



Työturvallisuus-  
keskus

# VÄKIVALTA POIS TYÖPAIKALTA





# VÄKIVALTA POIS TYÖPAIKALTA

Julkaisija: Työturvallisuuskeskus,  
kuntaryhmä ja palveluryhmä

Teksti: Susanna Puumi, Kuntaryhmä ja  
Palveluryhmä

Taitto: Innocorp Oy

Kuvat: Lasse Kammonen, Shutterstock

Paino: Markprint  
5. uudistett painos 2020

ISBN 978-951-810-712-8 (nid.)  
ISBN 978-951-810-713-5 (pdf)

Tuotenumero 28014

# Sisältö

<b>Lukijalle.....</b>	<b>5</b>	<b>Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta .....</b>	<b>22</b>
<b>Työpaikkaväkivalta ilmiönä.....</b>	<b>6</b>	Henkilöstön ammattitaito sekä	
Työpaikkaväkivalta palvelutyössä.....	7	henkilöstömitoitus.....	22
Työpaikkaväkivallan vaikutuksia.....	7	Puheella rauhoittaminen.....	22
<b>Työpaikkaväkivallan ehkäisy.....</b>	<b>9</b>	Sanaton viestintä uhkatilanteessa .....	24
Lainsäädäntö luo perusteet .....	9	Stressireaktiot ja niiden hallinta.....	25
Työpaikkaväkivaltariskien arviointi .....	9	Lisäavun hälyttäminen.....	26
Toimintaohjeiden laadinta .....	10	Otteesta irrottautuminen ja tilanteesta	
Turvallisuusperhehditys ja -koulutus .....	10	pakeneminen.....	26
Turvalliset työtavat ja -järjestelyt .....	11	Turvavälineiden käyttö.....	27
Hätänumerot ovat aina saatavilla .....	12	<b>Juridiset vastuut ja oikeudet</b>	
Turvapainike on saatavilla ja sitä osataan		<b>työpaikkaväkivaltatilanteissa.....</b>	<b>28</b>
käyttää .....	12	Yleiset velvollisuudet .....	28
Asiakkaan ja työntekijän välillä pyritään		Hätävarjel- ja pakkokeinot .....	28
pitämään turvaväli .....	12	Tavaroiden tarkastaminen, säilöönnotto ja	
Työasu on turvallinen .....	12	takavarikointi .....	29
Työvälineet säilytetään asiakkaan		Tiloista poistaminen, pääsyn estäminen ja	
ulottumattomissa .....	13	lähestymiskielto .....	30
Ennalta uhkaavaksi tiedettyä asiakasta ei		Turvakielto, osoite- ja puhelintietojen	
tavata yksin .....	13	salaaminen .....	31
Kotikäynneille ei mennä väkivaltaiseksi		Varovaisuutta sosiaalisessa mediassa.....	31
tiedetyn tai epäillyn asiakkaan luo yksin .....	13	Rikosilmoituksen tekeminen.....	32
Asiakasvastaanottojen aukioloaikojen		Vahingonkorvaukset ja palkkaetuudet.....	33
rajaaminen niin että työpaikalla on		<b>Työpaikkaväkivallan kohteeksi joutuneiden</b>	
paikalla muita henkilöitä .....	13	<b>auttaminen ja jälkihoidon järjestäminen .....</b>	<b>34</b>
Uusi asiakas tavataan yleisessä tilassa.....	13	Uhkatilanteen vaikutuksia.....	34
Kiihtynyttä asiakasta ei kästellä tai pyritä		Välitön apu.....	35
koskettamaan.....	14	Jälkihoito .....	35
Asiakasta ei tavata lukittujen ovien takana ..	14	Defusing .....	36
Tilajärjestelyt.....	14	Debriefing.....	36
Hälytys- ja valvontajärjestelmät, kulunvalvonta		<b>Työpaikkaväkivallan jälkiseuranta.....</b>	<b>37</b>
sekä rakenteelliset suojaukset .....	16	Ilmoittaminen .....	37
Lisäavun hälytysjärjestelmä .....	17	Tilastointi ja raportointi .....	37
Valvontajärjestelmä .....	18	Arviointi ja johtopäätösten teko .....	38
Vartiointi ja järjestyksenvalvonta .....	18	<b>Toimintaohjeet työpaikkaväkivaltatilanteissa ...</b>	<b>39</b>
<b>Työpaikkaväkivallan tunnistaminen ja</b>		Väkivaltatilanteen ennakointi.....	39
<b>ennakointi .....</b>	<b>19</b>	<b>Liitteet .....</b>	<b>43</b>
Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia		1 Väkivaltariskien tunnistaminen .....	43
tekijöitä.....	19	2 Työpaikkakohtainen toimintaohjemalli	
Väkivallan kohteeksi joutumiseen		väkivaltatilanteen varalle.....	48
vaikuttavia tekijöitä .....	19	3 Turvallisuusperhehdytyksen sisältöjä .....	49
Väkivaltatilanteen kehittyminen ja		<b>Lähteet .....</b>	<b>51</b>
tunnusmerkkien tunnistaminen .....	21		

# Lukijalle

Palvelualojen henkilöstö joutuu työssään kohtaamaan enenevässä määrin väkivaltaa tai sen uhkaa. Pahoinpitely, töniminen, uhkailu, vihjailu, haukkuminen, nimittely tai muu epäasiallinen kohtelu työssä ovat haitallisia kuormitustekijöitä, joista voi olla mahdollisten fyysisten vammojen ohella haitallisia seurauksia myös työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle sekä työyhteisön toiminnalle. Väkivallan uhka on myös merkittävä psykososiaalisen kuormituksen aiheuttaja.

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat yleisimpiä kontrollialoilla (poliisi, vartijat), hotelli- ja ravintoalan työssä, opetustyössä, kaupan alalla, liikennöintityössä, järjestyksenvalvonnessa sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalojen töissä. Kontrolliammateissa sekä ravintola-alalla etenkin järjestyksenvalvojen työssä väkivallan kohtaaminen on tavallista ja tilanteiden hallinta kuuluu hyvään ammattitaitoon. Hallintavalmiuksia parannetaan jatkuvalla koulutuksella ja harjoittelulla. Muillakin palvelualoilla vastaavia valmiuksia on tarpeen kehittää järjestelmällisesti, jotta mahdolliset väkivaltatilanteet voidaan ennakoida ja kohdata hallitusti.

Työväkivallan ehkäisy perustuu riskien arviointiin ja sen tietojen pohjalta tehtäviin toimenpiteisiin. Tässä työssä on työpaikan koko henkilöstön hyvä olla mukana. Työpaikoilla on syytä asettaa selkeät ja yhteisesti sovitut tavoitteet turvallisuuden edistämiseksi.

Turvallisuus on ihmisen perustarve ja -oikeus yhteiskunnassa. Jokaisella työntekijällä on oltava oikeus tehdä päivittäinen työnsä turvallisessa ympäristössä. Väki-

valtaa ei saa hyväksyä eikä sallia missään muodossa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että aina kun työssä havaitaan väkivallan tai sen uhan tunnusmerkkejä, asiaan puututaan. Turvallisuutta arvostavalla työpaikalla kannustetaan jokaista työntekijää turvallisiin työ- ja toimintatapoihin sekä sattuneiden vaaratilanteiden raportointiin. Työturvallisuuden kehitys sekä näkyy että tulee palkituksi myös työn sujuvuutena ja tuloksellisuutena.

Tämä opas edistää työpaikkaväkivallan hallintaan liittyvien säädösten, ohjeiden ja henkilöturvallisuuden toimintatapojen kehittämistä sekä soveltamista käytännön toimintoina suomalaisilla työpaikoilla. Tähän kuuluu oleellisesti myös väkivallan torjuntaan liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien tiedostaminen.

Opas on toteutettu Työturvallisuuskeskuksen kuntaryhmän ja palveluryhmän yhteishankkeena. Oppaan on laatinut Työturvallisuuskeskuksen palvelu- ja kuntaryhmien asiantuntijoiden tuella työsuojelupäällikkö Susanna Puumi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymästä.

Toivomme, että tämä opasaineisto rohkaisee niin yksityisten kuin julkisten palvelualojen työpaikkojen esimiehiä ja henkilöstöä tavoittelemaan työpaikkaa, jossa ei lainkaan hyväksytä väkivaltaa. Näin työpaikoilla voidaan kehittää ja jatkaa toimintaa, jolla saadaan VÄKIVALTA POIS TYÖPAIKALTA.

Työturvallisuuskeskus  
Kuntaryhmä ja Palveluryhmä

# Työpaikkaväkivalta ilmiönä

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin (Euroopan komission määritelmä työpaikkaväkivallasta).

Yleisintä on sanallinen uhkailu ja pelottelu, mutta tapaturmatilastojen ja uhritutkimusten mukaan työtehtäviin liittyvä fyysinen väkivalta on lisääntymässä.

Tässä oppaassa työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä

- työntekijöitä, heidän läheisiään tai muita asiakkaita kohtaan
- työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona.

Työpaikkaväkivaltaa voi olla myös sellainen uhkaava tai loukkaava käyttäytyminen, joka tapahtuu työpaikan ja työajan ulkopuolella, mutta on selvästi sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan (esim. häirintä sosiaalisessa mediassa, telehäirintä, kotirauhan häirintä).

## Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja:

- Uhkaava käytös
  - elein ja sanoin
  - huutaminen ja metelöiminen
  - kiroilu
  - tavaroiden heittäminen
  - omaisuuden rikkominen
- Häiriköinti sähköisten viestimien kautta
  - uhkailevat, vihjailevat soittot
  - tekstiviestit, sähköpostit
  - loukkaava tai uhkaava käytös sosiaalisessa mediassa
- Ahdistelua ja pelottelua
  - kotirauhan häirintä
  - vainoaminen
  - liian lähelle pyrkiminen
  - henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu
  - seksuaalinen lähentely ja ahdistelu
  - aseella uhkailu
  - läheisten uhkailu
  - julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen
  - oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu
- Fyysinen väkivalta
  - kiinni pitäminen
  - huitominen, lyöminen ja potkiminen
  - sylkeminen, pureminen ja raapiminen
  - aseiden käyttö

## Työpaikkaväkivalta palvelutyössä

Palvelualoilla työpaikkaväkivalta liittyy tyypillisimmin tilanteisiin, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen tai häneltä joudutaan epäämään hänen toivomansa etuus tai palvelu. Näiden ohella väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä lisää varkaus- ja ryöstötilanne.

**Kaupan alalla** väkivaltatilanteet liittyvät muun muassa päihteiden vaikutuksen alaisena oleviin tai muuten sekaviin asiakkaisiin ja heidän häiriökäyttäytymisensä rajaamiseen, varkaan kiinniottoon, myynnistä kieltäytymiseen sekä ryöstöihin tai niiden yrityksiin.

**Kiinteistöpalvelualalla** väkivaltaisen tai uhkaavan käytöksen kohtaaminen liittyy yleensä julkisissa tiloissa liikkumiseen ja työskentelyyn ihmisten kodeissa, yksintyöskentelyyn, rasistisiin tai muuten vahvoihin ennakkoluuloihin, epätyypillisiin työaikoihin sekä asiakkaiden päihteiden käyttöön.

**Hotelli- ja ravintola-alalla** väkivaltatilanteet syntyvät tavallisimmin sisäänpääsyn rajoittamisesta tai estämisestä, tiloista poistamisesta tai tilojen sulkemisesta, tarjoilun lopettamisesta tai asiakkaiden keskinäisten erimielisyyksien selvittämisistä. Ravintola-alan työntekijöihin ja erityisesti hotellien kerroshoitajiin kohdistuu tutkimusten mukaan seksuaalista häirintää.

**Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla** riskiä väkivaltaiseen käyttäytymiseen työntekijöitä kohtaan lisäävät eri syistä sekavien tai päihtyneiden asiakkaiden vastentahtoinen hoitaminen, erimielisyydet hoidosta ja tarvittavista palveluista, etuuskien epääminen ja ei-toivotut päätökset. Asiakkaan kotona työskentely ja varustelaukkujen mukana

kantaminen sekä yksintyöskentely lisäävät väkivallan kohtaamisen riskiä. Myös saattajat ja omaiset voivat käyttäytyä arvaamattomasti ja uhkaavasti.

**Opetus- ja varhaiskasvatusalalla** oppilaiden käytöksen rajaamistilanteet, rangaistusten antaminen ja niiden valvonta, lasten ja nuorten lisääntynyt pahoinvointi sekä oppilaiden keskinäisten ristiriitojen selvittelytilanteet lisäävät väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä. Myös oppilaiden vanhemmat voivat uhata alalla työskenteleviä.

**Liikennöintialalla** väkivaltatilanteita syntyy tavallisimmin lipuntarkastuksen yhteydessä, kun asiakas kieltäytyy maksamasta matkaansa tai kun päihtynyttä asiakasta ei suostuta kuljettamaan tai hänet poistetaan kyydistä. Väkivallan riskiä ilmenee myös pysäköinninvalvontatehtävissä.

**Rahoitus- ja vakuutuslalla** väkivaltariski liittyy tyypillisesti ryöstöihin ja niiden yrityksiin sekä häiriökäyttäytymisen rajaamiseen palvelutiloissa.

## Työpaikkaväkivallan vaikutuksia

Uhka- tai väkivaltatilanne vaikuttaa sen kohteeksi joutuneen lisäksi koko työyhteisöön, työnantajaan ja asiakkaisiin. Tilanne on väkivallan kohteen kannalta aina järkyttävä, pelottava ja ahdistava. Jo pelkkä uhka voi aiheuttaa pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja ja vaikuttaa uhrin työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen. Myös vapaa-ajan hyvinvointi voi olla uhattuna. Mahdollisten fyysisten vammojen lisäksi psyykkiset vauriot voivat vaatia pitkää hoitoa. Eri tavoin syntyneet vammat voivat aiheuttaa jopa pysyvää työkyvyttömyyttä tai ääritilanteissa kuoleman.

Työyhteisön kannalta väkivalta- ja uhkatilanteet vaikuttavat välillisesti muidenkin kuin asianosaisten työpanokseen ja työssä jaksamiseen ja voivat huonontaa työilmapiiriä. Sattuneet väkivalta- ja uhkatilanteet yleensä edellyttävät muutoksia työjärjestelyihin, jotka voivat heikentää perustehtävän suorittamista.

Työnantajan kannalta väkivalta- ja uhkatilanteet voivat vaikeuttaa rekrytointia, lisätä työntekijöiden vaihtuvuutta, heikentää työn tuloksellisuutta ja aiheuttaa taloudellisia menetyksiä sekä huonontaa julkisuuskuvaa.

Väkivalta- ja uhkatilanteet vaarantavat myös asiakkaiden turvallisuudelle ja viihtyvyydelle. Asiakaspalautte voi olla välitöntä ja näkyä muun muassa asiakaskatona tai työpaikan imagoa panettelevana puheena tai kirjoituksena. Toisaalta asiakkaiden turvattomuuden tunne heijastuu työpaikan ilmapiiriin ja saattaa lisätä konflikteja ja häiriötilanteita.

Työpaikkaväkivallan ehkäisymillä väkivaltariskiä voidaan merkittävästi vähentää ja seurauksia lieventää. Kehittämällä työpaikan turvallisuutta voidaan lisätä samalla työn tuloksellisuutta, työviihtyvyyttä ja työhön sitoutumista.





# Työpaikkaväkivallan ehkäisy

Laki määrittelee turvallisuuden eteen tehtävän työn vähimmäisvaatimukset, mutta viime kädessä työpaikan turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä. Työpaikan kaikki toimijat ovat osaltaan vastuussa siitä, että työtä voidaan tehdä turvallisesti kenenkään terveyttä ja hyvinvointia vaarantamatta.

## Lainsäädäntö luo perusteet

**Työturvallisuuslain** (738/2002) mukaan työnantaja on vastuussa työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on huolehdittava työn terveys- ja turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä ja turvallisuuden kehittämistä työpaikalla. Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Tällöin työpaikalla on oltava muun muassa väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Turvallisuus- ja hälytyslaitteiden toimivuus on määräajoin tarkistettava. Lisäksi työnantajan on laadittava konkreettiset menettelytapaohjeet, jotka sisältävät ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet sekä ohjeet väkivaltatilanteen kohtaamisen hallitsemiseksi. (Ttl 8 §, 10 §, 27 §.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää. Työntekijän on työssään noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja varovaisuutta noudattaen sekä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvallan tuutetulle havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista. Lain mukaan työntekijän on oman

turvallisuutensa lisäksi otettava huomioon myös muiden turvallisuus. (Ttl 18 §, 19 §.)

**Työterveyshuoltolain** (1383/2001) mukaan työnantajan järjestettäväksi säädettyyn työterveyshuoltoon kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi toistuvien työpaikkakäynnein ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen. Tällöin on otettava huomioon muun muassa tapaturma- ja väkivaltavaara. Työterveyshuollon tehtäväksi on säädetty lisäksi toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta. (Tthl 12 §.)

## Työpaikkaväkivaltariskien arviointi

Väkivallan uhka vaihtelee eri aloilla ja niiden sisällä työpaikoittain. Väkivaltariskit on arvioitava työpaikkakohtaisesti, jotta oikein kohdennettuja ja vaikuttavia toimenpiteitä voidaan suunnitella ja toteuttaa. Kaikilla työpaikoilla on hyvä varautua väkivallan uhkaan.

Uudisrakentamisen ja vanhojen kohteiden saneerausten yhteydessä osana kohteen hankesuunnitelmaa laaditaan riskien arvioinnin perusteella erillinen turvallisuus selvitys, jossa on kuvattu kohteen turvallisuusriskit ja keinot niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.

Työpaikkakohtainen väkivaltariskien arviointi voidaan tehdä osana muuta riskien arviointia tai erillisenä arviointina. Väkivaltariskien arvioinnissa käytetään mahdollisuuksien mukaan apuna turvallisuusalan ja työsuojelun asiantuntijoita. On

erittäin tärkeää, että työpaikalla työskentelevät henkilöt itse osallistuvat riskien arviointiin, koska he tuntevat parhaiten työpaikan työtehtävät, rutiinit ja olosuhteet.

Väkivaltariskien arviointi voidaan tehdä käyttämällä erilaisia tarkistuslistoja. Tämän oppaan liitteenä 1 on esimerkki väkivaltariskien tunnistamisesta ja liitemateriaaleissa esimerkkejä eri alojen tarkistuslistoista, joiden avulla väkivaltariskiä voidaan arvioida.

## Toimintaohjeiden laadinta

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että niillä työpaikoilla, joissa on riskien arvioinnin perusteella havaittu työntekijöillä olevan normaalia suurempi riski joutua väkivallan kohteeksi, työnantajan on laadittava kirjalliset menettelytapaohjeet väkivallan ehkäisemiseksi ja tilanteiden hallitsemiseksi. Toimintaohjeet laaditaan työpaikan olosuhteita vastaaviksi. Työnantajalla on myös ohjeiden päivitysvelvollisuus olosuhteiden tai riskin muuttuessa.

Turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeiden laadinnasta on huolehdittava myös silloin, kun työtä tehdään muualla kuin kiinteässä työpisteessä, esimerkiksi asiakkaan kotona tai liikennevälineessä. Näissä tilanteissa toimintaohjeessa tulee huomioida työympäristön asettamat erityisvaatimukset muun muassa lisäavun hälyttämiselle.

Oppaan liitteenä 2 on esimerkkirunko työpaikkakohtaisen toimintaohjeen sisällöstä.

## Turvallisuusperehdytys ja -koulutus

Kaikilla työpaikoilla ja erityisesti niillä joissa esiintyy väkivallan uhkaa, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan uhkaavien tilan-

teiden varalle. Käytännössä tämä koskee kaikkia työpaikkoja, joissa työskennellään suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa.

### Taskuturvaohjeet: uhka- ja väkivaltatilanne

- Turvaa lähellä olijat ja itsesi
  - Älä ryhdy sankariksi.
  - Pyri pitämään välimatkaa uhkaajaan tai jokin rakenteellinen este välissäsi.
  - Pakene heti kun se on mahdollista ja turvallista.
  - Älä yritä estää uhkaajaa poistumasta.
- Hälytä
  - Pyydä apua mielellään jo ennalta.
  - Kiinnitä lähellä olevien huomio tilanteeseen.
  - Hälytä lisäapua työpaikalla käytössä olevalla hälyttimellä.
  - Hälytä vartija ja/tai poliisi.
- Rauhoitu ja rauhoita
  - Älä provosoidu äläkä provosoi.
  - Puhu ja elehdi rauhallisesti.
  - Myötäile ja kuuntele.
- Varoita muita mahdollisessa vaarassa olevia (lähityöpaikat ym.).
- Opasta auttajat paikalle.
- Ilmoita
  - Soita tarvittaessa omalle esimiehelle, työpaikan turvallisuudesta vastaavalle sekä työsuojeluvaltuutetulle.
  - Tee aina kirjallinen raportti tapahtuneesta työpaikan ohjeiden mukaisesti.
- Ota vastaan jälkihoito
  - Pyydä apua työterveyshuollossa tai esimieheltä tapahtuneen jälkikäsittelyyn.
  - Osallistu jälkihoitotilaisuuksiin, jos niitä järjestetään.

Päiväys:

Ohjeen antajan tiedot:

## Taskaturvaohjeet: puhelinnumerot

- aluehälytyskeskus 112
- vartija .....
- järjestyksenvalvoja .....
- vahtimestari .....
- huoltomies .....
- isännöitsijä .....
- turvallisuuspäällikkö/  
turvallisuudesta vastaava .....
- lähiesimies .....
- työpaikan johtaja .....
- työsuojelupäällikkö .....
- työsuojeluvaltuutettu .....
- työterveyshuolto .....

Päiväys:.....

Ohjeen antajan tiedot: .....

.....

**Turvallisuusperehdytys** koskee kaikkia työntekijöitä, myös lyhytaikaisia sijaisia, vuokratyöntekijöitä ja alihankkijoita. Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijöidensä perehdyttämisestä. Vähimmäisvaatimus on, että kaikki vuorossa olevat työntekijät osaavat käyttää olemassa olevia turvavälineitä ja hälytysjärjestelmiä ja että he tuntevat työpaikan poistumisreitit. Työpaikalle on laadittu kirjalliset toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle

ja niiden sijainti on kaikkien työntekijöiden tiedossa ja saavutettavissa. Liitteenä 3 on malli turvallisuusperehdytyksen sisällöistä.

Lisäksi työpaikalle voidaan laatia lyhyet pikaohjeet tai taskuohjeet, jotka ovat jokaisen työntekijän saatavilla tai joita työntekijät kantavat mukanaan. Taskaturvaohje täydennetään työpaikan tiedoilla. Ohje voidaan kopioida ja laminoida kaksipuoleiseksi kortiksi, jota työntekijät pitävät tarvittaessa helposti käsiin saatavissa työasunsa taskussa tai työhuoneessaan puhelimen lähettyvillä.

**Turvallisuuskoulutusta** on tarpeen järjestää työpaikoilla säännöllisesti. Koulutuksen tarkoituksena on parantaa työntekijöiden valmiuksia selviytyä uhkaavista tilanteista. Koulutuksessa käsitellään työpaikan menettelytapoja ja toimintaohjeita väkivalta- ja uhkatilanteissa, ilmoittamiskäytäntöä sekä jälkihoidon organisointia. Tarvittaessa voidaan järjestää käytännön harjoituksia esimerkiksi otteista irtaantumisesta tai hallitusta fyysisestä rajoittamisesta. Koko työyhteisön tai työryhmän kouluttaminen samaan aikaan yhteisiin toimintatapoihin uhkatilanteiden varalle parantaa tilanteiden hallintaa. Tällaisia koulutuksia on kehitetty useille palvelualueille. Näiden koulutusten osalta on muistettava huolehtia kertauskoulutuksien järjestämisestä riittävän usein, jotta opitut taidot säilyvät.

## Turvalliset työtavat ja -järjestelyt

Rakenteellisilla ja teknisillä toimenpiteillä turvallisuustasoa voidaan nostaa, mutta ne eivät koskaan yksin pysty estämään väkivallantekoja ja rikoksia. Ennaltaehkäisyyn kannalta erityisen tärkeää on kiinnittää huomiota omiin työtapoihin. Ajan kuluessa – etenkin jos mitään uhkaavaa ei ole tapahtunut – valppaus herpaantuu, ja vanhat työ-

rutiinit ottavat vallan. Tällöin saattaa jäädä huomaamatta, jos oma toiminta sisältääkin mahdollisen turvallisuusriskin.

Yksintyöskentelyyn liittyvät mahdolliset erityiset riskit huomioidaan riskien arvioinnissa.

Yksintyöskentelyn riskit saattavat korostua ilta- ja yöaikaan, kun henkilöstöresurssit ovat tavallista pienemmät ja asiakkaiden päihteidenkäyttö saattaa olla yleisempää. Yksintyöskentelyn riskit on arvioitava erityisen huolellisesti ja esiin tulleet haittehtekijät pyrittävä minimoimaan ennalta. Yksintyöskentelyn perehdyttämiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Yksintyöskentelevällä on työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esimieheen ja hälyttää lisäapua. Työnantajan on varmistuttava siitä, että työntekijällä on mahdollisuus lisäavun hälyttämiseen. Tähän tarkoitukseen ei voida lähtökohtaisesti olettaa työntekijän käyttävän omaa puhelintaan. Lisäavun hälyttämiseen tarkoitettu väline (hälytyn, puhelin tai vastaava) on pidettävä mukana esimerkiksi työasun taskussa, josta sen saa tarvittaessa heti esiin. Jos työntekijä tekee yksin kotikäyntejä asiakkaan luokse, on hänen esimiehensä ja työtoverinsa oltava selvillä käyntiaikatauluista ja -paikoista. Säännöllisestä yhteydenpidosta on sovittava ennalta.

### **Hätänumerot ovat aina saatavilla**

Työpaikan omat sisäiset hätänumerot, esimerkiksi vartijan ja vahtimestarin numerot, sekä yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa työpisteessä tai työasun taskussa.

### **Turvapainike on saatavilla ja sitä osataan käyttää**

Lisäapuhälytyn on hyödytön, jos sitä ei osata käyttää tai sitä pidetään lukitussa laatikossa tai hyllyn perällä. Lisäapuhälyttimen toimintaan pitää voida luottaa. Niinpä sen toiminta on säännöllisesti testattava, jotta toimintavarmuus on taattu hätätilanteessa.

### **Asiakkaan ja työntekijän välillä pyritään pitämään turvaväli**

Riittävän etäisyyden säilyttäminen asiakkaaseen mahdollistaa hänen toimintansa havainnoimisen ja antaa aikaa reagoida hänen toimintaansa. Yleisesti turvallisena välimatkana pidetään 7–10 m etäisyyttä. Tämä on kuitenkin suurimmassa osassa asiakaspalvelutilanteita vaikeaa ylläpitää. Jos riittävän välimatkan pitäminen ei ole käytännössä mahdollista, aggressiivisen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välissä on hyvä olla niin sanottuja luonnollisia esteitä (palvelutiski, huonekaluja, ovi tms.). Nämä hidastavat hyökkäystä ja antavat suoja. Lisäksi ne antavat aikaa poistua paikalta.

### **Työasu on turvallinen**

Työasun on oltava niin väljä, että se mahdollistaa normaalin liikkumisen. Työjalkineiden on oltava tukevat ja mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa, jos joudutaan pakenemaan nopeasti. Kaulanauhujen on oltava turvallisia eli niissä on oltava niin sanottu repäisy lukko. Työasun taskussa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää (esimerkiksi saksia, instrumentteja, työkaluja). Kolikkoliipasta tai setelirahoja ei säilytetä avotaskussa asiakkaan näkyvillä. Työpaikan avaimia tai kulkutunnisteita ei pidetä kaulalla asiakkaiden näkyvissä. Avaimet kuuluvat taskuun asiakkaan katseilta suojaan.

## **Työvälineet säilytetään asiakkaan ulottumattomissa**

Asiakkaan tapaamistiloissa ei säilytetä avohyllyillä tai asiakkaan ulottuvilla mitään esineistöä, työvälineitä tai aineita, joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää. Työtilassa ei myöskään pidetä esillä mitään sellaisia tavaroita, lomakkeita, aineita tai rahaa, jotka saattaisivat houkuttaa asiakasta.

Kotikäynneillä mukana kuljetettavat lääkkeet, instrumentit ja muut työvälineet pidetään huomiota herättämättömässä suljetussa laukussa pois näkyvistä.

## **Ennalta uhkaavaksi tiedettyä asiakasta ei tavata yksin**

Usein asiakas on työntekijälle ennestään tuntematon. Mikäli asiakkaan asiaan on mahdollista tutustua jo ennalta, se kannattaa tehdä. Jos asiakkaan tiedoissa on merkintä aiemmasta häiriökäyttäytymisestä, tapaamiseen pyydetään toinen työntekijä turvaksi ja asiakkaan tulosta ilmoitetaan ajoissa vahtimestarille tai vartijalle. Samoin toimitaan, mikäli asiakas on sopinut tapaamisesta puhelimitse työntekijän kanssa ja käyttäytynyt vihamielisesti tai uhkaavasti puhelimesta. Työtöve- rin kanssa voi sopia, että hän piipahtaa huoneessa tai soittaa kesken tapaamisen, jos ei ole mahdollista tavata asiakasta useamman työntekijän kanssa.

## **Kotikäynneille ei mennä väkivaltaiseksi tiedetyn tai epäillyn asiakkaan luo yksin**

Mikäli on ennalta tiedossa, että asiakas tai hänen omaisensa on aiemmin käyttäytynyt uhkaavasti tai väkivaltaisesti, kotikäynnille otetaan aina toinen työntekijä mukaan ja tilannekohtaisesti arvioidaan, tarvitaanko viranomaisapua tai voidaanko käyntiä ylipäätään suorittaa turvallisesti. Jos kotikäynnillä ollaan yksin ja asiakas tai paikalla oleva muu henkilö kiihtyy tai alkaa käyttäytyä epäasiallisesti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti. Mikäli kotikäyn-

niltä joudutaan poistumaan häiriökäyttäytymisen vuoksi, ilmoitetaan asiasta aina esimiehelle ja myös poliisille.

Rauhoittelua voi tilanteen mukaan yrittää, mutta omaa turvallisuutta ei koskaan saa vaarantaa. Jos tilanne kehittyy fyysiseksi päällekkarkaukseksi, on tilanteesta irtautumiseksi mahdollisuus puolustaa itseään hätävarjeluna. Tilanteesta poistutaan heti irti päästyä, ja mahdolliset varusteet tai välineet jätetään asuntoon.

Mikäli asiakas kääntää työntekijää poistumaan, näin myös tehdään.

## **Asiakasvastaanottojen aukioloaikojen rajaaminen niin että työpaikalla on paikalla muita henkilöitä**

Mikäli asiakasvastaanoton aikana työpaikalla ei ole muita työntekijöitä, asiakkaalta voidaan edellyttää yhteydenottoa ennen tapaamista esimerkiksi puhelimitse, jolloin mahdollisesta uhasta voidaan saada tieto. Asiakastilojen lukitun ulko-oven kameravalvonnalla voidaan myös ennalta havaita mahdollinen uhkatilanne ja tilannekohtaisesti harkita, onko asiakkaan tapaaminen yksin turvallista.

## **Uusi asiakas tavataan yleisessä tilassa**

Uusi asiakas tavataan mahdollisuuksien mukaan ensimmäisen kerran mieluiten tilassa, jossa on läsnä muitakin työntekijöitä. Esimerkiksi asiakasta voidaan mennä vastaan odotusaulaan, jossa tervehditään asiakasta. Näin on mahdollista heti havaita, jos asiakas on jo valmiiksi kiihtynyt tai päihtynyt tapamiseen tullessaan. Asiakkaalle ei koskaan käännetä selkää. Opastus vastaanottohuoneeseen tehdään kävelemällä asiakkaan vierellä tai hieman hänen takanaan, ja suuntaa näytetään käsillä sekä puheella ohjaten.

## **Kiihtynyttä asiakasta ei kätellä tai pyritä koskettamaan**

Kiihtynyt asiakas on erityisen tarkka omasta koskemattomuudestaan eikä siedä, että kukaan ylittää hänen henkilökohtaisen reviirinsä. Taputtelu, kättely tai muu rauhoittavaksi tarkoitettu koskettaminen voi ärsyttää ja joutaa jopa fyysiseen päällekkarkaukseen. Kiihtyneeseen asiakkaaseen pidetään etäisyyttä niin paljon kuin mahdollista. Työntekijän turvallisuus menee aina palvelutilanteen edelle.

## **Asiakasta ei tavata lukittujen ovien takana**

Jos asiakas tavataan erillisessä tilassa, ovea ei lukita, jotta poistuminen on vaivatonta mahdollisessa hätätilanteessa. Ovi- valoilla tai muulla huoneen ulkopuolisella merkinnällä varmistetaan, että kukaan ei tule kesken tapaamisen asiattomasti huoneeseen. Jos asiakkaan on tarpeen riisuutua vastaanottohuoneessa, kalustus sijoitetaan siten, että asiakkaan intimitetit ei rikkoudu oven avautuessa. Asiakkaan suojaamiseen voidaan käyttää esimerkiksi liikuteltavia sermejä tai verhoja.

## **Tilajärjestelyt**

Tilajärjestelyt vaikuttavat olennaisesti palvelutyön sujumiseen ja uhkatilanteiden ennalta ehkäisyyn. Lisätietoja ja yksityiskohtaisia ohjeita tilojen turvallisuussuunnittelusta saa sisäasiainministeriön verkkosivuilta ([www.intermin.fi](http://www.intermin.fi))

Yleisiä turvallisuutta parantavia tilajärjestelyjä ovat

- sisäänkäyntien, palvelupisteiden ja kassapisteiden hyvä valaistus
- työpaikan piha- ja paikoitusalueiden hyvä valaistus ja mahdollisten piilopaikkojen minimointi varmistamalla esteetön näkyvyys alueella (muun muassa pihasuunnittelussa huomioitava turvallisuus)

- avopalvelupisteiden sijoittelu niin, että niiltä on esteetön näkyvyys sisäänkäynteihin sekä odotus- ja asiakastiloihin
- asiakkaiden kulunohjaus opasteilla ja kieltomerkeillä (opasteiden on oltava riittävän suuria ja yksiselitteisiä sekä sijaita sellaisissa paikoissa, että asiakas voi havaita ne ajoissa ja että ne ohjaavat asiakkaan oikeaan paikkaan)
- asiakkaiden pääsyn estäminen työntekijöiden tiloihin lukituksilla ja kulunvalvonnalla
- takaovien varustaminen kamerallisella ovipuhelimella tai ovikellolla ja ovisilmällä
- lisäavun hälyttämisyjärjestelmän asentaminen jokaiseen palvelupisteeseen
- työntekijän poistumismahdollisuuden järjestäminen palvelutyöpisteestä asiakkaan estämättä
- kalusteiden valinta ja sijoittelu siten, että ne muodostavat luonnollisen esteen asiakkaan ja työntekijän välille
- työvälineiden sijoittelu asiakkaan ulottumattomiin työntekijän pöydälle tai sivutasolle
- näyttöpäätteen sijoittaminen siten, että asiakkaalla ei ole siihen suoraa näköyhteyttä
- hätäpoistumisteiden helppokulkuisuus (aina vapaasti kuljettavissa, merkitty ja merkintävalot toimintakunnossa)
- poistumisteiden ovien avautuminen sisäpuolelta työaikana ilman avainta
- siisteys ja järjestys työympäristössä
- ohjeet tavarantoimittajasta ja tarkastuksesta (esim. tuojan henkilöllisyyttä ja saapuvaa tavaraa verrataan lähetylistään)
- takaovien lukitseminen
- asianmukaiset ensiapukaappi ja -tarvikkeet.

Ravintolatiloiissa turvallisuutta parantavat lisäksi seuraavat käytännöt:

- Ulkopuolisia ei päästetä sisälle aukiolo-aikojen ulkopuolella.
- Työpaikalta lähdettäessä tarkistetaan, ettei tiloihin ole jäänyt asiakkaita.
- Samalla varmistetaan, että ikkunat, ovet ja portit ovat lukossa sekä valvonta- ja hälytysjärjestelmät on kytketty toimintaan.
- Rahaa ei pidetä kiinteässä työpisteessä esillä esim. laseissa tai lautasilla.
- Tarjoilijalla on rahoille luotettava säilytyspaikka pöytiin tarjoiltaessa.

Myyvälätiloissa turvallisuutta parantavat lisäksi

- ikkunoiden ja ovilasien somisteiden ja teippausten sijoittelu siten, että ne eivät estä näkyvyyttä myymälästä ulos tai myymälätilaan sisään
- hyvä näkyvyys kassapisteeltä myymälätiloihin (riittävän matalat hyllyt)
- valvontapeilit hankalasti valvottavissa myymälän osissa
- tallentava kameravalvonta kassalla, myymälätiloissa, sisäänkäynneillä ja takaovella
- tuotesuojaportit kassojen ja sisäänkäyntien yhteydessä
- pituusmittojen asentaminen hyllyihin ja tuotesuojaportteihin, jotta varkauden tai ryöstön jälkeen poistuvan tekijän pituudesta saadaan tunnistamista varten tarkempi arvio.

Kassapisteissä turvallisuutta parantavat lisäksi

- asiakkaan kulun estäminen työntekijän alueelle veräjillä tai muilla lukittavilla rakenteilla
- kassalippaan sijoittaminen siten, että asiakas ei pääse siihen käsiksi

- näkösuojan asentaminen kassalippaan eteen tai kassalippaan sijoittaminen niin, että asiakas ei näe sen sisältöä
- kauppakeskusten avoseinäisissä myymälätiloissa rahastuspisteen sijoittaminen riittävän kauas yleisestä kulkureitistä
- automaattisesti lukittuva kassalipas, aikaviivelukko ja väripanokset setelikassassa
- pieni käteiskassa
- kassan laskenta lukitus, näkösuojat tussu tilassa
- kassapisteissä ja niihin liittyvillä asiakastiskeillä ei säilytetä asiakkaan ulottuvilla mitään esineitä tai tuotteita, joilla työntekijä voisi vahingoittaa (esim. nitojat, sakset, lasikorit tai muut astiat, painavat tai terävät esineet)
- asiakkaiden käytössä olevan kynän kiinnitys tiskiinkin lyhyehköllä narulla tai ketjulla
- henkilökunta ei puhu asiakkaiden kuullen rahasummista tai päivän saldosta.

Avopalvelupisteissä turvallisuutta parantavat lisäksi

- liukulasiluukun, turvalasin ja suojaritilän tai kiinteän turvalasin asentaminen työntekijän ja asiakkaan väliin (kiinteää turvalasia käytettäessä puheyhteydestä ja tarvittavien asiapaperien siirrosta huolehditaan mikrofoni-kaiutinjärjestelmällä ja suojaluukulla)
- kortin lukijalaitteen sijoittaminen asiakkaan puolelle niin, että asiakas voi itse käyttää korttia lukijassa
- asiakkaan kulun estäminen työntekijän alueelle veräjillä tai muilla lukittavilla rakenteilla
- työntekijöiden tilan mitoittaminen niin, että työpisteen taakse jää tilaa perään-tyä ja poistua.

Vastaanottohuoneissa turvallisuutta parantavat lisäksi

- vastaanottohuoneiden sijoittelu niin, että aulatilasta tai vahtimestaripisteestä on näkyvyys huoneiden oville
- kalusteiden sijoittelu siten, että työntekijä pääsee tarvittaessa esteettä poistumaan
- kaksi poistumistietä vastaanottohuoneesta, jolloin toinen poistumisovista sijoittuu työntekijän taakse
- terävien tai painavien irtainten esineiden tai esimerkiksi lääkepakkauksien, instrumenttien tai injektiovälineiden säilyttäminen asiakkaan ulottumattomissa ja näkösuojatussa lukitussa tilassa
- lukittava ovi, joka pidetään lukittuna silloin, kun työntekijä työskentelee huoneessa yksin tai kun hän ei ole huoneessaan (asiakastapaamisissa ovi pidetään lukitsemattomana).

Luokkahuoneissa ja kouluissa turvallisuutta parantavat lisäksi

- opettajan työpöydän sijoittaminen niin, että siitä on mahdollisimman esteetön kulku ovelle
- kaksi poistumistietä luokkahuoneesta, toinen ovi esimerkiksi varastotilaan, josta on kulku myös käytävälle
- kalusteiden valinta siten, että ne ovat helposti huollettavia mutta niin painavia, että niitä ei voi ilman ponnisteluja nostaa tai heittää
- terävien, aseeksi sopivien esineiden sekä kemikaalien ja muiden aineiden säilyttäminen lukittavissa kaapeissa ja niiden käyttö ainoastaan opettajan valvonnassa
- opetusvälineiden säilyttäminen luokan lukittavassa kaapissa, kun niitä ei käytetä
- luokkahuoneiden lukitseminen silloin, kun ne eivät ole käytössä
- lukittavat lokerot oppilaille luokkatilojen ulkopuolelle (näin tarve kantaa rep-

puja ja laukkuja ja niiden mukana mahdollisesti kiellettyjä esineitä luokkatilaan vähenee)

- tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja yleisissä tiloissa
- luokkahuoneiden ovi-ikkunoiden turvalasi (kaikissa sisäikkunoissa on sisäpuolella mekanismi, jolla ne voidaan vaivattomasti peittää, esim. kaihdin tai verho).

Liikennevälineissä turvallisuutta parantavat lisäksi

- turvalasi- tai pleksivitriini kuljettajan ja asiakkaan välissä
- pieni asiointiluukku, jotta asiakas ei sen kautta pääse tarttumaan kuljettajaan eikä ylety ajoneuvon hallintalaitteisiin
- valvontapeili matkustajatilaan
- myymälä- ja kirjastoautossa sekä ambulanssissa vähintään kaksi työntekijää
- tallentava kameravalvonta.

## **Hälytys- ja valvontajärjestelmät, kulunvalvonta sekä rakenteelliset suojaukset**

Työpaikoilla, joissa arvioidaan olevan riski väkivallalle, tulee työturvallisuuslain mukaan olla mahdollisuus lisäävun hälyttämiseen. Käytännössä tämä voidaan toteuttaa monella tavalla työpaikan olosuhteiden mukaisesti. Laki säätelee myös valvontalaitteiden käyttöä, sillä kenestäkään ei saa kerätä eikä tallentaa tietoja rajoituksetta. Vartijoiden ja järjestysmiesten toiminta perustuu sekin lainsäädäntöön.





### **Lisäavun hälytysjärjestelmä**

Liikkumista edellyttävän työpaikan tiloissa paikantava ja kannettava hälytintä on paras vaihtoehto. Hälytintä voidaan pitää rannekeessa, kaulalla, työasuun kiinnitettynä tai taskussa. Kiinteässä työpisteessä lisäapuhälytintä voidaan asentaa työpöydän tai tiskin reunaan, seinälle, työasemalle tai muuhun helposti saavutettavaan paikkaan.

Kiinteässä työpisteessä myös kannettava hälytintä on hyvä vaihtoehto. Tärkeintä on, että työntekijä pääsee aina hätätilanteessa painamaan hälytintä esteettä ja asiakkaan huomaamatta. Hälyttimessä ei saa olla ääni- tai valosignaalia, jonka kiihtynyt asiakas voisi havaita.

Asiakkaan kotona työskenneltäessä lisäavun hälyttäminen voidaan toteuttaa matkapuhelimen pikavalinnalla tai kannetta-

valla hälyttimellä, joka hälyttää esimerkiksi vartiointiliikkeessä.

Ulkotiloissa työskenneltäessä matkapuhelimen pikavalinnan lisäksi työntekijä voi pitää mukanaan äänisignaaliilla varustettua päällekkäushälytintä, jonka avulla voidaan kiinnittää lähellä olevien muiden henkilöiden huomio uhkatilanteeseen.

Lisäapuhälytys voidaan ohjelmoida hälyttämään oman työpaikan sisälle, viereiselle tai lähellä olevalle työpaikalle, oman työpaikan vartijalle tai vartiointiliikkeeseen, hätäkeskukseen tai suoraan poliisille. Myös erilaisia yhdistelmiä käytetään työpaikan tarpeiden mukaisesti. Hälytyksen vastaanottajan valinnassa ratkaisevaa on, kuka pääsee nopeimmin paikalle mihin vuorokaudenaikaan tahansa.

Käytössä oleva lisäävun hälytysjärjestelmä on testattava säännöllisesti ja testauksista on pidettävä kirjaa. Käytännöllisintä on nimetä työpaikalla joku hälytysjärjestelmän vastuuhenkilöksi. Hän huolehtii testauksista ja määräaikaishuolloista sekä esimerkiksi paristojen vaihdoista keskitetysti.

### **Valvontajärjestelmä**

Kameravalvonta on lailla tiukasti säädeltyä. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) sisältää säädökset kameravalvonnan toteuttamisen mahdollisuuksista työtiloissa. Lisäksi tallentavan kameravalvonnan osalta on noudatettava henkilötietolakia (523/99). Kameravalvonnan aloittamista on käsiteltävä yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa. Näiden lisäksi on huomioitava EU:n yleisen tietosuojasetuksen velvoitteet.

Työtiloissa kameravalvontaa saa käyttää, jos tarkkailun tarkoituksena on työntekijöiden ja muiden tiloissa olevien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen tai turvallisuutta ja omaisuutta vaarantavien tilanteiden ehkäiseminen tai selvittäminen. Kameravalvontaa ei saa käyttää pukeutumistiloissa, henkilöstötiloissa eikä saniteettitiloissa. Kameravalvonnasta on ilmoitettava näkyvästi tarroin tai kyltein tilassa työskenteleville ja oleskeleville. Tallentavasta järjestelmästä pitää ilmoittaa erikseen.

### **Vartiointi ja järjestyksenvalvonta**

Lainsäädäntö määrittelee tarkkaan sen, kuka ja millaisilla oikeuksilla vartioimistehäviä ja järjestyksenvalvontatehtäviä saa harjoittaa (laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015, 'turvapalvelulaki' sekä järjestyslaki 612/2003). Turvapalvelulaisessa on myös säännökset siitä, ketkä toimijat tarvitsevat turvallisuusalan elinkeinoluvan.

Palvelualoilla vartijoita käytetään muun muassa sairaaloissa, sosiaalitoimistoissa, myymälöissä, pankeissa ja virastoissa. Järjestyksenvalvoja puolestaan käytetään ravintoloissa, yleisötilaisuuksissa, yleisissä kokouksissa, matkustajalaivoilla, kauppa-keskuksissa, liikenneasemilla sekä joukko liikenteen kulkuneuvoissa.

Vartioimisliikkeen kanssa tehtävässä sopimuksessa on hyvä huomioida ainakin seuraavat asiat:

- vasteaika (milloin apu viimeistään saapuu paikalle)
- vartijan pääsy tiloihin mihin vuorokauden aikaan tahansa
- hälytyksen kuittaustapa
- vartiointikierrosten tiheys.

# Työpaikkaväkivallan tunnistaminen ja ennakointi



Periaatteessa jokainen ihminen voi ääritilanteissa käyttäytyä aggressiivisesti. Tämä on tärkeää tiedostaa, jotta ei tulisi väheksyneeksi väkivallan mahdollisuutta, vaikka ei olisi-kaan sen kohteeksi itse koskaan joutunut.

## Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä

Väkivaltaisen käyttäytymisen syytä on yritetty löytää perinnöllisyydestä, biologiasta ja biokemiasta, psykologiasta, ympäristötekijöistä tai kasvatuksesta sekä näiden yhteisvaikutuksesta. Yksiselitteistä syytä ei ole todettu, joskin temperamentin perinnöllisyys, lapsuuden traumaattiset väkivaltakokemukset, aivoperäiset vauriot sekä vanhenemisesta aiheutuvat aivojen fyysiset muutokset saattavat lisätä alttiutta väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Kuka tahansa voi ääritilanteissa tai poikkeuksellisen vaikeissa olosuhteissa käyttäytyä aggressiivisesti, mutta vihastumisen tunne ei normaalisti johda väkivaltaan. Yleensä väkivaltainen käyttäy-

tyminen laukeaa, jos henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta. Toisaalta opittuna käyttäytymismallina väkivalta voi olla henkilön hyväksi havaitsema keino saada haluamansa.

## Väkivallan kohteeksi joutumiseen vaikuttavia tekijöitä

Väkivallan kohteeksi valikoituminen on usein monen tekijän summa eikä yksittäistä tekijää voida nimetä. Yksilön opitut käyttäytymismallit ja ärsyntymissherkkyys lisäävät alttiutta joutua väkivallan kohteeksi.

Vuorovaikutustaidot ja ammattitaito suojaavat kohteeksi joutumiselta. Määräaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät sekä nuoret työntekijät joutuvat väkivalta- ja uhkatilanteisiin kokeneita useammin. Vireystilan lasku, stressi tai väsymys heikentävät havainnointi- ja arviointikykyä. Väsynyt henkilö myös ärsyyntyy nopeasti.

## Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä:

- Erimielisyys palvelusta tai hoidosta
  - oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös
- Väärinymmärrys
  - kielitaidon puutteet, ammattikielen käyttäminen, kulttuurierot, kiire
- Oikeutettu suuttumus
  - huono palvelu, työkeä kohtelu
- Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti
- Ankeat tilat
  - kuumuus, meluisuus, ei omaa rauhallista tilaa, oheispalvelut puutteelliset (esim. kahvila, juoma-automaatit)
- Traumaattinen tilanne
  - oma tai läheisen sairastuminen, onnettomuus
  - läheisen kuolema
- Somaattiset sairaudet
  - korkea kuume, voimakas kipu, verenokerin vaihtelut, hengitysvaikeudet, keskushermostosairaudet, sekavuustilat
- Psykkiset sairaudet
  - psykoottistasoiset sairaudet, masennus, persoonallisuushäiriöt
- Oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet
  - dementia
- Päihtymys, huumaavien aineiden tai hormonien käyttö, sekakäyttö
  - päihtymisen vaikutuksen alaisena olevat seuralaiset
- Ennakoasenne
  - aiempi huono kokemus samasta paikasta

- Yleistynyt ennakoasenne, sijaiskärsijä
  - muualla kohdeltu huonosti
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaisia tai vastaavia ammattihenkilöitä kohtaan
- Oikeudeton etuuden hankinta
  - varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset

Työolosuhteet ja työpaikan ilmapiiri vaikuttavat väkivallan kohteeksi valikoitumiseen. Hankalasti valvottavat tilat, avoimet kulkuyhteydet, arvokkaan omaisuuden tai muun haluttavan kohteen säilyttäminen tiloissa, yksintyöskentely, työskentely illalla, yöllä tai aamuvarhaisella asiakkaille avoimissa tiloissa, heikko valaistus, turvajärjestelmien puutteellisuudet ja työntekijöiden väliset ristiriidat lisäävät väkivallan kohteeksi joutumisen riskiä.

Mielikuvaharjoittelussa keskeistä on nähdä itsensä onnistuneena suorittajana. Harjoittelun avulla voi turvallisesti kokeilla erilaisia toimintatapoja ja luoda mielikuvan kronologisesti etenevästä toimintaketjusta, joka toistuvien mielikuvaharjoitusten avulla vähitellen automatisoituu ja on otettavissa käyttöön todellisessa tilanteessa. Ennalta varautuminen myös vähentää pelkoa todellisessa tilanteessa ja siten lievittää näkyviä oireita.

Hyvä fyysinen kunto ja kehon koordinaatio auttavat stressireaktioiden hallinnassa. Kun hallitsee oman kehonsa, voi hallita myös pelkoa aiheuttavan tilanteen.

## Väkivaltatilanteen kehittyminen ja tunnusmerkkien tunnistaminen

Hyvään ammattitaitoon kuuluu olla varautunut poikkeustilanteisiin milloin tahansa. On kuitenkin joitakin yleisiä, lähinnä uhkaajan käytökseen liittyviä tunnusmerkkejä, jotka usein ennustavat väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat

- kielteinen käytös, kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkailu
- tuijotus, pälyily, katseella mittailu
- nyrkistäminen
- irvistely, hampaiden näyttäminen
- kiihtynyt hengitys, lisääntynyt syljeneritys
- kasvojen kalpeneminen, kasvojen verisuonten pullottaminen
- lähietäisyydelle pyrkiminen
- puheen lakkaaminen.

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy lievemmästä vakavaan neljän vaiheen kautta.

1. **Erimielisyys** on sinänsä tavallinen tilanne ihmisten välillä, ja yleensä se ratkeaa vuorovaikutuksellisin keinoin.
2. **Sanallisen uhan vaiheessa** henkilö yleensä korottaa jo ääntään ja pyrkii pelottelemaan kohdettaan uhkailemalla. Sanallisen uhan vaiheessa normaali keskustelu on useimmiten mahdotonta, ja vuorovaikutuksessa korostuu sanaton viestintä puhetta enemmän.
3. **Fyysisen uhan vaiheessa** henkilö jo konkreettisesti loukkaa uhattavan revii-riä, pyrkii lähelle ja saattaa töniä tai vaikkapa sylkeä.
4. **Fyysisen kontaktin vaiheessa** henkilö hyökkää uhattavan päälle todellisena tarkoituksenaan vahingoittaa tätä.



Joskus fyysinen väkivaltainen kontakti syntyy täysin yllättäen ilman ennakoivia vaiheita. Yleensä tällöin on kysymys päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisesta henkilöstä, jolla on tavallista parempi kivunsietokyky ja tavallista heikompi oman käyttäytymisen kontrolli. Vaikka kaikki päihtyneet eivät suinkaan ole aggressiivisiä, riski on tavallista suurempi. Siihen on hyvä varautua.

# Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta

Parasta olisi voida estää väkivalta ennakoon, aina se ei kuitenkaan ole mahdollista. Silloin tarvitaan mielen malttia ja taitoa toimia tilannetta rauhoittavasti vahinkoja välttäen. Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallintaa voi pitää opetella.

## Henkilöstön ammattitaito sekä henkilöstömitoitus

Henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat keskeisiä väkivaltatilanteiden hallintakeinoja. Ammattitaito väkivaltatilanteissa merkitsee hyvää havainnointi- ja ennakointikykyä, omaa rauhallisuutta ja provosoitumattomuutta, tarvittavien toimenpiteiden valintaa kunkin tilanteen vaatimalla tavalla sekä sisäistynyttä turvallisuusajattelua. Tällöin ei omaa eikä muiden turvallisuutta missään tilanteessa vaaranneta tarpeettomasti.

Riittävä henkilöstömäärä vähentää työpaikkaväkivallan riskiä ja parantaa mahdollisuuksia ratkaista tilanne nopeasti ja hallitusti. Henkilöstömitoituksessa otetaan huomioon väkivaltariskin vaatima lisähenkilöstön tarve. Ennalta tiedetyissä vaikeissa asiakastilanteissa työntekijöiden määrää lisätään tilanteen vaatimalla tavalla tilapäisesti. Jos työpaikalla on koulutauduttu fyysisen rajoittamisen hallintamenetelmiin ja niitä joudutaan työssä säännöllisesti käyttämään, on henkilöstömitoituksessa huomioitava menetelmän käyttöön vaadittava vähimmäishenkilömäärä.

## Puheella rauhoittaminen

Palvelualoilla puheella rauhoittelun teknikat soveltuvat asiakastapaamisiin parhaiten, mutta niitä voi soveltaa myös lyhyissä palvelukontakteissa vaikkapa kaupan kassalla.

Puheella rauhoittelu on taitolaji, jonka jokainen voi oppia. Lähtökohtana on, että jos ei itse pysty hillitsemään itseään, ei voi odottaa sitä toiseltakaan. Tavoitteena on saada kiihtynyt henkilö rauhoittumaan. Jokainen tilanne on erilainen, ja tehokkaat rauhoittelukeinotkin voivat vaihdella. On tärkeää ymmärtää, että kiihtyneen henkilön tunnetila on todellinen, vaikka sen syy saattaa vaikuttaa työntekijästä merkityksettömältä. Kiihtyneen henkilön suuttumusta ei pidä vähätellä, usein pelkkä kuuntelu jo auttaa. On tärkeää antaa henkilölle hieman aikaa purkaa pahinta tunnekuohuaan, jonka jälkeen asiaa voidaan yleensä käsitellä yhdessä.

Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Asiallinen, ystävällinen ja neutraali käytös lievittää tilannetta. Kaikkein vaikeinta puheella rauhoittelussa onkin olla ystävällinen ja huomaavainen sellaiselle henkilölle, joka ei sitä käytöksensä puolesta ansaitse. Tavoitteena on kuitenkin saada tilanne rauhoittumaan keinolla millä hyvänsä. Jokainen voi ajatella toisesta mitä haluaa, mutta on syytä miettiä pariin kertaan ennen kuin sanoo mitä ajattelee.

Ajattele, mitä haluat. Mutta mieti ennen kun sanot, mitä ajattelet!

Seuraavassa on muutamia esimerkkejä sopivista kysymyksistä ja lauseista, joilla voi uhkaavassa tilanteessa pyrkiä rauhoittamaan kiihtynyttä henkilöä. Niiden tarkoituksena on viestiä myönteistä suhtautumista asiakkaaseen ja ohjata tilannetta rauhanomaiseen ratkaisuun. Esimerkit näyttävät suuntaa, eikä niitä pidä opetella ulkoa. Jokainen työntekijä valitsee itselleen sopivimman tavan ilmaista asioita, mutta peruseriaatteena on palvelualtis ja arvostava asenne kiihtynyttä asiakasta kohtaan.

- Olen pahoillani, että olette pahoittaneet mielenne. Voisitteko kertoa tarkemmin, mistä on kyse?
- Olen pahoillani, tarkoitukseni ei ollut suututtaa teitä.
- Ymmärrän, että olette vihainen. Voinko tehdä jotain auttaakseni teitä?
- Olette kovin vihaisen näköinen. Mitä on tapahtunut? Mikä on hätänä?
- Vaikutatte kiihtyneeltä. Kertoisitteko, mikä on hätänä?
- Voinko auttaa teitä jotenkin?
- Odotatteko hetken niin selvitan asiaa.
- Istutaan yhdessä hetkeksi tähän, jotta voitte kertoa rauhassa, mikä teitä suututtaa.
- Sanotteko uudestaan, mikä on hätänä? En oikein ymmärtänyt / saanut selvää.
- Ymmärsinkö oikein, että tarkoittitte...

Kiihtyneen henkilön kanssa keskustellessa kannattaa välttää ehdollisia isi-lauseita (haluaisitko, voisitko, tulisitko, istuisitko jne.) ja miksi-kysymyksiä. Tarkoituksena on selvittää tilanteeseen liittyvät tosiasiat eikä sotkeutua monimutkaisiin syy-seuraus-vyyhteihin. Muutenkin puheessa kannattaa suosia yksinkertaisia lyhyitä lauseita ja kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan.

Hyvä tapa antaa uhkailijalle kunniallinen perääntymistie on varmistaa, että hän todella tarkoittaa, mitä sanoo. Kun kysyy uhkauksen lausumisen jälkeen, tarkoitatko todella, että aiot lyödä minua tai tappaa minut, uhkaaja saa mahdollisuuden hetken miettiä tekemisiään ja sanomisiaan. Jos hän perääntyy, asian käsittely voidaan jättää siihen ja jatkaa varsinaisen pulman ratkaisemista rauhassa.

Epäasiallisesta käyttäytymisestä on huomautettava asiakkaalle, mutta on viisainta tehdä se vasta sitten, kun hänet on saatu hieman rauhoittumaan. Häiriköivälle tai epäasiallisesti käyttäytyvälle henkilölle kerrotaan ystävällisesti mutta lujasti, että epäasiallinen, huono käytös ei nopeuta palvelua tai tuo etuuksia.

Toisinaan pahoittelu tai ystävällisyys ei auta, vaan on tarpeen toimia jämäkästi ja määrätietoisesti. Jos asiakas on kovin kiihtynyt ja uhkaileva eikä pysty ymmärtämään normaalia puhetta tai keskustelemaan asiasta, hänet voi yrittää saada lopettamaan epäasiallinen käyttäytyminen puhumalla lyhyin sanoin ja lausein: Pysy paikallasi!; Laita kätesi näkyville!; Pysähdy!; Istu alas! Käskeminen saattaa havahduttaa uhkaajan itse ymmärtämään, että hän ei käyttäydy tilanteessa asianmukaisesti. Käskyttäminen myös viestii työntekijästä varmuutta ja tilanteen heruutta, joka saattaa saada uhkaajan epäoimään ja lieventämään käyöstään.

Ensisijaisesti kuitenkin kannattaa aina yrittää rauhoittaa puhumalla ja suostuttelemalla, sillä käskyttäminen saattaa myös lisätä ärsyntymistä ja johtaa tilanteen vaikeutumiseen.

Joskus tilanteet kehittyvät niin nopeasti ja arvaamatta, että puheella rauhoittelusta ei ole apua. Silloin on oikeus turvautua itseään tai toista puolustaakseen voimakeinoihin, joita käsitellään tarkemmin luvussa Juridiset vastuut ja oikeudet työpaikkaväkivaltilanteessa.

Jos asiakkaan käytös koetaan uhkaavana eikä henkilö sitä pyynnöstä huolimatta muuta, voidaan palvelu myös lopettaa ja palata asiaan hänen rauhoituttuaan.

## Sanaton viestintä uhkatilanteessa

Sanattomalla viestinnällä ilmaistaan tehokkaasti tunteita ja asenteita. Sanattoman viestinnän uskottavuus etenkin ristiriitatilanteissa on parempi kuin sanallisen viestinnän. Sanaton viestintä ei kuitenkaan välttämättä ole sanallista viestintää luotettavampaa, sillä ihmiset pyrkivät peittämään huonoja ominaisuuksiaan ja antamaan itsestään mahdollisimman hyvän vaikutelman juuri sanattoman viestinnän avulla. Omia sanattoman viestinnän taitoja voi lisäksi kehittää ja harjoitella.

Sanaton viestintä on erityisen merkityksellistä, kun henkilöt tapaavat ensimmäisen kerran tai jos viestinnän tarkoituksena on suostutella kohde tekemään tai sanomaan jotain. Niinpä uhkatilanteissa, joissa henkilö kiihtymyksensä vuoksi muutenkin vastaanottaa sanallista viestintää puutteellisesti, sanattoman viestinnän merkitys korostuu.

Ihmisten välisessä viestinnässä tapahtuu mukautumista. Positiiviset viestit vahvistavat toisiaan, ja viestinnän osapuolien asennot, eleet, äänenpainot sekä puheen nopeus ja voimakkuus muuttuvat samankaltaisiksi. Koska myös negatiiviset viestit vahvistuvat ja mukautuvat, on uhkatilanteessa erittäin tärkeää luoda rauhallinen ja luonteva ilmapiiri, jossa asia voidaan käsitellä kiihkotta ja asiallisesti.

Uhkatilanteissa ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on oltava hillittyjä ja neutraaleja. Vihan, pelon, ylimielisyyden, ärtymyksen, kiireen ja kiinnostuksen puutteen tunteita on vältettävä näyttämästä. Vilpitön hymy ja luonteva ystävällisyys yleensä tehoavat, mutta on varottava, että ne eivät mene liiallisuuksiin ja ilmennäkin halveksuntaa.

Katsekontakti viestii yleensä luottamuksesta, mutta uhkatilanteessa katsekontakti ei saa olla sellainen, että vastaanottaja voi tulkita sen tuijottamiseksi. Katseen kohdistaminen vastaanottajan nenään tai poskille ja katseen ajoittainen rauhallinen liikuttaminen näiden välillä ei tunnu vastaanottajasta niin ahdistavalta kuin suora katsekontakti silmästä silmään. Katseen liikuttelussa on vältettävä luomasta vaikutelmaa katseilla mittelystä.

Seistessä rento perusasento, jossa kädet ovat vapaina vartalon sivulla tai kämmenet hiukan käännettyinä eteenpäin, viestii rauhallisuudesta ja tilanteen hallinnasta. Istuessa rauhallisuutta ja tilanteen hallintaa viestii toiseen päin hieman nojautuva vartalon asento, jossa kädet ovat levollisesti sylissä tai muuten näkyvillä. Torjuvia tai suojaavia käsien asentoja kannattaa välttää. Näitä ovat muun muassa käsien ristiminen rinnalle, käsien pitäminen taskussa tai selän takana, käden ojentaminen eteen



kämmenpuoli vastaanottajaan päin tai käsien koukistaminen lanteille. Pään hienoinen kallistaminen vastaanottajaan päin viestii kiinnostuksesta. Hyvä ryhti viestittää itsevarmuutta.

Jokaisella ihmisellä on oma henkilökohtainen tilansa, jonka ylittäminen tuntuu epä mukavalta. Yleensä asiakastilanteessa etäisyys pyritään pitämään hieman pitempänä kuin läheisten kanssa (intiimietäisyys).

Uhkatilanteessa sopiva etäisyys on noin 1,5–2 metriä, jos välissä ei ole rakenteellisia esteitä. Jos asiakas perääntyy tältäkin etäisyydeltä, hän viestittää selvästi, että työntekijä on ylittänyt hänen intiimietäisyytensä rajat. Joskus uhkaaja saattaa tarkoituksellisesti ylittää työntekijän intiimietäisyyden ja pyrkiä liian lähelle tarkoituksenaan pelotella ja tehostaa epäasiallista käyttäytymistään. Tällöin työntekijä voi rauhallisesti astua hieman taaksepäin tai perääntyä muulla tavoin, mutta on tärkeää säilyttää rauhallisuutensa ja yrittää olla ilmaisematta pelkoaan.

Luottamusta herättävä ääni on selkeä, voimakas, vaihteleva ja melko matala. Puhenopeuden pitää olla sopivan hidas, jotta viestin vastaanottaminen on helppoa. Liian hitaan puheen vastaanottaja kokee usein nöyryyttävänä ja liian nopean puheen ärsyttävänä. Omaa ääntään voi harjaannuttaa. Uhkatilanteissa maltin säilyttäminen auttaa hallitsemaan myös äänenkäyttöä.

## Stressireaktiot ja niiden hallinta

Pelottavassa tai äkillisessä tilanteessa ihmisen kehossa tapahtuu monenlaisia muutoksia, jotka auttavat valmistautumaan

tulevaan. Muutokset näkyvät erilaisina oireina, joista tavallisimpia ovat

- käsien ja koko kehon vapina
- sydämentykytyks, hikoilu
- tajunnanmenetyks
- kalpeneminen tai punastuminen
- hienomotoriikan heikentyminen (esim. avaimen asettaminen lukkoon tai puhelimen näppäily voi olla mahdotonta)
- havaitsemiskyvyn häiriöt, kuten ajantajun katoaminen, putkinäkö ja valikoiva kuulo (näkö- ja kuuloaisti keskittyvät uhkaan, jolloin esim. avun paikalle saapumista ei pysty havaitsemaan tai auttajien ohjeita tai käskyjä kuulemaan ja auttajien paikalle tulo tai tilanteen kesto tuntuvat pidemmiltä kuin ovat)
- loogisen ajattelukyvyn häiriöt, muistihäiriöt (esim. tutun hälytysnumeron muistaminen ei onnistu)
- pidätyskyvyn menettäminen
- tilanteeseen sopimaton käyttäytyminen (nauraminen, itkeminen, hallitsematon paniikkireaktio).

Pelon oireita ei voi poistaa, mutta oireita ja stressireaktioita voi opetella hallitsemaan niin, että ne palvelevat tilanteesta selviämistä. On myös hyvä muistaa, että uhkaaja kärsii samoista oireista eikä hänenkään toimintakykynsä tilanteessa ole paras mahdollinen.

Pelon hallinta alkaa omien pelkojen ja reaktioiden tunnistamisesta. Muistelemalla omia pelottavia kokemuksiaan saa viitteitä siitä, miten oma keho ja mieli toimivat uhkatilanteessa. Jälkikäteen kokemuksiaan, omia tunteitaan ja toimintaansa voi pohtia ja analysoida. Tärkeää on ymmärtää, että itse tilanteessa jokainen toimii juuri niin hyvin kuin niissä oloissa pystyy. Pohdinnan ja analysoinnin tarkoituksena ei ole kasvattaa syyllisyyden tunteita vaan löytää keinoja välttää tai hallita vastaava tilanne tulevaisuudessa.

Uhkaaviin tilanteisiin voi varautua mielikuvaharjoittelun avulla. Tarkoituksena on kuvitella mielessään erilaisia mahdollisia uhkatilanteita ja harjoitella niistä selviytymistä.

## Lisäavun hälyttäminen

Kaikissa sellaisissa työpaikoissa, joissa on riskien arvioinnin perusteella todettu väkivallan uhka, tulee työturvallisuuslain mukaan olla mahdollisuus hälyttää lisäapua. Sitä voidaan hälyttää oman työpaikan sisältä tai ulkopuolelta, esimerkiksi vartiointiliikkeeltä tai poliisilta. Tärkeintä on, että hälytysjärjestelmä on helppo saavuttaa ja käyttää ja että se todella tuo lisäapua nopeasti paikalle. Hätäkutsujärjestelmiä pitää säännöllisin väliajoin testata ja huoltaa, jotta ne tositilanteessa ovat toimintakunnossa. Testauksen ja huollon tulee olla nimetyt henkilön vastuulla ja niistä on tehtävä merkinnät, jotta toimintavalmiutta voidaan seurata.

Työturvallisuuslakiin on kirjattu työntekijän velvollisuudeksi huolehtia oman turvallisuutensa lisäksi myös muiden työntekijöiden turvallisuudesta mahdollisuuksiensa mukaan. Uhkatilanteessa tämä tarkoittaa sitä, että uhkaavan tilanteen kohteena olevaa henkilöä autetaan menemällä tilanteeseen avuksi tai hälyttämällä lisäapua paikalle. Usein uhkaava tilanne laukeaa, kun paikalle saapuu lisää työntekijöitä, ja uhkailija joutuu harkitsemaan, kannattaako hänen jatkaa epäasiallista käytöstään ylivoiman edessä.

Uhkailijan puhuttamisessa voidaan soveltaa poliisien käyttämää kolmioperaatetta, jossa kaksi työntekijää asettuu uhkailijaan nähden siten, että uhkailija jää kolmion kärjeksi. Toinen työntekijöistä puhuttaa uhkailijaa ja toinen tarkkailee tilannetta.

Tarvittaessa puhuttajaa voidaan vaihtaa, jos tilanne tuntuu lukkiutuvan. Asetelman tarkoituksena on osoittaa uhkailijalle fyysistä ylivoimaa ja antaa työntekijöille turvaa toisistaan. Jos paikalle tulee vielä lisää työntekijöitä, he jäävät sivustalle tarkkailemaan tilannetta. Mikäli tilanne kehittyy fyysiseksi uhkailuksi tai kontaktiksi, kaikki paikalla olevat työntekijät voivat tarvittaessa osallistua uhkailijan taltuttamiseen pienintä mahdollista voimaa käyttäen.

## Otteesta irrottautuminen ja tilanteesta pakeneminen

Itsepuolustuskeinojen käyttö vaatii tiivistä harjoittelua, eikä taitoja opi hetkessä. Jos työpaikalla järjestetään itsepuolustus- tai otteista irtautumiskoulutuksia, opittuja taitoja tulee säännöllisesti kerrata, jotta keinot todella ovat avuksi uhkatilanteessa.

Kun otteesta on päästy irti, kiinnipitäjään on otettava riittävästi etäisyyttä tai paettava paikalta turvaan.

Turvallinen poistumisreitti on kiinnipitäjästä pois päin, mutta selän kääntämistä uhkaajaan päin tulee mahdollisuuksien mukaan välttää. Ideaalitulanteessa pako-reitti johtaa lukittuun tilaan, jossa on mahdollisuus hälyttää poliisi tai muu lisäapu paikalle.



## Turvavälineiden käyttö

Jos työpaikalla on viranomaisten hyväksymiä turvavälineitä (kaasusumuttimia, patrukoita, aseita), niitä saa käyttää uhkatilanteessa ainoastaan luvan saanut henkilö, jos uhkatilanteesta selviytyminen sitä ehdottomasti edellyttää.

Hätävarjelutilanteessa itseään tai toista voi puolustaa tilanteeseen sopivalla ja oikein mitoitettulla tavalla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että aseetonta hyökkääjää vastaan ei saa käyttää asetta tai sitä vastaavaa puolustautumisvälinettä, elleivät olosuh-

teet ole niin vaaralliset tai yllätykselliset, että uhrilta tai apuun tulleelta ei kohtuudella ole voinut odottaa muunlaista toimintaa.

Turvavälineiden käyttö on aina harkittava tapauskohtaisesti. Pääsääntöisesti tilanteesta pakeneminen ja lisäavun hälyttäminen on aina turvallisin keino selviytyä tilanteesta vahingoittumattomana.

# Juridiset vastuut ja oikeudet työpaikkaväkivaltilanteissa

Jokaisella on oikeus ilmoittaa rikoksesta poliisille, mutta ilmoittamisvelvollisuudesta säädetään erikseen rikoslaissa. Asianomistajarikoksissa (muun muassa laiton uhkaus, pakottaminen, kunnianloukkaus, julkisrauhan loukkaus) uhrin on itse esitettävä rangaistusvaatimus, jotta asian käsittely etenee esitutkintaan. Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa esitutkinta käynnistyy, vaikka uhri ei itse esittäisi rangaistusvaatimuksia. Vuoden 2011 alussa voimaan tulleen rikoslain muutoksen myötä henkilöön hänen työtehtävän vuoksi kohdistettu lievä pahoinpitely on myös yleisen syytteen alainen rikos. Näin ollen työnantaja voi tehdä työtehtäviin liittyvästä lievästä väkivallasta rikosilmoituksen ja poliisilla on velvollisuus suorittaa asiassa esitutkinta, vaikka uhri ei vaatisikaan tekijälle rangaistusta.

## Yleiset velvollisuudet

Rikoslain 15. luvun 10 §:n mukaan kaikilla on velvollisuus ilmoittaa poliisille hankkeilla tai meneillään olevista tai henkilön tietoon tulleista jo tapahtuneista törkeistä rikoksista, ja todistamisvelvollisuus koskee jokaista, jolla on hallussaan rikoksen selvittämiseksi tarpeellista tietoa. Tällaisia törkeitä rikoksia ovat muun muassa henkeen ja terveyteen kohdistuvat rikokset, ryöstöt, törkeä huumausainerikos, panttivangin ottaminen, törkeä tuhotyö, raiskaus sekä törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö.

Aloilla, joita koskee erityinen salassapito-velvollisuus (muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon ja seurakuntien työntekijät), ilmoittamisvelvollisuus koskee rikoksia,

joista voi seurata vähintään kuusi vuotta vankeutta. Tuomioistuin voi määrätä salassapitovelvollisuudesta huolimatta työntekijän todistamaan sellaisissa rikoksissa, joista voi seurata vähintään kuusi vuotta vankeutta. Tällaisia rikoksia ovat muun muassa törkeä pahoinpitely, törkeä ryöstö, törkeä raiskaus, henkirikokset, törkeä tuhotyö, panttivangin ottaminen sekä törkeä huumausainerikos.

Lastensuojelulain (417/2007) perusteella muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon, opetustoimen, poliisitoimen, palo- ja pelastustoimen tai seurakunnan palveluksessa taikka luottamustoimessa olevan henkilön velvollisuutena on ilmoittaa sosiaaliviranomaiselle ilmeisestä perhe- tai yksilökohtaisen lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta.

## Hätävarjelu- ja pakkokeinot

**Hätävarjelulla** (rikoslaki 39/1889) tarkoitetaan sellaista puolustustekoa, joka on tarpeellinen meneillään olevan tai uhkaavan oikeudettoman todellisen hyökkäyksen torjumiseksi. Puolustusteon tulee olla saman aikainen, suhteutettu vaaraan sekä oikein mitoitettu. Tällä tarkoitetaan sitä, että voimaa saa käyttää vain juuri sen verran kuin hyökkäyksen torjuminen vaatii, ja hätävarjelu on lopetettava heti, kun vaara on ohi. Hätävarjelua ei voi siis käyttää ennakolta eikä toisaalta viikko sitten tapahtunutta hyökkäystä voi kostaa, vaan tilanteen ja vaaran on oltava todellinen ja käsillä oleva. Hätävarjelun liioittelusta on kysymys silloin, kun puolustusteko ylittää hätävarjelu rajat

(jatkuu liian pitkään tai käytetään suhteetoman kovaa voimaa, esimerkiksi asetta aseetonta vastaan).

**Hätävarjelun liioittelu** on tuomittava teko ja hätävarjelun oikeudellisuus arvioidaan viime kädessä tuomioistuimessa. Hätävarjelun liioittelusta ei tuomita, mikäli olosuhteet olivat jälkikäteen arvioiden niin yllätykselliset ja vaaralliset, että tekijältä ei olisi voinut kohtuudella vaatia muunlaista suhtautumista.

**Pakkotilalla** (rikoslaki 39/1889) tarkoitetaan tilannetta, jossa oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi on sallittua rajoittaa pelastettavan perusoikeuksia. Pakkotila oikeuttaa perusoikeuksien loukkaamisen, mikäli välittömän vaaran torjumiseksi ei ole muuta vaihtoehtoa. Pakkotilan perusteella voidaan kiinnipitämällä, sitomalla tai muulla tavoin estää henkilöä vahingoittamasta itseään vakavasti.

## **Tavaroiden tarkastaminen, säilöönotto ja takavarikointi**

**Jokamiehen kiinniotto-oikeus** (pakkokeinolaki 806/2011) oikeuttaa kenet tahansa ottamaan kiinni verekseltään tai pakenevasta tavatun rikoksentehtäjän, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, lievä vahingon teko tai lievä petos. Kiinnioton yhteydessä on sallittua käyttää tarpeellisia voimakeinoja, mikäli kiinniotettava tekee vastarintaa tai pakenee. Kiinniotettu on viipymättä luovutettava poliisille. Järjestyslaissa säädetyissä järjestyksessä rikkomuksissa (metelöinti, häiriköinti, päihteiden nauttiminen yleisellä paikalla ym.) sekä rikoslain ilkivaltapykälän perusteella kiinniotto-oikeutta ei ole.

**Itseavulla** (pakkokeinolaki 806/2011) tarkoitetaan tilannetta, jossa omaisuus on rikoksen kautta menetetty ja toimiin takaisin ottamiseksi ryhdytään välittömästi tai muissa tapauksissa otetaan takaisin, kun saatavilla ei ole ollut riittävää ja oikea-aikaista viranomaisapua. Omaisuuden takaisinsaamiseksi sallitaan voimakeinojen käyttö suhteessa uhkaavaan oikeudenmenetykseen. Tämä tarkoittaa sitä, että arvoltaan vähäiseksi arvioidun omaisuuden takaisinottamiseksi ei voimakeinojen käyttö ole sallittua, vaan menetetyt omaisuuden arvot on oltava merkittävät. Omaisuuden takaisinottamisesta ja itseavun käytöstä on ilmoitettava poliisille viipymättä.

Pakkokeinoista on erikseen säädökset myös mielenterveyslaissa, tartuntatautilaissa, laissa kehitysvammaisten erityishuollosta sekä päihdehuolto-laissa. Näiden lakien perusteella on mahdollista rajoittaa henkilön perustuslaillisia oikeuksia tahdonvastaisessa hoidossa.

Työntekijöillä ei ole oikeutta tarkastaa kenenkään tavaroita ilman asianomaisen lupaa. Epäiltäessä rikosta työntekijä voi pyytää henkilöä esimerkiksi avaamaan kassinsa tai näyttämään, mitä hänellä on taskussaan. Jos henkilö kieltäytyy, paikalle kutsutaan vartioimisliikkeen vartija, järjestyksenvalvoja tai poliisi, joilla on oikeus tarkastaa tavarat. Ennakoivasti ja ilman epäilyä rikoksesta tavarat voi tarkastaa ainoastaan tietyissä tilanteissa järjestyksenvalvoja (esim. yleisötilaisuuden portilla) sekä poliisi.

Laissa kiellettyjen esineiden ja aineiden osalta säilöönotto-oikeus on järjestyksenvalvojilla sekä poliisilla ja kiinniotettilanteissa vartioimisliikkeen vartijalla. Säilöön otetut kielletyt esineet ja aineet on luovutettava poliisille. Tietyillä aloilla (terveydenhuolto- ja sosiaaliala, seurakuntatyö) nou-

datetaan tiukkoja salassapitosäännöksiä, ja näillä työpaikoilla säilöön otetut kielletyt esineet ja aineet luovutetaan poliisille nimettöminä löytöinä. Jos kuitenkin säilöön otettu huumausainemäärä ylittää törkeän huumausainerikoksen rajan, salassapitovelvollisuus kumoutuu. Poliisi ilmoittaa tapauskohtaisesti, mikäli raja ylittyy.

Alaikäisiltä säilöön otettu alkoholi ja tupakka hävitetään työpaikan ohjeiden mukaisesti eikä niitä luovuteta takaisin. Muiden kohdalla sallitut aineet, kuten alkoholi, on luovutettava takaisin hoitojakson päätyttyä tai kun asiakas poistuu työpaikan tiloista tai yleisestä tilasta. Työpaikalla voidaan sopia sisäisesti, kuinka säilöön otettu alkoholi luovutetaan takaisin. On tavallista, että päihtyneelle henkilölle ei säilöön otettua alkoholia luovuteta, vaan sovitaan, että säilöön otettu alkoholi tulee noutaa vaikkapa seuraavana päivänä tietyistä paikasta tiettyyn aikaan.

Takavarikointioikeus on ainoastaan poliisilla.

## **Tiloista poistaminen, pääsyn estäminen ja lähestymiskielto**

**Tiloista poistaminen.** Jokaisella työntekijällä on oikeus pyytää häiritsevästi käyttäytyvää tai asiattomasti tiloissa oleskelevaa poistumaan tiloista. Mikäli henkilö ei suostu poistumaan vapaaehtoisesti, hänet saa voimakkein poistaa ainoastaan järjestyksenvalvoja, vartiointiliikkeen vartija tai poliisi.

**Pääsyn estäminen.** Työpaikkakohtaisesti voidaan sopia asiakkaan pääsyn tilapäisestä rajoittamisesta tai estämisestä, mikäli asiakkaan käyttäytyminen aiheuttaa häiriötä tai vaaraa henkilöstölle, muille asiakkaille tai omaisuudelle. Pääsyn estämi-

sen syys täytyy aina ilmoittaa kohteelle. Syy ei saa olla syrjivä eikä se voi koskea jonkin ryhmän kaikkia jäseniä, elleivät nämä kaikki ole syyllistyneet häiriköintiin tai ilkivaltaan. Pääsyä ei voi rajoittaa tai estää myöskään ennalta oletuksen tai yleisen ennakoosenteen perusteella. Pääsyn estäminen, ”porttikielto”, ei perustu lainsäädäntöön. Henkilön asioimista ei voida estää sellaisissa julkisissa palvelupisteissä, joissa on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus huolehtia asiakkaan asioista (esim. sairaalat, Kela, verovirasto). On huomioitava myös, että ”porttikiellon” antaminen ei saa asettaa kehtään kohtuuttomaan tilanteeseen, esimerkiksi estää pääsyä lähiympäristön ainoaan elintarvikeliikkeeseen tai terveydenhuollon pisteeseen.

**Lähestymiskielto.** Lähestymiskiellolla tarkoitetaan, että henkilön hengen, terveyden, vapauden tai rauhan suojaamiseksi voidaan jotakuta toista kieltää ottamasta häneen yhteyttä millään tavalla. Lähestymiskielto voidaan määrätä vakituisesti samassa asunnossa asuvien välille, jolloin kieltoon määrätyn henkilön on pysyttävä poissa yhteisestä asunnosta. Myös syyttäjä-, poliisi- ja sosiaaliviranomainen voi hakea kiellon määräämistä, jos uhattu henkilö ei itse uskalla sitä tehdä. Lähestymiskieltoa voi pyytää kuka tahansa, joka perustellusti tuntee itsensä toisen uhkaamaksi tai häiritsemäksi. Lähestymiskieltoa haetaan kirjallisesti tai suullisesti poliisilta tai käräjäoikeudelta. Poliisipäällystöön kuuluva henkilö tai syyttäjä voi määrätä heti voimaan tulevan väliaikaisen lähestymiskiellon. Päätös menee viipymättä käräjäoikeuden tutkittavaksi.

Lähestymiskieltohakemus käsitellään käräjäoikeudessa kiireellisenä. Asia käsitellään rikosasian tavoin oikeuden istunnossa, johon osapuolet kutsutaan. Lähestymiskielto voidaan määrätä, vaikka henkilö, jota kielto koskee, ei saavu oikeuteen. Lähestymis-

kielto tulee voimaan heti, ja se on voimassa kärjääoikeuden määräämän ajan, enintään kuitenkin vuoden, mutta tarvittaessa kieltä voidaan jatkaa. Perheen sisäinen lähestymiskiello on voimassa enintään kolme kuukautta.

Lähestymiskiello antaa poliisille paremmat toimintaedellytykset esimerkiksi poistaa kieltä rikkinut henkilö kieltä koskevalta alueelta. Lähestymiskiellon rikkominen on rangaistavaa. Rangaistus on sakkoa tai enintään yksi vuosi vankeutta. Kiellon rikkominen on virallisen syytteen alainen rikos, jonka syyttäjät vie oikeuteen. Pyyntö lähestymiskiellon määräämiseen löytyy oikeuslaitoksen internetsivuilta [www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi).

## Turvakiello, osoite- ja puhelintietojen salaaminen

**Turvakiello.** Oman paikkakunnan maistraatilta ([www.maistraatti.fi](http://www.maistraatti.fi)) voi hakea vapaa-ajalla hakemuksella turvakieltä, joka kattaa osoitetietojen ja ajoneuvorekisteritietojen luovutuskiellon muille kuin viranomaisille. Turvakiellon myöntämisen edellytyksenä on perusteltu uhka omasta tai perheen turvallisuudesta, myös työpaikalla sattunut vakava uhkaamistilanne. Turvakiello on voimassa viisi vuotta ja sitä voidaan jatkaa kaksi vuotta kerrallaan.

**Osoitteenluovutus- ja markkinointikielto.** Liikenteen turvallisuusvirastolta (Trafi) voi kuka tahansa hakea osoitteenluovutus- ja markkinointikieltä, joka on voimassa, kunnes henkilö itse purkaa kiellon. Osoitteenluovutuskiello koskee osoitteen luovuttamista puhelintiedusteluissa, tekstiviestikyselyissä sekä internetkyselyissä. Markkinointikiello estää nimi- ja osoitetietojen luovutuksen puhelinmyyntiin ja suoramarkkinointiin, mielipidetutkimuksiin ja osoitepalveluun. Kiellot voi määrittää Trafian

tietopalvelussa sähköisesti ([www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)). Myös maistraatilta tai väestörekisterikeskukselta voi hakea nimi- ja osoitetietojen salausta.

**Puhelinnumerotietojen salaus.** Puhelinoperaattoreilta voi kuka tahansa hakea omien puhelinnumerotietojensa salausta. Salaus voidaan tehdä sähköisesti operaattorien internetsivuilla tai olemalla yhteydessä omaan operaattoriin puhelimitse. Salaus koskee tekstiviesti-, internet- ja puhelinkyselyjä eri numeropalveluista.

**Varovaisuutta sosiaalisessa mediassa**  
Kaikki edellä mainitut keinot vesittyvät, jos ei huolehdi turvallisuudesta ja omasta yksityisyydestä myös sosiaalisessa mediassa. Henkilö- ja yhteystietoja ei pidä merkitä profiiliinsa tai antaa chat- tai kommenttikenttiin. Sama koskee valokuvia, joista muun muassa oma asuinpaikka tai perheenjäsenet ovat tunnistettavissa. Eri palveluissa olevat yksityisyysasetukset kannattaa säätää tiukoiksi ja olla koko ajan tietoinen siitä, mitä asioita itsestään ja kenelle minkäkin palvelun kautta jakaa.

Sijaintitietojen käyttöä puhelimesta on syytä harkita tilannekohtaisesti, eikä ainakaan antaa sovelluksen olla päällä koko ajan. Päivityksissä varovaisuutta on noudatettava erityisesti siinä, miten tarkkaan kertoo esimerkiksi matkoistaan tai siitä, että viettää aikaansa yksin kotona. Sen sijaan 112-sovelluksen lataaminen omaan puhelimeen on suositeltavaa. Tällöin hätäpuhelu pitää muistaa soittaa sovelluksen kautta, jotta hätäkeskus saa tarkan sijaintitiedon.

Vuodesta 2014 alkaen on ollut ”oikeus tulla unohdetuksi” eli oikeus pyytää internetin hakupalveluita poistamaan henkilön pyynnöstä häntä koskevia vanhentuneita, virheellisiä, puutteellisia tai tarpeettomia tietoja. Poiston syy on perusteltava. Mikäli

hakupalvelut eivät suostu poistamaan pyydettyjä tietoja, voi asiasta valittaa tietosuojavaltuutetulle. Oikeus tulla unohdetuksi -periaate on kirjattuna EU:n yleiseen tietosuojasetukseen ja tulee kirjatuksi myös Suomen uuteen tietosuojalakiin.

## Rikosilmoituksen tekeminen

Rikosilmoituksen voi tehdä poliisille aina, kun on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen. Rikosilmoituksen voi tehdä uhri itse tai joku muu soittamalla poliisille, käymällä poliisiasemalla tai myös internetissä, mikäli kyseessä on vähäisempi asia, vaikkapa varkaus tai näpistys. Poliisin on ilmoituksen vastaanotettuaan suoritettava asiassa esitutkinta. Jos kyseessä on asianomistajarikos (muun muassa laiton uhkaus, näpistys, ilkkunta, julkisrauhan rikkominen, kotirauhan rikkominen, kunnianloukkaus, salakuuntelu ja/tai salakatselu, yksityiselämää loukkaavan tiedon levittäminen), poliisi käynnistää tutkinnan vain, mikäli uhri vaatii tekijälle rangaistusta. Työtehtävissä henkilöön kohdistettu lievä pahoinpitely on virallisen syytteen alainen rikos. Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa poliisi on aina velvollinen käynnistämään esitutkinnan ja viemään sen syyttäjälle harkittavaksi, vaikka uhri ei haluaisikaan tekijälle rangaistusta.

Esitutkintapöytäkirjat toimitetaan syyttäjälle ja sekä uhri että tekijäksi epäilty saavat siitä kopion. Jos uhri ei halua yhteystietojensa näkyvän esitutkintapöytäkirjassa, siitä tulee mainita esitutkinnan yhteydessä poliisille. Lain mukaan esitutkintapöytäkirjassa on kuitenkin oltava näkyvillä aina nimi- ja henkilötunnustiedot. Syyttäjä tekee

syyteharkinnan, jonka perusteella asia joko raukeaa tai se viedään tuomioistuimen käsittelyyn. Jos syyttäjä hylkää syytteen, mutta uhri on esitutkinnassa vaatinut teki- jälle rangaistusta, voi uhri nostaa syytteen itse. Lisätietoja rikostutkintaprosessista on muun muassa oikeusministeriön internetsivuilla sekä Rikosuhripäivystyksen ja Suomen Mielenterveysseuran internetsivuilla, joista voi ladata Käytännön oikeusoppaan väkivaltarikoksen uhrille.

Työpaikkaväkivaltilanteissa kyseessä on yleensä pahoinpitely (virallisen syytteen alainen rikos) tai laiton uhkaus (asianomistajarikos). Usein rikosilmoituksen tekemisen esteenä on haluttomuus joutua raskaaseen prosessiin. Asianomistajarikoksissa työnantaja ei voi tehdä työntekijän puolesta rikosilmoitusta, mutta virallisen syytteen alaisissa rikoksissa voi. Tämä on aina syytä tehdä yhteistyössä uhriksi joutuneen työntekijän kanssa työpaikalla sovittujen menettelytapojen mukaisesti. Monilla työpaikoilla on sovittu työnantajan tukitoimista työpaikkaväkivallan uhrin auttamiseksi ja tukemiseksi oikeusprosessin aikana (muun muassa oikeusapu, työajan käyttö tutkintaprosessin vaatimissa tilanteissa).

Tekemällä rikosilmoitus työpaikkaväkivalta saadaan näkyvämmäksi, ja samalla tekijöille annetaan selvä viesti siitä, että väkivaltaisesta käyttäytymisestä ei tällä työpaikalla selviä seuraamuksetta.



## **Vahingonkorvaukset ja palkkaetuudet**

Työpaikkaväkivallan vuoksi syntyneet vammat korvataan ensisijaisesti **työnantajajan lakisääteisen tapaturmavakuutuksen** kautta. Vammalla tarkoitetaan tapaturmalainsäädännössä yleensä ulkoisen tekijän aiheuttamaa ruumiinvammaa, mutta oikeuskäytännössä on myös korvattu tapaturman johdosta syntyneitä stressireaktioita (traumaperäinen stressireaktio, PTSD). Työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015) mukaan korvataan sairaanhoidon (mukaan lukien tarvittavat apuvälineet, proteesit ja kuntoutus), ansionmenetyksen tutkimusten osalta, päiväraha, hoitotuki, haittaraha ja omaisille suoritettava eläke sekä hautausapu. Työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisia korvauksia ei suoriteta vammasta tai sairaudesta, jonka työntekijä on aiheuttanut itselleen tahallisesti. Korvauksia voidaan alentaa, mikäli työntekijä on rikkonut työpaikan turvallisuusmääräyksiä tai jos työntekijä on itse aiheuttanut vahingon törkeällä huolimattomuudella tai päihtymyksensä vuoksi tai mikäli hän on itse syylistynyt rikokseen.

**Työntekijöiden ryhmähenkivakuutuksen** ovat velvolliset ottamaan ne työnantajat, joiden toimialaa koskevassa yleissitovassa työehtosopimuksessa on tästä määräys. Työssä sattuneissa tapaturmaisissa kuolemissa (myös väkivaltakuolemat) edunsaajat saavat kertakorvauksen. Edunsaajina ovat vainajan puoliso sekä hänen alaikäiset lapsensa. Korvauksen suuruuteen vaikuttavat vainajan ikä sekä alaikäisten huollettavien lasten lukumäärä.

Rikoksella aiheutettu vamma tai vahinko korvataan **vahingonkorvauslain** (412/1974) perusteella silloin, kun vahinko ei ole sattunut työ- tai virkatehtävissä. Vahingonkorvauslain mukaan rikoksen tekijä on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon täysimääräisenä vahingon kärsineelle. Vahingonkorvauslain mukainen korvaus edellyttää rikosilmoituksen tekemistä ja uhrin ilmaisemaa korvausvaatimusta. Korvausten suuruudesta päättää tuomioistuin. Mikäli tekijää ei ole saatu kiinni tai rikos jää selvittämättä, korvauksia voi hakea Valtiokonttorista ilman tuomioistuimen päätöstä.

**Palkkaetuudet** määräytyvät kunkin toimialan työehtosopimusten mukaisesti.

# Työpaikkaväkivallan kohteeksi joutuneiden auttaminen ja jälkihoidon järjestäminen

Uhka- tai kriisitilanteen uhria ei saa koskaan jättää yksin, sillä tapahtuma on aina uhrille järkyttävä kokemus ja aiheuttaa usein psyykkisiä jälkivaikutuksia. Vaikutukset voivat ulottua jopa koko työyhteisöön. Siksi tilanne on syytä käydä läpi yhdessä ja ottaa siitä opiksi.

## Uhkatilanteen vaikutuksia

Tavallisimpia uhkatilanteen jälkeen esiintyviä oireita ovat mieleen väkisin tunkeutuvat muistikuvat, toistumistuntemukset ja painajaiset tapahtuneesta. Lisäksi keskittymis- ja nukahtamisvaikeudet, unihäiriöt, ärtyneisyys, pelokkuus, varuillaanolo ja herkistyneet fyysiset reaktiot ovat tavalaisia. Ensisijainen uhri kärsii yleensä voimakkaimmista oireista, mutta myös perhe, ystävät tai työtoverit sekä ammatti- ja vapaaehtoisauttajat voivat oireilla kukin tavallaan.

Traumaattisen tilanteen käsittelyn etene-  
misen vaiheet ovat

- sokkivaihe
- reaktiovaihe
- käsittelyvaihe
- uudelleen suuntautumisen vaihe.

Sokkivaiheessa mieli pyrkii suojautumaan sellaisilta kokemuksilta ja tiedoilta, joita se ei pysty vastaanottamaan eikä käsittelemään. Sokkivaiheelle tyypillisiä oireita ovat sekavuus, järkytys, ajan- ja todellisuuden tajuun hämärtyminen, tilanteeseen sopimaton käyttäytyminen (nauraminen, hillitön

itkeminen, yliaktiivisuus) sekä erilaiset fyysiset oireet (vapina, palelu, hikoilu, vatsaoireet, päänsärky). Sokkivaiheessa ihminen ei yleensä pysty vastaanottamaan ohjeita. Tärkeintä on, että joku kuuntelee, on läsnä ja huolehtii jokapäiväisistä asioista uhrin puolesta. Sokkivaihe kestää yleensä muutamasta tunnista muutamaan päivään.

Reaktiovaiheessa uhri alkaa vähitellen ymmärtää, mitä on tapahtunut. Tunteet vaihtelevat nopeasti. Reaktiovaiheelle tyypillistä on itkuisuus, pelko, syvä suru, epätoivo, viha ja aggressiivisuus, syällisyys sekä häpeä. Myös fyysiset oireet voivat olla voimakkaita, esimerkiksi rytmihäiriöt, univaikeudet, väsymys, pahoinvointi ja ruokahaluttomuus. Reaktiovaiheessa tärkeää on kuunnella uhria, mutta myös pyrkiä jäsentämään tapahtunutta ja korjata ja paikata mahdollisia uhrin tiedoissa olevia aukkoja ja virheellisyyksiä. Reaktiovaihe kestää yleensä muutamasta päivästä jopa useaan kuukauteen.

Käsittelyvaiheessa uhri vähitellen hyväksyy tapahtuneen. Siihen keskittyminen vähenee ja oireet lievenevät. Jos uhri ei saa trauman käsittelyyn apua, seurauksena voi olla traumaperäinen stressireaktio. Käsittelyvaiheelle tyypillisiä oireita ovat keskittymiskyvyn häiriöt, ärsyntyvyys, vetäytyvyys ihmissuhteista ja muistivaikeudet. Käsittelyvaiheessa uhrin läheisiltä vaaditaan kärsivällisyyttä kestää uhrin mahdolliset voimakkaat tunteenpurkaukset ja etääntyminen. Keskustelu, kuuntelu ja läsnäolo luovat turvallisuutta ja nopeuttavat



trauman käsittelyä. Käsittelyvaihe kestää yleensä kuukausia, jopa vuosia.

Uudelleen suuntautumisen vaiheessa uhri voi hyväksyä traumaattisen kokemuksen osaksi omia kokemuksiaan. Tapahtunut ei enää rajoita elämää eikä ole jatkuvasti mielessä. Uhri voi puhua ja läpikäydä kokeensa ilman voimakasta ahdistusta, pelkoa tai syyllisyyttä. Uudelleen suuntautumisen vaihe voi kestää koko loppuelämän.

## Välitön apu

Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei koskaan saa jättää yksin. Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon tai kutsumalla ambulanssi. Mikäli fyysisiä vammoja ei ole, uhrille annetaan aikaa rauhoittua ja toipua kokemastaan. Työtehtävät on voitava keskeyttää ja uhrille on annettava mahdollisuus käydä tapahtunutta läpi muiden läsnä

olleiden tai esimiehen kanssa. Tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan poliisille. Esimies tai joku työntekijöistä on uhrin tukena, kun poliisi puhuttaa uhrina.

## Jälkihoito

Järkyttävän kokemuksen kohdannutta ei saa päästää yksin kotiin. Esimies tai työvuoron vastuuhenkilö varmistaa, että kotimatkatjärjestelyt ovat turvalliset ja että uhri ei joudu olemaan yksin kotona heti tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa esimies tai työvuoron vastuuhenkilö saattaa uhrin kotiin ja varmistaa, että hänellä on siellä tukihenkilö lähituntien ajan. Sairauslomatarpeen arvioinnin tekee fyysisten vammojen osalta ensihoidon antanut lääkäri. Muissa tapauksissa sairauslomatarpeen arviointi kuuluu työterveyshuollolle. Lähiesimiehen tehtävänä on arvioida, onko tilanteessa tarpeen käynnistää muuta jälkihoitoa ja huolehtia sen järjestelyistä työpaikan ohjeiden mukaisesti.

## Työyhteisökäsittely

Väkivalta- tai uhkatilanne on aina uhka koko työyhteisön hyvinvoinnille. Tilanne on tarpeen käydä läpi työyhteisössä, jotta vastaavaan tilanteeseen osataan ennalta varautua.

Työyhteisökäsittelyssä tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä vaan oppia tapahtuneesta ja löytää keinoja ehkäistä samanlaiset tilanteet jatkossa. Työyhteisökäsittelyn aikana esiin nousee usein parannusehdotuksia, jotka kirjataan ja joko toteutetaan yhteisellä päätöksellä heti tai välitetään eteenpäin toteutettavaksi. Työyhteisökäsittelyssä käydään lisäksi läpi työpaikan omat turvallisuusohjeet ja tarvittaessa päivitetään niitä.

- Mitä tapahtui?
- Miten tilanne eteni?
- Mitä vaarasta tiedettiin ennakolta?
- Miten jatkossa estetään vastaava tapahtuma?
- Mitä työkäytäntöjä muutetaan nykyisestä?

Jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto. Jos jälkihoitojärjestelmä on käytössä, on tärkeää, että kaikki työpaikalla työskentelevät tuntevat järjestelmän ja tietävät, mistä apua voi saada.

### Defusing

Defusing eli kriisin välitön purku tarkoittaa tapahtuneen vaarattomaksi tekemistä, reaktioiden lieventämistä sekä työhön paluun ja toipumisen helpottamista. Defusing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat tapahtumassa välittömästi mukana olleet. Defusing-istuntoa vetää yleensä työterveyshuollon tai kriisityön ammattilainen, mutta se voidaan toteuttaa myös työyhteisön kesken.

Defusing-istunto pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti tapahtuneen

jälkeen, mielellään vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Istunto on yleensä lyhyt, 30–60 minuuttia kestävä tilaisuus, jossa käydään läpi tapahtunut ja sen herättämät tunteet, annetaan kaikille yhtä aikaa tietoja tapahtuneesta ja sen mahdollisesta etenemisestä sekä kerrotaan stressireaktioista ja niistä palautumisesta. Defusing-istunnossa arvioidaan myös lisäavun tarve koko ryhmän ja yksilöiden osalta.

### Debriefing

Debriefingin eli psykologisen jälkipuinnin tavoitteena on helpottaa tapahtuneen aiheuttamaa ahdistusta, ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita ja käynnistää normaali surutyö sekä sosiaalinen tuki. Debriefing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat kaikki tapahtumassa mukana olleet ja mahdollisesti myös muita, joita tapahtuma on koskettanut (esimerkiksi omaisia). Debriefingiin osallistuminen on aina vapaaehtoista ja istunnossa käsiteltävät asiat ovat luottamuksellisia. Istuntoa vetävät aina kriisityön tai työterveyshuollon debriefing-koulutuksen saaneet ammattilaiset (2–3 henkilöä).

Debriefing-istunto pyritään järjestämään 1–2 vuorokautta tapahtuneen jälkeen. Istunto kestää on noin 2–4 tuntia eikä taukoja yleensä pidetä. Istunnolla on perusrunko, jonka mukaisesti asiaa käsitellään. Debriefing-istunto ei ole tarkoitettu kritiikin esittämiseen eikä vastuiden selvittämiseen, vaan jokainen puhuu vain omasta puolestaan ja omista kokemuksistaan ja tunteuksistaan. Istunnosta ei tehdä muistiota eikä muistiinpanoja yleensä sallita. Debriefing-istuntoja voidaan tarvittaessa järjestää useita. Debriefingin aikana arvioidaan myös koko ryhmän ja yksilöiden lisäavun tarve ja sovitaan lisäavusta.

# Työpaikkaväkivallan jälkiseuranta

Jotta uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkiseuranta onnistuisi ja tilanteista voitaisiin ottaa opiksi, niistä pitää ilmoittaa asianmukaisella, yhdessä sovitulla tavalla. Työpaikalla ilmoitusta tarvitsevat esimiehet, työsuojelu- ja turvallisuushenkilöstö sekä työterveyshuolto. Tarvittaessa ilmoitus tehdään poliisille, työsuojeluviranomaisille ja vakuutusyhtiölle vahinkojen taloudellisten seuraamusten korvaamiseksi. Ilmoitusten perusteella seurataan ja parannetaan työturvallisuutta.

## Ilmoittaminen

Monilla työpaikoilla on käytössä uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointia varten oma lomake. Ilmoitukseen merkitään ainakin tapahtuma-aika ja -paikka, tapahtuman osalliset, tapahtuman kulku ja seuraukset, tarvittavat jatkotoimenpiteet sekä työpaikan ja uhrin yhteystiedot.

Jokaisesta lievemmästäkin uhka- ja väkivaltatilanteesta on ilmoitettava viipymättä työpaikan esimiehelle ja erikseen sovittavalla tavalla työsuojeluhenkilöstölle, työterveyshuoltoon sekä turvallisuudesta vastaaville.

Työpaikalla tai siihen liittyvässä olosuhteissa tapahtunut väkivaltatilanne on työtapaturma, josta on tehtävä ilmoitus myös työnantajan tapaturmavakuutusyhtiölle, mikäli tilanteesta on aiheutunut korvattavaa vahinkoa.

Jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on oikeus ilmoittaa poliisille. Vakavista tai kuolemaan johtaneista väkivaltatilanteista on ilmoitettava aina välittömästi poliisille ja työsuojeluviranomaiselle. Poliisi suorittaa asiassa esitutkinnan ja työsuojeluviranomainen käynnistää tarvittaessa oman tutkintansa.

## Tilastointi ja raportointi

Uhka- ja väkivaltatilanteita on seurattava säännöllisesti. Työpaikalla sovitaan, kuka laatii ilmoituslomakkeista seurantatilastoja. Tilastoihin merkitään ainakin tapahtumien määrä, osalliset, tapahtuman kuvaus ja suoritettavat toimenpiteet. Tapahtuman kuvaus voidaan tehdä luokittelemalla uhka- ja väkivaltatilanteet vakavuuden mukaan useaan luokkaan.

Uhka- ja väkivaltatilanteista raportoidaan säännöllisesti työpaikan esimiehelle ja johdolle. Jos työpaikalla sattuu paljon uhka- ja väkivaltatilanteita, raportointi suositellaan tehtäväksi kuukausittain. Vakavista yksittäisistä tilanteista ilmoitetaan aina erikseen välittömästi. Jos uhka- ja väkivaltatilanteita sattuu harvoin, raportointi vuosittain tai puolivuositain riittää. Usein tilastoinnista ja raportoinnista vastaa työsuojelu- tai turvallisuushenkilöstö.

Kaikki sattuneet uhka- tai väkivaltatilanteet suositellaan käsiteltävän työpaikalla yhteistoiminnassa työnantajan edustajien ja työntekijöiden kesken. Vakavimmat, vammoja aiheuttaneet tilanteet on aina käsiteltävä kuten vastaavat työtapaturmat.



## Arviointi ja johtopäätösten teko

Ilmoituksen tekeminen jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on ensiarvoisen tärkeä jokaisen työntekijän lakisääteinen velvollisuus. Tilastojen ja raporttien tarkoituksena on tuottaa tietoa tarvittavien päätösten tueksi. Väkivaltatilastoja seuraamalla saadaan pitemmältä ajalta käsitys työpaikan väkivaltariskeistä ja niihin liittyvistä kehittämistarpeista.

Työturvallisuuslain mukaisesti työnantajalla on velvollisuus huolehtia työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Jos raportit osoittavat puutteita turvallisuus-

järjestelyissä, ne on korjattava, jotta vakavammilta seurauksilta vältytään. Tarvitavat toimenpiteet eivät useinkaan vaadi suuria taloudellisia investointeja. Turvallisuutta voidaan parantaa arjen keinoin käsittelemällä turvallisuusasioita säännöllisesti työpaikalla ja järjestämällä työntekijöille koulutusta, opastusta ja ohjausta turvallisuusasioista.

# Toimintaohjeet työpaikkaväkivaltilanteissa

## Väkivaltilanteen ennakointi

Toiminta väkivaltilanteessa	
Arvioi	turvallisuuteen liittyviä riskejä säännöllisesti.
Tee	aloitteita ja ehdotuksia turvallisuuden parantamiseksi.
Ilmoita	aina esimiehelle.
Harjoittele	häät ilmoituksen tekemistä.
Varaa	häät numerot ulottuillesi.
Osallistu	työpaikan järjestämään turvallisuuskoulutukseen.
Ennakoi	häiriötekijät tarkkailemalla ympäristöä ja asiakkaiden käyttäytymistä.
Seuraa	käyttäytymistä ja vieraiden kulkua.
Puutu	opasta ja ohjaa.
Huolehdi	lukituksista.
Opettele	käyttämään hälytysjärjestelmiä.
Pidä	hälytintä kunnossa ja saatavilla.
Käsittele	rahaa ja arvoesineitä huolellisesti ja katseilta suoja.
Varmista	pakomahdollisuus.
Käytä	turvallista työasua.
Poista	asiakkaan ulottuvilta sellaiset esineet, joilla hän voisi vahingoittaa sinua.

## Toiminta väkivaltatilanteessa

**Kerro** työtovereille, jos olet menossa tapaamaan asiakasta yksin.

**Vältä** aiemmin uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan tapaamista yksin.

**Turvaa** itsesi ja muut, älä ota tarpeettomia riskejä.

**Säilytä** malttisi.

**Rauhoita** puhumalla.

**Kiinnitä** ympäristön huomio tapahtumaan.

**Hälytä** lisäapua heti kun voit.

**Irrottaudu** otteesta turvallisesti.

**Peräänny** ja pidä turvaväli, jos voit.

**Pakene** heti, kun voit.





## Aseellinen uhkaus tai ryöstö

Pysyttele rauhallisena.

Tottele uhkaajaa.

Tarkkaile uhkaajaa ja paina mieleesi erityistuntomerkkejä.

Vältä tuijottamista ja äkkinäisiä liikkeitä.

Pidä kätesi näkyvillä.

Pyydä uhkaajaa laittamaan ase pois.

Anna rahojen ja lippaan mukana väripanoksen, merkittävät seteleitä tai hälytin, jos voit tehdä sen itseäsi vaarantamatta.

Toimi maltillisesti ja anna uhkaajalle vain se, mitä hän pyytää.

Käynnistä nauhoittava kameravalvonta, jos voit tehdä sen itseäsi vaarantamatta.

Kiinnitä jollakin tavalla ympäristön huomio tapahtumaan.

Hälytä lisäapua ja poliisi heti kun voit.

Seuraa pakenemissuuntaa, kulkuneuvoa, apureiden määrää.

Sulje työpiste.

Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle.

## Puhelimitse tehty pommiuhkaus

Pysy rauhallisena ja ole ystävällinen.

Ylläpidä puhelua, yritä pitää soittaja mahdollisimman kauan linjalla. Älä keskeytä soittajaa.

Kerro soittajalle, että pommin räjäyttämisen voi aiheuttaa usean ihmisen kuoleman tai vakavan vahingoittumisen.

Tee muistiinpanoja puheen sisällöstä.

Käynnistä nauhuri, jos sellainen on puhelimeen kytketty.

Kysy: Miksi uhkaaja haluaa räjäyttää pommin?

Milloin pommi räjähtää?

Missä pommi on?

Minkä kokoinen ja näköinen pommi on?

Miten se aiotaan räjäyttää?

Huomioi Soittajan sukupuoli ja ikä.

Onko soittaja tuttu?

Millainen puheääni, murre, puhetapa hänellä on?

Onko soittaja päihtynyt tai sekava?

Kuuluuko taustääniä?

Tunteeko soittaja työpaikan ja sen olosuhteet?

## Puhelun jälkeen tai kun uhkaus on tehty sähköisten viestimien kautta

Hälytä poliisi.

Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, turvallisuudesta vastaaville, työpaikan johtajalle.

Kirjaa puheluun ja soittajaan liittyvät asiat.

Toimi poliisiin ja turvallisuushenkilöstön antamien ohjeiden mukaisesti.

Odota poliisia rauhallisesti.

# Liitteet

## 1 Väkivaltariskien tunnistaminen

Arvioitava kohde: \_\_\_\_\_

Arvioinnin suorittaja: \_\_\_\_\_ Päiväys: \_\_\_\_\_

Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Rakenteiden turvallisuus			
• ikkunoiden ja ovien lukitukset			
• sisäänkäyntien ja ikkunoiden murtosuojaukset			
• rakenteiden materiaalit (mm. ikkunat)			
• muuta:			
Kulku- ja poistumisturvallisuus			
• kulunvalvonta			
• ovisilmä			
• vahtimestarivalvonta/ aulahenkilökunta			
• poistumistiet esteettömät ja merkityt			
• parihuoneet tai muu kaksi poistumistietä mahdollistava ratkaisu asiakastapaamistiloissa			
• järjestys, siisteys ja esteettömyys			
• muuta:			

Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Kalusteet, laitteet ja koneet			
• valinnassa huomioitu turvallisuus			
• sijoittelussa huomioitu turvallisuus			
• muuta:			
Näkyvyys			
• ulkotilojen ja sisäänkäyntien valaistus			
• ulkotilojen ja sisäänkäyntien esteettömyys			
• asiakastilojen valaistus ja näkyvyys			
• henkilöstötilojen valaistus			
• (kulma)valvontapeilit			
• muuta:			
Avainturvallisuus			
• vastuuhenkilön nimeäminen			
• avainkirjanpito ajan tasalla			
• sarjoitukset käytön mukaan, käyttöoikeuksien valvonta			
• avainturvallisuustaso vähintään lukkoseppätaso (lisäteetätys vain avainkortilla)			
• avainten turvallinen säilytys			
• muuta:			

Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Rahan ja arvoesineiden säilytys			
• aikaviivelipas			
• lukittava setelilipas			
• pienet käteiskassat			
• murtoluokiteltu kassakaappi, kiinnitys kiinteään rakenteeseen			
• murtoluokiteltu kassakaappi, avainten / tunnusten säilytys erillisessä tilassa / rikosilmoitinjärjestelmän takana			
• miehittämättömien kassojen lukitsiminen			
• asiakkailta suljettu ja näköestetty tila laskemista varten			
• kassakoneen tyhjät ja avoimet kun liike suljettuna			
• rahakuljetukset vakuutusehtojen mukaiset			
• muuta:			

Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Hälytysja valvontajärjestelmät, vartiointi			
• lisäävun hälyttämisyjärjestelmä, langaton/kiinteä			
• lisäävun hälyttämisyjärjestelmä, oma yritys / ulkopuolelle			
• lisäävun hälyttämisyjärjestelmä, huolto ja testaus			
• poliisin hälyttäminen			
• murtohälyttimet			
• rikosilmoitinjärjestelmä			
• hälytyksen siirto aukioloajan ulkopuolella			
• kameravalvonta/videovalvonta, nauhoittava			
• vartiointi/järjestyksenvälvonta			
• muuta:			
Ohjaus, opastus ja perehdyttäminen			
• vastuuhenkilön nimeäminen			
• kirjalliset menettelytapaohjeet			
• kirjalliset perehdyttämisohjeet			
• turvallisuusasioiden säännöllinen käsittely			
• turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti			
• muuta:			

Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Henkilöstömäärä			
• mitoitus turvallisuuden kannalta riittävä			
• lisähenkilöstön hankintamahdollisuus			
• muuta:			
Jälkihoito			
• jälkihoito mahdollistettu kaikkina vuorokaudenaikoina			
• kirjalliset ohjeet jälkihoidon järjestämisestä			
• muuta:			
Raportointi ja jatkotoimet			
• ilmoitusjärjestelmä kaikkien tiedossa			
• ilmoittaminen vaivatonta ja kaikille mahdollista			
• seurantajärjestelmä laadittu			
• seurannan perusteella ohjeita päivitetään			
• riskejä arvioidaan säännöllisesti ja tulosten perusteella tehdään turvallisuutta parantavia ratkaisuja			

## 2 Työpaikkakohtainen toimintaohjemalli väkivaltatilanteen varalle

Toimintaohjeessa tulee olla kirjattuina seuraavat asiat:

### **Yhteystiedot**

- työpaikan turvallisuudesta vastaava henkilö
- lähiesimies, vuorovastaava
- vahtimestari, vartija, poliisi

### **Työpaikan yleiskuvaus**

- sijainti, kerros, lähellä sijaitsevat muut yksiköt/työpaikat
- poistumistiet (mielellään karttakuvana)
- lukitukset, kulunvalvonta, muu tekninen valvonta, esim. kamerat
- tilat: asiakastilat, henkilöstötilat
- henkilöstömitoitus eri vuorokaudenaikoina

### **Väkivaltatilanteiden ennakointi**

- väkivaltariskien arviointi: missä, milloin, keneen kohdistuen
- yleisohjeet työpisteen kalustuksesta, irtaimen esineistön sijoittamisesta pois asiakkaan ulottuvilta, henkilökohtaisten esineiden (esim. perheenjäsenten kuvien) sijoittamisesta pois asiakkaan näkyviltä
- yksintyöskentelyn välttäminen ennalta uhkaavaksi tiedetyn asiakkaan kohtaamisessa
- työtehtävään sopiva asu: ei koruja, huiveja, hihnoja, avainnauhoja kaulan ympärillä; kunnolliset työkenkät, pitkät hiukset kiinni sidottuna, ei instrumentteja, työkaluja, kyniä tai saksia työasun taskuissa näkyvillä, muovilinssiset ja -sankaiset silmälasit
- muut työpaikan ennakointikeinot
- yhteisesti sovitut toimintamallit ja niiden harjoittelu

### **Lisäavun hälyttämisyjärjestelmät**

- käytössä olevat laitteet ja niiden sijainti (henkilökohtainen kannettava hälytin, kiinteä painonappi, pikapuhelin, matkapuhelin, suora hälytys vartiointiliikeseen tai poliisille)
- laitteiden käyttöohje
- laitteiden testaus: vastuuhenkilö ja aikataulu sekä testauksen seurantarjestelmä

### **Erillisohteet työpaikan tarpeiden mukaisesti**

- varkaus/näpistys
- ilkivalta
- murto
- ryöstö
- uhkatilanne/pahoinpitely
- pommiuhkaus
- panttivankitilanne

### **Väkivaltatilanteesta ilmoittaminen ja raportointi**

- kirjallinen/sähköinen lomake, täyttö- ja lähetysohje eri tilanteissa
- työtapaturmailmoitus fyysisestä vammasta

### **Jälkihoidon järjestäminen**

- välittömät toimenpiteet: ensi-apu, jatkohoitoon ohjaaminen, kotimatkaajärjestelyt
- jälkihoidon järjestäjätahon yhteystiedot (yleensä työterveyshuolto)
- jälkihoitomuodot: defusing, debriefing tai jokin muu.



### 3 Turvallisuusperehdytyksen sisältöjä

Työpaikka: \_\_\_\_\_

Esimies: \_\_\_\_\_

#### Palohälytys

Työpaikan palohälytyspainike sijaitsee: \_\_\_\_\_

Työpaikan alkusammutusvälineet sijaitsevat: \_\_\_\_\_

Työpaikan omat turvallisuusohjeet sijaitsevat: \_\_\_\_\_

Työpaikan pelastussuunnitelma sijaitsee: \_\_\_\_\_

#### Lisäavun hälyttäminen

Kuvaus työpaikan henkilöhälytysjärjestelmästä:

- hälytintyytit
- mihin hälytys ohjautuu
- käyttöohjeet

Työpaikan lisäapuhälytint sijaitsee: \_\_\_\_\_

#### Hätäkuulutukset ja käytössä olevat hätäkoodit

Kuvaus työpaikan hätäkuulutuksista ja mahdollisista hätäkoodeista.

#### Muut hälytysjärjestelmät

Muun muassa elvytyshälytys, kaasuhälytykset

Kuvaus työpaikalla käytössä olevista muista hälytysjärjestelmistä.

Kuvaus työpaikan paloilmoinjärjestelmästä ja palo-osastoinnista:

- palonilmaisimet
- paloilmoinitinkeskus ja mahdolliset näyttö- ja käyttölaitteet
- palo-ovet, palo-osastoinnin rajat

Kuvaus työpaikan poistumisteistä ja evakuointiohje:

- poistumisteiden sijainti
- minne ja miten evakuoidaan

Ohje toiminnasta tulipalotilanteessa:

- palohälytyksen tekeminen, perillemenon varmistaminen
- toimintajärjestys:
  - pelasta
  - hälytä
  - sammuta
  - rajoita
  - opasta

### **Keskeiset puhelinnumerot**

- 112
- järjestyksenvalvoja \_\_\_\_\_
- vahtimestari \_\_\_\_\_
- huoltomies \_\_\_\_\_
- tekninen päivystäjä \_\_\_\_\_
- isännöitsijä \_\_\_\_\_
- työpaikan lähiesimies \_\_\_\_\_
- työpaikan johtaja \_\_\_\_\_
- työpaikan turvallisuudesta vastaava \_\_\_\_\_
- työsuojelupäällikkö \_\_\_\_\_
- työsuojeluvaltuutettu \_\_\_\_\_

### **Muut turvallisuusmääräykset ja ohjeet**

Työpaikan erityisluonteen vuoksi esimerkiksi tulityöohje, kylmätyöskentelyohje, ajoneuvojen turvallisen käsittelyn ohje

- hätäkeskus
- poliisi
- vartija

# Lähteet

Anttila S. ym. 2016: Keinoja työväkival-  
lan ehkäisyyn ja hallintaan ensiapu- ja päi-  
vystyksiköissä. Tampereen teknillinen  
yliopisto.

Euroopan työturvallisuus- ja työterveysvi-  
rasto: Henkilökuntaan kohdistuvan väkival-  
lan ehkäiseminen opetuslalla, Facts 47.

Fagerström V. ja Leino T. 2014: Väki-  
valta ja sen uhka kotihoitotyössä. Työterveyslaitos,  
hankeraportti.

Finanssialan keskusliitto 2016:  
Avainturvallisuusohje.

Kaupan liitto ry: Turvallisuus  
kauppapmpäristössä.

Kaupan liitto ja PAM: Uhkaava  
asiakastilanne—verkkokurssi.

Kauppakamari 2017: Yritysten rikosturvalli-  
suus 2017. Riskit ja niiden hallinta.

Leino T. ym. 2013: Väki-  
valta ja uhkatilanteet  
myymälätyössä. Esimiehenä kaupan alal-  
la (ESIKA).

Lyytinen N. 2014: Työssä kohdatun väki-  
vallan vaikutukset – miten auttaa työnteki-  
jää? Luentoaineisto seminaarissa Väki-  
valta työpaikalla, uhrista selviytyjäksi. Helsinki  
12.5.2014.

Mäntykivi-Nurhonen A. 2010: Työväkival-  
lan ehkäisy esimiesten näkökulmasta las-  
tensuojelun sijaishuollossa. Opinnäytetyö,  
Laurea.

Oikeusministeriö 2010: Pahoinpitelyrikos  
läheissuhteissa ja työpaikalla. Mietintöjä ja  
lausuntoja 10/2010. Lausuntokooste.

Rikosuhripäivystys ja Suomen Mielenter-  
veysseura 2007: Käytännön oikeusopas  
väkivaltarikoksen uhrille.

Saarela K. L. ym. 2009: KAURIS – kar-  
toita uhkaavat työväkivaltarikot.  
Työterveyslaitos.

Salmi V. ym. 2009: Opettajiin kohdistu-  
va häirintä ja väki-  
valta 2008. Oikeuspoliit-  
tisen tutkimuslaitoksen verkkokatsauksia  
10/2009.

Sirén R. ym. 2010: Suomalaisten väki-  
valtakokemukset 1980–2009. Kansallisen uh-  
ritutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittinen  
tutkimuslaitoksen tutkimustiedonanto-  
ja 103.

Sjöblom R. 2015: Opettajiin oppilaiden ta-  
holta kohdistama väki-  
valta. Opinnäytetyö,  
Laurea.

Sisäasiainministeriö 2007: Palvelutyöpis-  
teiden turvallisuussuunnitteluopas. Sisä-  
asiainministeriön turvallisuusalan neuvot-  
telukunta. Sisäasiainministeriön julkaisu  
47/2007.

Sisäasiainministeriö 2012: Turvallisuus pe-  
rusopetuksessa. Loppuraportti. Sisäasiain-  
ministeriön raportteja 6/2012.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: Väki-  
vallan uhka työelämässä. Työturvallisuus-  
säännöksiä valmisteleva neuvottelukunta.  
Väkiällä uhka- jaoston raportti. Sosiaali- ja  
terveysministeriön raportteja ja muistioita  
julkaisuja 2014/17.

Sosiaalitaito Oy – Socialkompetens Ab.  
2007: Työväkivallan uhka, työväkival-  
ta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työ-  
turvallisuus sosiaalialalla -hankkeen  
loppuraportti.

Työpaikalla tapahtuva häirintä ja väkival-  
ta, Facts 24, Euroopan työturvallisuus- ja  
työterveysvirasto.

Työsuojeluhallinto 2013: Väkivallan uhka  
työssä. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 46.

Työsuojeluvälvönnän ohjeita 2/2015: Fyysi-  
sen väkivallan ja sen uhan valvonta.

Työturvallisuuskeskus 2014: Sosiaalisen  
median työkäyttö, työsuojelunäkökulma.  
Verkkojulkaisu.

Työväkivallan riskiammatit. Työturvalli-  
suuskeskuksen raporttisarja 1/2010.

Vasara J. ym. 2012. Työväkivallan ennal-  
taehkäisy ja hallinta sairaalassa. Organi-  
saatiotasojen vastuut ja tehtävät turvalli-  
suusjohtamisessa. Tampere, Tampereen  
teknillinen yliopisto.

Välimäki M. ym. 2011: Hoitajien työn hallin-  
ta psykiatrisen potilaan väkivaltilantees-  
sa. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitok-  
sen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:  
66/2013. TSR hanke 111298. Loppuraportti.

## **Työväkivalta-teemasivut**

Ennakoi väkivaltaa työssä. Tietoa sosiaali-  
ja terveysalle. Savonia AMK, Työsuojeluhal-  
linta ja STM.

Väkivalta- ja uhkatilanteet työpaikalla,  
Työturvallisuuskeskus.

Työväkivalta palvelualalla. Palvelualojen  
ammattiliitto PAM ry.

Väkivallan uhka. Työsuojeluhallinto.







## VÄKIVALTA POIS TYÖPAIKALTA

Pahoinpitely, töniminen, uhkailu, vihjailu, haukkuminen, nimitely tai muu epäasiallinen kohtelu kuormittavat. Ne vaarantavat työntekijän terveyden ja turvallisuuden lisäksi koko työyhteisön toiminnan.

Työväkivaltaa ehkäistään yhdessä. Työ perustuu järjestelmälliseen riskien arviointiin, tilanteen korjaamiseen ja jatkuvaan seurantaan. Henkilöstön yhteinen koulutus ja harjoittelu lisäävät valmiuksia hallita kiperiäkin tilanteita.

Tämä opas edistää työpaikkaväkivallan ennakoivaa hallintaa palvelutyössä. Se kertoo, mitä säädöksiä ja ohjeita noudatetaan ja kuinka niitä sovelletaan työpaikoilla. Väkivaltaa ei pidä hyväksyä missään muodossa.

