

Toimintaohjeita väkivaltariskien turvalliseen hallintaan kotikäynneillä

Yleisiä ohjeita työväkivallan ennakointiin Etevan ulkopuoleisiin kotikäyntitilanteisiin

1. Tutustu aina uuden asiakkaan tietoihin ja asuinympäristöön
2. Jos kotikäyntiin liittyy ennalta arvioitavia riskitekijöitä tai niiden uhkia, tulee kotikäynti suorittaa aina kahdella työntekijällä ja siitä ilmoitetaan erikseen myös esimiehelle.
3. Uhkakohteesta poistumisesta ilmoitetaan myös esimiehelle.
4. Jos kotikäynti sijoittuu tai oletettavasti jatkuu virka-ajan ulkopuolelle, käynnistä ilmoitetaan esimiehelle tai työparille.
5. Kotikäynneistä tehdään aina merkintä sähköiseen kalenteriin tai Effic-ajanvarauskirjalle.
6. Viikonloppuna tai perjantai iltapäivällä klo:14.00 jälkeen tehtäviä kotikäyntejä, pyritään välttämään.
7. Poista päältäsi tarpeettomat ja vaaraa aiheuttavat tekijät kuten:
 - Avaimet, korut ja kravatti
 - Kynät, kohtuuton määrä
 - Terävät työvälineetJa:
 - Sido hiukset
 - Tarkista, että on asianmukaiset työjalkineet
8. **Asiakkaan asuntoon** tultaessa huomioidaan aina, miten voidaan poistua, jos tulee uhkaava tilanne. (pakoreitti vapaana). Huomioi myös, miten auto on parkkeerattu nopean poistumisen onnistumiseksi ja mahdollisten hälytysajoneuvojen perille pääsyn takaamiseksi.
9. Kännykkä pidetään kotikäynnillä aina taskussa. Näin varmistetaan, että puhelin kulkee mukana ja tarvittaessa pystytään hälyttämään apua
10. Aisti ympäristöä ja asiakasta. Jos tilanne kohteessa muuttuu uhkaavaksi, sieltä poistutaan heti. Tilanteen rauhoitettua ei mennä yksin takaisin sisään vaan sovitaan myöhemmäksi uusi aika tai tapaamiset siirretään Etevan tiloihin.
11. Huomio myös muihin, asiakkaan lisäksi, paikalla oleviin ihmisiin. uhkaaja voi olla myös naapuri, omainen, asiakkaan kaveri jne.
12. Tilanteista ilmoitetaan aina esimiehelle ja tapahtumat kirjataan HRM:n uhka- ja väkivaltailmoituksiin

13. Asiakkaalta pitää aina edellyttää, että lemmikkieläimet pidetään työntekijöiden käyntien aikana kytkettyinä tai toisessa huoneessa.

Aggressiivisen henkilön kanssa tulee toimia seuraavasti:

1. Pysy rauhallisena, älä hätäänny
2. Säilytä uhkaajan reviiri, pidä etäisyyttä uhkaajaan, jos uhkaaja meinaa käydä käsiksi etsi suoja esineiden takaa ja
3. Puhu ystävällisesti, lyhyesti ja selkeästi
4. Älä ota kantaa, älä provosoi, älä väittele
5. Älä oikaise sekavassa tilassa olevan harhoja
6. Pidä kädet näkyvissä etupuolellasi
7. Älä käännä selkäsi, pidä kontakti
8. Älä vähättele uhkaajaa tai tilannetta
9. Pyri poistumaan asunnosta heti kun se on mahdollista
10. Arvioi, mihin pääset tarvittaessa pakenemaan (WC:n oven saa lukkoon, jos ulos ei pääse)
11. Jos et pääse pakenemaan pyri voittamaan aikaa niin, että muita tulee paikalle

Tee hälytys tarvittaessa, soittamalla numeroon 112.

Yleisiä ohjeita työväkivallan ennakointiin Etevan sisäisiin kotikäyntitilanteisiin

1. Ole yhteydessä yksikköön etukäteen, mieluiten esimieheen:
Selvitä, millaiseen yksikköön olet menossa. Onko paikalla haastavasti käyttäytyviä asiakkaita?
 - Sovi tarkasti päivä ja aika, jolloin menet yksikköön
 - Sovi yhteyshenkilö, joka ottaa sinut vastaan ja avaa ovet, jos ne on lukittu
 - Pyydä numero, johon voit tarvittaessa soittaa, jos yksikön työntekijät ovat muissa tiloissa
 - Sovi tarvittaessa, että yhteyshenkilö on paikalla koko yksikössä oloaikasi (henkilökunnan velvollisuus on turvata työskentelysi yksikössä)
 - Jos olet sopinut, että yhteyshenkilö on paikalla, kun olet yksikössä, eikä näin tapahdu, voit antaa asiasta palautetta ylemmälle tasolle.
 - Onko muita asioita, jotka joudut ottamaan huomioon työnteossasi (mihin voit jättää tavarat/laitteet, yksikössä liikkuminen, poistumistiet)?
 - Yksiköstä pitää ilmoittaa meneillään olevat kriisitilanteet tapaamisen peruuttamiseksi ja uusi aika sovitaan, kun tilanne on rauhallisempi.

Valmistele työsi mahdollisimman pitkälle etukäteen, jotta haastavassa yksikössä oloaikasi jää mahdollisimman lyhyeksi.

2. Toimintaohje uhkaavien tilanteiden kohtaamiseen (ks. yllä yleisesti)

- Ohjaa asiakas tarvittaessa ohjaajien luokse tai pyydä ohjaajat asiakkaan luo
- Poistu tilanteesta, jos mahdollista

- Velvollisuutta osallistua asiakastilanteisiin ei ole. Pysy sivussa, vaikka tilanne näyttäisi kaoottiselta. Yleensä henkilökunnalla on tietyt roolit ja tieto, miten toimia haastavissa tilanteissa.
- Auta pyydettyä ohjeiden mukaisesti.
- Jos olet yksin tilanteessa, pyri olemaan asiakkaan sivulla. Jos olet suoraan asiakkaan edessä, hänen on helpompi käydä sinuun käsiksi. Poistu!

3. Kun uhka- ja väkivaltatilanne on tapahtunut, tehdään ilmoitus [HRM:ssä](#).

- Uhan tunne riittää ilmoituksen tekemiseen
- Asiakkaan tunnistetietoja ei kirjata, uhkaaja tai väkivallan tekijä voi olla myös joku muu kuin asiakas: omainen, toinen työntekijä jne.
- Ilmoitus on henkilökohtainen; kaikki tilanteeseen osallistuneet tekevät oman ilmoituksensa
- Ilmoitetaan myös omaisuuteen kohdistuvat tilanteet
- samoin seksuaalinen häirintä

Oman esimiehen kanssa käydään uhka- tai väkivalta tilanne läpi, miettien samalla ennekoivia toimenpiteitä.

Esimies tekee tarvittaessa tapaturmasta ilmoituksen Vakuutusyhtiö Iffiin. Lisäksi hän suorittaa tapaturmatutkinnan.

Esimies voi kutsua työyksikköön tapahtuneen käsittelyn ja purkamisen tueksi Etevan Defusing- ohjaajan.

Työterveydestä on mahdollisuus saada jälkipuinti (Debriefing) 3-5 päivää tapahtuman jälkeen.

Työhyvinvointiasiantuntijalta saat tarvittaessa lisätietoa toimintatavoista.