

Asiakasväkivallan uhan hallinnan ohjeistus Isojoen kunnassa

Ohjeistus asiakasväkivallan uhan hallintaan

Asiakasväkivallan uhan hallinnan ohjeistus annetaan työntekijöille, työyhteisöille ja työnantajalle ohjeeksi, jota voidaan käyttää työssä mahdollisesti ilmenevien ongelmien hoitamisessa.

Ohjeistuksen mukaiset toimintamallit ennaltaehkäisevät ongelmien syntyä. Hyvien käytäntöjen toteuttaminen työyhteisöissä edellyttää, että kaikki työyhteisön jäsenet paneutuvat tähän asiakirjaan. Vastuu työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämisestä on työnantajalla ja työntekijöillä.

Työyhteisössä on tärkeää ylläpitää avointa keskustelevaa työilmapiiriä, jossa sekä positiiviset että negatiiviset asiat voidaan käsitellä avoimesti ja tasapuolisesti.

Tämä asiakirja on hyväksytty Isojoen kunnanhallituksessa 2.5.2016 ja jaettu esimiehille ja koko henkilöstölle ohjeistukseksi. Ohjeistus tulee olla henkilöstön saatavilla työpaikoilla.

Asiakasväkivallan uhka

Työ- ja asiakasväkivallan riskitoimialoja ovat terveydenhuolto, sairaanhoito, sosiaaliala ja eri toimistojen asiakaspalvelupisteet. Väkivallan riski on myös työssä, jossa käsitellään rahaa tai vartioidaan arvotavaraa. Riski kasvaa, jos työskennellään yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni.

Riskiä lisää työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä se, että työssä joutuu kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. Työväkivallan uhka liittyy myös varkaus- ja näpistystilanteisiin, rahojen sieppaukseen ja ryöstön yritykseen.

Työ- ja asiakasväkivalta voi olla fyysistä, kuten tönimistä, lyömistä ja potkimista. Se voi olla myös henkistä, kuten solvaamista tai sanallista uhkailua.

Työtehtävät ja työympäristö tulee suunnitella siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet havaitaan ennakoita sekä ehkäistään näiden tilanteiden syntyminen. Työtilojen järjestelyillä tulee edesauttaa uhkatilanteiden laukeamista. Väkivallalla uhkaajan pitää päästä peräytymään ja väkivaltaisen uhkan kohteeksi joutuvan pakenemaan.

Koko henkilöstö on koulutettava väkivaltilanteiden välttämiseen ja hallintaan. Ohjeet on laadittava siten, että ne ymmärretään tarkoitettulla tavalla. Toimintatapojen, esimerkiksi rahojen käsittelyssä tai ovien sulkemisessa noudatettavien käytäntöjen, on oltava turvallisia. Hälytyslaitteet voivat ehkäistä uhkatilanteen syntymisen, ja valvontalaitteiden käyttö helpottaa uhkatilanteen jälkiselvittelyä.

Työväkivaltilanteet ovat usein traumaattisia niiden kohteeksi joutuneille, vaikka fyysiset seuraukset eivät olisikaan vakavia. Tämän vuoksi uhreille on järjestettävä mahdollisuus tapahtumasta puhumiseen ja jälkihoitoon.

Väkivallan uhka työssä

Väkivaltariskien hallinta työelämässä on yksi työsuojeluhallinnon henkisen työsuojelun painoalueita. Fyysinen väkivalta ja väkivallalla uhkaaminen on monen palveluammattin arkipäivää. Ammatit, joissa on kohonnut väkivallan riski, voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään:

- ammatit ja toimialat, joissa väkivaltatilanteiden kohtaaminen kuuluu työnkuvaan ja väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden käsittely liittyy ammattiin (hoitoala)
- alat, joissa väkivallan kohtaaminen on satunnaista tai joissa sen hallintaan on vain heikosti valmiuksia (sosiaalitoimistot).

Väkivallan uhka henkisenä kuormitustekijänä on ilmeisesti hallitsemattomampi jälkimmäisessä ryhmässä, joka on epäyhtenäisempi ja jossa ei ole osattu kiinnittää asiaan riittävästi huomiota.

Huumeiden käyttö, väkivallan raaistuminen ja arvaamattomuus lisäävät niiden ammattiryhmien määrää, jotka kokevat väkivallan uhan työssä pelottavaksi.

Väkivallan tai väkivallalla uhkaamisen kohteeksi joutuminen järkyttää aina ihmistä. Se on traumaattinen kokemus, joka voi hoitamattomana jättää pitkäaikaiset henkiset vammat. Jokainen ihminen tarvitsee jonkin verran ulkopuolista apua vakavan väkivaltai- tai uhkatilanteen jälkeen.

Riskien kartoitus, toimintaohjeet

Työssä esiintyvän väkivallan ennakointi alkaa riskien kartoituksesta. Kokonaistilanteen selvittäminen työpaikalla vaatii systemaattisia tilanne- ja olosuhdekartoituksia. Niiden tekemisessä kannattaa aina käyttää hyväksi työpaikan työsuojeluhenkilöstön ja työterveyshuollon asiantuntemusta.

Kartoituksen pitää aina johtaa toimenpiteisiin havaittujen riskien vähentämiseksi.

Työympäristön suunnittelu, työtilat ja hälytyslaitteet

Tilanteiden ennakointi alkaa työtilojen suunnittelusta ja sisustamisesta. Suunnitteluvaiheessa luodaan perusta työsuojeluongelmien rakenteelliselle torjunnalle sekä yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmille.

Suunnittelussa on väkivaltariskin kannalta otettava huomioon erityisesti huoneiston muoto, sisäänkäyntijärjestelyt, palvelutiskien ja muun kaluston sijoitus sekä asiakkaiden opastuksen ja vastaanoton järjestäminen. Palveluiden sujuvuus ja epämääräisten jonotusaikojen välttäminen vähentää häiriöiden riskiä. Rahan käsittely tulee järjestää asiakkaan ulottumattomiin.

Työskentelypaikkojen tulisi olla siten sijoitettu, että esim. kassatyöpisteiden selusta on turvattu.

Työtiloissa ei tulisi olla paikkoja, jonne työntekijä voi jäädä loukkuun. Riskityötiloista tulisi järjestää pako- tai perääntymismahdollisuus. Työtilojen sisääntulo- ja poistumisreittien tulee olla riittävästi valaistuja.

Työn ja työtapojen suunnittelu ja ohjeistus

Tärkeä tekijä työkokonaisuuksien suunnittelussa väkivaltariskien kannalta on henkilöstön määrä työskentelypaikoissa. Yksintyöskentelyä tulisi rajoittaa töissä, joissa on ilmeinen väkivallan uhka. Jos henkilö joutuu yksin työskentelemään työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa, tulisi tämä riski minimoida erilaisin teknisin keinoin ja menettelytavoin (esim. kameravalvonta). Hälytysjärjestelmän nopeus avun saamiseksi tulee olla selkeä ja toimintavarma.

Koulutus

Väkivallan uhan riskialoilla työpaikalla tulee olla kirjalliset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalta. Henkilöstö on syytä kouluttaa ennaltaehkäisemään ja kohtaamaan väkivaltatilanne. Tärkeintä on antaa työntekijöille ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta. Lisäksi koulutuksen tulisi tukea ammatillisia perusvalmiuksia vaikean asiakkaan kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa.

Tapausten jälkihoito – selviytymistuki

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai uhkaava tilanne on aina vakava asia. Fyysisten vammojen lisäksi työntekijät kärsivät usein psyykkisistä reaktioista, jotka eivät ilmene heti tapausten jälkeen. Väkivalta-alttiilla työpaikalla tulee olla kirjallinen suunnitelma väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneen työntekijän jälkihoidosta. Jälkihoidon tarkoituksena on vähentää ja pehmentää väkivaltatilanteiden henkilökunnalle aiheuttamia vaikutuksia. Tällä tavalla halutaan auttaa henkilökunta normaaleihin työ- ja elämäolosuhteisiin niin pian kuin mahdollista.

Työväkivallan uhrien jälkihoitoa hoitaa luontevimmin työpaikan työterveyshuolto, jolla tulee olla riittävät valmiudet ottaa huomioon kunkin tapauksen ominaispiirteet ja voimavarat perusteelliseen jälkihoitoon.