

Hannu Tammisen Työturvallisuuskeskuksesta lähettämä työväkivaltakysymysten luettelo, jota voi käyttää apuna muun muassa uusien työntekijöiden perehdytyksessä:

1. TYÖPAIKAN VAAROJEN TUNNISTUS JA RISKIENHALLINTAMENETELMÄT

1.1 Onko väkivallan uhkaa arvioitu järjestelmällisesti erillisellä tarkastusmenettelyllä tai muun riskienarvioinnin yhteydessä

1.2 Onko väkivallan uhkan jatkuva arviointi sisällytetty työn suunnitteluun ja kehittämiseen

1.3 Onko väkivallan uhkaa arvioitu uhka- tai väkivaltatilanteiden jälkiselvittelyjen yhteydessä (työohjeet, työtilat, hälytysjärjestelmät, jne.)

2. TOIMINTA-, TURVALLISUUS- JA PEREHDYTTÄMISOHJEET

2.4 Onko työpaikalle laadittu kirjallisia ohjeita ja noudatetaanko niitä

2.5 Ovatko ohjeet riittävän kattavat ja onko niitä käsitelty työyksikössä ryhmä- tai yksilötasolla

2.6 Perehdytetäänkö henkilöstö ohjeisiin ja työtehtäviin järjestelmällisesti uusia työtehtäviä aloitettaessa. Päivitetäänkö ohjeet säännöllisesti ja tiedotetaanko uusista ohjeista henkilöstölle järjestelmällisesti

3. TYÖYMPÄRISTÖ

3.7 Onko työ- ja asiakastilojen suunnittelussa huomioitu väkivallan uhka riittävästi ja vastaako suunnittelu tämänhetkisiä käyttövaatimuksia (henkilöstö- ja asiakasmäärä, kulkutiet ja kulun ohjaus, muoto, sokkeloisuus, näkyvyys, jne.)

3.8 Ovatko rakennuksen sisäänkäyntien ja poistumisteiden ovirakenteet ja lukitukset riittävän toimivia kestäviä ja turvallisia

3.9 Ovatko ikkunarakenteet, lukitus- ja pimennyslaitteet (sälekaihtimet, verhot, murtosuojaus) riittävän turvallisia

3.10 Onko sisä- ja ulkovalaistus turvallisuuden kannalta riittävä

3.11 Onko kalusteiden valinnassa ja sijoittelussa arvioitu myös henkilöturvallisuutta

3.12 Ovatko rahan ja tuotteiden (lääkkeiden ym.) sijoituspaikat ja kuljetustavat riittävän turvallisia

3.13 Onko työpaikan laitteiden ja välineiden määrä, sijoittelu sekä järjestys turvallisuuden kannalta riittävän hyvällä tasolla

3.14 Onko työpaikan ääniympäristö ja akustiikka turvallisuuden kannalta riittävän hyvällä tasolla (kuuluvuus, summerien ääni, asiakkaat, liikennemelu jne.)

4. VALVONTA- JA HÄLYTYSJÄRJESTELMÄT, VARTIOINTI

4.15 Onko käytössä kulunvalvontajärjestelmiä, valvontakameroita, liiketunnistimia, murtohälytymiä, metallinpaljastimia tai muita seurantavälineitä (esim. peilejä) riittävästi, osataanko niitä käyttää ja tarkastetaanko niiden toimivuus säännöllisesti

4.16 Onko yhteydenpito-, viestintä- ja hälytysjärjestelmiä (Virve-järjestelmä, puhelimia, äänettömät painike- ja atk-hälyttimet, summerit jne.) riittävästi, ovatko ne tarkoituksenmukaisia, harjoitellaanko laitteiden käyttöä ja varmistetaanko niiden toimivuus säännöllisesti

4.17 Ovatko em. turvallisuusjärjestelyt ja hälytysmahdollisuudet sekä niiden kirjallinen ohjeistus (hälytysnumerot, hälytyksenteko, sähköposti/foorumit, ilmoitustaulut) kaikkien tiedossa ja tiedotetaanko niistä järjestelmällisesti (myös uudet työntekijät ja sijaiset)

4.18 Onko vartijan tarve arvioitu ja saatavillaolosta sovittu. Saadaanko muuta ammattihenkilöstöä (esim. vahtimestari, psykiatrinen hoitaja, poliisi) apuun riittävän nopeasti

5. HENKILÖSTÖJÄRJESTELYT

5.19 Onko henkilökunnan määrä eri työvuoroissa turvallisuuden kannalta riittävä

5.20 Onko työpaikassa sijaisia, nuoria, harjoittelijoita tai kokemattomia työntekijöitä ja huomioidaanko heidän työkokemuksen erilaisuus ja vähäisyys työjärjestelyissä

6. ASIAKAS- JA VUOROVAIKUTUSTILANTEET

6.21 Keskustellaanko työpaikalla kaikista konfliktitilanteista avoimesti, onko tilanteiden kirjaamiskäytäntö ohjeistettu ja noudatetaanko sovittua kirjaamiskäytäntöä

6.22 Onko henkilöstöllä riittävä valmius tunnistaa häirikköasiakkaat, päihteiden- ja huumeiden käyttäjät. Onko heillä koulutus ja valmiudet selviytyä häirikköasiakkaista hallitusti ilman väkivaltaa

6.23 Onko epäasialliseen-, väkivaltaiseen asiakaskäyttäytymiseen (häirintä, nimittely, fyysinen uhkailu) puuttumisesta laadittu ohjeet työpaikalle ja noudatetaanko ohjeita. Onko hyvän käyttäytymisen vaatimus tiedotettu asiakkaille riittävän selvästi

6.24 Onko henkilöstölle annettu väkivaltatilanteesta irroittautumiseen ja itsepuolustukseen koulutusta, onko käytössä tai tarvetta hankkia itsepuolustusvälineitä

6.25 Onko työpaikalla ohjeet henkilöstön välistä häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua koskevien tilanteiden ehkäisemiseksi ja ratkaisemiseksi

7. JÄLKIHOITO

7.26 Onko työpaikalle laadittu jälkihoidon menettelytapaohjeet ja nimetty tukihenkilö tai -ryhmä, joka yhdessä työterveyshuollon kanssa arvioi jälkihoidon tarpeen ja laajuuden"

7.27 Onko jälkihoitojärjestelmään hakeutuminen luonnollista ja onko toimintaohjeet kaikkien tiedossa