

#ollaanihmisiksi - kampanja

Materiaalituki johdolle ja esimiehille, 27.6.2019

Kaisu Lehtomaa & Anne Vuorio



Uhka- ja väkivaltatilanteet kasvaneet huolestuttavasti



- Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat kasvaneet Vantaalla huolestuttavasti muiden kuntien trendiä mukaillen (kunta10-tutkimus, 2018).
- Kaupungin johtoryhmä linjasi maaliskuussa 2019, että työturvallisuutta on kehitettävä ja vietävä huomio uhka- ja väkivaltatilanteisiin
- Tavoitteena tehdä Vantaasta Suomen turvallisin kunta tehdä töitä
- Ammattilaisten kohtaama epäasiallinen käytös on yleistynyt viime vuosina kaikilla palvelualoilla, niin kuntasektorilla kuin yksityisellä puolella. Haluamme osaltamme herätellä asiakkaita miettimään omaa rooliaan asiakaspalvelutyötä tekevien ihmisten työhyvinvoinnin edistämisessä
- Kaupan liitto, työ- ja elinkeinoministeriö, Työelämä 2020 -hanke, Palvelualojen ammattiliitto PAM ja Päivittäistavarakauppa ry nostivat asian esille 2018 #ollaanihmiksi-kampanjallaan. Vantaa jatkaa #ollaanihmiksi-kampanjan teemaa yhteistyössä em. kumppanien kanssa.
- #ollaanihmiksi-kampanjan aikana Vantaalla tehdään toimenpiteitä työturvallisuusriskien tunnistamiseksi ja työturvallisuuden kehittämiseksi (johto, esimiehet, työsuojelu)
- Nostamme esiin ja viestimme hyviä käytäntöjä ja ratkaisumalleja meiltä ja muualta

Meistä jokainen voi omalla käytöksellään vaikuttaa palvelualan ammattilaisten työhyvinvointiin.

Arvostetaan ja kunnioitetaan toisiamme eli #ollaanihmisiksi.

Vantaalla on nollatoleranssi uhkailuun, väkivaltaan sekä häirintään.

Epäasiallinen käytös tulee nostaa esiin työyhteisössä ja raportoida Tutka-turvallisuusjärjestelmään.

Mihin kampanjalla halutaan vaikuttaa

1) Sisäisesti

Tehdä Vantaasta Suomen turvallisin kunta tehdä töitä.

Johto varmistaa, että jokaisella työpaikalla on tehty toimenpiteet työturvallisuusriskien tunnistamiseksi ja työturvallisuuden kehittämiseksi.

2) Ulkoisesti

Kampanjalla halutaan herätellä kaikkia asiakkaita asettumaan asiakaspalvelijoiden asemaan ja kohtelemaan kanssaihmissä arvostavasti.

Kampanjan tavoitteena on lisätä positiivista kierrettä, joka syntyy työntekijöiden hyvinvoinnista sekä asiakkaiden saamasta hyvästä palvelusta.

Toimenpiteet jokaisella työpaikalla



Johdon tulee varmistaa, että jokaisella työpaikalla on tehty toimenpiteet työturvallisuusriskien tunnistamiseksi ja työturvallisuuden kehittämiseksi

1) Ennakointi

- Työolojen haittojen ja vaarojen arviointi ja toimenpiteet arvioinnin perusteella
- Tarvittaessa tarkempi uhkatilanteiden arviointi ja toimenpiteet
- Uhkatilanne/tapaturmailmoitusten seuranta TUTKA-järjestelmän avulla
- Perehdytysprosessi ja työturvallisuuden huomiointi siinä
- Toimintaohjeiden säännöllinen läpikäynti

4) Tiedottaminen

- Viestintä asiakkaille

2) Ad hoc-käytännöt

- Toimintaohjeet uhkatilanteissa toimimiseen
- Toimintaohjeet uhkatilanteiden jälkihoitoon
- Puuttuminen toimintaohjeiden vastaiseen toimintaan (esim. turvavälineiden käytön laiminlyönti)
- Läheltä piti/uhkatilanteiden raportointi TUTKAan
 - Tilanteista oppiminen

3) Koulutukset

- Tarvittavat koulutukset uhkatilanteiden ennakointiin/niissä toimimiseen ja jälkihoitoon

Miten parannan turvallisuutta?



- Huomioi turvallisuus työolojen haittojen ja vaarojen arvioinnissa
- Nosta työturvallisuus osaksi kokouskäytäntöjä
- Arvioi työyhteisösi työturvallisuuden koulutustarve
- Yhtenäistä työturvallisuuden toimintatavat
- Hyödynnä työsuojeluhenkilöstön ammattiosaaminen
- Ilmoita Tutkaan läheltä piti –tilanteet, uhka- ja väkivaltatilanteet sekä tapaturmat kattavasti
 - Tilanteiden purku ja niistä oppiminen

Syksyn koulutustarjonta



- [Amiedu](#) järjestää turvallisuusaiheisia koulutuksia:
 1. Haastavien asiakkaiden kohtaaminen
 2. Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen
 3. Irti otteesta- koulutus
 4. Turvallinen kotikäynti
 5. Varhaiskasvatuksessa pilotoitu jälkipuinti/ henkisen esiavun koulutus
- Lisätietoja Amiedun turvallisuusaiheisista koulutuksista Amiedusta tai työsuojelukonsultti Anne Vuoriolta.
- Lisäksi uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointiin, perehdytyksen ja vastuisiin liittyviä teemoja voi opiskella ja kerrata tapaturmavakuutusyhtiömme LähiTapiolan verkkokoulutuskurssilla. Kuntatyön tilanteisiin koostettu ”Apua uhkatilanteisiin” -valmennuskokonaisuus kestää noin 30 minuuttia. Linkki:
http://www.elearning.fi/lahitapiola/uhkas_sosterv/ ”

Viestintämateriaali



Sisäinen

- Intra-uutisointi
- Jutut henkilöstölehteen 1/2019 , 2/2019 ja 3/2019
- Sharepoint-sivu josta materiaalin jako helppoa
- Intraan juttusarja onnistuneista caseista elo-joulukuussa
- Posterit erityisammattialoista (suomi, ruotsi, englanti)
- Henkilöstöjohtajan video
- Yammer

Ulkoinen

- Juttu asukaslehteen (lokakuu)
- Kaupungin ja toimialojen somekanavat; FB, LinkedIn, Twitter, Instagram)
- Tiedote medioille
- Blogit
- Esitysmateriaalipohja asiakastilaisuuksia ja vanhempainiltoja varten
- Posterit erityisammattialoista (suomi, ruotsi, englanti)
- Tarinoita Vantaalta –artikkelit
- Printtimainonta, vko 38 Vantaan Sanomat
- Mahdollinen ulkomainonta: bussipysäkit vko 38 ja 41
- Somekampanjointi, vko 38-)

Miten hyödynnän kampanjan viestintämateriaalin?



- Tulostakaa ammattikuntanne tai Vantaan yleinen posterit ja laittakaa ne esille työpaikallenne
- Nostakaa kampanja-aihe esiin ja keskusteluun esimerkiksi vanhempainilloissa ja asiakastapaamisissa. Tätä varten on tehty powerpoint tukemaan keskustelua.
- Seuraa Vantaan kaupungin sometilejä ja tykkää/jaa siellä tapahtuvia kampanjaan liittyviä päivityksiä
- Nosta asiaa esille halutessasi myös omissa sosiaalisen median kanavissa (esim. Twitter, Facebook, LinkedIn). Voit hyödyntää somessa kuvamateriaalia, joka löytyy kampanjan materiaalipankin kansioista "sosiaalinen media (kuvat)"
- Ehdottakaa Heken viestintään (Kaisu Lehtomaa) hyviä turvallisuus- ja työhyvinvointiaiheita juttuaiheita -) saatte positiivista näkyvyyttä

Aikataulutus



- Johto varmistaa, että jokaisella työpaikalla on tehty toimenpiteet vuoden 2019 aikana työturvallisuusriskien tunnistamiseksi ja työturvallisuuden kehittämiseksi
- Hyvät käytänteet kerätty toimialojen aikataulujen mukaisesti
- #ollaanihmisiksi-kampanjanäkyvyys alkaa elokuussa:
 - posterimateriaalit valmistuvat elokuussa viikolla 34, ja ne ovat ladattavissa kampanjan materiaalipankista (kieliversiot elo-syysvaihteessa)
 - Opettajat ja varhaiskasvatuksen opettajat saavat materiaalit käyttöön heti elokuun alussa vanhempainiltoja varten
- Sisäinen virallinen kampanjan aloitus viikolla 34
- Ulkoinen näkyvyys alkaa viikolla 38