



Väkivallan uhka työssä



Väkivallan uhka työssä

ISBN 978-952-479-095-6
ISSN 1456-257X
Multiprint Oy, Tampere 2013

Sisällysluettelo

Johdanto	6
Ilmeinen väkivallan uhka	7
Väkivalta-alttiit toimialat	7
Väkivallan riskiä lisäävät työn piirteet	7
Työnantajan velvollisuudet	8
Huolehtimis- ja tarkkailuvelvoite	8
Vaarojen selvittäminen ja arviointi	9
Työympäristön suunnittelu	10
Perehdytys	11
Turvallisuusjärjestelyt ja menettelytapaohjeet	12
Yksintyöskentely	13
Nuoret työntekijät	13
Terveystarkastukset	14
Työntekijän velvollisuudet	14
Väkivaltilanteen jälkeen	15
Väkivaltilanteiden jälkipuinti	15
Väkivaltilanteista raportointi	15
Ilmoittaminen viranomaiselle	15
Käytännön neuvoja työpaikalle	16
Lisätietoja	17
Liite	18

Johdanto

Tämän oppaan tarkoituksena on osaltaan parantaa väkivallan ja sen uhan hallintaa työssä. Oppaassa esitetään, mitä toimia lainsäädäntö edellyttää työnantajalta ja työntekijältä väkivallan tai sen uhan torjumiseksi.

Väkivallalla tarkoitetaan tässä oppaassa fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista työtehtävien hoitamisen aikana. Tässä yhteydessä väkivallalla ei tarkoiteta henkistä väkivaltaa, kuten kiusaamista tai epäasiallista kohtelua.

Väkivaltaa esiintyy työpaikoilla joskus aivan yllättäen. Väkivalta voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten kiinnipitämisinä, huitomisena, lyömisenä, potkimisena tai ääritapauksessa aseiden käyttöönä.

Väkivallalla ja sen uhkatilanteilla on merkittäviä vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja työkykyyn, vaikka vain pieni osa tilanteista aiheuttaa fyysisiä vammoja. Väkivallasta ja sen uhasta voi seurata henkisiä ja fyysisiä oireita, kuten väsymystä, unettomuutta, pelkotiloja, työssä viihtymättömyyttä tai sydänoireita. Myös työhön sitoutuminen voi heikentyä, mikä puolestaan alentaa työn tuottavuutta.

Väkivallan uhka on hallittavissa, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Työturvallisuuslaki (738/2002) lähtee siitä, että väkivalta työssä pyritään estämään ennakolta. Työnantaja suunnittelee, valitsee, mitoittaa ja toteuttaa työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet siten, että vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään ja olemassa olevat vaara- ja haittatekijät poistetaan. Jos työpaikalla on ilmeinen väkivallan uhka eikä väkivaltatilanteiden ennalta ehkäiseminen ole mahdollista, on työpaikalla oltava asianmukaiset turvajärjestelyt tai turvallisuuslaitteet. Lisäksi laki vaatii, että väkivaltatilanteessa on osattava toimia. Työpaikoilla, joilla väkivallan uhka on ilmeinen, on oltava kirjalliset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalta. Työnantajan pitää jatkuvasti seurata työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös seurattava, onko tehdyillä toimenpiteillä ollut vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. Työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa työssä ei siis voida sivuuttaa pelkkänä rikosoikeudellisenä jälkiselvittelynä, vaan kysymyksessä on aina työhön ja työympäristöön liittyviä työsuojeluasia. Väkivallan uhan hallinta on osa työpaikan työturvallisuutta.

Tämän oppaan liitteenä on esimerkkimalli työpaikan käyttöön soveltuvasta tarkistuslistasta väkivallan ja sen uhan arvioimiseksi. Tarkistuslista pohjautuu Ruotsin Arbetsmiljöverketin käyttämään malliin. On myös olemassa muita arviointimalleja.

Ilmeinen väkivallan uhka

Työnantajan tulee tunnistaa ja selvittää työhön liittyvä väkivallan uhka ja arvioida sen merkitys työntekijöiden turvallisuudelle. Mikäli arviointi osoittaa, että kyseisessä työssä väkivallan riski on selvästi tavanomaista, yleistä väkivallan riskiä suurempi, on väkivallan uhka kyseisessä työssä ilmeinen. Arviointiin vaikuttaa se, kuinka paljon toimialalla tai työtehtävissä väkivaltatilanteita tilastojen mukaan tapahtuu sekä se, onko työssä väkivallan uhkaa lisääviä piirteitä.

Pelkästään toimialakohtainen riskin suuruus ei ole riittävä mittari, sillä myös riskialttiilla toimialoilla voi olla työtehtäviä, joissa ei ole ilmeistä väkivallan uhkaa. Toisaalta taas voi olla toimialoja, joilla väkivallan uhka ei ole tyypillinen riskitekijä, mutta joissakin tehtävissä saattaa työn luonteen vuoksi olla lisääntynyttä väkivallan uhkaa. Täytyy siis tarkastella sekä toimialakohtaisia tilastotietoja että väkivallan riskiä lisääviä työn piirteitä yhdessä.

Väkivalta-alttiit toimialat

Väkivalta ja sen uhka on keskimääräistä korkeampi turvallisuustoimialoilla, kuten poliisiin työssä, pelastustoimessa ja vartiointityössä, samoin terveydenhuoltoalan potilastyössä. Myös sosiaalialan asiakastyössä, hotelli- ja ravintola-alalla, kuljetusalalla, kasvatusta- ja opetusalailla sekä kaupanalalla esiintyy väkivaltaa ja sen uhkaa enemmän kuin muilla aloilla.

Tietyillä toimialoilla ja tietyissä ammateissa väkivaltatilanteiden kohtaaminen kuuluu työnkuvaan ja väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden käsittely liittyy ammattiin. Tällaisia ammatteja ovat esimerkiksi poliisi, vartija ja mielisairaanhoidaja. Toisilla toimialoilla väkivallan kohtaaminen on satunnaista ja sen hallintaan ei välttämättä ole valmiuksia. Esimerkkejä tällaisista toimialoista ovat kaupat, sosiaalitoimistot, ravintolat, kotihoito ja julkinen liikenne.

Väkivallan riskiä lisäävät työn piirteet

Työskentely yksin varsinkin ilta- ja yöaikaan lisää väkivaltaa ja sen uhkaa, samoin päihtyneiden asiakkaiden, lääkkeiden, rahan tai arvotavaroiden käsittely. Myös asiakkaan etuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko voivat olla riskitekijöitä. Lisäksi työpaikan sijainti rauhattomalla alueella tai syrjäisessä paikassa saattaa lisätä väkivallan uhkaa.

Työturvallisuuslain lisäksi työssä ilmenevään väkivaltaan ja sen uhkaan liittyviä säännöksiä on työterveyshuoltolaissa (1383/2001), laissa nuorista työntekijöistä (998/1993) ja valtioneuvoston asetuksesta terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001).



Työnantajan velvollisuudet

Huolehtimis- ja tarkkailuvelvoite

Työturvallisuuslaki 8 §

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.

Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista.

Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Tällöin on mahdollisuuksien mukaan noudatettava seuraavia periaatteita:

- 1) vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään;
- 2) vaara- ja haittatekijät poistetaan tai, jos tämä ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla;
- 3) yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä; ja
- 4) tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon.

Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen.

Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa.

Työnantajan yleisen huolehtimisvelvollisuuden piiriin kuuluu väkivallan uhka työssä. Velvollisuus ei rajoitu vain työhön ja työolosuhteisiin vaan edellyttää myös, että työntekijän henkilökohtaiset edellytykset otetaan huomioon. Näillä voi olla merkitystä esimerkiksi arvioitaessa varautumista väkivallan uhkaan työssä. Työterveyshuollon tekemässä työhöntulotarkastuksessa on otettava huomioon ilmeinen väkivallan uhka, kun arvioidaan työntekijän soveltuvuutta työhön.

Työnantajan on suunniteltava, valittava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarpeelliset toimet työpaikalla. Ensisijaisesti on estettävä vaaran tai haitan syntyminen, eli pyrittävä poistamaan vaaran lähde. Vaarat on siis pyrittävä torjumaan jo ennen kuin ne ovat edes syntyneet. Aina tämä ei ole mahdollista. Tällöin toissijaisesti on torjuttava vaaratekijät tai ainakin minimoitava riski. Rakenteelliset toimenpiteet ovat ensisijaisia yksilöllisiin suojausmenetelmiin nähden. Työnantajan on otettava huomioon tekniikan ja muiden keinojen kehittyminen. Kerran saavutettu turvallisuuden taso ei ole pysyvästi riittävä.

Työnantajalla on tarkkailuvelvoite. Työnantajan tulee olla selvillä sekä riskitekijöistä että jo toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksista. Työnantaja ei voi vedota siihen, että hänen tiedossaan ei ollut työntekijöitä uhkaava väkivalta. Työnantaja voi luoda työpaikkakohtaisia toimintatapoja, joilla väkivallan uhkatilanteet raportoidaan hänelle. Tästä seuraa velvollisuus vaaran tai haitan poistamiseen tai minimoimiseen.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi

Työturvallisuuslaki 10 §

”Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, milloin niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.”

Työtehtäviin, työympäristöön ja työn järjestelyihin liittyvät väkivaltavaarat on tunnistettava ja selvitettävä. Todetut väkivallan uhkatilanteet estetään mahdollisuuksien

mukaan ennakoita. Jäljelle jäävien, hankalasti poistettavien vaarojen merkitys arvioidaan. Selvitys ja arviointi tehdään työnantajan ja henkilöstön yhteistyönä.

Jos työnantajalla ei ole vaarojen selvittämiseen ja arviointiin riittävää asiantuntemusta, hänen on käytettävä ulkopuolisia asiantuntijoita, joiden pätevydestä ja muista edellytyksistä on varmistuttava. Työterveyshuollon asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden käytöstä sekä työpaikkaselvityksestä säädetään työterveyshuoltolain (1383/2001) 12 §:ssä, jonka mukaan työn ja työolosuhteiden terveellisyys ja turvallisuus selvitetään ja arvioidaan toistuvien työpaikkakäynnein ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen.

Työn vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa otetaan huomioon muun muassa tapaturman ja terveyden menettämisen vaara, sattuneet tapaturmat ja vaaratilanteet sekä työntekijän henkilökohtaiset edellytykset työhön.

Selvitys ja arviointi on pidettävä ajan tasalla. Ne on tarkistettava, kun olosuhteet muuttuvat olennaisesti. Väkivallan uhan hallinta on jatkuvaa toimintaa.

Työympäristön suunnittelu

Työturvallisuuslaki 12 §

”Työympäristön rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä taikka työssä käytettävien koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunnitellessaan työnantajan on huolehdittava siitä, että suunnittelussa otetaan huomioon niiden vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen ja että ne ovat aiottuun tarkoitukseen soveltuvia.”

Fyysisen työympäristön olosuhteiden tulee olla sellaiset, että ne ehkäisevät väkivalta-tilanteiden syntymistä. Työympäristön suunnittelussa otetaan huomioon esimerkiksi kaluste- ja laitesijoittelujen, näkyvyyden ja poistumisteiden vaikutus turvallisuuteen. Työpisteen tulee olla suunniteltu niin, että yllättävä fyysinen kontakti työntekijään on mahdollisuuksien mukaan estetty.

Turvallisella työpaikalla henkilökohtaisen suojautumisen tarpeet on arvioitu. Tavat, joilla työpisteestä voidaan poistua turvallisesti, on mietitty. Kiinteissä työpisteissä ja toimistohuoneissa tapahtuvassa asiakastyössä on hyvä olla varapoistumistie. Kalusteet tulee sijoittaa niin, että huoneesta pääsee yllätyshyökkäyksenkin jälkeen poistumaan turvallisesti. Myös työvaatteiden valinnassa tulisi kiinnittää huomiota turvallisuuteen, esimerkiksi siihen, että niissä pystyy liikkumaan nopeasti.

Työpaikalla tulee olla riittävä ja tarkoituksenmukainen valaistus. Kulkuteiden pitää olla turvalliset ja selkeät. Töihin tulo- ja poistumisreittien pitää olla kunnossa ja valaistut. Ulkopuolisten henkilöiden liikkuminen työpaikalla tulee olla työnantajan hallinnassa, etenkin ilta- ja yöaikaan. Tämä voidaan hoitaa esimerkiksi rajoittamalla tiloja, joihin ulkopuoliset pääsevät, tai järjestämällä kulunvalvonta.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki 14 §

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.”

Työnantajan on perehdytettävä ja opastettava työntekijää, jotta hän voi tehdä työnsä turvallisesti. Myös esimiestehtävissä olevat henkilöt on perehdytettävä. Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän ammattitaito ja työkokemus. Nuoren työntekijän perehdytys on perusteellisempaa kuin kokeneen työntekijän. Perehdytystä tarvitaan erityisesti, kun aloitetaan uusi työ tai kun työtehtävät muuttuvat. Perehdytetty työntekijä tuntee työpaikan mahdolliset vaaratilanteet ja -kohteet ja tietää, miten väkivalta ja sen uhka voi ilmetä. Hän osaa käyttää turvallisia työtapoja ja toimia uhkatilanteiden välttämiseksi ja selviytyä niissä. Tärkeää on antaa ohjeet tilanteen kärjistyksen varalta. Tilanteisiin varautuminen vaatii ennakoivaa harjoittelua, jota tulee järjestää säännöllisesti.

Ohjeistuksen tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa. Työnantajan on myös valvottava, että annettuja ohjeita noudatetaan, eikä esimerkiksi kiireen takia jätetä sovittuja turvallisuustoimia tekemättä.

Työpaikoilla, joilla käsitellään rahaa ja arvoesineitä, luodaan salassa pidettävät rutiinit, joita ylläpidetään ja muutetaan hallitusti. Arvo-omaisuutta ei tulisi säilyttää asiakastiloissa.

Turvallisuusjärjestelyt ja menettelytapaohjeet

Työturvallisuuslaki 27 §

”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.

Edellä tarkoitettua työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus.”

Turvallisuusjärjestelyillä ja -laitteilla vähennetään ennalta väkivallan mahdollisuutta ja väkivaltilanteen seurauksia. Mikäli työpaikalla on ilmeinen väkivallan uhka, on väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen oltava tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työpisteisiin on hankittava tarvittavat hälytyslaitteet ja -järjestelmät sekä yhteydenpitovälineet, joilla varmistetaan nopea avunsaanti. Hälytyslaitteet on valittava ja sijoitettava siten, että ne ovat helposti työntekijän käytettävissä vaaratilanteissa. Hälytys on voitava tehdä huomaamattomasti. Turvallisuusjärjestelyjen ja avun saannin toimivuutta tulee kokeilla säännöllisesti.

Vaaratilanteita varten laaditaan selkeät ja yksiselitteiset kirjalliset ohjeet, joita jokaisen tulee noudattaa. Ohjeet tulisi laatia yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Ne tehdään ensisijaisesti koko henkilökunnalle ja tarvittaessa työpistekohtaisesti. Ohjeissa selvitetään sekä normaali työskentelytapa että toiminta väkivallan uhkatilanteissa.

Ohjeisiin kirjataan myös menettelytavat ja vastuut väkivaltatilanteen sattuessa. Yhteisten työpaikkojen, kuten kauppakeskusten, turvallisuusjärjestelyt on syytä suunnitella yhdessä kaikkien toimijoiden kesken.

Yksintyöskentely

Työturvallisuuslaki 29 §

”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.”

Henkilökunnan näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita. Yksintyöskentelyä tulisi välttää töissä, joissa väkivallan uhka on ilmeinen. Kun henkilö joutuu työskentelemään yksin työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa, tulee riski minimoida erilaisin teknisin keinoin ja menettelytavoin. Keskeistä on tilanteiden ja toimintatapojen hallinta. Työnantaja järjestää yksintyöskentelevälle työntekijälle mahdollisuuden tarpeelliseen yhteydenpitoon työnantajan, hänen edustajansa tai muiden työntekijöiden kanssa. Yksintyöskentelyssä tulee myös varmistaa mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Nuoret työntekijät

Nuorella työntekijällä tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä, joka on työ- tai virkasuhteessa tai tekee muuta työtä, johon sovelletaan työturvallisuuslakia. Työhön saadaan pääsääntöisesti ottaa 15 vuotta täyttänyt, oppivelvollisuutensa suorittanut henkilö.

Nuorta työntekijää ei saa käyttää työhön, jossa esiintyy huomattavaa vastuuta omasta tai toisten turvallisuudesta, huomattavaa taloudellista vastuuta tai erityisiä vaaroja, joita nuoret eivät kykene tunnistamaan tai välttämään. Nuorta työntekijää ei myöskään saa käyttää yksintyöskentelyyn silloin, kun siihen liittyy ilmeinen tapaturman tai väkivallan vaara. Yötyö on nuorilta kielletty.

Nuorille haitallisia ja vaarallisia töitä saa yleensä kuitenkin tehdä määrätyin edellytyksin ammatillisessa koulutuksessa. Eräitä vaarallisia töitä voidaan teettää tietyin edellytyksin yli 16-vuotiailla. Työstä tulee ilmoittaa työsuojeluviranomaiselle.

Nuorten työntekijöiden perehdyttämiseen ja valvontaan on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Nuorten työnteosta säädetään laissa nuorista työntekijöistä (998/1993) sekä valtioneuvoston asetuksessa nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä (475/2006).

Terveystarkastukset

Yötyö ja erityinen väkivallan uhka työssä voivat aiheuttaa erityistä sairastumisen vaaraa. Työnantajan on arvioitava terveystarkastusten tarpeellisuutta ja määräaikaaisuutta, jos työhön liittyy erityinen väkivallan uhka. Alkutarkastuksessa kiinnitetään huomiota siihen, että henkilö on ominaisuuksiltaan sopiva työhön. Määräaikaistarkastuksia tehdään yleensä 1-3 vuoden välein, ja ne voidaan tehdä kyselynä tai haastatteluna. Valtioneuvoston asetuksessa terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001) säädetään terveystarkastuksista.

Työntekijän velvollisuudet

Työturvallisuuslaki 18 §

”Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta.

Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.”

Työntekijän on osallistuttava työnantajan antamaan koulutukseen. Hänen tulee perehtyä annettuihin ohjeisiin ja noudattaa niitä. Työntekijän on varmistettava, että hän tuntee työpaikan hälytysjärjestelmät ja osaa käyttää niitä. Työntekijän tulisi arvioida

saatujen ohjeiden toimivuutta käytännön tilanteissa ja antaa tästä palautetta työnantajalle. Hänen tulee myös ilmoittaa työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa väkivallan uhkaa.

Väkivaltatilanteen jälkeen

Väkivaltatilanteiden jälkipuinti

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai sen uhka voi aiheuttaa vakavia fyysisiä tai henkisiä vammoja. Henkiset vammat eivät aina ilmene heti vaan saattavat tulla myöhemmin, ja ne voivat olla hoitamattomina pitkäaikaisia. Työpaikalle tulisi luoda jälkipuinti- ja hoitojärjestelmä väkivallan kohteeksi joutuneille tai vakavassa uhkatilanteessa olleille ryhmille tai työntekijöille. Jälkipuinti olisi aloitettava enintään 1-2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta. Tarkoitus on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille ja henkilökunnalle. Tällä tavalla autetaan heitä pääsemään normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian. Apuna jälkipuinnissa ja -hoidossa voidaan käyttää työterveyshuoltoa ja muita asiantuntijoita, joilla on ammattitaitoa arvioida työntekijän henkisiä ja fyysisiä oireita. Työnantajan tulisi myös käsitellä sattuneet tilanteet työntekijöiden kanssa.

Väkivaltatilanteista raportointi

Jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on ilmoitettava työpaikan esimiehelle ja erikseen sovittavalla tavalla työsuojeluhenkilöstölle, työterveyshuoltoon sekä turvallisuudesta vastaaville. Työnantajan tulee seurata väkivalta- ja uhkatilanteiden esiintymistä työpaikalla. Työpaikalle tulee järjestää väkivaltatilanteiden kirjallinen seuranta. Työnantajan on annettava ohjeet, mitkä sattuneista tilanteista ja mitä tietoja kirjataan. Seurannan perusteella saadaan kokonaiskuva ongelmasta ja sen avulla voidaan kohdentaa turvatoimia ja lisätä niitä tarvittaessa.

Ilmoittaminen viranomaiselle

Vakavasta väkivaltatilanteesta, kuten aseellisesta ryöstöstä tai pahoinpitelystä, olisi ilmoitettava poliisille. Työnantajan on ilmoitettava työsuojeluviranomaiselle kuoleman tai vaikean vamman aiheuttaneesta työtapaturmasta, jonka johdosta on tehtävä poliisitutkinta.

Käytännön neuvoja työpaikalle

Työnantaja:	Työntekijä:
<ul style="list-style-type: none">• Laadi selkeät ja yksinkertaiset menettelytapaohjeet.	<ul style="list-style-type: none">• Perehdy menettelytapaohjeisiin ja noudata niitä.
<ul style="list-style-type: none">• Perehdytä henkilöstö menettelytapaohjeisiin ja opasta henkilö toimimaan uhkatilanteiden välttämiseksi ja selviytymään niissä. Valvo, että annettuja ohjeita noudatetaan.	<ul style="list-style-type: none">• Harjoittele vaaratilanteissa toimimista ennakolta. Toimi annettujen ohjeiden mukaisesti.
<ul style="list-style-type: none">• Järjestä työympäristö turvallisesti. Ota huomioon hälytyslaitteet, kalusteiden ja laitteiden sijoittelu, näkyvyys ja poistumistiet. Testaa turvallisuusjärjestelyjen ja avun saannin toimivuutta säännöllisesti.	<ul style="list-style-type: none">• Ilmoita puutteista turvallisuusjärjestelyissä ja avun saannissa.
<ul style="list-style-type: none">• Huolehdi, ettei työntekijä joudu tekemään yksin töitä, joissa väkivallan uhka on ilmeinen. Varmista avunsaannin toimivuus yksin työskennellessä.	<ul style="list-style-type: none">• Ilmoita puutteista avunsaannin toimivuudessa.
<ul style="list-style-type: none">• Luo työpaikalle jälkipuinti ja -hoitojärjestelmä väkivallan kohteeksi joutuneille tai vakavassa uhkatilanteessa olleille. Laadi väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle seurantamenettely. Käytä apuna työterveyshuoltoa ja tarvittaessa muita asiantuntijoita.	<ul style="list-style-type: none">• Raportoi väkivalta- ja uhkatilanteista aina työnantajalle (esimiehelle) ja työsuojeluvaltuutetulle.

Lisätietoja

- Isotalus Nina, Saarela Kaija-Leena: Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos 2007.
- Puumi Susanna: Väkivalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus 2008.
- Saarela Kaija-Leena, Isotalus Nina, Salminen Simo, Vartia Maarit, Leino Tuula: KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Työterveyslaitos 2009.
- Siiki Pertti: Uusi työsuojelun yhteistoiminta ja työturvallisuus. Edita 2006.
- Työturvallisuussäännöksiä valmisteleavan neuvottelukunnan Väkivallan uhka -jaoston mietintö 24.3.2009
- Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnitteluopas. Sisäasiainministeriön julkaisuja 47/2007. Saatava internetistä osoitteesta www.intermin.fi
- Väkivalta työtehtävissä. Rikoksantorjuntaneuvoston väkivallan vähentämishojelman työryhmän loppuraportti 29.10.2004. Saatavana internetistä osoitteesta www.rikoksantorjunta.fi

Esimerkkimalli väkivallan ja uhkaavien tilanteiden arvioimiseksi työpaikalla (Pohjautuu Ruotsin Arbetsmiljöverketin malliin)

Yrityksen/organisaation nimi: _____

Työnjohto			
Turvallisuustietämys:	<input type="checkbox"/> Alan/keskeinen turvallisuuskoulutus	<input type="checkbox"/> Ei varsinaista turvallisuuskoulutusta, itseoppinut	<input type="checkbox"/> Ei koulutusta, kokemusta eikä tietämystä
Tavoitettavuus:	<input type="checkbox"/> Hyvä	<input type="checkbox"/> Tavoitettavissa vain ajoittain	<input type="checkbox"/> Työnjohtoa vaikea tavoittaa
Työntekijä			
Turvallisuustietämys:	<input type="checkbox"/> Alan/keskeinen turvallisuuskoulutus	<input type="checkbox"/> Ei varsinaista turvallisuuskoulutusta, itseoppinut	<input type="checkbox"/> Ei koulutusta, kokemusta eikä tietämystä
Tietämys kohtaamistilanteiden ja konfliktien hoidosta:	<input type="checkbox"/> Koulutettu	<input type="checkbox"/> Ei koulutusta, mutta on kokemusta	<input type="checkbox"/> Ei koulutusta, kokemusta eikä tietämystä
Toistuvaa kouluttamista ja harjoittelua:	<input type="checkbox"/> Tehdään säännöllisesti	<input type="checkbox"/> Tehdään satunnaisesti	<input type="checkbox"/> Ei tehdä
Tarkastukset ja riskinarvioinnit			
Tekotapa:	<input type="checkbox"/> Tehdään säännöllisesti, dokumentoidaan kirjallisesti, ovat ajan tasalla	<input type="checkbox"/> On tehty ja niistä on kirjalliset dokumentit	<input type="checkbox"/> Ei ole tehty
Tehdäänkö yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun/työntekijän kanssa?	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osittain	<input type="checkbox"/> Ei
Uhkia/altistumista eri vuorokauden aikoina:	<input type="checkbox"/> Vähän (ei eroja)	<input type="checkbox"/> Jonkin verran (hiukan eroja)	<input type="checkbox"/> Paljon (selviä eroja)
Uhkia/altistumista eri paikoissa:	<input type="checkbox"/> Vähän (ei eroja)	<input type="checkbox"/> Jonkin verran (hiukan eroja)	<input type="checkbox"/> Paljon (selviä eroja)
Uhkia/altistumista erityistapahtumien yhteydessä:	<input type="checkbox"/> Vähän (ei eroja)	<input type="checkbox"/> Jonkin verran (hiukan eroja)	<input type="checkbox"/> Paljon (selviä eroja)
Valvontamahdollisuus työtiloissa:	<input type="checkbox"/> Kaikki tilat näkyvissä	<input type="checkbox"/> Rajoitetut mahdollisuudet nähdä kaikki tilat kerralla	<input type="checkbox"/> Erittäin rajoittuneet mahdollisuudet nähdä kaikki tilat kerralla
Valvontamahdollisuus niissä paikoissa, joissa työvuoro aloitetaan/lopetetaan:	<input type="checkbox"/> Hyvä näkyvyys alueelle, ei näköesteitä, hyvä valaistus	<input type="checkbox"/> Alue ei kokonaan näkyvissä, tai se on huonosti valaistu	<input type="checkbox"/> Näkyvyys rajoittunut, alue valaisematon/pimeä
Kameravalvotut tilat:	<input type="checkbox"/> Kameran toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja asiat kirjataan	<input type="checkbox"/> Kameran toiminta tarkastetaan satunnaisesti	<input type="checkbox"/> Kameran toiminta tarkastetaan ja sitä huolletaan vain harvoin tai ei koskaan
Käteisen käsittely, myynti:	<input type="checkbox"/> Ei myyntiä	<input type="checkbox"/> Jonkin verran myyntiä	<input type="checkbox"/> Paljon myyntiä
Käteisen käsittely, säilytys:	<input type="checkbox"/> Säilytetään lukitussa paikassa	<input type="checkbox"/> Säilytys osittain lukitussa paikassa	<input type="checkbox"/> Käteinen säilytetään avoimessa paikassa

Käteisen käsittely, säilytys työvuoron alkaessa ja loppuessa:	<input type="checkbox"/> Ei koskaan yksittäisen henkilön hallussa/ kuljetettavana	<input type="checkbox"/> Pääsy kassakaappiin tai vastaavaan	<input type="checkbox"/> Yksittäisen henkilön hallussa
Turvallisuuskäytännöt			
Turvallisuuskäytännöt:	<input type="checkbox"/> On kirjattu ja niitä noudatetaan	<input type="checkbox"/> Suulliset ohjeet, joita noudatetaan	<input type="checkbox"/> Käytännöt puuttuvat tai niitä ei noudateta
Hälytyslaitteet			
Hälytyslaitteiden saatavuus:	<input type="checkbox"/> Sekä kiinteät että kannettavat laitteet	<input type="checkbox"/> Kiinteät laitteet	<input type="checkbox"/> Ei hälytyslaitteita
Luotettavuus:	<input type="checkbox"/> Toimivat hyvin	<input type="checkbox"/> Toiminnassa jonkin verran puutteita	<input type="checkbox"/> Toiminnassa huomattavia puutteita
Käyttöohjeet:	<input type="checkbox"/> Kirjalliset, ovat saatavilla	<input type="checkbox"/> Suulliset	<input type="checkbox"/> Ohjeita ei ole, tai ne ovat puutteellisia
Käyttöön liittyvää yleistä:	<input type="checkbox"/> Yksinkertaiset käyttää	<input type="checkbox"/> Käyttö vaatii erityistietoja	<input type="checkbox"/> Monimutkaiset käyttää
Hälytyksen vastaanotto:	<input type="checkbox"/> Vastaanottaja määritelty selvästi ja toimenpiteitä varten on käytännöt	<input type="checkbox"/> Useita vastaanottajia, erilaisia käytäntöjä	<input type="checkbox"/> Useita vastaanottajia ja/tai epäselvät käytännöt
Toimenpiteet hälytyksen tullessa:	<input type="checkbox"/> Apua aina saatavissa kohtuullisen ajan kuluessa	<input type="checkbox"/> Apua saa, mutta sen saamiseen kuluu vaihtelevasti aikaa	<input type="checkbox"/> Apua ei saatavissa tai sitä saa vasta pitkän ajan kuluttua
Huolto ja tarkastukset:	<input type="checkbox"/> Säännölliset tarkastukset, kirjalliset käytännöt	<input type="checkbox"/> Tarkastuksia satunnaisesti	<input type="checkbox"/> Tarkastetaan harvoin tai ei lainkaan
Apu tapahtuman jälkeen			
Ensiapu:	<input type="checkbox"/> Valmius, tietämys ja kirjalliset menettelyt kunnossa	<input type="checkbox"/> Valmiuksia jonkin verran	<input type="checkbox"/> Ei valmiuksia
Kriisinhallinta:	<input type="checkbox"/> Valmius, tietämys ja kirjalliset menettelyt kunnossa	<input type="checkbox"/> Valmiuksia jonkin verran	<input type="checkbox"/> Ei valmiuksia
Työhönpaluuun tukeminen:	<input type="checkbox"/> Järjestelyt ja tietämys kunnossa	<input type="checkbox"/> Järjestelyitä ja tietämystä jonkin verran	<input type="checkbox"/> Järjestelyt ja tietämys puuttuvat
Kuntoutus:	<input type="checkbox"/> Järjestelyt ja tietämys kunnossa	<input type="checkbox"/> Järjestelyitä ja tietämystä jonkin verran	<input type="checkbox"/> Järjestelyt ja tietämys puuttuvat
Väkivallan ja uhkien seuranta			
Vaaratilanteiden raportointi:	<input type="checkbox"/> Käytännöt olemassa, ne tunnetaan ja niitä noudatetaan organisaatiossa, dokumentoidaan kirjallisesti	<input type="checkbox"/> Käytännöt olemassa, mutta niitä ei tunneta organisaatiossa, noudatetaan satunnaisesti	<input type="checkbox"/> Käytäntöjä/järjestelmiä ei ole tai niitä noudatetaan vain harvoin
Ilmoitukset vakavista työtatapaturmista työsuojeluviranomaiselle:	<input type="checkbox"/> Kirjalliset käytännöt olemassa ja ne tunnetaan organisaatiossa, ilmoituksia tehdään	<input type="checkbox"/> Kirjalliset käytännöt olemassa, mutta niitä ei tunneta organisaatiossa, ilmoituksia tehdään satunnaisesti	<input type="checkbox"/> Käytäntöjä/järjestelmiä ei ole eikä ilmoituksia tehdä
Muu seuranta:	<input type="checkbox"/> Turvallisuuskierroja, kehityskeskusteluita, työmaakokouksia, kiertokyselyitä jne.	<input type="checkbox"/> Jonkin verran seurantaa, mutta sitä ei dokumentoida	<input type="checkbox"/> Ei seurantaa

Tämän oppaan tarkoituksena on parantaa väkivallan ja sen uhan hallintaa työssä. Väkivallan uhka on hallittavissa, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan. Oppaan liitteenä on esimerkkimalli työpaikan käyttöön soveltuvasta tarkistuslistasta väkivallan ja sen uhan arvioimiseksi.

Julkaisutilaukset:

LSSAVI

Työsuojelun vastualueiden tukipalveluyksikkö
PL 272, 33101 Tampere

- puhelimitse arkipäivisin klo 9–15
numerosta 0295 018 698
- sähköpostilla: tyosuojelu.julkaisumyynti@avi.fi
- verkkokauppa: www.tyosuojelu.fi/julkaisumyynti

ISBN 978-952-479-095-6

ISSN 1456-257X

www.tyosuojelu.fi