

---

**UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEET TYÖPAIKALLA**  
-Inarin kunnan henkilöstön yhteiset toimintaohjeet

Hyväksytty Inarin kunnanhallituksessa 3.12.2007 §520

# Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo</b> .....	<b>2</b>
<b>Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Ennaltaehkäisy</b> .....	<b>4</b>
1.1. Uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus (liite 1) .....	4
1.2. Turvallisuusjärjestelyiden kartoitus (liite 2) .....	4
1.3. Toimintasuunnitelma (liite 3) .....	4
1.4. Perehdytys ja koulutus .....	5
<b>2. Uhka- ja väkivaltatilanteen sattuessa</b> .....	<b>5</b>
2.1. Toimintaohjeet tilanteen sattuessa .....	5
2.2. Toimintaohjeet tapahtuneen jälkeen .....	5
2.3. Kirjaaminen, seuranta ja ilmoitusmenettely (liite 4).....	6
<b>3. Jälkihoito</b> .....	<b>7</b>
3.1. Henkinen jälkihoito.....	7
3.2. Fyysinen jälkihoito .....	7
3.3. Työyhteisön jälkihoito .....	7
<b>4. Lomakkeet</b> .....	<b>8</b>
Liite 1:Uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoituslomake.....	8
Liite 2: Turvallisuusjärjestelyiden kartoituslomake.....	10
Liite 3: Toimintasuunnitelma.....	12
Liite 4: Uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoituslomake.....	13

## Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla -yhteiset toimintaohjeet

Uhka- ja väkivaltatilanteiden lisääntyminen työpaikoilla on kasvava riski työntekijöiden hyvinvoinnille. Työturvallisuuslain (738/2002, 27§) mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Työnantajan velvollisuus on laatia ohjeet ja toimenpidemallit väkivaltatilanteiden varalle, sekä varmistaa, että työpaikan turvallisuusjärjestelyt ja hälytyslaitteet ovat asianmukaiset.

**Työpaikkaväkivalta voi tarkoittaa asiakkaiden, heidän omaistensa, muiden läheisten tai tukihenkilöiden harjoittamaa väkivaltaa ja sillä uhkailua.** Myös työpaikalle luvatta tunkeutuvan ulkopuolisen aggressiivinen käyttäytyminen on työväkivaltaa. Ohjeistus ei koske työntekijöiden välistä väkivaltaa (työpaikkakiusaamista), eikä asiakkaiden keskinäistä yhteenottoa.

Ennaltaehkäisevä toiminta auttaa työyhteisöä kohtaamaan mahdolliset uhka- ja väkivaltatilanteet. Riskienkartoituksen avulla väkivaltatilanteiden mahdollisuutta arvioidaan työyhteisössä. Perusturvallisuus varmistetaan onnistunein teknisin ratkaisuin: Turva- ja valvontalaitteiden kunnossapito, hätäuloskäynnit, hyvä näkyvyys ja valaistus, lukitukset sekä kaluste- ja materiaaliratkaisut.

Yhteisten pelisääntöjen luominen on myös osa ennaltaehkäisevää toimintaa. Väkivaltatilanteen sattuessa, työyhteisöllä tulisi olla mahdollisimman selkeä kuva toimintamenetelmistä. Työnantajan on myös huolehdittava työntekijöiden riittävästä perehdytyksestä ja koulutuksista, jotta taidot ohjeistuksen käyttöön vaaratilanteen uhatessa säilyvät.

Tärkeitä toimia väkivaltatilanteiden jälkeen ovat tapauksien järjestelmällinen kirjaus ja käsittely työpaikoilla. Jälkihoidon avulla väkivaltatilanteeseen joutuneelle annetaan tukea ja turvaa ja pyritään mahdollistamaan työkyvyn ylläpito jatkossa. Jälkihoito tulisi kohdistaa myös koko työyhteisöön.

Turvallisen työskentelyn ja henkilöstön hyvinvoinnin takaaminen työyhteisössä ja yksintyöskentelyssä on ennakoivaa yhteistoimintaa työnantajan ja työntekijän välillä. Yhteiset toimintaohjeet ovat apuna turvallisen työyhteisön luomisessa.

# 1. Ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisevän toiminnan tarkoituksena on oppia tunnistamaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin vaikuttavat syyt ja vaikuttaa niihin oikeanlaisilla toimenpiteillä. Riskien ja turvallisuusjärjestelyiden kartoituksen avulla suurimmat uhkatekijät ja ongelmat voidaan tunnistaa ja ilmenevät puutteet korjata. Toimintasuunnitelman avulla aikataulutetaan ja asetetaan tärkeysjärjestykseen korjaavat toimenpiteet. Aiempien kokemusten suunnitelmallinen raportointi edesauttaa ongelmatilanteiden ehkäisyä tulevaisuudessa. Hyvällä perehdytyksellä henkilöstölle opetetaan taidot uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan ja koulutuksella taitoja ylläpidetään ja parannetaan.

## 1.1. Uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus (liite 1)

Uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus tulee tehdä työyhteisön sisällä esimiehen organisoimalla tavalla. Työyhteisön jäsenet arvioivat työpaikalla sattuneita uhka- ja väkivaltatilanteita ja niiden avulla pyrkii kartoittamaan yleisimmät uhka- ja väkivaltatilanteet. Arvioinnin apuna voidaan käyttää haastatteluita, työpaikan dokumentteja, aikaisempia riskien kartoituslomakkeita, sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ohjeistuksen kartoituslomaketta (liite 1).

## 1.2. Turvallisuusjärjestelyiden kartoitus (liite 2)

Työpaikan turvallisuusjärjestelyiden puutteet ovat riski työpaikalla. Ne lisäävät todennäköisyyttä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntyyn. Työnantajalla on myös velvollisuus huolehtia siitä, että työpaikalla on asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet. Turvallisuusjärjestelyitä työpaikalla ovat työympäristön rakenteelliset tekijät, hälytys- ja valvontajärjestelmä, toimintatavat, ohjeet, henkilökunnan koulutus ja opastus, turvallisuusvälineet ja henkinen jälkihoito. Henkilökunnan toimintatapojen tai rakenteellisten tekijöiden puutoksia on usein hankala huomata ilman tarkoituksenmukaista tarkistuslistaa. Turvallisuusjärjestelyiden kartoituksen avulla työpaikan tärkeimmät turvallisuusjärjestelyiden puutokset käydään läpi ja epäkohdat merkitään ylös. Mukana turvallisuusjärjestelyiden kartoituksessa tulee olla myös työnantajan edustaja.

## 1.3. Toimintasuunnitelma (liite 3)

Toimintasuunnitelman laatimista varten on hyvä koota työryhmä, johon kuuluu työnantajan ja työyhteisön edustajat. Aiempia raportteja, uhka- ja väkivaltatilanteiden ja turvallisuusjärjestelyiden kartoitusta apuna käyttäen työryhmä voi arvioida koko työpaikan turvallisuusjärjestelyt kokoamalla tärkeimmät puutteet ja ongelmat. Tämän pohjalta työryhmä luo toimintasuunnitelman, jossa esiin nousevat turvallisuuspuutteet aikataulutetaan ja korjataan mahdollisuuksien mukaan. Toimintasuunnitelmaan on hyvä kirjata myös hyväksi havaitut toimintamallit ja tavat. Onnistuneiden ja hyväksi havaittujen ratkaisujen jakaminen henkilöstön ja työyhteisön kesken on myös ennaltaehkäisevää toimintaa.

## 1.4. Perehdytys ja koulutus

Työntekijöiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeisiin tutustuminen on esimiehen vastuulla. Työntekijä tulisi tutustuttaa ohjeisiin jo perehdytystilanteessa. Samalla työntekijälle annetaan tarpeen mukaan käytännön opastusta hälytyslaitteiden käytöstä ja muista turvatoimenpiteistä.

Tiedossa olevat tai kartoituksessa esiin tulleisiin yleisimpiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin on hyvä olla selvät toimintaohjeet. Aggressiivisen asiakkaan ja uhka- ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen-koulutusten avulla henkilöstölle annetaan lisävalmiudet uhkaavien tilanteiden varalle.

## 2. Uhka- ja väkivaltatilanteen sattuessa

Uhka- tai väkivaltatilanteen sattuessa ovat hyvät vuorovaikutustaidot, sekä valmiiksi mietityt toimintatavat tärkeitä. Lisäksi kunnossa olevat työpaikan tilat ja hälytyslaitteet luovat turvallisen työympäristön toimia tällaisissa tilanteissa.

### 2.1. Toimintaohjeet tilanteen sattuessa

#### **Kun asiakas/potilas uhkaa väkivallalla:**

- Säilytä rauhallisuus ja puhu hitaasti ja selvästi.
- Älä tee uhkaavia liikkeitä. Puhu ystävällisesti, säilytä katsekontakti, hengitä rauhallisesti
- Jos arvioit tilanteen vaaralliseksi, josta et koe selviäväsi yksin, tee hälytys työpaikan ohjeiden mukaisesti
- Aseellisessa ryöstötilanteessa älä vastustele. Toimi ryöstäjän ohjeiden mukaan rauhallisesti.

### 2.2. Toimintaohjeet tapahtuneen jälkeen

#### **Välittömät toimenpiteet**

Kun kohteena on henkilökunta, tulee seuraavista asioista huolehtia välittömästi uhka- tai väkivaltatilanteen jälkeen:

- Huolehditaan tarvittavasta fyysisestä ensiavusta (työtoverit, EA-poliklinikka).
- Huolehditaan heti sen jälkeen välittömästä henkisestä ensiavusta.

Esimiehen/työtoverien tulee huolehtia siitä, että väkivallan uhri ei lähde kotiin ennen tilanteen läpikäymistä.

- Esimies tekee rikosilmoituksen poliisille. Jos esimies ei ole paikalla, niin työtoverit.
- Ennen kotiin lähtöä varmistetaan, onko uhrilla saattajaa tai onko kotona ketään seurana.

Kun kohteena on potilas, tulee henkilökunnan menetellä kuten yllä. Henkilökunta voi tehdä rikosilmoituksen potilaan puolesta.

Kun väkivalta kohdistuu kiinteistöön tai irtaimistoon, tulee välittömästi tehdä rikosilmoitus ja soittaa poliisi paikalle. Jos irtaimiston väkivallan tekijä on hoidossa oleva potilas, häneltä peritään kohtuullinen korvaus aiheutetusta vahingosta. Rikosilmoituksen tekoa tulee harkita tapauskohtaisesti.

### **Toimenpiteet seuraavan viikon aikana**

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että tapauksen uhri saa asianmukaista jälkihoitoa tarvittaessa. Uhka- tai väkivaltatilanteen kohdanneella työpaikalla on hyvä myös järjestää keskustelumahdollisuus. Tavoitteena on tarjota asianosaisille traumaattisen tilanteen käsittelymahdollisuus ja mahdollisesti myös vertaistukea. Järjestäjänä toimii työterveyshuolto tai jokin muu asiantuntijataho.

### **Seuranta**

Uhka- tai väkivaltatilanteen kohdannutta työyhteisöä tulee seurata pidemmällä aikavälillä ja huolehtia tarvittaessa seurantakeskusteluista. Seurannasta huolehtii esimies.

## **2.3. Kirjaaminen, seuranta ja ilmoitusmenettely (liite 4)**

Kaikki väkivaltatilanteet ovat rikostapauksia, jotka ilmoitetaan sekä poliisille, että esimiehelle. Omaisuuden menetyksestä tehdään myös rikosilmoitus poliisille. Omaisuusrikkeen korvauksista voidaan sopia myös tekijän (potilas) ja teon kohteen (uhri tai sairaala) kanssa ilman rikosilmoituksen tekoa.

### **Rikosilmoitus**

Rikosilmoitus tulee tehdä välittömästi tapahtuneen jälkeen suoraan poliisille. Rikosilmoituksen tekee esimies tai työkaverit, jos esimies ei ole paikalla.

### **Uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointi**

Rikosilmoituksen teon jälkeen tulee rikoksen tai uhkatilanteen uhrin tehdä esimiehelleen ilmoitus tapauksesta. Esimies täyttää ilmoituslomakkeen (liite 4), joka sisältää tiedot rikoksen uhrista, ajan ja paikan, tapahtuman kuvauksen ja tiedot ilmoituksen tekijästä. Myös läheltä piti- ja uhkatilanteet raportoidaan.

Väkivaltatilanteen ilmoituksesta tulee lähettää kopio työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikölle aina, kun kyseessä on lääkärinkäyntiä vaativa tapaturma. Työterveyshuollolle ilmoittaminen on välttämätöntä mahdollisten vakuutuskorvausten vuoksi. Omaisuuden kohdistuneesta väkivaltatilanteen ilmoituksesta lähetetään aina kopio työsuojelupäällikölle. Uhkatilanteesta tulee lähettää kopio työterveyshuoltoon ja osastoilla tulee säilyttää ilmoitus mahdollisia kartoituksia ja vuosittaisia yhteenvetoja varten.

## **Seuranta**

Työsuojelupäällikkö tekee vuosittain yhteenvedon uhka- ja väkivaltatilanteista ja raportoi niistä yhteistyötoimikunnalle ja vakavista tapauksista työsuojelupiirille.

## **3. Jälkihoito**

Uhka- tai väkivaltatilanne voi olla henkilölle hyvin traumaattinen kokemus ja on hyvin tärkeää että tilanteen jälkeen osataan toimia oikein. Sekä fyysisestä, että henkisestä jälkihoidosta huolehtiminen on tärkeää, jotta väkivallan uhri säilyttää työkykynsä. Myös työyhteisön jälkihoidosta tulee huolehtia.

### **3.1. Henkinen jälkihoito**

Välitön asian käsittely tulee tehdä heti väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen. Esimiehen tulee käydä tapahtunut uhrin kanssa läpi ja huolehtia, että hän saa tarvittavan hoidon ja avun.

Asianomaisella on myös mahdollista saada pidempi aikaista jälkihoitoa. Tarvittaessa työterveyshuolto ohjaa uhrin asiantuntijalle. Esimiehen vastuulla on ohjata hoitoa tarvitseva työntekijä hoitoon.

### **3.2. Fyysinen jälkihoito**

Välittömästä hoidosta väkivaltatilanteen jälkeen vastaa EA-poliklinikka. Pitkäkestoisesta ja työkykyä ylläpitävästä fyysisestä hoidosta vastaa työterveyshuolto.

### **3.3. Työyhteisön jälkihoito**

Myös työyhteisölle, jossa uhka- tai väkivaltatilanne on tapahtunut, tulee järjestää kriisiapua tarvittaessa. Usein yhteinen keskustelutilanne auttaa työyhteisön jäseniä käsittelemään tapahtunutta. Työyhteisön jälkihoidon järjestämisestä vastaa esimies.

## 4. Lomakkeet





### Liite 1: Uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoituslomake (ympyröi vaihto)

Riskin seuraus	Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai ei koskaan
	Riskin todennäköisyys	Todennäköinen		Mahdollinen		Epätodennäköinen	
<b>Väkivaltatilanteet, fyysiset</b>							
VAKAVA	Lyöminen, potkiminen, raapiminen, pureminen	1	2	3	4	5	6
	Esineellä tai aseella vahingoittaminen	1	2	3	4	5	6
	Töniminen, huitominen, liikkumisen estäminen, sylkeminen	1	2	3	4	5	6
	Tavaroiden heitteleminen, esineiden ja paikkojen rikkominen	1	2	3	4	5	6
	Perheenjäsenen tai muun läheisen satuttaminen	1	2	3	4	5	6
<b>Väkivaltatilanteet, henkiset</b>							
VAKAVA	Sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely, mitätöinti	1	2	3	4	5	6
	Seksuaalinen ahdistelu	1	2	3	4	5	6
	Perätön lausunto työntekijästä esimiehelle	1	2	3	4	5	6
	Puhelin- tai sähköpostihäirintä	1	2	3	4	5	6



Riskin seuraus	Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai ei koskaan
	Riskin todennäköisyys	Todennäköinen		Mahdollinen		Epätodennäköinen	
<b>Uhkatilanteet, fyysiset</b>							
HAITALLINEN	Fyysisellä satuttamisella uhkaaminen	1	2	3	4	5	6
	Esineellä tai aseella uhkaaminen	1	2	3	4	5	6
	Tavaroiden, esineiden tai paikkojen rikkomisella uhkaaminen	1	2	3	4	5	6
	Perheenjäsenen tai muun läheisen satuttamisella uhkaaminen	1	2	3	4	5	6
<b>Uhkatilanteet, henkiset</b>							
HAITALLINEN	Uhkaus valittaa tai kannella työntekijästä ylemmille tahoille tai haastaa oikeuteen	1	2	3	4	5	6
	Uhkaus satuttaa itseään jos työntekijä ei toimi halutulla tavalla	1	2	3	4	5	6

**Riskin suuruus:**

	Sietämätön riski
	Merkittävä riski
	Kohtalainen riski
	Siedettävä riski

## Liite 2: Turvallisuusjärjestelyiden kartoituslomake

Turvallisuusjärjestelyt	Kunnossa	Ei ole kunnossa	Kommentit/vaadittavat toimenpiteet
<b>1. Rakenteelliset tekijät</b>			
Työtilan suunnittelu ja järjestelyt -asiakastilan ja henkilökunnan tilan erottaminen -rahojen säilytys –tai käsittelypaikka: henkilöstö voi kontrolloida tiloihin menijät			
Työpisteen ja työhuoneen sisustusjärjestelyt -työntekijän pakenemismahdollisuudet (ovet, kalusteet) -mahdolliset aseet pois näkyvistä(sakset, veitset)			
Kassapisteiden sijainti			
Ovet, ikkunat ja lukitus -vakuutusyhtiön mukaiset lukitukset -ikkunoiden sulkemismahdollisuudet			
Varaueloskäynnit ja pakotiet -henkilöstön tiedossa			
Valaistus -riittävä ulko- ja sisävalaistus			
Äänijärjestelyt -avunhuuto kuullaan			
Työpaikan järjestys ja siisteys			
<b>2. Hälytys ja valvontajärjestelmät</b>			
Vahtimestarit, vartijat -läsnäolollaan vähentävät varkauksia ja uhkaavia tilanteita -tilanteen sattuessa apu on lähellä			
Puhelimet ja hälytysnumerot -puhelinten vieressä hälytysnumerot			
Kamerat ja peilit -asiakasvalvonta			
Hälytys- ja kulunvalvontajärjestelmä -yhteys omaan valvomoon tai työtovereihin -yhteys poliisiin tai vartiointiliikkeeseen -työpaikan sisäiset järjestelmät			
Turvallisuusjärjestelyistä tiedottaminen asiakkaille -avoin tiedottaminen vähentää riskiä			
<b>3. Henkilöstön toimintatavat ja järjestelyt</b>			
Työaikajärjestelyt -vuoronvaihdot -yksintyöskentely			
Kassan käsittely -kassan sulkeminen yöksi			
Rahojen käsittely ja säilytys -kassakaappiin yöksi (pienentää ryöstön riskiä)			

<b>Turvallisuusjärjestelyiden kartoituslomake jatkuu...</b>			
<b>Turvallisuusjärjestelyt</b>	<b>Kunnossa</b>	<b>Ei ole kunnossa</b>	<b>Kommentit/vaadittavat toimenpiteet</b>
Rahojen kuljetus -rahojen kuljetus yöllä suurentaa ryöstön riskiä -ei säännöllisiä aikoja, eri reittejä			
Töihintulo ja poislähtö -tarkistetaan tilat, ulkopuolisten läsnäolo -ovien ja ikkunoiden lukitseminen			
Tavarantoimittajat ja huoltohenkilöstö -kulku asiakassisäännönnin kautta -tavaraa vastaanottaessa henkilökuntaa paikalla			
<b>4. Ammatilliset valmiudet, vuorovaikutustaidot</b>			
Vuorovaikutustilanteet työpaikalla -kokemusten vaihto, keskustelut, koulutus			
Itsepuolustustaidot -irrottautuminen, suojautuminen, pakeneminen, koulutus			
<b>5. Turvallisuusvälineet</b>			
Itsepuolustusvälineet -vaatii opastusta ja koulutusta			
<b>6. Henkinen jälkihoito</b>			
Jälkihoidon toimintaohje työpaikalla -työntekijöiden tiedossa -esimies opastaa			
Jälkihoidosta on sovittu työterveyshuollon kanssa			
Työyhteisön jälkihoito -miten ja milloin			
<b>8. Henkilökunnan koulutus ja opastus</b>			
Perehdyttäminen -perehdytysvaiheessa opastetaan turvallisuusasioihin			
Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohje -työntekijöillä on toimintavalmiudet toimintaohjeen mukaisesti			

### Liite 3: Toimintasuunnitelma

<b>Toimipiste:</b>	<b>Pvm:</b>
<b>Hyväksi havaittuja toimintatapoja:</b>	

<b>Kehittämiskohde:</b>	
<b>Tavoite:</b> (mahdollisimman konkreettinen)	
<b>Toimenpiteet:</b> (mitä tehdään, milloin/mihin mennessä)	
<b>Kehittämisvastuu:</b> (kuka tekee)	
<b>Seuranta:</b> (mitä seurataan, kuka ja kuinka kauan)	
<b>Kehittämiskohde:</b>	
<b>Tavoite:</b> (mahdollisimman konkreettinen)	
<b>Toimenpiteet:</b> (mitä tehdään, kuka tekee ja milloin/mihin mennessä)	
<b>Kehittämisvastuu:</b> (kuka tekee)	
<b>Seuranta:</b> (mitä seurataan, kuka ja kuinka kauan)	
<b>Kehittämiskohde:</b>	
<b>Tavoite:</b> (mahdollisimman konkreettinen)	
<b>Toimenpiteet:</b> (mitä tehdään, kuka tekee ja milloin/mihin mennessä)	
<b>Kehittämisvastuu:</b> (kuka tekee)	
<b>Seuranta:</b> (mitä seurataan, kuka ja kuinka kauan)	

## Liite 4: Uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoituslomake

Ilmoitus tulisi tehdä mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Vahingoittuneen / uhatun nimi	Tehtävänimike
	Puhelinnumero:
Tapahtumapäivä –ja aika	Osasto/yksikkö
Tapahtumapaikka / työpiste	
Tilanteen tai tapahtuman kuvaus	
Rikkoutunut omaisuus:	
Avun kutsuminen ja rikosilmoituksen teko (Ilmoituksen tekijä, milloin ja miten)	
Jatkokäsittely (jälkihoitoon ohjaus, sairausloma jne.)	
Paikka ja aika	Paikka ja aika
Allekirjoitus ja nimenselvennys	Esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys

Väkivaltailmoituksesta **aina** kopio työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikölle. Omaisuuteen kohdistuneesta väkivaltatilanteesta kopio työsuojelupäällikölle. Uhkatilanneilmoituksesta kopio työterveyshuoltoon ja ilmoitus tulee arkistoida osastolla.