänä Eteva) koskevat yleiset työpaikka-väkivaltaa ennaltaehkäisevät toimintalinjaukset, joiden tavoitteena on lisätä työturvallisuutta ja hyvinvointia.

Koko henkilöstöä koskeva hallintamalli sisältää ensisijaisesti uhka- ja väkivaltilanteiden hallintaan liittyviä toimenpiteitä. Toimenpiteillä tarkoitetaan ammatillisten toimintojen sarjaa, ennaltaehkäisystä, ennakoinnista hallinnan kautta jälkiselvittelyyn ja tilanteesta oppimiseen AVEKKI – toimintatapamallin (Kuva 1) tavoin. Toimintamallista on rajattu pois työntekijöiden välinen uhkailu, väkivalta ja häiritä, joista on erillinen ohje (Hyvä käytös-ohje).



Kuva 1 AVEKKI -toimintatapamalli

Hallintamallin lisäksi noudatetaan paikallisesti tai alueellisesti sovittuja toimintaohjeita, rakennus- ja yksikkökohtaisia turvallisuus- ja pelastussuunnitelmia ja yksikkökohtaista väkivallan hallintaohjetta.

Tavoitteena on väkivaltaton työpaikka, jossa uhkailevaa ja väkivaltaista käytöstä ei hyväksytä missään muodossa. On tärkeää, että tavoite ja siihen tähtäävät keinot ovat kaikkien tiedossa ja niitä noudatetaan. Aggressiiviseen käytökseen on puututtava, vaikka aggressiivisesti

JOKAISELLA ON OIKEUS HÄIRIÖTTÖMÄÄN TYÖYMPÄRISTÖÖN. TYÖYMPÄRISTÖN ON OLTAVA RAUHALLINEN JA TURVALLINEN KAIKILLE

käyttäytyvä henkilö ei pystyisikään sairautensa, vammaisuutensa vuoksi täysin kontrolloimaan käytöstään.

3 Lainsäädäntö ja työväkivalta

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajan on laadittava menettelytapohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuutta on säännöllisesti tarkistettava. Työnantajan on arvioitava kielletyn ja sallitun riskin raja, jos sitä ei ole säädetty.

Työturvallisuuslaki velvoittaa työntekijää ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle sekä osaamisensa ja mahdollisuuksiensa mukaan poistamaan havaitsemansa haitta. Lisäksi laki edellyttää, että työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi huomioitava myös muiden turvallisuus.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon on yhteistoimin edistettävä työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa. 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 tapaturma- ja väkivaltavaara.

Rikoslaki (39/1889, 578/95), järjestyslaki (612/2003), ja pakkokeinolaki (806/2011) sisältävät keskeisiä henkilöturvallisuuteen liittyviä säädöksiä, ja työtaturma- ja ammattitautilaki (459/2015) antaa määräykset työtaturmiin liittyvistä korvauksista.

Lainsäädäntö luo perusteet turvallisuudelle, mutta työpaikan turvallisuuskulttuuri rakennetaan yhdessä. Työpaikan kaikki toimijat ovat osaltaan vastuussa siitä, että työtä voidaan tehdä turvallisesti henkilöstön terveyttä ja hyvinvointia vaarantamatta.

4 Työväkivallan ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimet

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

Työväkivaltaa esiintyy etenkin vuorovaikutustilanteissa työntekijöiden, asiakkaiden tai vierailijoiden välillä. Vaikka väkivallasta ei aiheutuisikaan suoranaisia fyysisiä vammoja, seuraa siitä useimmiten pelkoa, ahdistusta ja stressiä.

4.1 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuus muodostuu monen tekijän summana eikä turvallisuus ole vain yksittäinen tekijä – turvallisuus on osa yhteistä toimintakulttuuria.

Pitkäjänteinen työväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta edellyttävät positiivista asennoitumista turvallisuusasioita ja tahtotilaa niiden kehittämistä kohtaan. Hyvä turvallisuuskulttuuri syntyy sekä johdon että työntekijöiden aidosta sitoutumisesta turvallisuuden kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Korkea turvallisuustaso on osa organisaation tuottamien palvelujen laatua ja

näkyä ulospäin hyvänä työnantajaimagona sekä aitona kiinnostuksena turvallisuuden kehittämisessä.

4.2 Työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi

Työväkivallan uhan hallinta alkaa sen tiedostamisesta. Tästä seuraa työn vaarojen järjestelmällinen tunnistaminen ja niistä tehtävä riskien arviointi. Työturvallisuuslain mukaan työssä, johon sisältyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään ja poistetaan mahdollisuuksien mukaan ennalta. Vaarojen poistamisen jälkeen arvioidaan jäljelle jäävien vaarojen merkitys (riskien arviointi). Kartoituksessa todettujen ei-poistettavien riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi pitää ryhtyä ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. Riskien arvioinnissa voi tarvittaessa käyttää apuna erillistä väkivallan riskienarviointilomaketta. (Liite 1)

4.3 Työympäristön suunnittelu

Työtiloja ja niiden muutoksia suunniteltaessa on tehtävä riskien kartoitus. Kartoituksessa tulee huomioida ennaltaehkäisevät toimet väkivallan uhan hallitsemiseksi. Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemisessä on merkitystä mm. työtilan muodolla, kalusteiden sijoituksella sekä kulkuteiden järjestelyillä.

Asiakkaiden asuinpaikan järjestämisessä ja asukasryhmien muodostamisessa on otettava huomioon myös asiakkaiden toimintakyky, ryhmätaidot, kommunikaatiotaidot ym.

4.4 Yksikkökohtainen väkivallan hallintaohje

Työyksiköiden uhka- ja väkivaltariskejä tulee arvioida säännöllisesti osana työturvallisuuden riskin arviointia. Työnantajan tulee tunnistaa ja selvittää työhön liittyvä väkivallan uhka ja arvioida sen merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Jos arviointi osoittaa, että väkivallan riski on selvästi tavanomaista, yleistä väkivallan riskiä suurempi, on väkivallan uhka kyseisessä työssä ilmeinen. Arvioinnissa tulee huomioida, kuinka paljon toimialalla tai työtehtävissä tilastojen mukaan tapahtuu väkivaltaa sekä se, onko työssä väkivallan uhkaa lisääviä piirteitä. Mikäli työyksikössä riskienarvioinnin perusteella on ilmeinen työväkivallan uhka, niin työyksikköön tulee laatia toimintaohjeet työväkivaltatilanteiden varalle. Lomake yksikkökohtaisen väkivallan hallintaohjeen laatimiseksi on liitteessä 2.

Yksikkökohtaiset väkivallan hallintaohjeet täydentävät Etevan työväkivallan hallintamallia. Työyksikön työväkivallan uhan hallinnan ja tunnistamisen apuna hyödynnetään työväkivaltaan liittyviä uhka- ja väkivaltailmoituksista koottua tietoa. Tavoitteena on tehdä konkreettinen toimintamalli, jossa on kuvattu: ennakointi, itse tilanne ja tapahtuneen jälkeinen toiminta. Lyhyt (1-2 sivun mittainen) ohje tulee olla henkilöstön nähtävillä ja kuulua osaksi työyksikön ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta vaativat jatkuvaa tilanteen arviointia ja kehittämistä. Työyksiköiden väkivallan hallintaohjeen käyttöä ja toimivuutta seurataan säännöllisesti. Vastuu riskien vähentämisestä kuuluu jokaiselle työyksikössä työskentelevälle. Työyksikkökohtaisen menettelytapaohjeen lisäksi työyksiköissä tulee laatia asiakaskohtaisia työväkivallan uhan hallintaohjeita, asiakaskohtaisia toimintaohjeita.

4.5 Asiakaskohtaiset toimintaohjeet

Asiakkaiden ohjausta opastaa yksilökeskeinen elämänsuunnitelma tai muu suunnitelma. Suunnitelmat on pidettävä ajan tasalla ja ne löytyvät tukiprofiilista ja RTP-toimintaohjeesta. Tieto mahdollisista muutoksista asiakkaan uhkaavassa tai väkivaltaisessa käyttäytymisessä on aina välitettävä asiakasta ohjaavalle henkilöstölle (asumisyksikkö, toimintakeskus jne.).

Jos asiakkaan käyttäytymisen tai muiden tietojen perusteella pidetään mahdollisena tai todennäköisenä, että rajoitetoimenpiteiden käytölle on tarvetta, laaditaan kehitysvammalain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytön edellytysten täytyessä, moniammatillisen työryhmän toimesta, rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskeva toimintaohje. Turvallisuusnäkökohdat rajoittamistoimissa on kuvattu Itsemääräämisen tukeminen -käsikirjassa.

TYÖNTEKIJÄLLÄ ON OIKEUS JA VELVOLLISUUS OSALLISTUA TURVALLISUUSKOULUTUKSIIN

4.6 Turvallisuuskoulutus

Työturvallisuuslain mukaan työntekijät on koulutettava turvallisuusohjeiden mukaisesti ennakoimaan ja kohtaamaan/hallitsemaan väkivaltatilanne. Koulutuksen tulee myös tukea ja kehittää ammatillisia valmiuksia, kuten vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata haasteellinen asiakas. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua turvallisuuskoulutukseen. Kuntayhtymän turvallisuuteen liittyviä täydennyskoulutuksia koordinoi riskienhallintayksikkö.

Jokaisessa yksikössä tulee olla kirjallinen perehdytysohjelma, joka sisältää turvallisuusjärjestelmiin, menettelytapoihin ja turvallisuusohjeisiin perehdyttämisen. Jokainen työntekijä perehdytetään ohjelman mukaisesti. Perehdytyksessä on huomioitava myös sijaiset. Perehdytyksestä vastaa yksikön esimies.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnissa ja hallinnassa on Etevässä käytössä Avekki-toimintatapamalli. Avekki-toimintatapamallilla tarkoitetaan ammatillisten toimintojen sarjaa, joka kulkee ennakkoinnista hallinnan kautta jälkiselvittelyyn ja tilanteista oppimiseen.

Avekki sisältää seuraavat kokonaisuudet: ennakointi, vuorovaikutus, toiminnan hallinta, oppiminen/kehittäminen, jälkiselvittely, työntekijän ammatilliset valmiudet. Toimintamalli korostaa ennakointia ja ennaltaehkäisyä. Avekki-toimintatapamallin periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, hoidollisuus, yhteisöllisyys, tilanteeseen suhteutettu toiminta, lait ja asetukset, turvallisuus ja kivuttomuus.

(Lähde: Avekki Koulutus- ja toimintatapamalli väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan, dia- sarja, Versio 2009, Savonia ammattikorkeakoulu; Terveysala, Kuopio)

5 Turvallisuusvastuut

ENNALTAEHKÄISY KUULUU KAIKILLE

Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että

- ✓ käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti asiakkaita sekä työtovereitaan kohtaan,
- ✓ ei omalla käyttäytymisellään tarkoituksellisesti provosoi väkivaltaista käytöstä,
- ✓ ei ota tarpeettomia riskejä eikä jätä työkaveria yksin,
- ✓ tuntee ja noudattaa työpaikan turvallisuusmääräyksiä ja menettelyohjeita,
- ✓ osaa käyttää ja käyttää olemassa olevaa turvallisuustekniikkaa
- ✓ ilmoittaa vaaratilanteista ja poikkeamista HRM -ilmoitusjärjestelmään, ilmoittaa tilanteesta esimiehelle ja tarvittaessa työtovereille sekä
- ✓ osallistuu Etevan järjestämiin turvallisuuskoulutuksiin ja -harjoituksiin.
- ✓ on mukana suunnittelemassa ja kehittämässä toimintayksikön toimintaa
- ✓ huolehtii, että asiakkaiden tilanteista tiedotetaan riittävästi työvuorojen välillä
- ✓ käyttää sovittuja väkivallan hallintaa tukevia vuorovaikutus- ja toimintatapoja,
- ✓ tekee yhteistyötä asiakkaan muiden lähihenkilöiden ja muun verkoston kanssa

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että

- ✓ työntekijät perehdytetään menettelyohjeisiin ja turvallisuustekniikan käyttöön,
- ✓ työntekijät osallistuvat säännöllisesti turvallisuuskoulutukseen,
- ✓ yksikössä olevat turvallisuusohjeet ovat tarkoituksenmukaiset ja ajan tasalla,
- ✓ häiriötilanteet käsitellään välittömästi ja säännöllisesti yksiköissä,
- ✓ tilanteiden jälkihoito toteutetaan Etevan ohjeiden mukaisesti ja
- ✓ seuraa, käsittelee ja tutkii HRM- järjestelmässä uhka -ja väkivaltatilanneilmoituksia, dokumentoi sekä reagoi tarvittaessa toimenpiteillä.
- ✓ tarkkailee jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta sekä seuraa toteutettujen toimintatapojen vaikutusta työntekijän turvallisuuteen ja terveyteen
- ✓ riskinarviointi on ajan tasalla
- ✓ selvittää ennen asiakkaan siirtymistä Etevan palveluihin, onko hänellä ollut haastavaa käyttäytymistä
- ✓ asiakkaan henkilökohtainen tukiprofiili ja tarvittaessa rajoitetoimenpiteitä koskeva toimintaohje on laadittu moniammatillisesti yhdessä henkilöstön kanssa.
- ✓ tekee yhteistyötä asiakkaan muiden lähihenkilöiden ja muun verkoston kanssa

Tulosaluejohtaja ja aluepäällikkö vastaavat siitä, että

- ✓ turvallisuusriskit kartoitetaan säännöllisesti ja henkilöturvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti,
- ✓ työn suunnittelussa huomioidaan uhka- ja väkivallan ehkäisy (yleinen turvallisuus),
- ✓ tila- ja kalusteratkaisuissa huomioidaan turvallisuus jo suunnitteluvaiheessa,
- ✓ riskianalyysin pohjalta ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin turvallisuuden parantamiseksi,
- ✓ väkivalta- ja uhkatilanteita seurataan systemaattisesti ja niistä saatu tieto huomioidaan työn suunnittelussa ja johtamisessa,
- ✓ turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti niin henkilöstölle kuin esimiehillekin,
- ✓ lähiesimiehillä on edellytykset hoitaa työsuojelutehtäviään.
- ✓ organisaatiossa on riittävästi turvallisuustietoa ja osaamista.

Etevan ylin johto vastaa siitä, että

- ✓ yleiset menettelyohjeet työpaikkaväkivallan ehkäisystä ja kohtaamisesta on laadittu lain ja säädösten edellyttämällä tavalla sekä
- ✓ menettelyohjeita noudatetaan ja toimintamallin tavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa niihin reagoidaan.
- ✓ kuntayhtymän linjaorganisaatio kykenee huolehtimaan työsuojelujen velvoitteista.

TEKNISIÄ JA RAKENTEELLISIA RATKAISUJA TURVALLISUUDEN PARANTAMISEKSI TEHDÄÄN YHTEISTOIMINNASSA

6 Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut

Työpisteitä suunniteltaessa työpaikkaväkivallan ehkäisyyn on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rakenteellisia henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja ovat muun muassa:

- ✓ tilojen eriyttäminen käyttötarkoituksen mukaan,
- ✓ tilojen mitoitus ja toimivuus,
- ✓ opasteet, kulkureitit ja pakoreitit,
- ✓ kalustuksen ja materiaalien valinta ja sijoittelu,
- ✓ valaistus ulko- ja sisätiloissa,
- ✓ yleisten tilojen siisteys ja viihtyisyys

Työtilojen haltija, tilojen tulevat käyttäjät sekä turvallisuus- ja työsuojeluhenkilöstö tekevät tiivistä yhteistyötä aina kun rakennetaan uusia tiloja, muutetaan toisiin tiloihin tai vaihdetaan jo olemassa olevien tilojen käyttötarkoitusta.

6.1 Kameravalvonta ja hälytyslaitteet

Rakenteellista turvallisuutta täydennetään erilaisilla teknisillä turvallisuusratkaisulla, kuten kulunvalvonta-, kameravalvonta- ja hälytysjärjestelmillä. Näiden turvallisuusratkaisujen käyttö tulee olla arvioituna yksikkökohtaisissa riskinarvioinneissa. Turvallisuustekniikan osalta on huomioitava, ettei se itsessään ratkaise väkivallan uhkaa. Väkivallan hallinnassa on aina huomioitava kokonaisuus kuten riskienarviointi, työjärjestelyt, turvallisuusohjeet sekä turvallisuuskoulutus. Näitä täydentämään on mahdollisuus hankkia turvallisuustekniikkaa.

Kiinteistöjen kameravalvonnan tarkoituksena on työntekijöiden ja muiden tiloissa oleskelevien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen sekä turvallisuutta, omaisuutta ja toimintaa vaarantavien tilanteiden jälkiselvittely.

Kameravalvonnasta on ilmoitettu näkyvällä tavalla niissä tiloissa, joihin kamerat ovat asennettu. Kiinteistön kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste sekä ohje, jossa määritellään muun muassa tallenteiden katseluoikeudet.

Mikäli yksikössä on tarve hälytysjärjestelmälle, esimies ottaa yhteyttä työsuojelu- ja riskienhallintapäällikköön ja omaan esimieheensä hankinnan käynnistämiseksi ja tarpeen selvittämiseksi.

Käytössä olevaa hälytysjärjestelmää tulee asianmukaisesti käyttää ja huolehtia niiden toimintakunnosta. On myös huolehdittava siitä, että kukin työntekijä hallitsee hälytysjärjestelmän käytön.

**JOKAISESTA VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEESTA ON TÄYTETTÄVÄ
TAPAHTUMAILMOITUS HRM- JÄRJESTELMÄSSÄ**

7 Uhka- ja väkivaltatilanteiden seurantajärjestelmä

Työturvallisuuslain mukaan päävastuu väkivaltariskien seurannasta ja ilmoitusten käsittelystä sekä tarvittavista toimenpiteistä on työyksikön esimiehellä sekä yleisesti työnantajalla. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus kaikista sattuneista uhka- ja väkivaltatilanteista. Etevässä ilmoitus tehdään kirjallisena HRM- järjestelmän kautta.

Yhtymässä työnantajan ja esimiehen tukena työväkivallan ennaltaehkäisyssä ovat eri asiantuntijat: riskinhallintapäällikkö, työhyvinvointiasiantuntija ja työsuojeluvaltuutettu. Yhteistyötä tehdään myös työterveyshuollon ja eri viranomaistahojen kanssa.

Työsuojelujaosto käsittelee työväkivaltaa liittyviä tilastoja ja niiden analysoinnin perusteella tehdään ohjeistuksia ja linjauksia uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Etevan työsuojelun toimintaohjelmaan kirjataan yhtymätasoiset työturvallisuuden toimenpiteiden painopisteet.

7.1 Tapahtumailmoitusten tekeminen, raportointi, käsittely ja tilastointi

Työntekijöihin kohdistuneista väkivalta- ja uhkatilanteista täytetään aina HRM-järjestelmässä kirjallinen uhka- ja väkivaltailmoitus, joka lähtee ohjelman kautta sähköisenä tiedoksi riskienhallintaan ja toimenpiteitä varten esimiehelle. Asiakkaisiin liittyvät uhkatilanteet kirjataan myös Lifecaren-ohjelmaan.

Yksikön esimies seuraa yksikköään koskevia ilmoituksia ja käy tilanteen jälkeen tai yhteisissä kokouksissa keskustelun työntekijän/yhteisön kanssa tilanteeseen johtaneista syistä, tilanteen hallinnasta ja tulevasta ennakoinnista sekä muista toimenpiteistä. Käsittelyn avulla mahdollistetaan sattuneista tilanteista oppiminen ja ehkäistään tapaturmia. Lisäksi tilanteiden käsittelyllä ehkäistään työntekijän psykososiaalista kuormittumista.

Toimenpiteet kirjataan HRM:n ilmoituskaavakkeelle. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi yksikön turvallisuusohjeiston tarkistaminen, asiakaskohtaisen rajoitustoimenpiteiden käyttöön laadittu toimintaohje ja muiden turvallisuutta ennakoivien tekijöiden kehittäminen.

Riskienhallintapäällikkö, työhyvinvointiasiantuntija ja työsuojeluvaltuutettu seuraavat ilmoituksia koko kuntayhtymän tasolla, ja tiedottavat turvallisuusasioista työnantajaa kaikilla organisaatiotasolla.

Kuntayhtymän ylin johto seuraa uhka- ja väkivaltatilanteita ja vastaa työsuojelutoiminnan toteutuksesta koko organisaation tasolla.

8 Työväkivallan aiheuttamat työtapaturmat

Tapaturmavakuutuslain mukaan työtapaturmalla tarkoitetaan työssä tai työstä johtuvissa olosuhteissa sattunutta äkillistä, ennalta arvaamatonta ja ulkoisen tekijän aiheuttamaa tapahtumaa, josta on seurauksena vamma tai sairaus. Myös asiakkaan aiheuttama pahoinpitely tai muu sen kaltainen tahallinen teko on tapaturmavakuutuslaissa tarkoitettu työtapaturma.

Tapaturmavakuutuslain perusteella työntekijä on oikeutettu saamaan korvausta työssä aiheutuneesta vahingosta. Lisää työpaikkaväkivaltaan liittyvistä rikoksista ja työntekijän oikeuksista on liitteessä 3.

8.1 Työtapaturmasta ilmoittaminen

Työtapaturmasta ilmoitetaan esimiehelle mahdollisimman pian. Ilmoittamisesta huolehtii työtapaturman uhri tai työtapaturman havainnut henkilö. Esimies tekee sähköisen työtapaturmailmoituksen vakuutusyhtiöön.

Vakuustodistus ei ole välttämätön, mutta esimies voi halutessaan tulostaa vakuustodistuksen vahingoittuneelle mukaan. Ohjeet tapaturmasta ilmoittamiseen ja hoitoon hakeutumiseen löytyvät Etenetistä turvallisuus -sivustolta.

8.2 Hoitoon hakeutuminen

Kun työntekijälle tapahtuu työtapaturma, ensisijainen hoitopaikka on oma työterveyden toimipiste tai sen ollessa suljettuna paikallinen terveyskeskus tai keskussairaala tai yksityinen lääkäriasema. Työntekijä voi itse valita hoitopaikan vamman laadun ja palvelujen saatavuuden perusteella.

Työntekijän on aina muistettava ilmoittaa hoitopaikassa, että kyseessä on työtapaturma.

Hoitava lääkäri lähettää lääkärinlausunnon ja laskun suoraan tapaturmavakuutusyhtiölle.

8.3 Tapaturman tutkiminen (ei vakavat tapaturmat)

Etevassa ilmoitetaan ja tutkitaan sattuneet vahingot/tapaturmat sekä läheltä piti – tilanteet, josta olisi voinut muodostua vakava tapaturma, niin pian kuin mahdollista. Henkilöstö on ilmoittamisvastuussa. Esimies suorittaa tarkemman tutkinnan turvallisuuspoikkeamista ja tapaturmista. Tutkintaprosessi kevyimmässä muodossa tarkoittaa esimiehen ja työntekijän vuoropuhelua, analyysiä siitä mitä tapahtui ja miksi.

Turvallisuushavainnot ja tapaturmat tutkitaan, jotta

- ✓ voidaan ennakoida ja estää vahingot, tapaturmat ja onnettomuudet
- ✓ tunnistetaan ja poistetaan työhön liittyvät vaarat tai pienennetään niiden aiheuttamat riskit hyväksyttävälle tasolle ennakoidusti
- ✓ huolehditaan siitä, että käytössä oleva materiaali ja toimintatavat ovat turvallisia
- ✓ turvallisuusohjeistus on ajan tasalla
- ✓ henkilöstö pystyy vaikuttamaan ilmoituskäytäntöjen kautta turvallisuuteensa
- ✓ taataan riittävä asiakasturvallisuus
- ✓ henkilöstö sitoutuu työturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen

Tutkinta suoritetaan tapaturmatutkintaohjeen mukaisesti. Lomake toimitetaan arvioitavaksi sekä hallintatoimien määrittelyyn esimiehelle ja tiedoksi turvallisuus@eteva.fi –sähköpostiin. (Ohje tapaturmien tutkinnasta liitteenä 4).

8.4 Toimenpiteet vakavan työtapaturman tai työntekijän kuoleman yhteydessä

Vaikealaatuiseksi vammaksi on katsottu mm. vaikea-asteiset murtumat; vaikeat sijoiltaan menot, joista jää pysyvää haittaa; leikkaushoitoa vaativat vammat; laajat palovammat; puheen, näön tai kuulon kadottaminen tai pysyvä heikentyminen; pysyvä vaikea terveydenhaitta tai hengenvaarallinen tauti tai vioittuma.

8.4.1 Vakavasta työtapaturmasta tai kuolemasta ilmoittaminen

Työväkivallan seurauksena aiheutuneesta vakavasta työtapaturmasta tai kuolemasta ilmoitetaan aina viipymättä esimiehelle ja ellei esimiestä tavoiteta, tulosaluejohtajalle tai toimitusjohtajalle kriisiviestintä – ohjeen mukaan (Etenet – turvallisuus). Ilmoituksen tekee asianomainen työntekijä tai muu työyhteisön jäsen, ja kuolemantapauksesta työyhteisön jäsen. Se edellä mainituista viranhaltijoista, joka on saanut ilmoituksen tapahtumasta, ilmoittaa edelleen muille mainituille viranhaltijoille (esimies, tulosaluejohtaja, toimitusjohtaja, työsuojelija riskienhallintapäällikkö).

Vakavan työtapaturman tai kuoleman sattuessa tiedottamisesta omaisille ja organisaation

sisäisesti vastaa esimies, tulosaluejohtaja, toimitusjohtaja tai työsuojelu- ja riskienhallintapäällikkö. Ulkoisesta tiedottamisesta vastaa toimitusjohtaja.

Työnantaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan työsuojeluviranomaiselle sellaisesta työtapaturmasta, jonka seurauksena on ollut kuolema tai vaikealaatuinen vamma. Ilmoituksen työ- suojeluviranomaisille tekee työsuojelu- ja riskienhallintapäällikkö.

8.4.2 Työväkivaltatapaturmien poliisitutkinta

Vakavasta tapaturmasta työnantajan on aina ilmoitettava myös poliisille, jonka on viipymättä suoritettava tapahtumapaikalla poliisitutkinta. Ilmoituksen poliisille Etevässä tekee työsuojelu ja riskinhallintapäällikkö ellei ensihoidon henkilöstö ole sitä jo tehnyt.

Lievät pahoinpitelyt ovat virallisen syytteen alaisia silloin, kun ne kohdistuvat henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään joko työpaikalla tai esimerkiksi hoivatyössä asiakkaan kotona, ja kun rikoksentehtyjä ei kuulu työpaikan henkilöstöön. Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa esitutkinta alkaa, kun poliisi on saanut tiedon tapahtuneesta, eikä siis edellytetä, että asianomistaja itse ilmoittaisi rikoksen ja vaatisi rangaistusta.

Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa rikosilmoituksen voi tehdä työntekijän lisäksi myös työnantajan edustaja. Lain nojalla työnantaja voi siten huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä ei itse kykene tai halua tehdä ilmoitusta.

Tapauksissa (kehitysvammaiset, mielenterveyspotilaat), joissa on todennäköistä, että ne tulisivat johtamaan toimenpiteistä luopumiseen, ei ole tarkoituksenmukaista käynnistää syytetoimia. Rikosilmoitusten tekoa lievistä pahoinpitelyistä mainituissa tapauksissa tulisi harkita erikseen.

TYÖKAVERIA EI JÄTETÄ YKSIN UHKAVAAN TILANTEeseen EIKÄ SEN JÄLKEEN

9 Henkinen jälkiselvittely

Työssä koettu uhka- tai väkivaltatilanne on mieltä järkyttävä ja henkisesti ahdistava tapahtuma, ja se aiheuttaa voimakkaita normaalia elämää häiritseviä reaktioita. Tällaisen tilanteen jälkeen on aina järjestettävä henkistä jälkihoitoa, vaikkei näkyviä fyysisiä vammoja tulekaan.

Jälkihoidolla tarkoitetaan tapahtuman jälkeen tapahtuvaa kokemusten ja reaktioiden käsittelyä. Jälkihoidon tarpeen esimies arvioi yhdessä henkilöstön kanssa ja toteutustapa arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Esimies vastaa jälkihoidon järjestämisestä.

Jos uhka- ja väkivaltatilanteita on yksikössä toistuvasti, on vaarana, että väkivaltatilanteisiin totutaan ja niiden ajatellaan kuuluvan osaksi työtä. Väkivaltatilanteita ei kuitenkaan pidä hyväksyä työhön väistämättä kuuluvaksi, vaan jos yksikössä esiintyy toistuvaa väkivaltaa, on arvioitava väkivallan syitä ja tarkasteltava yksikön toimintaperiaatteita. Lisäksi yksikköön on järjestettävä riittävät tuen ja avun saannin mahdollisuudet työterveyden kautta kuormittumisen ehkäisemiseksi.

9.1 Toimintaohjeet jälkihoidon järjestämiseksi lievän väkivalta tilanteen jälkeen:

Lievän väkivaltatilanteen (esim. sanallinen uhkailu, kiinni käyminen ilman näkyviä vammoja ja hoidon tarvetta) jälkihoidoksi riittää yleensä välitön purkukeskustelu vuorossa olevien työntekijöiden kesken. Tilanteesta pitää tiedottaa yksikön esimiestä. Jos lievänä pidettävä väkivaltatilanne kuitenkin aiheuttaa psyykkistä ahdistumista ja kuohunutta yksikössä, niin tilannetta on käsiteltävä ulkopuolisen tuella tai kahdenkeskisessä keskustelussa esimiehen kanssa. Jälkihoidolla ehkäistään tapahtuman aiheuttama psyykinen kuormittuminen ja henkilön sairastuminen.

Esimies seuraa tilannetta ja käy tarvittaessa työntekijän kanssa varhaisen tuen keskustelun.

9.2 Toimintaohjeet jälkihoidon järjestämiseksi vakavamman väkivaltilanteen yhteydessä:

Vakavamman väkivaltilanteen **välitön purku** käydään työntekijöiden kesken. Öisin ja viikonloppuisin välittömään tilanteen purkuun käytetään mahdollisuuksien mukaan paikallista kriisiryhmää tai esim. Suomen mielenterveysseuran valtakunnallista kriisipuhelinta (puh. 0925250111), joka päivystää lähes ympäri vuorokauden. Esimiehen johdolla käydään purkukeskustelu tilanteessa mukana olleiden kesken heti seuraavana arkipäivänä.

Mikäli esimies ja työyhteisön jäsenet arvoivat, että välitön purku ei riitä, pidetään Defusing. **Defusing** on yksilö- tai ryhmäprosessi, jossa asianosaiset / auttajat itse purkavat kokemuksiaan psyykkisesti kuormittavasta (työ)tilanteesta.

Esimies on yhteydessä Etevan Defusing koulutuksen saaneeseen henkilöön purkukeskustelun järjestämiseksi työyhteisössä. Lista koulutuksen käyneistä henkilöistä löytyy Etenetin turvallisuussivustolta (Ohje-defusing). Esimies kirjaa defusingin HRM:iin jokaiselle osallistujalle saatuaan tiedon osallistujista Defusing-ohjaajalta

Mikäli Defusing- purku ei ole riittävä, esimies sopii aluepäällikön kanssa Debriefingin järjestämisestä työterveyshuollon kautta. **Debriefing** on järkyttävän tapahtuman jälkeinen, työterveyshuollon vetämä yksilö- tai ryhmäkeskustelu. Se auttaa käsittelemään äkillisen kriisin aiheuttamia reaktioita. Debriefing järjestetään 3 vuorokauden sisällä tapahtuneesta, ja istunto kestää 2–3 tuntia. Esimies järjestää kokoontumistilat ja huolehtii siitä, että kaikki asianosaiset voivat osallistua istuntoon. Ryhmätapaamisissa pätee vaitiolovelvollisuus ryhmän jäsenten kesken.

Yksilöiden ja ryhmien jatkohoidoista sovitaan tapauskohtaisesti esimiehen ja työterveyshoitajan kesken. Riskienhallintayksikkö auttaa esimiehiä kriisitilanteiden jälkihoidon suunnittelussa.

10 Työterveyden tehtävät uhka- ja väkivaltilanteissa

Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan, työntekijän ja työterveyden on yhteistoimin edistettävä työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä arvioidaan työpaikkaväkivallan terveydellinen merkitys ja lakisääteisen terveystarkastuksen tarve.

10.1 Työpaikkaselvitykset

Työterveyden tehtävänä on työn ja työolosuhteiden, turvallisuuden ja terveellisyyden selvittäminen ja niiden arviointi toistuvien työpaikkakäynnin huomioiden työpaikan altisteet, työn kuormittavuus, työjärjestelyt sekä tapaturma- ja väkivaltariski sekä muutostilanteet. Työterveys raportoi työpaikkaselvityksistä työnantajalle sekä kirjallisesti että suullisesti.

10.2 Terveystarkastukset työssä, jossa esiintyy väkivaltaa tai sen uhkaa

Terveystarkastus on suoritettava sijoitettaessa työntekijää työtehtäviin, joista aiheutuu erityistä sairastumisen vaaraa tai tapaturmavaaraa taikka työtehtävien muutoin sitä edellyttäessä.

Etevan työterveyden toimintasuunnitelman mukaisesti työhöntulotarkastus tehdään kaikille työntekijöille, joiden työsuhde tulee kestämään yli kuukauden ja jotka työskentelevät sellaisessa työyksikössä, jossa esiintyy työväkivaltaa tai sen uhkaa.

10.2.1 Työhöntulotarkastus

Työterveyshuolto lähettää työntekijälle täytettäväksi kyselylomakkeen ennen tarkastukseen tuloa. Työterveyshoitaja käy sen läpi yhdessä työntekijän kanssa keskustellen. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa työntekijän sopivuutta työskennellä sellaisessa työyksikössä,

jossa esiintyy työväkivaltaa tai sen uhkaa. Tarpeen mukaan tarkastukseen voi liittyä myös työterveyslääkärin tai työpsykologin konsultaatio. Jos toimipisteen asiakkailta on veren välityksellä tarttuvia tauteja, työntekijöille annetaan tarvittavat suojarokotteet. Jos työntekijä itse on tartunnankantaja, hänen tulee ilmoittaa siitä työterveyshuollolle. Tarkastuksesta tehdään kirjallinen lausunto, jonka työntekijä toimittaa omalle esimiehelleen.

10.2.2 Määräaikaistarkastukset

Määräaikaistarkastukset tehdään kolmen vuoden välein (tai tarpeen mukaan), niiden yksiköiden henkilöstölle, joiden työssä aiheutuu erityistä vaaraa tai tapaturman uhkaa. Ennen tarkastukseen tuloa työterveyshuolto lähettää työntekijälle sähköisen kyselylomakkeen, jolla kartoitetaan työväkivallan ilmenemismuotoja työssä ja työntekijän omaa näkemystä hallita tilanteita terveyttään vaarantamatta. Sähköinen kyselylomake on seulova terveystarkastus, jonka perusteella työterveyshuolto arvioi mahdollisista jatkotoimenpiteistä esim. käynti työterveyslääkärillä.

Jos työntekijällä ei ole edellytyksiä työskennellä sellaisessa työpisteessä, jossa ilmenee uhka- ja väkivaltatilanteita tai työkyky vaarantuu, voidaan käynnistää neuvottelun työntekijän, esimiehen ja työterveyden kesken, työntekijän työkykyä tukevan työpisteen löytämiseksi.

10.3 Raskaana olevat työntekijät

Kun raskaana oleva työntekijä työskentelee yksikössä, jossa esiintyy työväkivaltaa tai sen uhkaa, tulee hänen heti kertoa tilanteestaan esimiehelle ja ottaa yhteys työterveyteen, joka arvioi työskentelymahdollisuudet toimipisteessä. Tarvittaessa neuvotellaan yhteistyössä työntekijän, esimiehen ja työterveyden kanssa siirrosta toiseen toimipisteeseen raskauden ajaksi.

11 LIITTEET

- Liite 1 Väkivallan riskinarviointilomake
- Liite 2 Yksikkökohtainen väkivallan hallintamalli
- Liite 3 Työpaikkaväkivaltaan liittyvät rikokset
- Liite 4 Ohje tapaturman tutkinnasta
- Ohje Defusing
- Kriisiohje
- Kohdennettu väkivalta - Mielenrauha



Eteva kuntayhtymä

PL 43
04601 Mäntsälä

p. 020 692 100

info@eteva.fi
www.eteva.fi