

Toimintaohje työpaikkaväkivallan ehkäisemiseksi

Khall 31.10.2022 § 314
1190/01.04.01/2022

Valmistelija kehittämispäällikkö Hannele Rahkonen, puh. 040 571 2088.

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin. Aina kun ihminen joutuu väkivallan kohteeksi, hänen terveytensä on vaarassa.

Pelkkä väkivallan uhan mahdollisuus saattaa aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja haitallista psyykkistä kuormitusta. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat sekä työturvallisuus- että asiakasturvallisuusriski. Väkivalta ja sen uhka edellyttävät työpaikalla ennakkoivia toimenpiteitä, riittäviä turvajärjestelyjä sekä menettelytapoja uhkatilanteiden jälkihoitoon.

Työturvallisuuslain (738/2002, 27 §) mukaan työpaikoilla, joissa on ilmeistä väkivallan uhkaa, on oltava työnantajan laatima menettelytapaohje, jossa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.

Työssä johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Tällöin työpaikalla on oltava muun muassa väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Turvallisuus- ja hälytyslaitteiden toimivuus on määräajoin tarkistettava.

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää: työssä on noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja varovaisuutta noudattaen sekä ilmoitettava esimiehelle havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista. Lisäksi lain mukaan työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi otettava huomioon myös muiden turvallisuus.

Jämsän kaupungissa on edellinen asiakasväkivaltaan varautumisen ohje laadittu vuonna 2019 ja sitä edellinen vuonna 2009. Nyt ohje on päivitetty vastaamaan paremmin tämän hetkiseen tilanteeseen ja asiakasväkivallan ehkäisevää näkökulmaa on lisätty. Ohjeen nimi on vaihdettu työpaikkaväkivallan ehkäisemiseksi, koska kyseinen nimi vastaa ilmiöön paremmin: väkivaltaisesti käyttäytyvä voi olla muukin henkilö kuin asiakas.

Ohjeessa on huomioitu nyt myös somessa esiintyvä vihapuhe ja ideoitu sen ilmentyessä toimintamalleja sekä vihapuheen kohteeksi joutuneen tukitoimia.

Tärkeintä on työpaikoilla esimiehen johdolla pohtia ennaltaehkäiseviä käytänteitä, jotta väkivaltatilanteita ei syntyisi. Ensisijaisesti näitä

ehkäiseviä käytänteitä pohditaan työpaikalla yhdessä työn vaaroja arvioitaessa. Ennaltaehkäiseviä keinoja ovat muun muassa työtilajärjestelyt (valaistus, poistumistiet kunnossa, ovet lukossa asiakasajojen ulkopuolella), perehdytys, työjärjestelyt (mm. yksintyöskentelyn välttäminen, turvavälit asiakkaaseen) sekä tekniset avun hälytysjärjestelmät. Työpaikoilla on tärkeää laatia oma, työpaikkakohtainen tätä kaupungin yleistä ohjetta tarkempi ohje asiakasväkivaltaan varautumiseksi.

Ohjeessa on avattu tekijöitä, jotka saattavat altistaa asiakasta tai muita väkivaltaiselle käytökselle sekä tuotu esille tunnusmerkkejä, joista voi ennakoita asiakkaan käytöstä. Ohjeessa kuvataan toiminta asiakasväkivaltilanteen jälkeen. Toiminta pitää sisällään työpaikan käytänteiden arvioinnin lisäksi yksilön tuen sekä ilmoituskäytänteiden (intrassa sähköinen ilmoittamislinkki).

Myös työterveyshuolto osallistuu tapaturma- ja väkivaltavaaran arviointiin Jämsän kaupungin työpaikoilla työpaikkaselvitysten kautta. Työterveyshuoltolain mukaan työterveyshuoltoon kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen. Työterveyshuollon tehtäväksi on säädetty lisäksi toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta.

Työpaikkaväkivallan ohje on päivitetty kesäkuussa 2022 pienessä ryhmässä ja siihen ovat osallistuneet työsuojeluvaltuutettu Riitta Kangas, pääluottamusmies Maritta Parkkonen, työterveyshoitaja Anne Porrassalmi Mehiläisestä, varhaiskasvatuksen aluepäällikkö Elina Hurme, puhtauspalveluohjaaja Irja Helimäki, apulaisrehtori Soile Kukkonen sekä kehittämispäällikkö Hannele Rahkonen.

Uudesta toimintaohjeesta järjestetään koulutus esimiehille, jotka perehdyttävät sen edelleen työpaikoilla. Ohjeesta laaditaan tiedote intranettiin. Yhteistyötoimikunta on käsitellyt kokouksessaan toimintaohjeen 26.10.2022.

Toimintaohje on liitteenä.

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö § 25

Ehdotus

Kaupunginjohtaja Hanna Helaste

Kaupunginhallitus hyväksyy toimintaohjeen työpaikkaväkivallan ehkäisemiseksi liitteen mukaisesti.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.