

---

# VÄKIVALTATILANTEIDEN EHKÄISYN JA HALLINNAN MENETTELYTAPAOHJEET

## Sisältö:

1. Lainsäädännölliset perusteet	1
2. Menettelytapohjeiden tarkoitus ja perusteet	1
3. Työpaikkaväkivallan ehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet	2
3.1. Työntekijät	2
3.2. Esimiehet	2
3.3. Palvelulinjojen johto	3
3.4. Kuntayhtymän johto	3
3.5. Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut	3
3.6. Riskien arviointi	3
3.7. Koulutus ja perehdytys	4
4. Työntekijöiden juridiset oikeudet ja vastuut	4
4.1. Työntekijän yleiset velvollisuudet	4
4.2. Jokamiehen kiinniotto-oikeus	4
4.3. Häätävarjelu	4
4.4. Tavaroiden tarkistus ja säilytys	5
4.5. Vahingonkorvaukset väkivaltilanteessa	5
5. Tekniset turva- ja valvontalaitteet sekä vartiotoiminta	5
5.1. Avainturvallisuus ja lukitus	5
5.2. Turvahälytysjärjestelmät	5
5.3. Vartijan toiminta	6
6. Väkivaltilanteiden ilmoitus ja seurantamenetelmät	6
7. Väkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän auttaminen	7
7.1. Jälkihoidon periaatteet	7
7.2. Jälkihoidon järjestäminen	7
8. Toimintaohjeita väkivaltilanteiden varalle	8
8.1. Uhkatilanteet	8
8.2. Toimintaohjeita uhkaavaan henkilön kohtaamistilanteeseen	8
8.3. Aseellinen uhkaus tai ryöstö	9

## Liitteet:

Ilmoitus läheltä piti tilanteesta	11
Jälkihoidon järjestäminen Ppky Selänteessä	13

## Lähteet:

Työturvallisuuslaki 738/2002	Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383
Rikoslaki 578/2002	Järjestyslaki 612/2003
Pakkokeinolaki 615/2002	Mielenterveyslaki 1116/1990
Tapaturmavakuutuslaki 608/1948	Työsuojelupiirit: <a href="http://www.tyosuojelu.fi">www.tyosuojelu.fi</a>
Työterveyslaitos: <a href="http://www.ttl.fi">www.ttl.fi</a>	

## 1. LAINSÄÄDÄNNÖLLISET PERUSTEET

**Työturvallisuuslain 738/2002** 2 luvun 8 §:n mukaisesti työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työturvallisuuslain 5 luvun 27 §:n mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Tämä edellyttää, että työpaikalla on asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työntekijää ilmoittamaan työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan epäkohdista sekä osaamisensa ja mahdollisuuksiensa mukaan poistamaan havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Laki edellyttää, että työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi huomioitava myös muiden turvallisuus.

**Työterveyshuoltolain (1383/2001)** mukaisesti työnantajan on järjestettävä työterveyshuolto työntekijöilleen työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi.

**Rikoslaki 39/1889**, järjestyslaki 612/2003 ja pakkokeinolaki 615/2002 sisältävät keskeiset henkilöturvallisuuteen liittyvät säädökset.

## 2. MENETTELYTAPAOHJEIDEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän ohjelman tarkoituksena on määrittää yleiset menettelytapaohjeet Peruspalvelukuntayhtymä Selänteelle ennaltaehkäisemään työpaikkaväkivaltaa ja omalta osaltaan lisäämään työturvallisuutta. Tarkemmat turvallisuusohjeet ja toimintatavat sovitaan työpaikkakohtaisesti. Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun osalta noudatetaan Ppky Selänteen toimintaohjetta Työpaikkahäirinnän, epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisyn ja lopettamisen ohjeistus. Kuntayhtymän valmiussuunnitelma on tehty erityis- ja kriisitilanteen aiheuttamien vaikutusten ehkäisemiseen ja niistä selviytymiseen.

Menettelytapaohjeiden tavoitteena on luoda turvallinen hoito- ja työympäristö. Väkivaltaa ei tule hyväksyä missään muodossa ja jokaisella työntekijällä on oikeus ruumiilliseen koskemattomuuteen. Tavoitteena on työpaikkaväkivallan nollatoleranssi.

Potilaat hoidetaan kukin vuorollaan. Etuuksia ei myönnetä metelöinnistä, uhkailusta tai muusta epäasiallisesta käytöksestä. Häiritsevästi käyttäytyvät asiakkaat poistetaan kuntayhtymän tiloista lääkärin/sairaanhoitajan suorittaman välittömän hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen. Poistumasta kieltäytyvät henkilöt voidaan luovuttaa viranomaisille.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen toimintamallin mukaisesti:

- Fyysisen väkivallan käyttämisestä tehdään tutkintapyyntö poliisille
- Työtoveria ei jätetä yksin uhkaaviin tilanteisiin
- Häirintään ja epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi
- Tapahtuneet vaara- ja uhkatilanteet käsitellään aina myös yhteisesti.

### **3. TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN EHKÄISYYN TÄHTÄÄVÄT TOIMENPITEET**

#### **3.1. Työntekijät**

Jokainen työntekijä huolehtii siitä, että

- ✓ käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti potilaita/asiakkaita sekä työtovereita kohtaan
- ✓ ei tietoisesti provosoi omalla käyttämisellään väkivaltaista käytöstä
- ✓ ei ota tarpeettomia riskejä
- ✓ ei jätä työtoveria yksin uhkaavaan tilanteeseen
- ✓ tuntee ja noudattaa työpaikan turvallisuusmääräyksiä ja menettelyohjeita
- ✓ osaa käyttää olemassa olevaa turvallisuustekniikkaa
- ✓ ilmoittaa häiriötilanteista esimiehelle.

#### **3.2. Esimiehet**

Työyksikön esimies vastaa/huolehtii siitä, että

- ✓ työntekijät perehdytetään turvallisuustekniikan käyttöön ja menettelyohjeisiin
- ✓ tila- ja kalusteratkaisuissa huomioidaan turvallisuus
- ✓ työntekijöille järjestetään mahdollisuus osallistua säännöllisesti turvallisuuskoulutukseen
- ✓ yksikössä olevat turvallisuusohjeet ovat tarkoituksenmukaiset ja ajan tasalla
- ✓ häiriötilanteet käsitellään välittömästi.

### **3.3. Palvelulinjojen johto**

Kuntayhtymän palvelulinjojen johto vastaa siitä, että

- ✓ turvallisuusriskit kartoitetaan säännöllisesti ja henkilöturvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti
- ✓ riskianalyysin pohjalta ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin turvallisuuden parantamiseksi
- ✓ väkivalta- ja uhkatilanteita seurataan säännöllisesti
- ✓ palvelulinjalla on toimiva jälkihoitojärjestelmä
- ✓ turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisin väliajoin.

.

### **3.4. Kuntayhtymän johto**

Kuntayhtymän johto vastaa siitä, että

- ✓ yleiset menettelytapaohjeet työpaikkaväkivallan ehkäisystä ja kohtaamisesta on laadittu lain ja säädösten edellyttämällä tavalla
- ✓ menettelytapaohjeita noudatetaan ja ohjeiden mukaisten tavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti.

### **3.5. Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut**

Palvelupisteitä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon työpaikkaväkivallan ehkäisy. Väkivallan uhkan ehkäisyä ja potilaiden turvallisuutta voidaan vähentää muun muassa sillä, että asiakkaat ohjataan oikeisiin paikkoihin kunnollisilla opasteilla, ovien lukitsemisella estetään ulkopuolisten pääsy henkilöstön tiloihin, työtiloista on mahdollisuus poistua uhkatilanteissa, ulko- ja sisätilojen valaistus on riittävä ja kalustusten sijoitteluun ja valintoihin on kiinnitetty huomiota.:

Työsuojelu- ja työterveyshuollon henkilöstö osallistuvat aina uudisrakentamisen ja perusrannushankkeiden valmisteluun turvallisuusriskien arviointia ja mahdollista kirjallisen turvallisuusselvityksen laadintaa varten.

### **3.6. Riskien arviointi**

Riskien arviointi on jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa todetut turvallisuusongelmat käsitellään ensin työyksiköissä ja sen jälkeen palvelulinjalla. Mikäli riskien arvioinnissa todetaan toimenpiteitä vaativia turvallisuusriskejä, laaditaan palvelulinjalla niiden korjaustoimenpiteistä suunnitelma. Vastuu työturvallisuudesta on aina työnantajalla. Erityisen kiireellisenä voidaan pitää toimenpiteitä, joilla ehkäistään työntekijöille aiheutuvaa tai jo aiheutunutta vaaraa.

### **3.7. Koulutus ja perehdytys**

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua turvallisuuskoulutukseen.

Jokaisessa työyksikössä tulee olla kirjallinen perehdyttämisohjelma, joka sisältää turvallisuusjärjestelmiin, menettelytapoihin ja turvallisuusohjeisiin perehdyttämisen. Lyhytaikaiset sijaiset perehdytetään työyksikössä olevien hälytys- ja turvajärjestelmien käyttöön. Työyksikön esimies vastaa perehdytyksestä.

## **4. TYÖNTEKIJÖIDEN JURIDISET OIKEUDET JA VASTUUT**

### **4.1. Työntekijän yleiset velvollisuudet**

Työntekijää sitoo potilasasioissa erityinen salassapitovelvollisuus, joka kumoutuu vain erikseen lainsäädännössä määrätyissä tapauksissa. Täten potilaan kuntayhtymän tiloissa tai hoitoon liittyvässä asiayhteydessä tekemää rikosta koskevan tutkintapyynnön tekee ainoastaan uhrin asemassa oleva työntekijä tai hänen laillinen edustajansa. Uhrin asemassa olevalla työntekijällä on oikeus ilmaista tekijäksi epäillyn henkilötiedot poliisille tutkintapyynnön tekemisen yhteydessä.

### **4.2. Jokamiehen kiinniotto-oikeus**

Pakkokeinolain 615/2002 mukaisen rikoksen tunnusmerkit täyttyvät, mikäli kyseessä on teko, josta saattaa seurata vankeutta tai joka on lievä pahoinpitely. Kiinniottaja saa käyttää sellaisia kiinniottamisen toimittamiseksi tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää kokonaisuutena arvioiden puolusteltavina, kun otetaan huomioon rikoksen laatu, kiinniotettavan käyttäytyminen ja tilanne. Kiinniotto-oikeutta EI ole, jos rikkomus on järjestyslain mukainen järjestysrikkomus, josta seuraamuksena on sakkorangaistus (mm. metelöinti, pelkoa herättävä uhkaava käyttäytyminen, esineiden heittäminen, päihdyttävien aineiden nauttiminen jne.).

### **4.3. Hätävarjelu**

Rikoslain (578/95) perusteella jokaisella on oikeus niin sanottuun hätävarjeluun, jolla tarkoitetaan joko itseen tai toista kohtaan uhkaavan hyökkäyksen torjumiseksi tehtäviä puolustustoimenpiteitä. Käytettyjen voimakeinojen on oltava mahdollisimman vähäisiä ja oikeassa suhteessa kohdistuvaan uhkaan nähden. Torjuntatoimet on lopetettava välittömästi hyökkäyksen pysähtyessä. Hätävarjeluun liioittelusta ei kuitenkaan tuomita, mikäli olosuhteet olivat sellaiset, ettei hätävarjeluun tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista ottaen huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys.

#### **4.4. Tavaroiden tarkistaminen ja säilytys**

Työntekijä voi tarkistaa ja/tai ottaa säilytykseen potilaan/asiakkaan kirjallisella luvalla hänen omaisuuttaan, mutta omaisuus on palautettava potilaan/asiakkaan niin vaatiessa ja aina hoitosuhteen päättyessä.

Mikäli potilaalta/asiakkaalta tavataan järjestyslaissa 612/2003 kielletyiksi tai vaarallisiksi luokiteltuja esineitä tai aineita, ne otetaan säilytettäväksi ja tarvittaessa luovutetaan nimettömänä laitoslöytönä poliisille. Laissa kiellettyjä aineita tai esineitä ei luovuteta takaisin potilaalle/asiakkaalle. Työntekijällä ei ole lupa tarkistaa tai takavarikoida toisen henkilön tavaroita tai omaisuutta ilman asianomaisen lupaa. Jos potilas ei suostu luovuttamaan em. aineita tai esineitä, paikalle kutsutaan vartija sekä tarvittaessa poliisi, joka voi takavarikoida kielletyt aineet tai esineet.

#### **4.5. Vahingonkorvaukset väkivaltatilanteessa**

Lakisääteinen tapaturmavakuutus korvaa työssä tapahtuneet vahingot – myös väkivaltavammat. Tapaturmavakuutuslain perusteella (608/48) 2. luvun 14 §:n perusteella korvataan sairaanhoito mukaan lukien tarvittavat proteesit, apuvälineet ja kuntoutus, ansiomenetys sairaanhoidon osalta, päiväraha, haattaraha, elinkorko ja omaisille suoritettava eläke sekä hautausapu. Tapaturmakorvauksia voidaan alentaa tai evätä, jos turvallisuusmääräyksiä ei ole noudatettu.

## **5. TEKNISET TURVA- JA VALVONTALAITTEET SEKÄ VARTIJATOIMINTA**

### **5.1. Avainturvallisuus ja lukitukset**

Hyvään avainturvallisuuteen kuuluu, että jokainen vastaa saamistaan avaimista asianmukaisesti. Jokaisen kuntayhtymän tiloissa kulkevan tulee huolehtia ovien lukituksista ohjeiden mukaisesti.

Kuntayhtymän tiloissa on osin käytössä nauhoittava videovalvonta.

### **5.2. Turvahälytysjärjestelmät**

Osassa työposteitä on käytössä turvahälytysjärjestelmä, joka välittää hälytyksen nopeasti avun tarvitsijalta avun antajalle. Henkilökunnan käytössä on paikallishälytyksiä mm. rannekehälyttimiä, painonappimallisia painikkeita, joista hälytys siirtyy työkaverin kutsujärjestelmään tai vartiointiliikkeen hakuun.

### 5.3. Vartijan toiminta

Kuntayhtymän alueella toimii ulkopuolinen vartiointiliike, jonka palveluksessa olevalla vartijalla on oikeus poistaa häiritsevä henkilö vartiointialueelta, jos tämä ei noudata alueen haltijan tai tämän edustajan poistumiskehotusta. Lisäksi ulkopuolinen vartija voi poistaa alueelta henkilön, jolla ei ole oikeutta oleskella alueella ja vartija on kehottanut henkilöä poistumaan.

Kuntayhtymällä ei ole omaa vartijaa. Ulkopuoliselta vartiointiliikkeeltä ostetaan yöaikainen vartiointi.

## 6. VÄKIVALTATILANTEIDEN ILMOITUS- JA SEURANTAMENETELMÄT KUNTAYHTYMÄSSÄ

Väkivalta- ja uhkatilanteista täytetään aina liitteen yksi mukainen kirjallinen ilmoitus läheltä piti-tilanteesta (liite 1), joka lähetetään tiedoksi/toimenpiteitä varten esimiehelle, työsuojeluvaltuutetulle sekä tarvittaessa esim. työsuojelupäällikölle, työterveyshuoltoon sekä päättävälle esimiehelle. Vaihtoehtoisesti ilmoitus tehdään HaiProhon. Jos tilanteesta tehdään ilmoitus poliisille, ilmoitetaan asiasta aina myös työsuojelupäällikölle. Työpisteen esimies varmistaa, että ilmoitukset uhka- ja vaaratilanteista tehdään asianmukaisesti.

Työtaturmailmoitus täytetään lisäksi, mikäli väkivaltatilanteeseen on liittynyt fyysistä väkivaltaa, vaikka näkyvää vammaa tai vahinkoa ei olisi syntynytäkään.

Työnantaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan työsuojeluviranomaiselle (Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Työsuojelun vastuualue) kuoleman tai vaikean vamman aiheuttaneesta työtaturmasta, jonka johdosta tapahtumapaikalla on tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaan suoritettava poliisitutkinta

Tapaturmavakuutuslain mukaan vaikealaatuiseksi vammaksi on katsottu mm.

- pitkien luiden murtumat tai murtumat, jotka voivat vaatia leikkaushoitoa, vaikeahko selkärangan murtuma, kasvoluiden murtumat, kylkiluiden monimurtumat ja veririnta, vaikeahko pääkallon avomurtuma, vaikea kaula-, rinta- tai lannerangan murtuma
- vaikea sijoilta meno, josta jää pysyvää haittaa
- ruumiinjäsenen, esimerkiksi sormen tai sen osan menetys, raajan lyhentymä
- leikkaushoitoa vaatinut vatsaontelon elinten vamma
- aivovamma, josta on jäänyt lievääkin haittaa
- puheen, näön tahi kuulon kadottaminen tai pysyvä heikentyminen, silmän menetys
- ihonsiirtoja vaativat palo- tms. ihovauriot, laaja palovamma tai paleltuma



- pahasti rumentava epämuotoisuus, kuten korvalehtien menetys tai nenän tai sen osan menetys sekä muu vaikea ruumiinvirhe
- pysyväinen vaikea terveydenhaitta tai hengenvaarallinen tauti tai vioittuma.

## **7. VÄKIVALLAN KOHTEEKSI JOUTUNEEN TYÖNTEKIJÄN AUTTAMINEN**

### **7.1. Jälkihoidon periaatteet**

Jälkihoidolla tarkoitetaan tapaturman ja väkivalta- tai kriisitilanteen jälkeen tapahtuvaa kokemusten, aistimusten ja reaktioiden yksityiskohtaista käsittelyä. Tavoitteena on purkaa nopeasti tilanteen aiheuttamat välittömät reaktiot ja toisaalta käynnistää psyykkisten reaktioiden työstäminen.

Kuntayhtymässä jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto. Esimiehen tehtävänä on arvioida jälkihoidon tarve. Jälkihoito on aina järjestettävä työntekijän sitä halutessa. Aloite jälkihoidosta voi tulla myös työsuojelusta. Kohderyhmänä voi olla yksi tai useampi henkilöä, osa työyhteisöä tai koko työyhteisö. Jälkihoitoon voi osallistua myös henkilö, joka ei ollut läsnä varsinaisessa tapahtumassa, mutta jota tapahtuma välillisesti koskettaa.

### **7.2. Jälkihoidon järjestäminen**

Jälkihoidolla tarkoitetaan tapaturman ja väkivalta- tai kriisitilanteen jälkeen tapahtuvaa kokemusten, aistimusten ja reaktioiden yksityiskohtaista käsittelyä. Tavoitteena on purkaa nopeasti tilanteen aiheuttamat välittömät reaktiot ja toisaalta käynnistää psyykkisten reaktioiden työstäminen.

Jälkihoidon järjestämisestä vastaa työterveyshuolto (liite 2). Jälkihoidon järjestämiseksi esimies ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Väkivaltilanteiden jälkihoito tulee järjestää niin, ettei kukaan jää yksin koetun uhkatilanteen kanssa. Esimiesten on reagoitava tapahtuneeseen ja pyrittävä estämään vastaavan tapahtuman uusiutuminen. Jälkihoitoon osallistuminen luetaan työajaksi.

Uhrille tarjotaan tukea, ohjausta ja neuvontaa sekä mahdollisuus halutessaan jälkipuintiin. Tapahtumat kirjataan ylös uhria syyllistämättä. Ehkäisevien toimenpiteiden kehittämismielessä tulee arvioida, miten vaaratilanteeseen ajaututtiin. Tilanteista tulee tiedottaa työyhteisöä, jotta ehkäistään mahdollisten väärin huhujen leviäminen.

## 8. TOIMINTAOHJEITA VÄKIVALTATILANTEIDEN VARALLE

### 8.1. Uhkatilanteet

Asiakkaat ja tilanteet ovat erilaisia ja vaihtelevia, joten ratkaisutkin ovat tapauskohtaisia. Tämä ohje on yleisohje, jonka soveltamisesta tulee yksikkökohtaisesti sopia yksityiskohtaisempia toimintamalleja uhkatilanteiden varalle.

Jokainen uhkatilanne tulee käsitellä työyksikössä jälkikäteen. Väkivaltatilanteen jälkeen tulee selvittää, miten tilanteeseen jouduttiin, olisiko ollut mahdollista estää ennakolta väkivaltatilanteen kehittyminen ja miten jatkossa voidaan vastaavanlainen tilanne ennalta ehkäistä.

Jokaisessa uhkatilanteessa hyödyllisiä tietoja ja taitoja ovat:

- ✚ nopea tilanteen hahmottaminen
- ✚ uhkaajan tilan tunnistaminen
- ✚ työpaikan tilannekohtaiset toimintamallit, jotka kaikki tietävät ja ovat harjoitelleet
- ✚ hyvät vuorovaikutustaidot
- ✚ määrätietoinen ja johdonmukainen toiminta
- ✚ oman rauhallisuuden ja toimintakyvyn säilyttäminen
- ✚ provosoitumattomuus
- ✚ omien tunteiden tunnistaminen ja hallinta.

### 8.2. Toimintaohjeita uhkaavan henkilön kohtaamistilanteeseen

#### Ennakoi:

- ✚ Älä pidä työpöydällä tai muualla esillä sellaisia tavaroita, joilla sinua voidaan vahingoittaa (sakset, kynät, kaulassa riippuvat avaimet, korut jne.)
- ✚ Älä lukitse työhuoneen ovea tavatessasi potilasta / asiakasta
- ✚ Pidä oma ja uhkaajan perääntymistie avoimena, älä jää loukkuun. Kätele vain, jos se on mielestäsi turvallista
- ✚ Varmista aina, että työtoverisi tietävät missä olet
- ✚ Älä tapaa yksin aiemmin uhkaavasti käyttäytynyttä asiakasta
- ✚ Opettele työyksikön säännöt, ohjeet ja hälytysjärjestelmät
- ✚ Varaa puhelimen läheisyyteen tarvittavat hätänumerot tai aseta ne pikavalinnoiksi puhelimeesi
- ✚ Pyri hälyttämään apua.

**ÄLÄ KOSKAA ALIARVOI ARVAAMATTOMASTI TAI UHKAAVASTI KÄYTTÄYTYVÄÄ HENKILÖÄ!**

### **Kohtaamistilanteessa:**

- ✚ Säilytä turvaväli noin 1,5-2 m jos mahdollista. Jätä uhkaavalle tilaa ja säilytä hänen reviirinsä
- ✚ Älä mene yksin uhkaavaan tilanteeseen. Pakene heti, kun se on mahdollista (PAKENEMINEN EI OLE HEIKKOUTTA)
- ✚ Hoida virkaasi/tehtäväsi. Pyri sulkemaan sivuun henkilökohtaiset tunteesi
- ✚ Puhu selkeästi, lyhyesti ja myötäile, älä keskeytä. Älä oikaise huumaantuneen tai muuten sekavan henkilön harhoja. Pyri rauhallisesti keskustelemalla sopimukseen, tee ongelmasta ”yhteinen”
- ✚ Älä vähättele äläkä provosoidu vastauhkailuun
- ✚ Kerro mitä teet ja vältä äkkinäisiä liikkeitä. Pidä kädet näkyvissä, mutta älä kosketa uhkaavasti käyttäytyvää. Vältä tuijottamista
- ✚ Seiso käytävällä pituussuuntaan päin, älä seinään päin. Älä käännä uhkaavalle henkilölle selkääsi
- ✚ Kulje aina vähän potilaan takana, älä rinnalla tai edellä
- ✚ Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nouse rauhallisesti seisomaan, jos hänkin tekee niin. Pyydä asiakasta istumaan
- ✚ Älä sekaannu potilaiden tai muiden henkilöiden välisiin uhka) väkivaltatilanteisiin yksin, vaan kutsu muita paikalle
- ✚ Kirjaa potilaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilasasiakirjoihin, jos voit tehdä sen rikkomatta tietoturvaa
- ✚ Ilmoita kiinteistöön kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esimiehelle.

### **Uhkatilanteen jälkeen:**

- ✚ Älä jää yksin. Käy tilannetta läpi sopivaksi kokemasi henkilön kanssa. Sinua voivat tukea esimiehesi, työtoverisi, työterveyshuolto ja työsuojelu. Tärkeää on, että tapahtuma selvitetään
- ✚ Tee tapahtumasta uhka- ja vaaratilanneraportti. Mikäli olet loukkaantunut väkivaltatilanteessa, täytä esimiehen kanssa työtapaturmalomake ja tee tutkintapyyntö poliisille.

**Lisää toimintaohjeita saat osoitteesta <http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/index.html>.**

## **8.3. Aseellinen uhkaus tai ryöstö**

### **TOTTELE UHKAAJA**

- ✚ Uhkaajan vaatimukseen tulee suostua.
- ✚ Älä yritä huijata uhkaajaa, toimi kuten hän vaatii.

- ✚ Tee vain, mitä sinun käsketään tehdä.
- ✚ Anna uhkaajalle vain se mitä hän pyytää.

### **YRITÄ OLLA HUOMAAMATON, ÄLÄ PROVOSOI UHKAAJA**

- ✚ Vältä suoraa katsekontaktia, mutta yritä painaa mieleesi uhkaajan tuntomerkkejä, yksikin erottava riittää.

### **VÄLTÄ ÄKKINÄISIÄ LIIKKEITÄ, PIDÄ KÄTESI NÄKYVISSÄ**

- ✚ Pyri rauhoittamaan uhkaajaa tyynnyttävillä eleillä kämmenet ylöspäin
- ✚ Siirry rauhallisesti, jos mahdollista, siten, että sinun ja uhkaajan välille jää jokin suojaava este, esim. huonekalu
- ✚ Älä koskaan käännä uhkaajalle selkäsi!

### **ÄLÄ KIIHDY, PYRI ILMAISEMAAN ITSEÄSI NEURAALISTI**

- ✚ Älä korota ääntäsi
- ✚ Puhu selkeästi, tarpeeksi hitaasti ja käytä yleiskieltä
- ✚ Älä ala väitellä tai kiistellä.

### **PYYDÄ UHKAAJA LAITTAMAAN ASE POIS**

- ✚ Pyyntö voi saada uhkaajan pysähtymään ja huomaamaan mitä on tapahtumassa, jolloin hän voi saada itsensä kootuksi ja pystyy hillitsemään itsensä
- ✚ Jos uhkaaja ei suostu laittamaan asetta pois, älä yritä väkisin!

### **ÄLÄ JÄTÄ TYÖTOVERIASI YKSIN UHKATILANTEESSA**

- ✚ Jää seuraamaan tapahtumia sivusta, pyri sijoittumaan niin, että työtoverisi näkee sinut
- ✚ Muista, että uhkaaja saattaa hyökätä, jos tuntee itsensä uhatuksi.

### **ÄLÄ YRITÄ ESTÄÄ UHKAAJAN PAKENEMISTA**

- ✚ Paina Mieleesi uhkaajan tuntomerkit, poistumissuunta sekä –tapa.

### **HÄLYTÄ APUA HETI KUN VOIT**

- ✚ Hälytä poliisi ja vartija
- ✚ Anne tilanneselostus.
- ✚ Älä poistu työpaikalta, poliisi haluaa keskustella kanssasi.

### **ILMOITA TAPAHTUNEESTA**

- ✚ Ilmoita välittömästi esimiehelle sekä virka-aikana puhelimitse työsuojaeluun.
- ✚ Täytä tapahtumaraporttilomake sekä tuntomerkkilomake itsenäisesti.
- ✚ Esimies ilmoittaa tapahtuneesta edelleen johdolle.

Peruspavelukuntayhtymä Selänne

## ILMOITUS LÄHELTÄ PITI -TILANTEESTA

Lomake on tarkoitettu työpaikan sisäiseen käyttöön. Täytä tämä lomake mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Lomakkeen voi myös esitää yritystietojen/työpaikkatietojen osalta.

Toimita ilmoitus lähimmälle esimiehellesi, työsuojeluvaltuutetulle ja jos haluat nostaa syytteen, ilmoita myös poliisille.

Yrityksen nimi	Puhelin
Osoite	
Vahingoittuneen/uhatun nimi	Puhelin
Tapahtumapaikka/työpiste	Tapahtumapäivä ja -aika
Tehtävänimike	Tehtävässä oloaika
Silminnäkijä (t)	
Selostus tapahtumasta	
Tapahtumasta seuranneet ruumiilliset vammat	
Olisiko tilanne voitu välttää? Kyllä <input type="checkbox"/> , miten?    Ei <input type="checkbox"/> , miksi ei?    En osaa sanoa <input type="checkbox"/>	
Minkälainen apu olisi ollut tarkoituksenmukaista?	
Jälkihoidon tarve	

<b>Avuksi oli saatavilla</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Ei</b>	<b>Tapahtumasta on otettu yhteyttä</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Ei</b>
Työtoveri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Työterveyshuoltoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esimies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Työsuojelupäällikköön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vartija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Työsuojeluvaltuutettuun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hälytyslaite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AVI, Työsuojelun vastuualue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakas/ulkopuolinen hlö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Poliisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ilmoituksen laatijan allekirjoitus

**Sukupuoli**

Mies  Nainen

Ikä \_\_\_\_\_ Pituus \_\_\_\_\_

**Vartalo**

hoikka  normaali  tanakka  lihava

**Hiukset** (väri/tyyli) \_\_\_\_\_

**Parta**  **Viikset**

**Kasvot** \_\_\_\_\_  
(muoto, erikoisuudet)

**Silmät** \_\_\_\_\_ **Silmälasit**

**Ihonväri** \_\_\_\_\_

**Kädet** \_\_\_\_\_  
(oikea/vasenkätinen ym.)

**Korut** \_\_\_\_\_

**Arvet/tatuoinnit** \_\_\_\_\_

**Muuta** \_\_\_\_\_

**Mitä epäilty sanoi?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Puhetapa** \_\_\_\_\_

**LIKKUMINEN:**

**Suunta** \_\_\_\_\_

**Tapa**

jalkaisin

pyörällä

autolla

Rekisterinumero \_\_\_\_\_

Muut tuntomerkit \_\_\_\_\_

**Ajoneuvo/malli**

henkilöauto

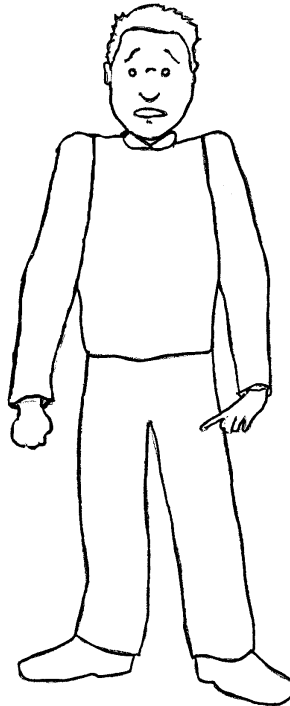
pakettiauto

ym.

Merkki \_\_\_\_\_

Väri \_\_\_\_\_

lommot \_\_\_\_\_ tarrat \_\_\_\_\_



**Erityistä!**

Hattu  
väri/tyyppi



Takki



Paita



Pusero



Solmio



Kantamus



Ase



Housut



Jalkineet



**RIKOSTEN TAPAHDUTTUA TAI PÄILYTTÄVISSÄ TAPAUKSISSA  
OTA YHTEYS POLIISIIN  
POLIISIN HÄTÄNUMERO 10022**

## **Asiakasväkivaltaan tai muuhun äkilliseen henkistä ahdistusta aiheuttavaan tilanteeseen liittyvän jälkihoidon järjestäminen henkilökunnalle Peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä**

### **Yleiset periaatteet:**

- työntekijällä on oikeus saada apua, jos hän on joutunut työtehtävää hoitaessaan kokemaan henkistä ahdistusta tai pelkoa
- jälkihoidon tarpeen arvioi esimies kuultuaan työntekijää
- jälkihoito tulee aina järjestää työntekijän toiveesta
- ensisijaisesti jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto
- jälkihoidon tarve ja sisältö arvioidaan tapauskohtaisesti

### **Jälkihoidon järjestäminen**

1. Keskustelu
  - esimies tai muu vastuuhenkilö keskustelee väkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän kanssa
2. Tilannearvio
  - arvioidaan avun tarve ja kiireellisyys
3. Ohjaus työterveyshuoltoon
  - tarvittaessa esimies ottaa yhteyttä tai ohjaa henkilön työterveyshuoltoon virka-aikana
  - työterveyshuollon yhteystiedot:

Kärsämäen terveyskeskus	
tth Caria Kamps	puh.nro 044 4456 373
Haapajärven terveyskeskus	
tth Sirpa Aho	puh.nro 044 4456 380
Pyhäjärven terveyskeskus	
tth Mervi Pesonen	puh.rno 044 4457 788
Reisjärven terveyskeskus	
tth Katja Leppälä	puh.nro 040 3008 322
4. Väkivallan kohteeksi joutuneen kriisiapu työajan ulkopuolella
  - virka-ajan ulkopuolella työntekijä hakeutuu tarvittaessa lääkäripäivystykseen
5. Jatkohoito
  - jälkihoidon tarve ja sisältö arvioidaan tapauskohtaisesti työntekijää/työntekijöitä kuulemalla