



KUOPIO



TOIMINTAOHJEET  
UHKATILANTEITA VARTEN  
Vammaispalveluyksikkö

## Sisällys

1 Toiminta uhkatilanteissa sekä uhkatilanteiden ennakointi .....	2
1.1 Kotikäynnit .....	2
1.1.1 Mahdollisia uhkatilanteita kotikäynneillä .....	3
1.1.2 Toimintaohjeet uhkatilanteissa kotikäynnillä .....	4
1.1.3 Oma varustus kotikäyntityössä .....	4
1.1.4 Työskentely kotikäynnillä .....	5
1.1.5 Roolijako työparityössä .....	5
1.2 Toimistolla tapahtuvat asiakastapaamiset tai neuvottelut .....	6
1.2.1 Mahdolliset vaara- ja uhkatilanteet toimistolla ja neuvotteluissa .....	6
1.2.2 Tulipalo toimistotiloissa .....	6
2 Toiminta työntekijään kohdistuneessa uhkauksessa tai epäasiallisessa kohtelussa .....	7
2.1 Toimistolla tapahtuva uhkatilanne, muun henkilöstön toiminta .....	8
2.1.1 Kiihtynyt henkilö .....	9
2.1.2 Aggressiivinen tai väkivaltainen henkilö .....	9
2.1.3 Tietoturvaan liittyvät uhat .....	10
3 Toiminta väkivaltaa tai sen uhkaa sisältäneiden tilanteiden jälkeen .....	10
4 Turvalliseen työskentelyyn liittyviä lakeja, ohjeita ja koulutuksia .....	13

## 1 Toiminta uhkatilanteissa sekä uhkatilanteiden ennakointi

### 1.1 Kotikäynnit

Kotikäyntiin liittyviä turvallisuustekijöitä arvioidaan tapauskohtaisesti ja huolehditaan aina ensisijaisesti omasta turvallisuudesta. Tarvittaessa pyritään selvittämään ennakkoon, keitä on paikalla kotikäynnillä, onko asunnossa kotieläimiä, millainen ilmapiiri asunnossa vallitsee, onko asiakas päihtynyt. Mikäli jokin seikka arvion mukaan saattaa heikentää kotikäynnin turvallisuutta, arvioidaan kotikäynnin siirtämistä turvallisempaan ajankohtaan tai turvallisempaan paikkaan esim. toimistolle, kahvilaan. Pyydetään työpari mukaan tarvittaessa.

Riskitapauksissa (esim. aktiivipäihdekäyttö, väkivaltainen asiakas) kotikäynnit tehdään työpareittain. Avustajakokeilut tehdään parityöskentelynä ensimmäisellä kerralla. Sovitut kotikäynnit merkitään Outlook-sähköiseen kalenteriin ja Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmään avustajien osalta. Kalenterin sijaintikohtaan merkitään katuosoite ja asiakkaan etunimi ja sukunimen ensimmäinen kirjain merkitään alemmas, "tyhjään kirjoitusosioon". Outlook-kalenteri jaetaan tiimin kesken. Kotikäynnillä on pidettävä henkilöstökortti näkyvillä.

Tuntematonta asiakasta jututetaan pidempään asunnon ovella, jotta asiakkaasta tai asunnossa olevaista muista henkilöistä ennätetään tehdä enemmän havaintoja. Kotikäynnin alussa asiakasta ohjeistetaan laittamaan lemmikkieläimet kiinni tai eri tilaan.

Tarvittavat hälytysnumerot pidetään helposti saatavilla työpuhelimessa ja työpuhelin sekä autonavaimet helposti saatavilla. Huolehditaan, että työpuhelimien akussa on aina virtaa. Auto pysäköidään mahdollisuuksien mukaan siten, että tarvittaessa voidaan lähteä suoraan ajamaan kohteesta poistuttaessa. Asiakasta ei kuljeteta missään tilanteessa omalla autolla. Päivän päättyessä itsekseen tehtävään kotikäyntiin ilmoitetaan tarvittaessa asiakkaan luota lähteminen sovittulle henkilölle (työpari/esimies).

30.5.2018

Julkinen

Avustajakäynnit ja avustajakokeilut kirjataan Effica -asiakastietojärjestelmään. Havaituista riskitapauksista tiedotetaan työyhteisön muita jäseniä esim. sijaistamistilanteita varten.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

#### 1.1.1 Mahdollisia uhkatilanteita kotikäynneillä

- päihtynyt asiakas
- psyykkisesti sairas asiakas
- väkivaltatilanne asiakkaan luona tai väkivaltainen asiakas
- kiihtyneessä mielentilassa oleva asiakas
- uhkaava käytös työntekijää tai muita paikalla olevia kohtaan
- arvaamattomat lemmikkieläimet
- onnettomuudet asiakkaan kotona
- liukastumiset ym. onnettomuudet
- matkalla sattuvat liikenneonnettomuudet tms.
- ilman ennakkotietoja asiakkaan luo meneminen
- alakulttuurin tuomat uhat (esim. velkojen perijät)
- tartuntatautiriskit
- huumeruiskut, teräaseet
- likaiset, eritteiset asunnot
- "hamstraajien" asunnot.

30.5.2018

Julkinen

### 1.1.2 Toimintaohjeet uhkatilanteissa kotikäynnillä

- Harkitse kotikäynnin toteuttamista, mikäli epäilet, että kotikäynnillä on paikalla uhkaavia tekijöitä.
- Puutu heti alussa epäasialliseen käytökseen.
- Jos paikalla on päihtyneitä ihmisiä, älä jää paikalle vaan siirrä kotikäynti toiseen ajankohtaan. Mikäli paikalla lapsia, tulee lasten läsnäoloon liittyvät toimenpiteet miettiä.
- Jos kotikäynnin aikana syntyy tai on kehittymässä väkivaltatilanne, arvioi pystytkö rauhoittamaan tilannetta puhumalla. Jos et, poistu paikalta ja soita hätänumeroon 112.
- Älä provosoi tilannetta omalla käytöksellä. Puhu ja toimi rauhallisesti.
- Kotikäynnillä sattuvissa onnettomuuksissa toimi yleisten pelastusohjeiden mukaan, hälytä apua ja käytä osaamiasi ensiaputaitoja.
- Ennalta sovitut toimenpiteet, esim. soitetaan työparille, kun ollaan menossa asiakkaan luokse, sovitaan ennalta koodisana, jolloin työpari pystyy soittamaan apua.
- Työntekijän loukkaantuessa matkalla kotikäynnille tai sen aikana tulee ensisijaisesti pyytää itselle apua tai hakeutua ensihoitoon. Tapahtumasta ilmoitus esimiehelle mahdollisimman pian ja esimies täyttää työntekijän kanssa työtapaturmailmoituksen vakuutusyhtiötä varten viipymättä.

### 1.1.3 Oma varustus kotikäyntityössä

- vaatetus ei provosoi, ei ota kantaa, ei ole liian paljastava
- vältetään kaulassa olevia huiveja, koruja, avainketjuja, henkilöstökorttia, joista voi saada kuristusotteen
- pitkät hiukset sidottu
- tukevat, umpikantaiset työkengät, jotta kengät pysyvät jalassa ja niillä voi juosta
- ei ohutpohjaisia kenkiä, jos on tiedossa, että asunnossa mahdollisesti teräviä esineitä piilossa (neulat, veitset)
- työasun taskussa ei saa säilyttää mitään millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää
- ei liikaa kantamuksia
- kenkäsuojien/hanskojen/käsidesin mukana pitäminen.

#### 1.1.4 Työskentely kotikäynnillä

- Suunnittele kotikäynti ja työnjako, jos on työpari.
- Älä anna asiakkaan laittaa ulko-ovea takalukkoon ja varmista asunnosta poispääsy. (Kulje viimeisenä peremmälle asuntoon/työpari tulee viimeisenä.)
- Kotirauha: älä loukkaa asiakkaan kotia. Olet vieraana.
- Kodissa useita vaarallisia esineitä tai kemikaaleja, joiden sijainnin asiakas tietää.
- Asunnossa tavarapaljous tai vaaralliset esineet vaikeuttavat liikkumista.
- Asunnossa tuntemattomia piilopaikkoja/huoneita.
- Katso mihin astut: lattialla voi myös olla huumeneuloja.
- Silmäile ympärillesi: "puolipiilossa" olevat teräesineet.
- Katso mihin istut: pehmeällä sohvalla voi olla teräviä esineitä, esim. huumeneula. Sohva voi olla likainen/eritteinen.
- Kovalta tuoilta on helpompi poistua.
- Jos asiakas kiihtyy/käyttäytyy epäasiallisesti, poistu tilanteesta mahdollisimman nopeasti.
- Jos asiakas käskee työntekijää poistumaan, näin myös tehdään.

#### 1.1.5 Roolijako työparityössä

- Työparityöskentelyn perusteet valmiiksi kaikilla mielessä, vaikka yleensä töitä tehtäisiin yksin.
- Toinen työparista on aktiivisempi osapuoli (puhuttaja) ja toinen tuki (varmistaja).
- Puhuttaja tekee käytännössä kaiken, niin kauan kuin tilanne ei vaadi varmistajan puuttumista asioihin -> ei eriäviä mielipiteitä työntekijöiden välillä, selkeä työtapa ja asiakkaan helpompi keskittyä.
- Varmistaja toimii turvana. Suojaa ja valvoo puhuttajan turvallisuutta sekä toimintaa.
- Tarvittaessa puhuttajan ja varmistajan rooleja voidaan vaihtaa myös kesken kohtauksen esim. kemiat menevät ristiin.

30.5.2018

Julkinen

- Varmistajan tulee sijoittua siten, että pystyy tehokkaasti tarkkailemaan sekä kohdehenkilöä että sivullisia ja samalla puuttumaan mahdollisimman tehokkaasti tilanteeseen.

## 1.2 Toimistolla tapahtuvat asiakastapaamiset tai neuvottelut

- Väliovien ja toimistojen lukituksista on huolehdittava ja arvoesineiden, erityisesti puhelimien ja kannettavien tietokoneiden asianmukaisesta säilyttämisestä.
- Työssä pidetään henkilökortti näkyvillä ja toimistojen ovet pidetään lukittuina.
- Keskustelut käydään aina suljettujen ovien takana, jotta salassa pidettävät asiat eivät leviä. Ikkunat kiinni tiimien tai keskustelujen aikana.
- Tarkkailkaa ympäristöänne ja siellä liikkuvia henkilöitä. Kysykää tuntemattomilta (henkilökortittomilta) henkilöiltä, kuka hän on ja millä asialla.
- Tietokone lukitaan taukojen ajaksi.
- Kiinnitetään huomiota omaan äänenkäyttöön, ettei häiritä omalla äänekkäällä käyttäytymisellä muiden työntekoa.

### 1.2.1 Mahdolliset vaara- ja uhkatilanteet toimistolla ja neuvotteluissa

- Ulkopuolisen henkilön uhkaava tai väkivaltainen käytös
- sairaskohtaus
- erilaiset tapaturmat sisätiloissa, esimerkiksi palovamma taukotiloissa, liukastuminen/kompastuminen tms.
- asiakirjat joutuvat väärin henkilöiden nähtäville
- tulipalo.

### 1.2.2 Tulipalo toimistotiloissa

- Huolehdi, että huoneesta poistuu kaikki henkilöt ja viimeinen huoneesta poistuja laittaa toimiston oven kahvaan merkin, joka ilmoittaa huoneen olevan tyhjä henkilöistä

30.5.2018

Julkinen

- Jos arvioit olevasi viimeinen toimistolta poistuja, huolehdi että kaikki huoneet ovat tyhjiä, jos turvallisuus sen mahdollistaa.
- [Palohälytys menee automaattisesti hätäkeskukseen.](#)
- Älä käytä hissiä, kulje portaita.
- Poistu rakennuksesta lähimpää poistumisreittiä, jotka ovat merkitty vihreällä valokyltillä.
- Mene suoraan kokoontumispaikalle, postikeskuksen piha. Älä mene kotiin tms.

## 2 Toiminta työntekijään kohdistuneessa uhkauksessa tai epäasiallisessa kohtelussa

Tärkeää on antaa uhkauksen tehneelle henkilölle selvä viesti siitä, että työssä ei suvaita min-käänlaisia työntekijään kohdistuneita uhkauksia. Viesti välittyy esim. esittämällä kysymyksiä kyseiseen tilanteeseen sopivalla tavalla ja tilanteeseen sopivassa muodossa. Esim. "Tiedätkö kuinka vakava asia työntekijän uhkaaminen on?" "Oletko tietoinen, että uhkailut saattavat vaikeuttaa asiasi käsittelyä?"

Puutu asiakkaan taholta itseesi kohdistuneeseen vähäiseenkin epäasiallisuuteen heti sen tapahduttua. Esim. "Kommenttisi ylitti mielestäni asiallisuuden rajan. Voisimmeko jatkaa asialinjalla?"

Vetoa työpaikan ohjeisiin ja periaatteisiin voimakkaampien tunteen ilmaisujen yhteydessä lausuttujen nimittelyiden ja muihin epäasiallisuuksien suhteen. Arvioi samalla keskustelun päättämistä riittävän varhaisessa vaiheessa. Esim. "Tämän työpaikan ohjeiden mukaan minun on työntekijänä keskusteltava esimieheni kanssa, kuinka tästä eteenpäin voimme asiassa jatkaa." Työntekijään kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta on säädetty työturvallisuuslaissa. ("...työnantajan on käytettävissä olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.")

Jos asiakkaan taholta tulee uhkaus tai epäasiallinen viesti, joka koskee jotain toista työntekijää tai viranomaista, keskustele esimiehesi kanssa asiasta. Esimies ottaa kantaa siihen, ilmoitetaanko asiasta eteenpäin kyseiselle taholle ja vaatiiko uhkaus toimenpiteitä.



30.5.2018

Julkinen

Säilytä rauhallisuutesi. Jos asiakkaalta tulee puhelinkeskustelun aikana epäasiallista ja uhkaava puhetta, voit kertoa, että paltaan asiaan sopivana ajankohtana.

Huomioi, että yllämainitut kommentointimallit ovat yleisluontoisia ja suuntaa antavia. Jokainen asiakastilanne on yksilöllinen.

## 2.1 Toimistolla tapahtuva uhkatilanne, muun henkilöstön toiminta

Vammaispalveluyksikössä otetaan välillä vastaan asiakkaita toimistolle. Tällöin voi tulla eteen tilanne, jossa työntekijä on herättänyt muiden huomion käynnissä olevan uhkatilanteen johdosta. Selvitä itsellesi nopeasti työhuoneessa käynnissä oleva tilanne kuuntelemalla oven takana.

Mikäli keskustelu kuulostaa rauhalliselta – koputa oveen ja toimita lyhyt tekaistu ”työasia” huoneessa – pyydä työkaveria tulemaan ”avuksesi”, jotta saat häneltä lyhyen selvityksen tilanteesta. Voit huomioida myös huoneessa olevan asiakkaan pahoittelemalla aiheuttamaasi ”keskeytystä”.

Mikäli tilanne vaikuttaa kiihtyneeltä – astu sisään ja tiedustele rauhallisesti puhuen syytä konfliktiin. Usein läsnäolosi rauhoittaa tilannetta.

### Hälytä vartija paikalle

Mikäli tilanne vaikuttaa väkivaltaiselta tai kuulet avun huutoja – vältä ryntäämästä suoraan sisään. Avaa ovi sijoittuen itse sivuun oviaukosta, näin valmistaudut mahdollisiin ulos pyrkiviin. Auta työkaveriasi ulos huoneesta uhkaajalle osoitetuin komennoin (SEIS! LOPETA!). Poistuessanne huoneesta sulje ovi perässäsi ja hälytä apua.

Asiakkaan ei ole tarpeen tietää tehdystä hälytyksestä, mikäli työkaverisi on ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa herättänyt muiden huomion huoneessaan olevan asiakastilanteen johdosta.

30.5.2018

Julkinen

### 2.1.1 Kiihtynyt henkilö

- Säilytä oma rauhallisuutesi, vältä keskeyttämistä.
- Pyri ohjaamaan kiihtynyt henkilö istumaan, jos se on mahdollista ja turvallista. Istu myös itse.
- Hyökkääminen (ja myös pakeneminen) vaikeutuvat istuvasta asennosta lähdettäessä. Varmista tämän vuoksi, että itsesi ja henkilön välissä on jokin huonekalu tai muu este.
- Selvitä kiihtymisen syy.
- Säilytä asiakaskeksyytesi ja vältä joutumasta "minä olen oikeassa ja sinä väärässä" tilanteeseen.
- Yritä löytää neuvotteluratkaisu tilanteen laukaisemiseksi kuuntelemalla ja harkitusti myötäilemällä. Vetoa mahdollisiin henkilön kanssa tehtyihin sopimuksiin tai pelisääntöihin vasta kun henkilö on selvästi rauhoittunut.
- Tuo esille niitä seikkoja, joista olette samaa mieltä.
- Käytä me – muotoa
- Informoi - tilanne saattaa ratketa perustelemalla ja oikaisemalla mahdolliset väärinkäsitykset rauhallisessa sävyssä. (Monimutkaiset perustelut on syytä kuitenkin tehdä vasta kun henkilö on rauhoittunut.)
- Havaitessasi poikkeuksellisen kireältä tai hermostuneelta vaikuttavan henkilön informoi asiasta aina myös muita työntekijöitä.
- Huolehdi, että kiihtyneen henkilön ulottuvilla ei ole esineitä, jotka väärin käytettynä voisivat heikentää turvallisuutta.
- Herätä työtoverisi huomio riittävän varhaisessa vaiheessa. Muiden työntekijöiden lähistöllä olon havaitseminen saattaa estää tilanteen kehittymisen uhkaavammaksi.

### 2.1.2 Aggressiivinen tai väkivaltainen henkilö

- Säilytä oma rauhallisuutesi.
- Ole määrätietoinen.
- Huolehdi, että kaikki paikalla olevat työntekijät ovat tietoisia tilanteesta.
- Pidä etäisyys henkilöön sellaisena, että sinuun ei ole mahdollista tarttua.

30.5.2018

Julkinen

- Vältä tarttumista tai koskettamista ensimmäisenä.
- Vältä tilannetta, jossa sinut koetaan uhkaksi.
- Käytä rauhoittavia eleitä esim. pitämällä kädet kohotettuina ja käsien kämmenpuolet henkilöä kohti.
- Hälyttäessäsi ulkopuolista apua henkilön ollessa vielä läsnä huomioi havaitun hälytyksen mahdollisesti aiheuttamat reaktiot henkilön toiminnassa.
- Hälytä apua riittävän ajoissa, jotta apuun tulijoille jää aikaa toimia.
- Huomioi oma turvallisuutesi – suojaudu ja pakene tilanteen vaatiessa huomioiden kuitenkin niiden turvallisuus, joista olet velvollinen huolehtimaan.

### 2.1.3 Tietoturvaan liittyvät uhat

Sähköpostiviestinnässä älä koskaan avaa liitteitä, ellet ole täysin varma niiden sisällöstä.

Miten toimia, jos olet saanut huijausviestin:

- Jos viesti on vain avattu, eikä ole klikattu tai syötetty tietoa kenttiin, ei tarvitse tehdä muuta kuin poistaa viesti.

Jos käyttäjä on luovuttanut tunnukset linkin kautta on, syytä tehdä seuraavaa:

- Salasana on vaihdettava välittömästi
- Jos mahdollista, tarkista sähköpostilaatikon säännöt.
- Asiasta on ilmoitettava IsteKin asiakaspalveluun.

Jos laatikko on tyhjennetty tai käyttäjä tarvitsee muuta tukea, myös yhteys IsteKin asiakaspalveluun 017 258 0690. Seuraa tilanteen tiedottamista Santrasta.

## 3 Toiminta väkivaltaa tai sen uhkaa sisältäneiden tilanteiden jälkeen

Selvitä ensiavun tarve. Soita tarvittaessa apua pelastusviranomaisilta.

Ilmoita tapahtuneesta eteenpäin ennalta sovitussa järjestyksessä, ennalta sovitulla tavalla jatkokäsittelyä varten:

30.5.2018

Julkinen

- Ilmoita tapahtuneesta esimiehellesi. Esimiehen johdolla käydään tilanne läpi mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Henkilöstölle on saatavissa tarvittaessa kriisiapua.
- Jokaisesta väkivalta- ja uhkatilanteesta tulee tehdä ilmoitus käytössä olevalla väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointilomakkeella. Lomake täytetään myös tilanteista, joissa on koettu pelon tunnetta tai sanallista uhkaa. Kuopion kaupungin sivuilta Santrasta löytyy lomake vaaratilanteesta ilmoittamista varten. Lomake löytyy: Henkilöstöasiat > Työhyvinvointi > Työturvallisuus > Vaaratilanteesta ilmoittaminen.
- Henkilöstö tekee HaiPro -ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta. Henkilöstö kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Effic -asiakastietojärjestelmään (omaishoidontuki Pegasos -potilastietojärjestelmään) ja tiedottaa asiasta edunvalvojalle/asiamiehelle. Esimies käsittelee HaiPro -järjestelmään kirjatut ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa. Käsittelyn yhteydessä mietitään, miten tapahtuma voidaan jatkossa estää. Vakavan tapahtuman osalta neuvotaan myös edunvalvojia/asiamiehiä mahdollisen korvauksen hakemisesta. Työsuojeluorganisaatio seuraa syntyneitä vaaratapahtumatilastoja ja puuttuu asioihin.

Haipro-ilmoitus

<https://www.awanic.fi/haipro/101/>

- Kuopion kaupungin lakisääteinen tapaturmavakuutus on OP Vakuutuksessa. Työmatkaksi tai työtapaturman sattuessa tapahtuneista vaaratilanteista täytetään OP-vakuutuksen vahinkoilmoitus. OP Vakuutuksen verkkopalvelussa oleva tapaturmailmoitus on tehtävä välittömästi tapaturman satuttua. Työnantajan on toimitettava tapaturmailmoitus vakuutusyhtiöön viipymättä ja viimeistään 10 arkipäivän kuluessa saatuaan tiedon vahinkotapahtumasta. Tallennettu ilmoitus lähtee automaattisesti työsuojelupäällikölle sekä työsuojeluvaltuutetulle.

Tapaturmasta ilmoittaminen

[http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyoturvallisuus/-/asset\\_publisher/qg4qnaUQgcva/content/tyotapaturmasta-ilmoittaminen](http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyoturvallisuus/-/asset_publisher/qg4qnaUQgcva/content/tyotapaturmasta-ilmoittaminen)

30.5.2018

Julkinen

- Tilanne käydään läpi myöhemmin esimiehen johdolla kaikkien tilanteeseen liittyvien työntekijöiden kanssa. Asia käsitellään myös yhteisessä tiimissä kaikkien työntekijöiden kesken. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.
- Jos vaaratilanteesta tulee myöhemmin korvausvaatimuksia, tapaturmavakuutuslain mukaan on vahinkoilmoitus mahdollista tehdä vuoden sisällä tapaturmasta. Vakavasta tai pysyvää haittaa aiheuttaneesta työtapaturmasta esimies tekee ilmoituksen AVI:n työsuojelun vastuualueelle.
- "Läheltä piti" -tilanteista, jossa työntekijä kokee onnettomuuden, väkivallan tai muun vaaran uhkan turvallisuudelle tai terveydelle, tulee laatia turvallisuushavainto OP Vakuutuksen RH(riskienhallinta)-järjestelmään. Vaaratilanteita ovat tapahtumat joista ei aiheudu lääkärissä käyntiä, lääkitystä eikä sairauspoissaoloa. Turvallisuushavainto kirjataan järjestelmään välittömästi "läheltä piti -tilanteen" satuttua.  
Turvallisuushavaintolomake  
[http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyoturvallisuus/-/asset\\_publisher/qg4qnaUQgcva/content/vaaratilanteesta-ilmoittaminen](http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyoturvallisuus/-/asset_publisher/qg4qnaUQgcva/content/vaaratilanteesta-ilmoittaminen)
- Henkilköstö Ess-ilmoitukset  
Työtapaturmista aiheutuneet sairauspoissaolot ilmoitetaan ESSillä omalla syykoodilla 50  
Ammattitaudista aiheutuneet sairauspoissaolot ilmoitetaan ESSillä omalla syykoodilla 52
- Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarvittaessa otetaan yhteys työsuojeluun ja -työterveyshuoltoon. Tehdään tarvittavat kirjaukset ja määritellään seuranta-aikataulut.

## 4 Turvalliseen työskentelyyn liittyviä lakeja, ohjeita ja koulutuksia

- Perustuslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Työturvallisuuslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Työterveyshuoltolaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Työsuojelun yhteistoiminta <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/tyosuojelun-yhteistoiminta>
- Rikoslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Asuinhuoneenvuokralaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>
- Asunto-osakeyhtiölaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö.

### Työturvallisuus, työhyvinvointi ja työsuojelu

Työturvallisuus, työhyvinvointi ja työsuojelu ovat keskeisiä tekijöitä työssä viihtymisen ja jaksamisen kannalta. Työterveyslain (738/2002 9 §) mukainen työhyvinvointiohjelma käsittelee työpaikan turvallisuuden ja terveyden edistämistä. Ohjelman avulla pyritään myös henkilöstön työkyvyn ylläpitämiseen. (Työhyvinvointiohjelma, 2012.) Kuopion kaupungilla on henkilöstöstrategian mukainen epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje, joka on tarkoitettu ehkäisemään ja poistamaan epäasiallista kohtelua, häirintää, syrjintää ja työsyryntää. (Epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje, 2011)

*Lisää työhyvinvointiin, työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvistä asioista voit lukea täältä:*

<http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyohyvinvointi/tyosuojelu>

*Työhyvinvointiohjelmaan voit tutustua täällä:*

<http://intra.kuopio.fi/documents/55444/89498/tyohyvinvointiohjelma.pdf/f42206ae-6972-447f-a184-9bccfa1f18e0>

30.5.2018

Julkinen

## Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Toiminnan riskejä arvioidaan mm. turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa ja riskikartoituksessa. Lisäksi laatujärjestelmän (CAF) itsearviointissa tehdään arviointia vaaratilanteista. Palautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään asiasta vastaavalle henkilölle mahdollisimman pian. Esimies vastaa, että yksikön riskikartoitus-lomake on ajan tasalla ja päivitetty vuosittain. Lomakkeelle on koottu työpaikalla olemassa olevat riskit sekä toimenpiteet niiden välttämiseksi. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu jokaiseen työyksikköön. Toimenpideohjelmaa päivitetään vuosittain.

Työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua. Työssä tai työympäristössä havaitut vaarat ja vaaratilanteet on poistettava tai vaaroja on vähennettävä. Jäljelle jäävistä vaaroista tulee antaa erityistä opastusta siten, että kiinnitetään huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menettelytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi.

## Kuopion kaupungin riskienhallintaopas

<http://intra.kuopio.fi/documents/55444/89498/riskiopasweb.pdf/3d67fde2-e4e1-4681-9826-760a949461ac>

## Työturvallisuus

<http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyoturvallisuus>

Työyksikössä on käytössä epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje, jonka mukaan toimitaan epäasiallisen kohtelun, häirinnän, syrjinnän ja työsyrynnän ehkäisemiseksi sekä poistamiseksi työpaikoilta. Epäasiallisesta käyttäytymisestä voidaan ilmoittaa joko suullisesti tai kirjallisesti lähiesimiehelle tai hänen esimiehelleen ja / tai työsuojeluvaltuutetulle.

Epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje:

[http://intra.kuopio.fi/documents/55444/89498/Epa-asiallisen\\_kayttaytymisen\\_hallinta-ohje.pdf/2e20217c-ec86-43d9-8bb5-66790c4b94f0](http://intra.kuopio.fi/documents/55444/89498/Epa-asiallisen_kayttaytymisen_hallinta-ohje.pdf/2e20217c-ec86-43d9-8bb5-66790c4b94f0)

30.5.2018

Julkinen

Kotihoidossa noudatetaan ensisijaisesti KYSin hygieniaohjeistuksia (KYS infektioyksikön ohjeet: <https://ohjeet.kuh.fi/www/InfektioOhjeet.asp>).

Työntekijät noudattavat käsihygienia – ohjetta ja noudattavat työskennellessään aseptista työtappaa (KYS käsihygienia: <https://ohjeet.kuh.fi/www/InfektioOhjeet.asp?query=infektio4>).

Harvinaisempien/haasteellisten infektioiden ehkäisyssä voidaan konsultoida Kuopion kaupungin tartuntataudeista vastaavaa lääkäriä tai KYSin hygieniahoitajaa/ infektioyksikön ylilääkäriä toimintaohjeiden saamiseksi.

Kuopion kaupunki, tartuntatautiin ohjeet: [http://intra.kuopio.fi/group/hr\\_610003\\_vanhus-ja-vammaispalvelut/ohjeet/-/wiki/Perusturvan+ja+terveydenhuollon+ohjeet/Tartuntatautiin+ohjeet+koottuna](http://intra.kuopio.fi/group/hr_610003_vanhus-ja-vammaispalvelut/ohjeet/-/wiki/Perusturvan+ja+terveydenhuollon+ohjeet/Tartuntatautiin+ohjeet+koottuna)

Yksiköissä toteutetaan pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisemiseksi työterveyslaitoksen Terävät instrumentit terveydenhuollossa –ohjetta ja Kuopion kaupungin Neulanpistotapaturma – ohjetta.

Neulanpistotapaturmaohje:

[http://intra.kuopio.fi/documents/16588961/21899257/Neulanpistotapaturma-ohje\\_2016/0c4e1f2f-8b9d-4a39-a26a-8c3fc36c07e0](http://intra.kuopio.fi/documents/16588961/21899257/Neulanpistotapaturma-ohje_2016/0c4e1f2f-8b9d-4a39-a26a-8c3fc36c07e0)

Terävät instrumentit terveydenhuollossa ohje: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131780/Ter%c3%a4v%c3%a4t%20instrumentit%20terveydenhuollossa.pdf?sequence=1>

Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan varmistamaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on rokotesuoja kunnossa työskennellessä työtiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita ja potilaita.

Tartuntatautilain mukaisten rokotusten tarkoituksena on suojata potilaita ja asiakkaita. Tartuntatautilain 48 §:n mukaan henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja, saa käyttää vain erityisestä syystä työskentelyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita. Tällaisia ovat yleensä esimerkiksi vakavasti sairaat, raskaana olevat sekä alle 1- ja yli 65-vuotiaat.



30.5.2018

Julkinen

Rokotesuojan itsearviointilomake. Työnantaja ei voi muodostaa terveydentilätiedoista rekisteriä. Työntekijä selvittää tartuntatautilain mukaisen soveltuvuutensa ja ilmoittaa sen esimiehelleen. Soveltuvuustieto tallennetaan kunta HR järjestelmän sertifikaatteihin: "kausiluonteinen" soveltuvuus (alle yksi vuosi) ja "pitkäaikainen" soveltuvuus (yli viisi vuotta). Tallentamisen voi tehdä työntekijä itse.

Pidä ensiaputaitosi ajan tasalla sairaskohtausten tai onnettomuustilanteiden varalta.

Henkilöstöllä on riittävät valmiudet toimia oikein hätä- ja onnettomuustilanteissa sekä tietoa ja taitoa tehdä työssään asiakasturvallisuutta edistäviä ratkaisuja. Tulipalojen ennaltaehkäisevä toiminta on tärkeä riskienhallintamenetelmä. Sosiaali- ja terveysalan turvakorttikoulutus antaa valmiudet ennaltaehkäisevään toimintaan hätä- ja onnettomuustilanteissa. Koulutusta järjestävät palo- ja pelastusviranomaiset vuosittain ja tarpeen mukaan. Turvakortin päivityskoulutus tapahtuu viiden vuoden välein.

Valmiussuunnitelma ohjeistaa miten ennaltaehkäistään tapaturmat ja onnettomuudet sekä miten varaudutaan onnettomuustilanteisiin. Valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo kunnan varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Valmiuslain mukaan kunnan on turvattava ja varmistettava tehtävien häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Kunnan valmiussuunnitelmassa varmistetaan toiminta poikkeusoloissa.

Tietoturvakoulutus annetaan kaikille työntekijöille. Kaupungilla on käytössä Navisec Flex - tietoturvakoulutukset ja testit. Tietoturvakoulutukseen henkilökunta on veloitettu osallistumaan kerran vuodessa. Testin tulokset säilytetään esimiehellä ja tallentuvat Navisec Flex – ohjelmaan. Koulutus- ja testiympäristöön kirjaudutaan Kuopion kaupungin intranetin kautta.

Kuopion kaupungilla on yhteinen tietojenkäsittelysuunnitelma ja tietosuojaohje, joka löytyy <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/> ja on kaikkien saatavilla.

30.5.2018

Julkinen

Jokainen työntekijä on tietoinen salassapitovelvollisuudesta. Työntekijät suorittavat netissä kanta.fi koulutuksen.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietojen käsittely on suunniteltua käsittelyn alusta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjatun asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992). Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Asiakastietoja saa käsitellä vain se, joka on palvelusuhteessa asiakkaaseen. Esimies vastaa asianmukaisten tunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Jokainen työntekijä on tietoinen salassapitovelvollisuudesta ja he vastaavat omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

Ohje <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/>asiakirjan julkisuusohje

Vammaispalveluyksikön rekisteriseloste on nähtävillä vammaispalveluissa, Santrassa ja organisaation kotisivulla osoitteessa [www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)

Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU 679/2016) on tullut voimaan toukokuussa 2016 ja sitä sovelletaan kansallisesti 25.5.2018 alkaen. Asetuksen rinnalle säädetään myös uusi tietosuojalaki. Tietosuoja-asetuksen vaatimukset on huomioitava kaikessa henkilötietojen käsittelyssä; prosesseissa, tietojärjestelmissä ja hankinnoissa. Sisäinen ohjeistus

30.5.2018

Julkinen

ja mm. paperilomakkeet löytyvät Santrasta > Työn tueksi > Tietoturva ja tietosuoja > Tietosuoja:  
<http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tietosuoja>

Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus on otettu käyttöön. Sitoumuksen tekevät kaikki Kuopion kaupungin työntekijät, Kuopion kaupungin hallinnon järjestelmiä käyttävät henkilöt sekä henkilöt, joilla on Kuopion kaupungin kanssa tehtyyn sopimukseen perustuva pääsy kaupungin tietojärjestelmiin ja/tai salassa pidettävään tietoon.

- Sitoumuksella kerrotaan ja muistutetaan työntekijöille salassapidosta.
- Perehdytetään työntekijöitä tietojen käyttöön liittyen.
- Informoidaan käyttäjiä tietojärjestelmien käytön valvonnasta ja tietojen tallentumisesta lokeihin. Velvoite valvoa tietojen käyttöä ja kertoa valvonnasta tulee laeista.
- Sitoumuksella pyritään vähentämään tietojen luvaton käyttöä ja saamaan työntekijät ymmärtämään tarve suojata tietoja mm. lukitsemalla tietokone.
- Sitoumus lisää työntekijän oikeusturvaa, kun hän tietää velvollisuuksistaan ja valvonnasta.
- Sitoumus on tärkeä myös esimiesten oikeusturvan vuoksi, jotta tieto sitoumuksen allekirjoittamisesta oikeasti löytyy (eikä ole esim. edellisen esimiehen jäljiltä kateissa).
- Sähköinen sitoumus voidaan tarvittaessa aktivoida määräajoin (esim. 2 vuoden välein) uudelleen hyväksyttäväksi, jolloin tietojen käyttöön ja salassapitoon liittyvät asiat pysyvät paremmin muistissa.

### Yhteistoimintamenettely

Yhteistoimintalain 4-luvun 19§:n mukaan yhteistoimintamenettelyssä tulee käsitellä teknisin menetelmin toteutetun valvonnan ja tietoverkon käytön periaatteita eli esim. kameravalvonnan toteuttaminen ja miten työntekijät saavat työpaikalla käyttää sähköpostia ja tietoverkkoa. Voidaan määritellä, saako työnantajan laitteita käyttää vain työtehtävien hoitamiseen vai onko myös henkilökohtainen käyttö sallittua ja missä medioissa.

30.5.2018

Julkinen

## Sosiaalisen median käyttö

Selvitä, mitkä ovat organisaatiosi julkisia ja luottamuksellisia tietoja sekä mahdolliset eettiset ohjeet ja julkisuusperiaatteet. Pitäydy vastuullasi kuuluvissa asioissa. Älä levitä henkilötietoja, epäasiallisia kirjoituksia tai kuvia. Älä kirjoita luottamuksellisia asioita ja yrityssalaisuuksia. Mikäli kirjoitat yksityishenkilönä, tee selväksi, että mielipiteet ovat omiasi. Vastaat itse siitä, mitä julkaiset.

Ihmisoikeussopimuksen 10. artiklan mukaan jokaiselle kuuluu sananvapaus eli vapaus ilmaista mielipiteitään julkisesti, kuitenkin niin, että mielipiteiden ilmaiseminen ei loukkaa toisen ihmisen kunniaa ja yksityisyyttä tai riko hänen ihmisoikeuksiaan. Sananvapaus ei siis ole rajoittamaton. Kohtuutonta arvostelua ei tarvitse sietää. Rikoslain mukaan rangaistavaa on toiminta, jossa aiheutetaan huomattavaa häiriötä lähettämällä viestejä tai soittamalla puheluita. Rikosilmoitus on syytä tehdä aina, kun toiminta somessa täyttää selkeästi rikoksen tunnusmerkit, teko on tahallista ja toistuvaa ja kun työntekijä kokee tilanteen loukkaavaksi ja uhkaavaksi.