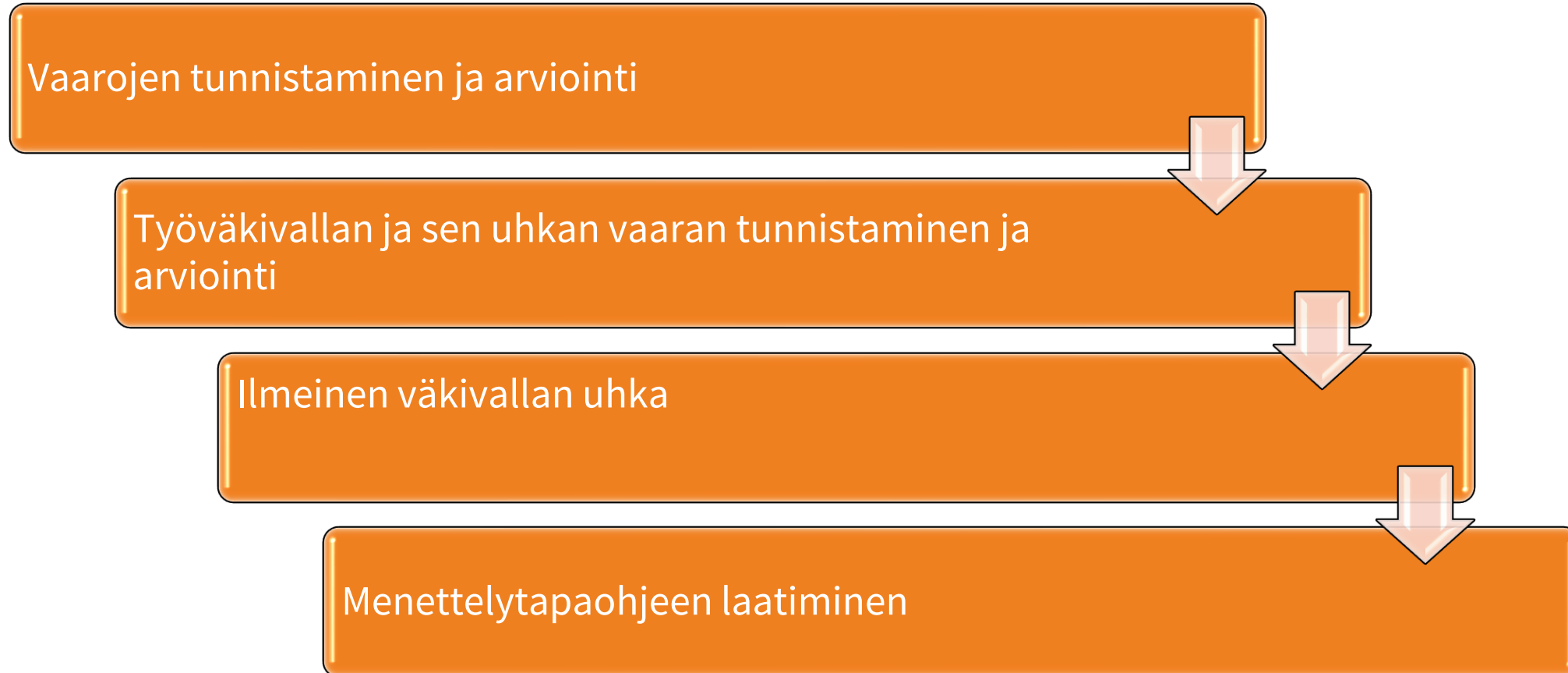


Menettelytapaohje työväkivaltaan ja sen uhkaan varautumiseksi

Työturvallisuuskeskuksen työkalu
menettelytapaohjeen laatimiseen on tehty
yhteistyössä työsuojeluviranomaisen kanssa

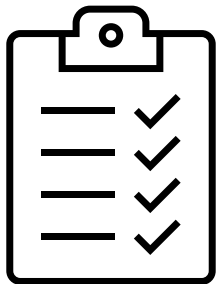
Työnantaja vastaa työn ja työympäristön turvallisuudesta



Ohjeistukset laaditaan työsuojelun yhteistoiminnassa

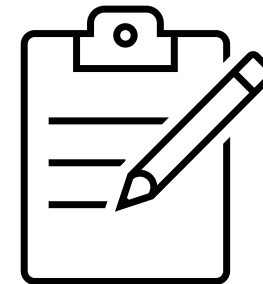
- Organisaation yleiset ohjeet väkivaltaan ja uhkatilanteisiin varautumisesta
- Työsuojelutoimikunnassa työnantajan ja henkilöstön edustajat käsittelevät asiaa

 Työnantajan ohje



- Työyksikkö-/työtehtäväkohtaiset menettelytapaohjeet
- Esihenkilö käsittelee yhdessä henkilöstönsä kanssa asiaa

 Työnantajan ohje



Työyksikkö-/työtehtävänakohtaisen menettelytapaohjeen valmistelu

- a) Sopikaa kuka/ketkä aloittavat ohjeen valmistelun
- b) Kootkaa ja perehdykää väkivaltaan ja sen uhkaan liittyviin asiakirjoihin ja dataan kuten
- vaarojen tunnistamisen ja arvioinnin dokumentti ja
 - mahdolliset työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä annetut toimenpidesuositukset
 - tilastot/koonnit läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista työssä sekä työtapaturmista
 - toimialanne tyypillisimpiin tiedossa oleviin väkivalta- ja uhkatilanteisiin
- c) Tehkää ohjeesta kirjallinen esitys hyödyntäen Työturvallisuuskeskuksen mallipohjaa.



1 Tilanteen tarkka kuvaus

työtehtävä, ketä uhataan
kuka on uhkaaja
missä tilassa ollaan
onko paikalla muita työntekijöitä
onko paikalla ulkopuolisia
väkivallan muoto
mitä muuta?

Lasterenhoitaja auttaa vauhteita lapselle päälle päiväkodin eteisessä. Paikalla todennäköisesti toinenkin työntekijä auttamassa lasten pukeutumista. Lapsi puree hoitajaa käsivarteen ja iho menee puremisesta rikki.

2 Ennaltaehkäisevät toimenpiteet eli riskin pienentämiseen tähtäävät toimet

•työympäristö: tilajärjestelyt, kalusteiden sijoittelu, hälytysjärjestelmät
•turvalliset työtavat
•yksintyöskentelyn periaatteet: yksintyöskentely ja yhteydenpitomahdollisuus
•vuorovaikutustaidot
•asiakkaan tuntemuksen hyödyntäminen
•hyvä vireystila ja kunto
•perehdytys, huom. sijaiset; yhteinen työpaikka

*Turvalliset työtavat: lapsen tuntemisen hyödyntäminen - jos lapsen puremisriski tiedossa etukäteen, onko mahdollista ohjata pukeutusta ilman syliinottamista/tähtäkontaktia?
Vuorovaikutustaidot: jos lapsi on tullut, voiko puremista ennakoida vuorovaikutuksen keinoin ja pienetää näin riskiä puremiseen? Jos puremistajapumus tiedossa etukäteen, tulee myös sijaiset ohjeistaa turvallisiin työtappoihin tai pyrkiä hoitamaan ko. tilanteet tutun aikuisen kanssa*

3 Tilanteessa toimiminen

•puheella rauhoittaminen
•sanaton viestintä
•stressireaktiot ja niiden hallinta
•lisäavun hälyttäminen
•olteesta irrottautuminen ja pakeneminen
•turvavälineet

Katso edellinen kohta. Tarvittaessa ko. lapsen kohdalla pukeumistilanteissa suojukset käsivarsiin.

4 Tilanteen jälkeen

•välitön ensiapu ja hoitoon toimittaminen
•heti purku ja jälkihoito
•työyhteisökäsittely

Jos iho rikkoutunut puremisesta, yhteys ensiapuun/työterveyshuoltoon: mahdollinen tehosterokotus ja muu terveydenhuollon ammattilaisen arvioima apu.

5 Seuranta

•ilmoittaminen työnantajalle, vakavissa myös AVIn ja poliisille
•tilastointi, raportointi
•arviointi ja johtopäätökset


Vaaratilanne-työturvallisuusilmoitus työnantajalle. Tilanteen käsittely ja ohjeistuksen päivitystarpeen arviointi.

1. Tilanteen tarkka kuvaus

- työtehtävä, ketä uhataan
- kuka on uhkaaja
- missä tilassa ollaan
- onko paikalla muita työntekijöitä
- onko paikalla ulkopuolisia
- väkivallan muoto
- mitä muuta?

Esimerkki A

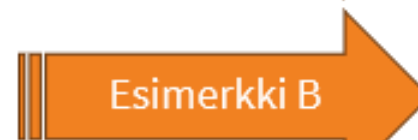
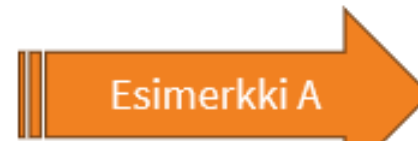
Esimerkki B

 Työturvallisuus- keskus	
1 Tilanteen tarkka kuvaus <ul style="list-style-type: none">•työtehtävä, ketä uhataan•kuka on uhkaaja•missä tilassa ollaan•onko paikalla muita työntekijöitä•onko paikalla ulkopuolisia•väkivallan muoto•mitä muuta?	2 Ennen tilanteen tarkkaa kuvausta <ul style="list-style-type: none">•työympäristö•turvallisuus•yksin•vuoro•asiakkas•hyvä•perhe
<i>Lastenhoitaja auttaa vaatteita lapselle päälle päiväkodin eteisessä. Paikalla todennäköisesti toinenkin työntekijä auttamassa lasten pukeutumista. Lapsi puree hoitajaa käsivarseen ja iho menee puremisesta rikki. xxxxxxxxxxxx</i>	<i>Turvallisuus- etukäsi Vuoro keino tulee r. aikuis.</i>
<i>Lapsi on otettu kiireellisesti päiväkodista huostaan ja huoltaja tulee kiihtyneenä päiväkotiin ja haluaa "tilille" sen joka on huostaanottoon johtaneen ilmoituksen tehnyt. Todennäköisin tilanne on klo 16-18 aika, jolloin henkilöstöä on vähän paikalla. Huoltaja huutaa pihalla olevalle opettajalle ja pui nyrkkiä uhaten hakatapaohjainpidellä sen joka ilmoituksen teki. xxxxx</i>	<i>Yksin, uhkati, harjoit lukitus.</i>

2. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet

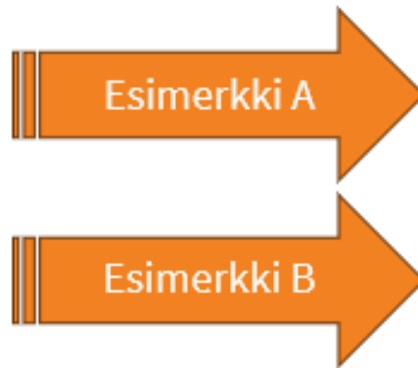
- työympäristö: tilajärjestelyt, kalusteiden sijoittelu, hälytysjärjestelmät
- turvalliset työtavat
- yksintyöskentelyn periaatteet; yksintyöskentely ja yhteydenpitomahdollisuus
- vuorovaikutustaidot
- asiakkaan tuntemuksen hyödyntäminen
- hyvä vireystila ja kunto
- perehdytys, huom. sijaiset; yhteinen työpaikka

<p>2 Ennaltaehkäisevät toimenpiteet eli riskin pienentämiseen tähtäävät toimet</p> <ul style="list-style-type: none"> •työympäristö: tilajärjestelyt, kalusteiden sijoittelu, hälytysjärjestelmät •turvalliset työtavat •yksintyöskentelyn periaatteet; yksintyöskentely ja yhteydenpitomahdollisuus •vuorovaikutustaidot •asiakkaan tuntemuksen hyödyntäminen •hyvä vireystila ja kunto •perehdytys, huom. sijaiset; yhteinen työpaikka 	<p>3 T</p> <ul style="list-style-type: none"> •pu •sa •str •lis •ott •tur
<p><i>Turvalliset työtavat: lapsen tuntemisen hyödyntäminen- jos lapsen puremisen riski tiedossa etukäteen, onko mahdollista ohjata pukemista ilman syliinottamista lähikontaktia?</i></p> <p><i>Vuorovaikutustaidot: jos lapsi on tullut, voiko puremista ennakoida vuorovaikutuksen keinoin ja pienentää näin riskiä puremiseen? Jos puremistapumus tiedossa etukäteen, tulee myös sijaiset ohjeistaa turvallisiin työtappoihin tai pyrkiä hoitamaan ka. tilanteet tutun aikuisen kanssa. xxxxxxxxxxxx</i></p>	<p><i>Ta pu rat kii</i></p>
<p><i>Yksintyöskentelyn välttäminen? Yhteydenpito? Tunnistetaan mahdollisuus uhkatilanteeseen ennakkoon ja varaudutaan kohtaamaan kiihtynyt huoltaja. Mietitään ja harjoitellaan etukäteen tilanteessa toimimista ja huoltajalle vastaamista. Päiväkodin ovien lukitusjärjestelmä vamiistettava sisälle suojautumisen näkökulmasta. xxxxxxxxxxxx</i></p>	<p><i>Pa av su</i></p>



3. Tilanteessa toimiminen

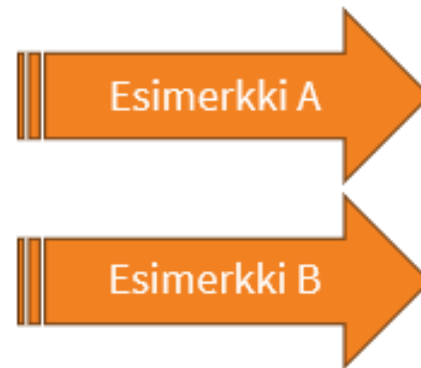
- puheella rauhoittaminen
- sanaton viestintä
- stressireaktiot ja niiden hallinta
- lisääavun hälyttäminen
- otteesta irrottautuminen ja pakeneminen
- turvavälineet



	<p>3 Tilanteessa toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> •puheella rauhoittaminen •sanaton viestintä •stressireaktiot ja niiden hallinta •lisääavun hälyttäminen •otteesta irrottautuminen ja pakeneminen •turvavälineet 	<p>4 Tilanteessa toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> •välitön... •heti pur... •työyhte...
issa	<p>Tarvittaessa ko. lapsen kohdalla suojukset käsivarsiin enne pukemistilannetta. Tilanteessa lapsen kanssa hyväksi havaitut rauhoittamisen tavat käyttöön. Hoitaja rauhoittaa itseään tietoisesti esim. kiinnittämällä huomiota omaan hengitykseen. XXXXXXXXXXXX</p>	<p>Jos iho... ensiapu... ja muu... XXXXXXXXXXXX</p>
ja vien	<p>Rauhallinen kohtaaminen ja etäisyyden pitäminen. Matalalla kynnyksellä avun hälyttäminen. Jos tilanteen toteutuminen tiedossa, harkitaan sisälle suojautumista ja avun hälyttämistä. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>	<p>Hetipun... kanssa... palvelu...</p>

4. Tilanteen jälkeen

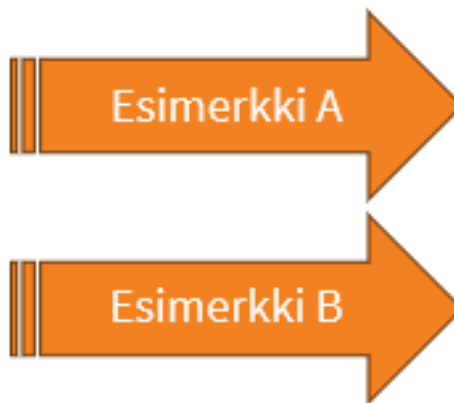
- välitön ensiapu ja hoitoon toimittaminen
- heti purku ja jälkihoito
- työyhteisökäsittely



	4 Tilanteen jälkeen <ul style="list-style-type: none">•välitön ensiapu ja hoitoon toimittaminen•heti purku ja jälkihoito•työyhteisökäsittely	5 Seuranta <ul style="list-style-type: none">•ilmoittaminen•tilastointi,•arviointi ja
<i>Esimerkki A</i>	<i>Jos iho rikkoutunut puremisesta, yhteys ensiapuun/työterveyshuoltoon: mahdollinen tehosterokutus ja muu terveydenhuollon ammattilaisen arvioima apu. xxxxxxxx</i>	<i>Vaaratilanteen käsittely ja</i>
<i>Esimerkki B</i>	<i>Hetipurku työkaverin kanssa ja soittokeskustelu esihenkilön kanssa. Työyhteisökäsittely. Arvio työterveyshuollon palveluiden tarpeesta. xxxxxxxx</i>	<i>Vaaratilanteen käsittely ja</i>

5. Seuranta


- ilmoittaminen työnantajalle, vakavissa myös AVlin ja poliisille
- tilastointi, raportointi
- arviointi ja johtopäätökset



	5 Seuranta <ul style="list-style-type: none">• ilmoittaminen työnantajalle, vakavissa myös AVlin ja poliisille• tilastointi, raportointi• arviointi ja johtopäätökset
skotus	<i>Vaaratilanne-työturvallisuusilmoitus työnantajalle. Tilanteen käsittely ja ohjeistuksen päivitystarpeen arviointi. xxxxxxxx</i>
ankilön	<i>Vaaratilanne-työturvallisuusilmoitus työnantajalle. Tilanteen käsittely ja ohjeistuksen päivitystarpeen arviointi. xxxxxxxx</i>

Menettelytapaohjeen käsittely ja käyttöön otto

- **Käsitelkää** ohjeluonnos niiden työntekijöiden kanssa, joiden työtä se koskee
- **Muokatkaa** ohje työntekijöiden kommenttien pohjalta sellaiseksi, että työntekijät kokevat sen olevan toimiva ja toteuttamiskelpoinen
- **Päätöksen ohjeen käyttöön ottamisesta** tekee esihenkilö. Hän myös huolehtii, että työntekijät saavat tarvittavan perehdytyksen ja koulutuksen ohjeen mukaiseen toimintaan
- **Päivittäkää** ohjetta tarpeen mukaan

A	B	C	D	E
 <p>1 Tilanteen tarkka kuvaus •työtehtävä, ketä uhataan •kuka on uhkaaja •missä tilassa ollaan •onko paikalla muita työntekijöitä •onko paikalla ulkopuolisia •väkivallan muoto •mitä muuta?</p>	<p>2 Ennaltaehkäisevät toimenpiteet eli riskin pienentämiseen tähtäävät toimet •työympäristö: tilajärjestelyt, kalusteiden sijoittelu, hälytysjärjestelmät •turvalliset työtavat •yksintyöskentelyn periaatteet; yksintyöskentely ja yhteydenpitomahdollisuus •vuorovaikutustaidot •asiakkaiden tuntemuksen hyödyntäminen •hyvä viiregistiä ja kunto</p>	<p>3 Tilanteessa toimiminen •puheella rauhoittaminen •sanaton viestintä •stressireaktiot ja niiden hallinta •lisäavun hälyttäminen •otteesta irrottautuminen ja pakeneminen •turvavälineet</p>	<p>4 Tilanteen jälkeen •välitön ensiapu ja hoitoon toimittaminen •heti purku ja jälkihoito •työyhteisökäsittely</p>	<p>5 Seuranta •ilmoittaminen työnantajalle, vakavissa myös AVlin ja poliisille •tilastointi, raportointi •arviointi ja johtopäätökset</p>
<p>A. Lastenhoitaja auttaa vaatteita lapselle päälle päiväkodin eteisessä. Paikalla todennäköisesti toinenkin työntekijä auttamassa lasten pukautumista. Lapsi puree hoitajaa käsivarteen ja ihon menee puremisesta rikki.</p>	<p>Turvalliset työtavat: lapsen tuntemisen hyödyntäminen - jos lapsen puremisriski tiedossa etukäteen, onko mahdollista ohjata pukemista ilman syyllistämistä lähiikontakia? Vuorovaikutustaidot: jos lapsi on tuttu, voiko puremisesta ennakoida vuorovaikutuksen keinoin ja pienentää näin riskiä puremiseen? Jos puremistapaus tiedossa etukäteen, tulee myös sijaisel ohjeistaa turvallisiin työtapoihin tai pyrkiä hoitamaan k.o. tilanteet tutun aikuisen kanssa.</p>	<p>Tarvittaessa k.o. lapsen kohdalla suojukset käsivarsin ennen pukemistilannetta. Tilanteessa lapsen kanssa hyväksikäytetty rauhoittamisen tavat käytettiin. Hoitaja rauhoittaa itseään tietoisesti esim. kiinnittämällä huomiota omaan hengitykseen.</p>	<p>Jos ihon rikki oltu puremisesta, yhteys ensiapuun/työterveyshuoltoon: mahdollinen tehosterokutus ja muu terveydenhuollon ammattilaisen arvioima apu.</p>	<p>Vaaratilanne-työturvallisuuskäsitelmä: työnantajalle. Tilanteen käsittely ja ohjeistuksen päivittämisen arviointi.</p>
<p>E. Lapsi on otettu kiireellisesti päiväkodista huostaan ja huoltaja tulee kiihtyneenä päiväkodin ja haluaa "tulla" sen josta on huostaanottoon johtaneen ilmoituksen tehnyt. Todennäköisin tilanne on klo 16-18 aika, jolloin henkilöstöä on vähän paikalla. Huoltaja huutaa pihalla olevalle opettajalle ja pyytää nukkua uhaten hakata/pahoitella sen josta ilmoituksen teki.</p>	<p>Yksintyöskentelyn välttäminen? Yhteydenpito? Tunnistetaan mahdollisuus uhkatilanteeseen ennakoida ja varaudutaan kohtaamaan kiihtynyt huoltaja. Mietitään ja harjoitellaan etukäteen tilanteessa toimimista ja huoltajalle vastaamista. Päiväkodin oviin lukitusjärjestelmä varmistettava sisälle suojautumisen näkökulmasta.</p>	<p>Rauhallinen kohtaaminen ja etäisyyden pitäminen. Matkalalla kynnyksellä avun hälyttäminen. Jos tilanteen toteutuminen tiedossa, harkitaan sisälle suojautumista ja avun hälyttämistä.</p>	<p>Heti purku työkaverin kanssa ja soittokeskustelu esihenkilön kanssa. Työyhteisökäsittely. Arvio työterveyshuollon palveluiden tarpeesta.</p>	<p>Vaaratilanne-työturvallisuuskäsitelmä: työnantajalle. Tilanteen käsittely ja ohjeistuksen päivittämisen arviointi.</p>
C.				

Kiitos mielenkiinnosta!

Lisätietoja:

Sari.aksberg@ttk.fi

Anssi.kaarnalehto@ttk.fi