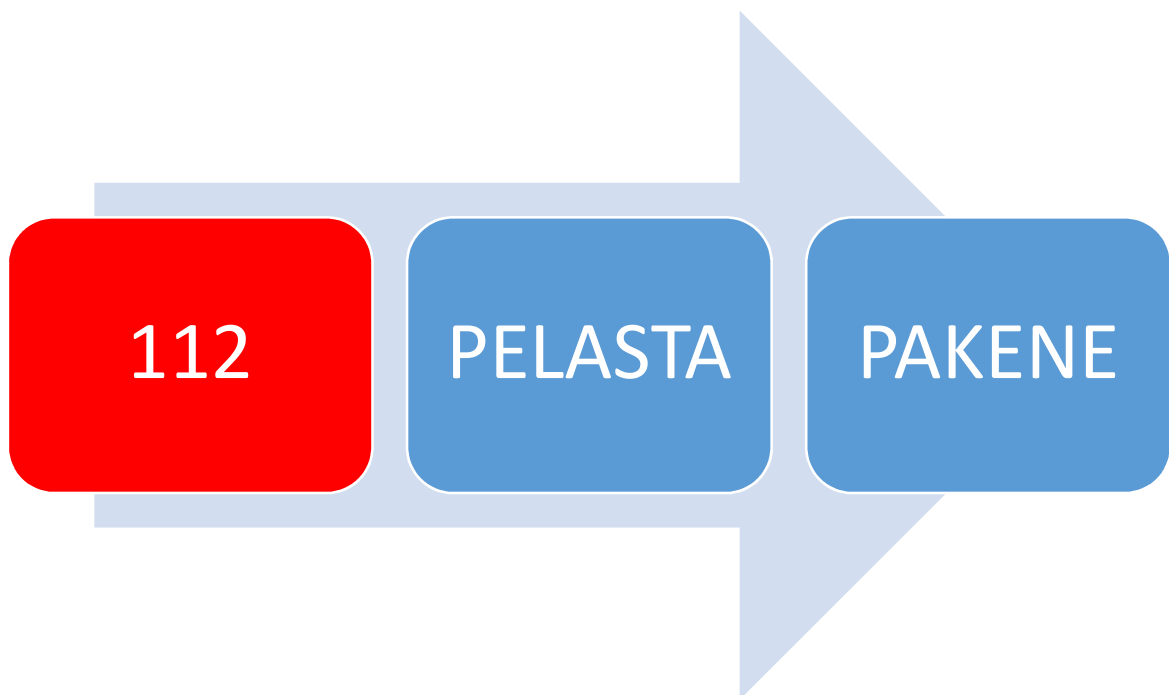


VÄKIVALLAN UHKA

TOIMINTAMALLIN ENNAKOIVA OSA



SISÄLLYSLUETTELO

	Sivu
1. Johdanto.....	3
2. Väkivallan uhka – toimintamallin pääkohdat.....	4
3. Jälkihoito.....	5
4. Lomakemalli väkivallan uhan arviointiin.....	6
5. Riskien arviointi, todennäköisyys ja seuraukset	7-8
6. Esimiehen muistilista.....	9
7. Materiaalia ilmoitustaululle.....	10

”Työväkivallalla tarkoitetaan ihmisten työssään kohtaamaa ja kokemaa sekä ruumiillista että henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Työväkivaltaa ovat fyysinen väkivalta, uhkaava käytös, sanallinen ja kirjallinen uhkailu, ahdistelu ja häirintä tai muu ei toivottu käytös, joka halventaa, nolaa, nöyryyttää, pelottaa tai kiusaa sanallisesti henkilöä, ovat työväkivaltaa.”

- Työhyvinvoinnin portaat, viisi vaikuttavaa askelta. Päivi Rauramo 2008

Päivitetty 16.11.2020

1. Johdanto

Kenen vastuu?

Työnantaja on vastuussa työturvallisuudesta. Esimies vastaa työsuojelusta omalla vastuualueellaan. Mikäli väkivallan uhka on ilmeinen, on suoritettava riskien arviointi. Riskien arviointi on esimiehen vastuulla. Väkivallan uhka arvioidaan työpistekohtaisesti ja se tulee dokumentoida.

Työntekijä on velvollinen noudattamaan työnantajan antamia ohjeita. Työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Paraisten kaupungin toimintamalliin on nyt lisätty ennakoiva osa. Aikaisemmin valmistunut osa on ennallaan.

Työryhmä on koostunut eri toimijoista Sosiaali- ja terveyssektorilta. Tavoitteena on ollut luoda malli, jota voidaan käyttää missä tahansa Paraisten kaupungin työpisteessä. Riskienarviointi jalkauttaa mallin jokaiseen työpisteeseen.

Ennakoinnista huolimatta joskus kuitenkin tapahtuu ja vakaviltakaan tilanteilta ei aina voida välttyä. Ennakoivaan osaan on tehty myös selkeä ohjeistus, miten toimitaan, kun jotain on sattunut.

Asenne ratkaisee

Miten suhtaudumme työssä ilmenevään väkivaltaan? Sanallinen uhkailu ja solvaaminen jättävät jälkensä mieleen, mutta näkyvää mustelmaa niistä ei jää. Naarmuja, mustelmia, haavoja, väännettyjä sormia ja kipeiksi potkittuja polvia voidaan todentaa helpommin. Haavat paranevat, mutta pelko voi jäädä seuraksi.

Uhkatilanne saa yhden taistelemaan, toisen pakenemaan ja kolmas jähmettyy paikoilleen koska hermosto ei vaan toimi.

Jokainen meistä reagoi ympäristöönsä omalla kokemustustallaan ja persoonallaan. Selviytyjä tyyppi menee minne vaan yksin ja mikään ei pelota. Arempi hahmo ei liiku mihinkään ilman tukijoukkoja. Yksittäisen työntekijän kokema uhka ja väkivalta vaikuttavat myös työyhteisöön. Miten kohtaat työkaverin ja oman järkytyksesi?

Miten toimintamallia tulee kehittää?

Toimintamalli ei ole koskaan täysin valmis. Se valmistuu joka kerta hieman lisää, kun toivottavasti saamme työpisteistä palautetta.

2. VÄKIVALLAN UHKA – TOIMINTAMALLIN PÄÄKOHDAT

Väkivallan uhka on ilmeinen RISKIEN ARVIOINTI ON TEHTÄVÄ

TILANTEEN ARVIOINTI JA RISKIEN ARVIOINTI

1. Työtehtävän tai työympäristön riskien arviointi
2. Esimiehen vastuulla, tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa
3. Tapahtuneet uhkatilanteet käydään läpi

VÄKIVALLAN UHKA MALLIN KÄYTTÖ JA HARJOITUKSET

1. Väkivallan uhka toimintamalli on käytössä ja työntekijät tuntevat sen
2. Työpisteessä käsitellään uhkailmoitukset ja työohjeita päivitetään
3. Päivitettyjä työohjeita noudatetaan
4. Työntekijä on velvollinen noudattamaan esimiehen antamia ohjeita

HÄLYTYSJÄRJESTELMÄ

1. Soita 112 vakavassa tilanteessa
2. Päätetään ennakoon, miten apuvoimia voi kutsua paikalle
3. Hälytysjärjestelmä on testattu ja koulutettu henkilökunnalle
4. Vartiointiliikkeen palvelut saatavilla tarvittaessa

KOULUTUS

1. Kaikki työpisteessä on perehdytetty väkivallan uhan hallintaan
2. Koulutusta järjestetään säännöllisesti kohteisiin, joissa uhka on jatkuvaa eikä ole poistettavissa
3. Henkilökunnan perehdytys on jatkuvaa

VALMISTAUTUMINEN (ennen työtehtävän/tapaamisen suorittamista)

1. Onko työympäristö/kanslia/luokka/potilashuone turvallinen?
2. Onko tiedossa uhkaavaa käytöstä asiakkaan/potilaan/koululaisen osalta?
3. Kerro työtiimillesi, kun arvioit joutuvasi uhkaavaan tilanteeseen
4. Tarvitaanko lisää henkilökuntaa/vartija/virka-apua?
5. Onko uhkaavan henkilön rauhoittamiseksi tehtävissä jotain?
6. Voidaanko tapaamisympäristöä muuttaa turvallisemmaksi?

ARVIOINTI JA SEURANTA (työtehtävän jälkeen arvioidaan menetelmän toimivuus)

RISKIEN ARVIOINTI	VALMISTAUTUMINEN	TOIMINTA	ARVIOINTI
Ovatko kaikki riskit tiedossa?	Uhkaavien tilanteiden selvittäminen.	Missä tilanteissa väkivaltaa on ilmennyt?	Onko uhkaa edelleen?
Arviointi on jatkuvaa.	Onko saatu uutta tietoa, jolla on merkitystä?	Voidaanko uhka minimoida tai poistaa?	Ovatko toimenpiteet auttaneet?
Dokumentoi arviointi.			Seuranta?

4. JÄLKIHOITO, työntekijän ja esimiehen yhteinen tehtävä

1. Ilmoita esimiehelle
2. Keskustelu tapahtuneesta
3. Tee läheltä piti/työtapaturmailmoitus
4. Tee väkivalta/uhkailmoitus
5. Uudet työohjeet
6. Työyhteisön hyvinvointi ja palautuminen

1. Ilmoita esimiehelle

Hän vastaa toiminnasta, hänen kuuluu tietää.

Esimies järjestää apua ja huolehtii tilanteen vaatimasta jälkihoidosta

2. Keskustelu tapahtuneesta

Tarvittaessa järjestetään keskustelu vuorokauden kuluessa tapahtumasta. On hyvä miettiä valmiiksi minkälaiset tilanteet vaativat purkukeskustelu.

Siihen osallistuvat kaikki tilanteessa olleet työntekijät, vaikka eivät kokisi sitä tarpeelliseksi. Jokainen osallistuu ja tuo oman palasen yhteiseen palapeliin. Näin muodostuu faktoihin perustuva kuva. Tarvittaessa työntekijä, vaikka talutetaan keskusteluun. Shokkireaktion (vakavat uhkatilanteet) vuoksi ei välttämättä ymmärrä itse, että on avun tarpeessa.

Tarvittaessa työntekijälle järjestetään keskusteluaika psykologin kanssa. Tämä olisi hyvä aloittaa muutama päivä tapahtuman jälkeen.

Työyhteisön kanssa käydään keskustelu, mitä tapahtui ja mitä reaktioita se herättää. Samassa yhteydessä on luontevaa keskustella työohjeen tai toimintatavan muuttamisesta. Miten jatkossa vältetään vastaava uhka?

3.-4. Ilmoitukset työsuojelupäällikölle ja tarvittaessa vakuutusyhtiöön ilmoitus työtapaturmasta

5. Työohjeet päivitetään

6. Tuki työyhteisölle. Miten kohtaat järkytyksen? Miten työyhteisö voi tukea toisiaan? Ethän syyllistä työkaveria.

5. Lomakemalli Väkivallan uhan arvionti

Työpiste: _____ Päiväys: _____/_____/_____

Toimintamalli ja harjoitukset

- Onko väkivallan uhan riskiarviointi tehty?
Onko henkilökunta osallistunut riskienarviointiin?
Tunteeko henkilökunta toimintamallin?
Tehdäänkö riskienarviointi aina uuden asiakkuuden kohdalla?

kyllä ei

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

Korjaus/
Vastuuhenkilö

Koulutus ja perehtyminen

- Onko työntekijöillä turvallisuuskoulutus?
Kuuluvatko turvallisuuskysymykset perehdytykseen?
Tarjoaako työnantaja säännöllisesti turvallisuuskoulutusta?

kyllä ei

☐	☐
☐	☐
☐	☐

Hälytysjärjestelmä

- Onko työhuoneista mahdollisuus tehdä hälytys?
Onko vartiointiliikkeen palvelut tarvittaessa käytössä?
Onko työntekijällä mahdollisuus tehdä hälytys asiakaskäynnillä?
Onko työpuhelimissa 112-sovellus

kyllä ei

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

Työtehtävään liittyvät riskit

- Onko tiedossa asiakkaan mahdollinen uhkaava käytös?
Onko asiakas käyttäytynyt uhkaavasti aikaisemmin?
Liittyykö asiakkaan taustatekijöihin riskitekijöitä?
Mahdollisuus tavata asiakkaan kodin
ulkopuolella
Tehdäänkö kotikäynnit
työpareina?
Tuntevatko työparit toistensa työmenetelmät?
Onko mahdollisuus pyytää vartiointiliikkeen edustaja mukaan?
Aiheuttaako tapaamisen aihe riskin uhkatilanteesta?
Onko mahdollista poistua paikalta nopeasti? Toimisto/kotikäynti?
Voiko ulkopuolinen henkilö aiheuttaa vaaraa?
Liittyykö asiakkuuteen päihderiippuvuutta?
Onko asiakas väkivaltainen?

kyllä ei

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

Jälkihoito

	kyllä	ei
Esimiehelle ilmoitetaan tapahtuneesta	☐	☐
Paikalla olleet työntekijät osallistuvat purkukeskusteluun	☐	☐
Uhkatilanne dokumentoidaan ja viedään esimiehelle	☐	☐
Asiakkuuden uhka-arvion ja ohjeiden päivitys	☐	☐

Näitä kysymyksiä voi muokata omaan työpisteeseen sopivaksi. Lomakkeen tarkoituksena on helpottaa riskien arvioinnin tekemistä.

6. Riskien arviointi, todennäköisyys ja seuraukset

Tapahtuman todennäköisyys ja seuraukset

	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat	
Epätodennäköinen	1 merkityksetön	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	
Mahdollinen	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	4 merkittävä riski	
Todennäköinen	3 kohtalainen riski	4 merkittävä riski	5 sietämätön riski	

Sietämätön riski	Toiminta ei ole sallittua, ennen kuin riskiä on saatu pienennettyä
Merkittävä riski	Riskin välitön poistaminen tai pienentäminen on välttämätöntä
Kohtalainen riski	Riskin poistaminen tai pienentäminen kohtuullisessa ajassa ja kohtuullisin kustannuksin
Vähäinen riski	Toimenpiteitä ei välttämättä tarvita. Varmistetaan että riski pysyy vähäisenä
Merkityksetön riski	Riski on niin pieni ettei tarvita toimenpiteitä.

Mitä voi tapahtua? Potilas/asiakas voi

UHKA/RISKI	KYLLÄ/EI	Riski 1-5	MERKITYS	-	-
Purra	-	-	-	-	-
Huitoa	-	-	-	-	-
Lyödä	-	-	-	-	-
Nipistää	-	-	-	-	-
Vääntää käsiä	-	-	-	-	-
Puristaa	-	-	-	-	-
Potkia	-	-	-	-	-
Töniä	-	-	-	-	-
Kuristaa	-	-	-	-	-
Raapia	-	-	-	-	-
Sylkeä	-	-	-	-	-
Pitää otteessa	-	-	-	-	-
Repiä hiuksista	-	-	-	-	-
Repiä vaatteista	-	-	-	-	-
Työntää vasten	-	-	-	-	-
Ajaa päin apuvälineellä	-	-	-	-	-
Lyödä kepillä	-	-	-	-	-
Sanallinen uhkailu	-	-	-	-	-
Nimittely	-	-	-	-	-
Esineiden heittäminen	-	-	-	-	-
Seksuaalinen häirintä	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

7. ESIMIEHEN MUISTILISTA ENNAKOINTIIN LIITTYEN

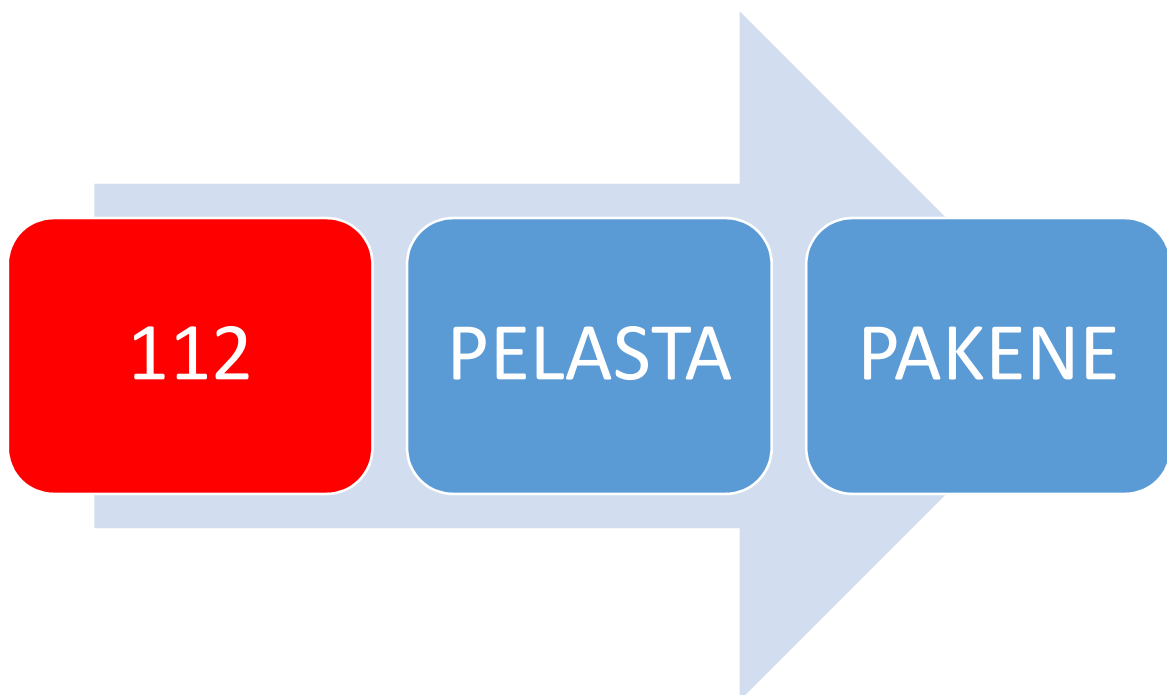
1. Tee riskien arviointi yhdessä työntekijöiden kanssa ja kirjaa havainnot.
2. Kirjaa ylös korjaustarpeet ja kenen vastuulla toteuttaminen on.
3. Onko henkilökunta perehdytetty?
4. Miten työpisteeseen saa hälytettyä apua?
5. Purkukeskustelu tulee järjestää vuorokauden kuluessa, minne ohjaat työntekijän?
6. Mikä tilanne vaatii keskustelun? Kannattaa sopia ennakoon
7. Läheltä piti –ja/tai työtapaturmailmoitus
8. Keskustelu työntekijöiden kanssa miten vastaavat tilanteet vältetään, onko ollut väkivalta tilanteita
9. Työmenetelmien kehittäminen, arviointia tulee tehdä jatkuvasti, osana arkea. Esim. uuden potilaan kohdalla selvitetään aina, onko vaaraa väkivallasta
10. Kysy neuvoa työsuojelupäälliköltä

KUN ON TAPAHTUNUT, huolehdi työntekijästä

1. Työntekijälle apua, aika lääkärille tai työterveyshoitajalle
2. Varaa aika purkukeskusteluun, järjestä tapaaminen tai pidä se itse
3. Kaikki jotka olivat tilanteessa, osallistuvat pikapurkuun
4. Täytä tarvittavat ilmoitukset
5. Vakavassa tilanteessa ota yhteyttä työsuojelupäällikköön ja konsultoi. Jos et tavoita, soita Avi tai poliisi
6. Käsittele tapahtunut myös työyhteisön kanssa.

Materiaalia ilmoitustaululle

ENNAKOI	VARAUDU	TOIMI
• Riskianalyysi • Hälytysjärjestelmä • Henkilökunnan koulutus	• Noudata työnantajan ohjeita • Varmista poistumisreitti • Poistu uhkatilanteesta	• Hälytä apua • Pelasta • Pakene



Lisää tähän työpisteesi osoite ja koordinaatit.