



Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta Pirkanmaan hyvinvointialueella

Luonnos 2.7.2024

Riskienhallinta, turvallisuus ja varautuminen -vastuualue
Teemu Partanen, riskienhallintapäällikkö

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
2	Uhka- ja väkivaltatilanne	3
3	Vastuut ja velvollisuudet.....	4
3.1	Esihenkilön keskeisimmät velvollisuudet	4
3.2	Työntekijän keskeisimmät velvollisuudet	5
4	Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta	6
4.1	Ennakointi.....	6
4.1.1	Riskien arvioinnit.....	6
4.1.2	Ennaltaehkäisy.....	7
4.2	Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa	11
4.3	Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkikäsittely	13
4.3.1	Ilmoitukset.....	13
4.3.2	Tilanteiden jälkipuinti.....	14
5	Toimintaohjeet.....	15

1 Johdanto

Tämä ohje on laadittu yleiseksi tietolähteeksi uhka- ja väkivaltatilanteista Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle. Ohje sisältää perustietoa uhka- ja väkivaltatilanteista, niiden ennaltaehkäisystä, niihin reagoinnista sekä tilanteen jälkeisestä toiminnasta.

Ohje on tarkoitettu koko hyvinvointialueen yleiseksi tietolähteeksi, jonka perusteella esimerkiksi yksittäisellä toimialueella voidaan laatia tarkempia ja oman toiminnan erityispiirteet huomioivia yksityiskohtaisempia ohjeita. Tämä ohje sisältää yleistietoa ja yleisiä toimintamalleja uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnalle.

Ohje ei huomioi erityisiä toimintaympäristöjä tai lainsäädännöllisiä erityispiirteitä, jotka voivat koskettaa tiettyjä Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintoja. Jokaisen organisaation tason tuleekin huomioida tämä ja tarvittaessa laatia tätä ohjetta täydentävät sekä oman toimintansa erityispiirteet huomioivat kirjalliset ja konkreettiset ohjeet mahdollisten uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan.

On keskeistä huomioida, että jokaiselta työpaikalta tulee löytyä ajantasaiset, kirjalliset sekä konkreettiset toimintaohjeet myös uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle.

Vastuu riskienhallinnasta, turvallisuudesta ja varautumisesta on aina toimivaltaisella johdolla sekä esihenkilöillä. On kuitenkin hyvä tunnistaa, että organisaatiossamme on kattavasti riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen asiantuntijoita, jotka tukevat aina koko hyvinvointialueen henkilöstöä erilaisissa turvallisuushaasteissa ja kysymyksissä.

Lisätietoa, ajantasaisia ohjeita, muuta tukimateriaalia sekä turvallisuuden asiantuntijoiden yhteystiedot löydät hyvinvointialueen intrasta!

2 Uhka- ja väkivaltatilanne

Uhka- ja väkivaltatilanteella tarkoitetaan tässä ohjeessa äkillistä, arvaamatonta ja pelottavaa väkivaltaista tilannetta, tai pelkoa ja siten turvattomuuden tunnetta tai psyykkistä kuormitusta aiheuttavaa väkivallan uhkaa. On hyvä huomioida, että uhka- tai väkivaltatilanne voi olla aina niin työturvallisuutta kuin asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava tilanne.

Työssä kohdattu uhka- ja väkivaltatilanne on tyypillisesti lähtöisin työpaikan ulkopuolelta eli tekijänä on asiakas, potilas tai muu ulkopuolinen ja jopa tuntematon henkilö. Uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan kohdata kuitenkin myös sisäisen tekijän eli toisen työntekijän tai vastaavan tahon aiheuttamana.

Uhka- ja väkivaltatilanne voi ilmetä käytännössä moninaisin tavoin: ilmenemistapoja voivat olla selkeät fyysiset väkivaltatilanteet, kuten töniminen, repiminen, lyöminen tai muunlainen vakavampi väkivalta, kuten vaikkapa astalon avulla toteutettu ryöstö. Tilanteet voivat ilmetä myös muunlaisina väkivallan muotoina, kuten väkivallalla uhkaamisena suullisesti tai viestintävälineiden avulla, liikkumisen rajoittamisena tai epäsuoria väkivallan tekoina, kuten tavaroiden heittäminen tai hajottamisena. Uhka- ja väkivaltatilanteita ovat selkeiden uhkausten ohella myös muunlainen suullinen solvaaminen, huutaminen tai kansankielisesti ilmaistuna erilainen riehuminen sekä esimerkiksi erilaiset ahdistelutilanteet.

Käytännössä uhka- ja väkivaltatilanteet ilmenevät yleensä kasvatusten tekijän kanssa. Erityisesti palveluiden digitalisoituessa tilanteet siirtyvät kuitenkin enenevässä määrin sähköisiin viestintäkanaviin. Uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta ei tule ajatella kokonaisuutta vain fyysisiksi väkivallan teoiksi, sillä pelottelut ja uhkailut aiheuttavat uhrille yhtä lailla psyykkistä kuormitusta ja heikentävät jaksamista ja työhyvinvointia.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen on välttämätöntä kaikissa hyvinvointialueen toiminnoissa, kaikki toiminnan muodot huomioiden, sillä fyysisten seurausten ohella myös psyykinen kuormitus aiheuttaa poissaoloja, henkilöstön vaihtuvuutta ja muita negatiivisia toimintaamme ja henkilöstöömme tai jopa asiakkaisiimme ja potilaisiimme kohdistuvia seurauksia. Nollatoleranssi uhka- ja väkivaltatilanteille takaa hyvinvointialueesta turvallisen työ- ja asiointipaikan ja siten tukee toiminnassamme onnistumista ja tavoitteidemme saavuttamista.

3 Vastuut ja velvollisuudet

Työssä kohdattavien uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan liittyy erityisesti työturvallisuuslainsäädäntö (738/2002). Sen velvoitteet kohdistuvat niin työnantajaan kuin työntekijään. Kappaleessa onkin lueteltuna keskeisimpiä lakisääteisiä velvoitteita uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan teemasta.

3.1 Esihenkilön keskeisimmät velvollisuudet

Yleinen huolehtimisvelvollisuus. Työnantajan edustajina jokaisen esihenkilön tulee omalla toiminnallaan pyrkiä mahdollisuuksien mukaan estämään vaara- ja haittatekijöiden syntyminen, poistamaan sekä vähentämään niitä.

Riittävä perehdytys. Työntekijä tulee perehdyttää työhön ja hänelle tulee antaa opetusta sekä ohjausta turvallisuutta uhkaavien vaarojen välttämiseksi. Tämä koskee myös uhka- ja väkivaltatilanteiden ohjeita ja hyvien toimintamallien perehdytystä.

Työturvallisuusriskien arviointi. Työpaikan vaarat ja riskit on selvitettävä ja tämä työturvallisuuden riskien arviointi tulee toteuttaa säännöllisesti. Riskeihin on mahdotonta yrittää ennalta varautua, ellei näitä ole tunnistettu. Pirkanmaan hyvinvointialueella työturvallisuusriskit tulee arvioida vähintään kahdesti vuodessa tai aina työn olosuhteiden muuttuessa.

Velvollisuus suunnitella ja toteuttaa työympäristö työntekijän turvallisuus ja terveys huomioiden. Työtilat ja työtehtävät tulee pyrkiä suunnittelemaan siten, että työt voidaan toteuttaa turvallisesti. Tämä tarkoittaa arjen toimintaa ja laajempaa toiminnan suunnittelua, kuten turvallisuuden huomioimista uusissa tiloissa, toimintoja tai työtapoja pohtiessa. Lisäksi velvollisuus kattaa esimerkiksi suojavälineiden tai vaikka turvallisuuslaitteiden, kuten henkilöturvahälyttimien hankinnan tarpeen niin vaatiessa.

Esihenkilöitä ja linjajohtoa velvoitteiden noudattamisessa tukee erityisesti työsuojelupäälliköt. Hyödyllisiä ohjeita muun muassa työturvallisuuden riskien arviointien toteuttamisesta tai muusta työturvallisuudesta löydät työsuojelun intrasivuilta.

3.2 Työntekijän keskeisimmät velvollisuudet

Velvollisuus noudattaa ohjeita. Erilaisia annettuja turvallisuusohjeita tulee aina noudattaa. Ohjeiden noudattaminen vaatii toki ohjeisiin perehtymistä: tutustu työpaikkasi turvallisuusohjeistuksiin säännöllisesti ja verestä muistiasi tarvittaessa, jotta akuutin tilanteen sattuessa oikeat toimintamallit tulevat luonnostaan.

Velvollisuus käyttää annettuja suojavälineitä. Työnantajalla on velvollisuus hankkia tarpeen vaatiessa työntekijöille erilaisia suojavälineitä: itsestään selvyutenä tällöin myös työntekijälle kohdistuu suojavälineiden käyttövelvoite. Arjessa on hyvä huomioida, että suojavälineitä ja työturvallisuuslainsäädännön perusteella hankittua välineistöä voivat olla myös esimerkiksi henkilöturvapainikkeet. Käytä ja kannu sinulle annettujen ohjeiden mukaisesti kaikkia sinun turvaksesi hankittuja välineitä: akuutissa tilanteessa suojavälineitä tai henkilöturvahälytintä voi olla mahdotonta hakea toisaalta käyttöön.

Velvollisuus ilmoittaa kohtaamistaan vaaroista ja riskeistä. Työntekijän tulee ilmoittaa ohjeiden mukaisesti kohtaamistaan uhka- ja väkivaltatilanteista ja läheltä piti -tilanteista. Ilmoitusten ja erityisesti pidemmällä tähtäimellä syntyvän tilaston avulla kohdennetaan jopa organisaation tasolla erilaisia turvallisuusresursseja eli yksikään ilmoitus ei mene hukkaan. On hyvä tunnistaa, että havaintoja kannattaa tehdä myös ennakkoiden: suojavälineiden, ohjeiden tai toimintaympäristön puutteista kannattaa aina ilmoittaa heti omalle esihenkilöllesi tai muulle erikseen ohjeistetulle taholle.

Velvollisuus noudattaa tarvittavaa siisteyttä ja järjestystä. Jokaiselle työntekijälle kuuluu perustason velvollisuus pitää oma työympäristö siistinä. Siisteys on myös keskeinen osa ennakkointia: kukapa haluaisi kohdata uhka- ja väkivaltatilanteen vaaroja aiheuttavan romun tai tukittujen hätäpoistumisreittien keskellä?

Työntekijää tukee työturvallisuusasioissa ensisijaisesti oma esihenkilö ja tarvittaessa työsuojelutoimijat. Intrasta löydät kattavasti erilaisia ohjeita, perehdytysmateriaalia ja esimerkiksi koko henkilöstölle tarjottavia turvallisuuskoulutuksia.

4 Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta

4.1 Ennakointi

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat jo määritelmältään äkillisiä ja arvaamattomia tilanteita. Tämä korostaa ennakkovarautumisen tärkeyttä. Ennakkovarautuminen lähtee aina riskien arvioinnista, jonka perusteella toteutetaan tarvittavia ja tarpeelliseksi tunnistettuja hallintakeinoja.

4.1.1 Riskien arvioinnit

Riskien arviointi on kaiken ennakkovarautumisen alkupiste. Tunnistamattomaan riskiin ei voida tavoitteellisesti varautua eikä tunnistamatonta vaaraa voida poistaa. Pirkanmaan hyvinvointialueella uhka- ja väkivaltatilanteiden riskiä arvioidaan erityisesti osana työturvallisuuden riskien arviointeja, joita toteutetaan ja kirjataan keskitetysti sähköisen riskienhallintaohjelmiston avulla vähintään kahdesti vuodessa. Työturvallisuuden riskien arviointien teemassa avustaa työsuojelun asiantuntijat.

- Riskien arviointiin kannattaa aina osallistaa esihenkilö, riittävästi työkohteen henkilöstöä ja tarvittaessa pyytää tukea myös työsuojelun asiantuntijoilta. Laajalla osallistumisella varmistetaan, että mahdollisimman moni näkökulma huomioidaan riskien arvioinnissa, eikä ongelmakohtia jää piiloon.
- Osana uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvää riskien arviointia tulee toteuttaa tarpeen mukaan työympäristön katselmuksia. Fyysisen työympäristön tarkastelulla voidaan tunnistaa myös siitä aiheutuvia riskitekijöitä sekä sen puutteita.
- Riskit tulee aina analysoida tarkemmin parhaaseen mahdolliseen tietoon perustuen. Esimerkiksi Haipro-ilmoitusten, vartioinnin tapahtumailmoitusten tai muun raportoinnin läpikäynnillä voidaan konkreettiseen ja tilastoituu tietoon perustuen tarkastella uhka- ja väkivaltatilanteiden todennäköisyyttä sekä niiden keskimääräisiä seurauksia omassa työyksikössä ja näin suunnitella riittävät toimenpiteet tietoperusteisesti.
- Kaikki mahdolliset korjaavat toimenpiteet tulee aina määritellä selkeästi ja konkreettisesti, aikatauluttaa mahdollisuuksien mukaan ja jokaiselle toimenpiteelle tulee nimetä niistä vastaava henkilö. Ilman

konkretiaa ja vastuun määrittelyä toimenpiteet jäävät helposti katteettomiksi kirjauksiksi paperille.

Työssä tapahtuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden riskien arviointeihin liittyen lisätietoa ja ohjeita löydät erityisesti työsuojelun intrasivuilta. Tutustu myös Pirkanmaan riskienhallinnan käsikirjaan, joka sisältää käytännön menetelmäesimerkkejä ja tarkempia kuvauksia siitä, miten riskienhallintaa sekä erityisesti riskien arviointeja on yleisellä tasolla suositeltavaa ja tehokasta toteuttaa.

4.1.2 Ennaltaehkäisy

Uhka- ja väkivaltatilanteet johtuvat useista eri taustatekijöistä. Uhkaavaa ja väkivaltaista käytöstä voivat aiheuttaa esimerkiksi terveydelliset tekijät, sosiaaliset tekijät tai ympäristöön liittyvät tekijät. Onkin hyvä huomioida, että omalla palvelutuotannolla vaikutamme jatkuvasti henkilöiden hyvinvointiin ja näin vähennämme laajemmassa mittakaavassa myös uhkaavan ja väkivaltaisen käytöksen riskiä asiakkaittemme sekä potilaittemme osalta.

Omassa toimintaympäristössämme tapahtuviin akuutteihin tilanteisiin voimme kuitenkin vaikuttaa välittömästi vain omalla toiminnallamme ja omalla organisaation sisäisellä varautumisellamme. Siksi uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät perustason hallintakeinot jakautuvat organisaatioturvallisuuden kehittämisessä käytännössä henkilöstön toimintamalleihin eli oman osaamisemme kehittämiseen sekä fyysiseen toimintaympäristömme turvallisuuden ja toiminnallisuuden kehittämiseen.

Tehokkainta valmistautumista uhka- ja väkivaltatilanteisiin omassa toiminnassamme on huomioida oman henkilöstön oikeaoppinen toiminta ja varmistaa turvalliset sekä omaan toimintaamme sopivat fyysiset puitteet arjen työlle sekä asiakaspalvelulle.

Toimintamallit

Ennakkoon suunniteltujen toimintamallien avulla henkilöstö kykenee toimimaan oikein äkillisissäkin uhka- ja väkivaltatilanteissa. Ilman toimintamallien määrittelyä, ohjeistamista ja perehdytystä oikeaoppinen toiminta on käytännössä mahdotonta.

- Toimivaltainen johto ja esihenkilöt vastaavat henkilöstön osaamisen kehittämisestä ja ylläpitämisestä.
- Tärkein arjen perusta hyvien toimintamallien ja turvallisuuskulttuurin rakentumiselle ovat selkeät ja käytännölliset toimintaohjeet.
- Ohjeiden pitää sisältää toimintamallit ennakointiin, tilanteissa toimimiseen sekä jälkikäsitteilyyn. Mahdolliset oman toiminnan erityispiirteet tulee huomioida ohjeissa.
- Uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen ja oman työpaikan turvallisuusjärjestelyt tulee aina sisällyttää osaksi henkilöstön normaalia työhön perehdyttämistä.
- Tehokkain tapa varmistaa käytännön tasolla erilaisten ohjeiden ja toimintamallien osaaminen on aina näiden käytännön harjoittelu ja riittävä perehdytys, jossa huomioidaan myös erityisesti säännöllinen kertaaminen. Näin oikeat toimintamallit pysyvät tuttuina harvemmin tapahtuvien poikkeustilanteiden osalta.
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta myös tapahtuneiden tilanteiden käsittely ja yleisen tietoisuuden lisääminen on merkittävä tekijä hyvien toimintamallien kehittämisessä. Tapahtuneet uhka- ja väkivaltatilanteet kannattaakin käsitellä kehitysmielessä aina omassa työympäristössä. Jo tapahtuneista tilanteista voidaan oppia hyviä toimintamalleja, jotka toimivat käytännön tilanteissa tai tunnistaa esimerkiksi lisätarpeita osaamisen kehittämiseksi, ohjeistukselle tai perehdytykselle.

Oman työpaikan ohjeiden ja perehdytysten ohella Pirkanmaan hyvinvointialueella tarjotaan organisaation tasolta tiettyjä turvallisuuskoulutuksia myös koko henkilöstölle. Pakollisten ja vapaaehtoisten kaikille tarjottavien koulutusten lisäksi osalle erityisistä riskitehtävistä on tarjolla myös räätälöityjä koulutuksia. Turvallisuuskoulutusten saatavuus ja sisällöt löytyvät intrasta sekä intran koulutuskalenterista.

Intrasta löydät kattavasti myös muita tarkempia riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen ohjeita, yleistä perehdytysmateriaalia ja turvallisuuden asiantuntijoiden yhteystietoja. Materiaalit ovat tarkoitettu koko hyvinvointialueen henkilöstön käyttöön ja oman osaamisen kasvattamiseen myös arjessa, työn lomassa. Turvallisuuden asiantuntijat tukevat tarvittaessa henkilöstöä tarkemmissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa.

Toimintaympäristö

Fyysinen toimintaympäristö on toinen merkittävä tekijä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnassa organisaation omassa toiminnassa. Huonot puitteet tai puutteelliset välineet aiheuttavat myös osaavalle henkilöstölle haasteita toimia turvallisesti. Puitteiden osalta onkin keskeistä huomioida aina niin käytetty välineistö kuin tilat, joissa toimitaan.

- Aina tiloihin ei voida tehdä nopeita muutoksia, mutta tilojen turvallisuutta kannattaa silti pohtia osana ennakkoarautumista. Esimerkiksi kaksi erillistä poistumisreittiä lisää turvallisuutta uhkaavaksi äityvässä asiakaspalvelutilanteessa. Jokaisesta tilasta ei ole kuitenkaan mahdollista järjestää kahta poistumisreittiä, mutta asiakaspalvelutilan soveltuvuutta tulee pyrkiä huomioimaan vähintään ennakkoon riskialttiiksi tunnistetuissa asiakaskohtaamisissa ja työtehtävissä, jolloin asiakas voidaan pyrkiä kohtaamaan kaikkein turvallisimmaksi tunnistetussa tilassa.
- Siisteys tulee huomioida kaikessa arkipäiväisessä toiminnassa. Raskaat esineet ja erityisesti näkyvillä olevat teräaseet, kuten saksot toimivat uhka- ja väkivaltatilanteessa mahdollisena aseena. Kulkureittien siisteys varmistaa poistumismahdollisuudet myös akuutissa hätätilanteessa. Tilojen siisteys luo myös toimintamme osalta ammattimaista kuvaa tiloissa asioiville henkilöille ja vähentää yleisesti erilaisia riskejä.
- Tarvittaessa työtehtäväkohtaisesti tulee mahdollistaa riittävä avun hälyttäminen. Tilanteesta riippuen tulee pohtia hälytysjärjestelmiä ja niiden toiminnan osalta aina sitä, riittääkö hälytys oman työkohteen sisäisesti työtovereille vai tulisko hälytyksen ohjautua esimerkiksi suoraan vartijalle tai järjestyksenvälvoijalle.
- Kameravalvonta vähentää riskejä. Selkeästi ja näkyvästi ilmoitettu kameravalvonta voi vähentää uhka- ja väkivaltatilanteen tapahtumisen todennäköisyyttä, mutta vähimmillään toimii tehokkaana apuna tilanteen jälkiselvittelyssä.
- Myös tilojen toiminnallisuuteen ja viihtyvyyteen liittyvät tekijät vähentävät epäsuorasti, mutta tehokkaasti uhka- ja väkivaltatilanteita. Esimerkiksi selkeät ja hyvin toimivat opasteet vähentävät tiloissa oleskelevien henkilöiden turhautumista ja

mukavat sekä muutoin viihtyisät tilat luovat rauhoittumisen mahdollisuuksia myös potilaille ja asiakkaille. Myös hyvä valaistus luo tiloista valvotun ja turvallisen oloisia osaltaan vähentäen riskiä epätoivotulle käytökselle ja lisäksi sellaisen havaitsemisen mahdollisuuksia.

Osa toimintaympäristön turvallisuustekijöistä, kuten yleinen siisteys, on otettava huomioon kaikissa toiminnoissa. Erityisiä turvallisuusjärjestelmiä ja -järjestelyitä, kuten hälytysjärjestelmiä tai esimerkiksi vartiointia hankitaan tarvittaessa riskiperusteisesti ja näihin liittyvissä kysymyksissä henkilöstöä tukee erityisesti työsuojelun sekä valvomo- ja turvapalveluiden vastuuyksikön asiantuntijat.

Otollisin paikka toimintaympäristön turvallisuuden ja toiminnallisuuden kehittämiseksi on muutto uusiin tiloihin tai esimerkiksi tiloissa tapahtuva laajempi saneeraustyö. Muuttojen, remonttien ja uudisrakentamisen osalta onkin suositeltavaa toteuttaa soveltuvin osin laajempaa toiminnan turvallisuuteen liittyvää pohdintaa sekä riskien arviointeja ja katselmuksia, jotta jo uusia tiloja suunnitellessa tai niihin siirtymistä valmistellessa voidaan pyrkiä järjestämään tilojen turvallisuus riittävälle tasolle oman toiminnan tarpeet huomioiden.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumisen kehittäminen lähtee aina riskien arvioinneista. Uhka- ja väkivaltatilanteita käsitellään kahdesti vuodessa jokaisessa työyksikössä toteutettavassa työturvallisuusriskien arvioinnissa. Lisätietoja työturvallisuuden riskien arvioinnista saat työsuojelun asiantuntijoilta sekä intrasta löytyvistä riskienhallinnan ohjeista ja käsikirjasta.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnin osalta keskeisimmät organisaation sisäiset kehityskohteet jakautuvat omien toimintamallien ja oman toimintaympäristön kehittämiseen. Hyvät toimintamallit ja niiden kattava perehdytys varmistaa oikeaoppisen toiminnan akuutissakin tilanteessa. Toimivat puitteet tukevat työn turvallisuutta sekä vähentävät riskiä uhka- ja väkivaltatilanteelle.

4.2 Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa

Uhka- ja väkivaltatilanne voi esiintyä kasvotusten tai erilaisten viestimien välityksellä. Tyypillisesti uhka- ja väkivaltatilanteeseen johtaa siis jonkinlainen vuorovaikutustilanne. Onkin tärkeää huomioida myös oman toiminnan vaikutus tilanteen kulkuun. Oikeaoppisella toiminnalla uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan yrittää hillitä tai joissain tapauksissa jopa ehkäistä täysin.

Vuorovaikutustilanteessa keskeistä on viestintä. Tilanne alkaa aina ensivaikutelmasta, jossa molemmat tilanteen osapuolet arvioivat toista osapuolta lähinnä aistinvaraisesti. Tämän ensivaikutelman jälkeen tilanne muuttuu aktiiviseksi vuorovaikutustilanteeksi, jossa molempien osapuolten toiminta voi vaikuttaa tilanteen etenemiseen. Yleisesti kohtelias ja asiallinen käytös on omiaan vähentämään ja jopa ennaltaehkäisemään konflikteja. Haastavassakin tilanteessa rauhallisena pysymällä voidaan parhaimmillaan vähentää myös mahdollista toisen osapuolen aggressiivisuutta.

Ilmeet, eleet ja muu sanaton viestintä paljastaa sanallista viestintää enemmän. Haastavassa tilanteessa on pyrittävä pitämään omat ilmeet ja eleet neutraaleita. Tekohymy paljastuu herkästi ja haastavassa vuorovaikutustilanteessa tilanteessa tulee välttää tahattomasti väärin signaalien antamista. Myös eleiden osalta erityisesti käsien puristaminen nyrkkiin tai niiden pitäminen taskussa taikka puuskassa voi ilmaista hyökkäykseen varautumista. Toisaalta käsien pitäminen vyötäröllä voi taas viestiä ylimielisyydestä. Sanattoman viestinnän tuntemiseen ja opetteluun kannattaa panostaa, sillä sen avulla voi välttää itse antamasta huomaamattaan väriä signaaleita, mutta sen avulla voidaan myös tunnistaa vastapuolelta mahdollisia vaaran merkkejä.

Lähtökohtaisesti on aina muistettava, että uhka- ja väkivaltatilanteisiin voidaan pyrkiä vaikuttamaan omalla toiminnalla. Vuorovaikutustilanteessa tapahtuvan viestinnän perusteiden tuntemisen avulla voidaan tunnistaa vaaran merkkejä ja helpottaa tilanteen rauhoittamista. Kaiken toiminnan osalta tulee kuitenkin muistaa perustason asiakaspalvelullisuus: ole aina asiallinen ja ystävällinen, hoida työasiat neutraalisti ja pyri pitämään henkilökohtaiset ajatukseti siten taustalla, ettet lähde mihinkään provokaatioon tai asiattomaan käytökseen mukaan.

Aina viestinnällisillä keinoilla ei enää kyetä vaikuttamaan uhka- tai väkivaltatilanteen etenemiseen. Tällöin toiminnassa tulee keskittyä itsensä sekä muiden sivullisten turvaan saattamiseen ja avun hälyttämiseen. Apua kannattaa pyytää paikalle aina mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, esimerkiksi silloin, kun tilanne on vasta aluillaan tai jopa ennako-oletuksen tasolla. Varautuminen lisähenkilöstöä tai esimerkiksi vartija paikalle pyytämällä ei koskaan ole turhaa avun hälyttämistä.

Akuutin uhka- ja väkivaltatilanteen keskellä apu kannattaa pyrkiä hälyttämään huomaamattomasti, jottei provosoi tilannetta entisestään. On kuitenkin huomioitava, että väkivaltaiseksi äityvässä tilanteessa tärkeintä on oma turvallisuus eli tällöin ympäristön huomion herättäminen, vaikka apua huutamalla, on osa itsensä suojelua ja tällöin tätä avun hälyttämistä millä tahansa keinolla ei tule kaihtaa.

Havaitessasi toiseen kohdistuvan uhka- tai väkivaltatilanteen, hälytä tilanteeseen aina apua. Yleisesti aggressiivisen henkilön kiinniottaminen kannattaa jättää aina turvallisuusalan ammattilaisille, mutta avun hälyttäminen on jokaisen poikkeustilanteen havaitsevan henkilökohtainen velvollisuus.

Joutuessasi väkivallan kohteeksi lähtökohtana kaikessa toiminnassa on oma ja sivullisten turvallisuus. Pyri aina pysäyttämään hyökkäys niin, että pääset pakenemaan paikalta ja hälyttämään tilanteeseen apua. Hätävarjelu on aina viimeinen oljenkorsi ja sekin tulee lopettaa välittömästi hyökkäyksen pysähtyttyä.

On ymmärrettävää, että esimerkiksi tietyissä hoidollisissa tehtävissä voidaan joutua työskentelemään myös aggressiivisen henkilön kanssa. Silti, myös näissä tilanteissa tulee aina huomioida riskin pienentämiseksi paikalle riittävästi omaa henkilöstöä, mahdolliset vartijat tai järjestyksenvalvojat ja muut asianmukaiset turvakeinot tilanteen hallitsemiseksi. Väkivaltaa ei tule missään työtehtävässä hyväksyä.

Uhka- ja väkivaltatilanne on lähes aina vuorovaikutustilanne. Omalla toiminnalla ja viestinnällä voidaan tehokkaasti ennaltaehkäistä, mutta myös rauhoittaa uhka- ja väkivaltatilannetta. Akuutissa tilanteessa keskeisintä on oma ja sivullisten turvallisuus sekä avun hälyttäminen.

4.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkikäsittely

Uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta erittäin merkittävä tekijä uhrien palautumisen sekä yleisen toiminnan kehittämisen osalta on tilanteiden asianmukainen jälkikäsittely. Tämä sisältää mahdolliset asiasta laadittavat ilmoitukset ja tarvittavan uhrille tai muulle työyhteisölle tarjottavan tuen tilanteista toipumiseen.

4.3.1 Ilmoitukset

Uhka- ja väkivaltatilanne voi usein täyttää rikoksen määritelmät, erityisesti tilanteen äityessä konkreettiseksi väkivallalla uhkaamiseksi tai jopa fyysiseksi väkivallaksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella on oma tarkempi ohje rikosten käsittelemisestä ja rikosilmoituksen tekemisestä. Löydät hyvinvointialueen rikosohjeen intrasta. Rikosohjeessa kuvaillaan tarkemmin mitä erilaiset rikokset voivat olla ja sitä, millaisin työkaluin ja toimintamallein tapahtuneet rikosasiat organisaatiossamme käsitellään. Rikosohjeesta löydät lisäksi hyödyllisiä yhteystietoja rikosasioiden käsittelyn tueksi.

Vaikka uhka- ja väkivaltatilanne ei äityisi rikoksen tasolle, tulee Pirkanmaan hyvinvointialueella ilmoittaa ja käsitellä sisäisesti kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet. Jokaisesta tilanteesta tulee viipymättä ilmoittaa omalle esihenkilölle. Lisäksi uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen tarvittavat henkilöstön työturvallisuusilmoitukset, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset sekä toimintaympäristöilmoitukset laaditaan HaiPro-järjestelmässä. Vain laadittujen ilmoitusten perusteella voidaan seurata organisaation tasoisesti uhka- ja väkivaltatilanteiden määrää ja siten toteuttaa tarvittavien resurssien ja toimenpiteiden kohdistamista näiden hallintaan. Jokainen ilmoitus on aina yksi askel kohti turvallisempaa työ- ja asiointipaikkaa.

Erytisesti esihenkilötyössä on keskeistä huomioida tietoon tulleiden ilmoitusten käsittely ja epäkohtien kehittäminen. Ilmoitusten läpikäynnin tärkeintä antia onkin ennaltaehkäisyn näkökulmat: ilmoituksiin kannattaa suhtautua mahdollisuutena tunnistaa tilanteesta sellaisia oppeja, joilla vastaavaa tilannetta voidaan jatkossa estää tapahtumasta.

Vakavista työtapaturmista, joita uhka- ja väkivaltatilannekin voi pahimmillaan aiheuttaa, järjestetään aina oma selvitys. Lisätietoja ja muita ohjeistuksia löydät työsuojelun intrasivuilta.

4.3.2 Tilanteiden jälkipuinti

Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipuinti on keskeistä uhrin sekä muun työyhteisön jaksamisen kannalta. Tilanne tulee käydä läpi faktojen pohjalta asianosaisten kanssa ja selvittää myös mahdollinen laajempi tai virallisempi avun tarve. Tällä ehkäistään tehokkaasti mahdollisia pitkäkestoisia stressireaktioita tai traumojen syntymistä. Uhri ja muut osalliset käyvät joka tapauksessa tilannetta läpi yksin mielessään ja ilman tarvittavaa jälkikäsitelyä virhetulkintojen ja itsensä syyllistämisen riski kasvaa, aiheuttaen osaltaan korostettua riskiä henkisen pahoinvoinnin lisääntymiselle ja työssäjaksamisen heikentymiselle. Suorien uhrien ohella myös muu henkilöstö altistuu epäsuorasti uhka- ja väkivaltatilanteiden vaikutuksille, kuten pelolle.

Pääsääntöisesti jälkipuinnista huolehtiminen on aina esihenkilön vastuulla.

Työhyvinvoinnilta saa aina apua tilanteiden käsittelyyn. Tarkemmat sekä ajantasaiset ohjeet esimerkiksi jälkipuintien järjestämisestä löydät hyvinvointialueen intrasta työhyvinvoinnin sivuilta.

Uhka- ja väkivaltatilanteet vaikuttavat aina niin suoriin uhreihin, kuin ympäröivään työyhteisöön. Uhka- ja väkivaltatilanteen tapahtuessa työyhteisön avun tarve tulee viipymättä selvittää ja varmistaa tilanteen riittävä sekä asianmukainen käsittely suorien ja epäsuorien osallisten osalta. Fyysisten vammojen osalta myös lisääntyvä pelko on merkittävä vaikuttaja työssäjaksamisessa ja hyvinvoinnissa.

Uhka- ja väkivaltatilanteet tulee aina ilmoittaa omalle esihenkilölle ja näistä tulee laatia asianmukaiset ilmoitukset Hai-pro-järjestelmään. Tarvittaessa esihenkilö varmistaa myös rikosilmoituksen ja muut tarvittavat ilmoitukset. Erilaiset ilmoitukset tulee aina käsitellä ja ilmoitusten käsittelyyn tuleekin suhtautua mahdollisuutena kehittää ennaltaehkäisyä: uhka- ja väkivaltatilanteita läpikäymällä voidaan tunnistaa turvallisuutta parantavia ja vastaavia tilanteita ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

5 Toimintaohjeet



Varautuminen uhka- ja väkivaltatilanteeseen

Perustukset kuntoon

- Tutustu työkohteesi ohjeistuksiin ja sääntöihin, kertaa säännöllisesti
- Opettele työkohteesi teknisten turvajärjestelmien käyttö ja toimintatavat
- Osallistu vapaaehtoisiin turvallisuuskoulutuksiin
- Selvitä, jos et tiedä! Esihenkilöt ja hyvinvointialueen turvallisuusasiantuntijat ovat aina tukenasi

Jatkuva ylläpito

- Pidä työkohteesi siistinä ja järjestyksessä
- Säilytä vaaralliset esineet, kuten sakset tai raskaat lyömiseen soveltuvat esineet aina piilossa näkyviltä
- Huolehdi osaltasi tilojen lukituksesta esimerkiksi henkilökunnan tiloihin johtavien ovien osalta
- Havainnoi ympäristöä puutteiden tai esimerkiksi epäilyttävien henkilöiden varalta
- Ilmoita aina viipymättä havainnoistasi esihenkilölle tai kohteesi turvallisuushenkilöstölle

Ennen vaativaa asiakaskohtaamista!

- Varmista mahdollisten hälytyslaitteiden toiminta ja katso, että puhelimesiasi on tallessa esimerkiksi vartijan numero
- Varmista apu jo ennalta: kohtaa asiakas työparin kanssa – älä yksin, pyydä paikalle mahdollisuuksien mukaan vartija sekä varoita haastavasta tilanteesta ennalta muuta kohteesi henkilöstöä
- Varmista poistumisreitit ja tilan siisteys, siirrä tapaaminen mahdollisuuksien mukaan tilaan, jossa on turvallista toimia
- Huomioi avun pääsy luoksesi: älä lukitse tilan ovia ja varmista, että sijaintisi on muun henkilöstön ja mahdollisen muun avun tiedossa.
- Rauhoitu ja kertaa vielä kerran kohteesi turvallisuusohjeet

Arjen vastuut ja velvollisuudet

Työntekijä

- Tutustu ohjeisiin ja noudata niitä
- Osallistu koulutuksiin
- Ylläpidä siisteyttä ja järjestystä
- Ilmoita epäkohdista esihenkilöllesi
- Käytä annettuja suojavälineitä
- Noudata työssäsi huolellisuutta ja varovaisuutta

Esihenkilö

- Pidä työturvallisuusriskien arvioinnit ajan tasalla
- Varmista, että turvallisuusohjeet on laadittu, ajan tasalla ja henkilöstösi saatavilla
- Pidä huolta, että perehdytyksessä huomioidaan turvallisuus
- Valvo ja opasta työntekijöitä
- Tietoosi tulleiden epäkohtien korjaus tai raportointi eteenpäin vastuullisille tahoille

Linjajohto

- Riskienhallinta sekä seuranta ja riittävät korjaustoimenpiteet puutteiden osalta
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan huomiointi toiminnassa ja sen suunnittelussa
- Henkilöstön koulutusten ja harjoitusten järjestäminen tai mahdollistaminen
- Tarpeen mukaisesti toimialakohtaisten ohjeiden, linjausten ja riittävien resurssien hallinta
- Turvallisuustason seuranta ja epäkohtiin puuttuminen





Toiminta uhka- ja väkivaltilanteessa

Huomioi aina oma viestintä vuorovaikutustilanteessa

Sanallinen viestintä

- Ole aina kohtelias ja asiallinen
- Pidä äänenpaino rauhallisena ja matalana
- Käytä asiakkaan nimeä
- Toista asiakkaan kertomat tarvittaessa
- Käytä haastavissa tilanteissa me-muotoa kohdistavan käskyttämisen sijasta
- Ohjaile keskustelua rauhallisempaan aiheeseen
- Älä lähde henkilökohtaisuuksiin tai provosoidu!

Sanaton viestintä

- Varovainen katsekontakti rauhoittaa – ei tuijotusta tai harhailevaa ja rauhatonta vilkuilua
- Pyri pitämään ilmeesi neutraaleina
- Pidä kätesi näkyvillä ja kämmenet esillä
- Älä koske vihaiseen asiakkaaseen tai potilaaseen ilman pakottavaa tarvetta!

Haastavat tilanteet

Ennalta havaittu aggressio

- Hälytä apua tai lisää henkilöstöä valmiiksi paikalle – varautuminen ei ole turhaa hälyttämistä!
- Huomioi poistumisreitit, siirry paikkaan, josta sinun on helppo paeta
- Älä aloita asiakaspalvelutilannetta, ennen kuin olet valmis ja apu on paikalla

Isompi häiriköivä seurue

- Säilytä oma reviiiri ja liiku tarvittaessa - älä päästä seuruetta piirittämään itseäsi
- Pyri tunnistamaan seurueen johtohahmo ja kohdista vuorovaikutus häneen
- Jos mahdollista, jaa seurue pienempiin osiin – pyydä osaa sivummalle esimerkiksi asiakaspalvelun sujuvoittamiseksi

Äkillisesti uhkaavaksi muuttuva tilanne

- Palvelutilanteen muuttuessa uhkaavaksi pyri keskeyttämään tilanne ja poistu hälyttämään apua – jatka palvelua vasta avun saavuttua
- Ellet pysty keskeyttämään, pyri hälyttämään apu paikalle mahdollisimman huomaamattomasti ja provosoimatta

Kohdatessasi hyökkäyksen

1. Pysäytä hyökkäys

- Nosta kätesi puolustusasentoon kämmenet näkyvillä
- Yritä saada välillenne esteitä, kuten huonekaluja
- Puhuta henkilöä rauhallisesti, käskytä selkeästi lopettamaan
- Huuda apua – herätä ympäristön huomio tilanteeseen

2. Pakene ja hälytä apua

- Pakene tilanteesta turvaan heti, kun pystyt
- Älä käännä hyökkääjälle selkääsi
- Heti turvaan päästyäsi hälytä apua

3. Hätävarjelu

- Jokaisella on oikeus puolustaa itseään väkivallalta
- Hätävarjeluun turvaudutaan vasta, jos pakeneminen ei ole mahdollista eikä muut keinot auta
- Hätävarjelu tulee lopettaa heti, kun hyökkäys pysähtyy hetkeksikin





Uhka- ja väkivaltatilanteen jälkikäsittely

Tilanteen jälkipuinti työyhteisössä

Läpikäynti työyhteisössä – heti tilanteen jälkeen

- Tilanteen kulku ja sen hetkiset tuntemukset tulee käydä viipymättä läpi osallisten kanssa, samalla tulee selvittää tarve työterveyspalveluille tai esimerkiksi ohjatulle purkukeskustelulle
- Uhka- tai väkivaltatilanne ei ole uhrin syytä: tilanteen läpikäynnissä on keskeistä käydä asia läpi faktaperusteisesti, selvittää tilanteen kulku ja tukea uhria

Purkukeskustelu – tarvittaessa, lähipäivinä tilanteen jälkeen

- Purkukeskustelu kannattaa järjestää pienellä kynnyksellä, ohjatun purkukeskustelun tarkoituksena on ennaltaehkäistä äkillisten ja mahdollisesti jopa traumaattisten tilanteiden aiheuttamien jälkireaktioiden syntymistä ja tukea työkykyä
- Lisätietoja ja ajantasaiset ohjeet työhyvinvoinnin intrasivuilta ([Henkilöstöasiat → Työhyvinvointi](#))

Työntekijä

Ilmoittaminen

- Ilmoita viipymättä kohtaamasi uhka- ja väkivaltatilanne tai läheltä piti -tilanne esihenkilöllesi
- Laadi uhka- ja väkivaltatilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta aina Haipro-ilmoitus, tarvittaessa esihenkilösi tukemana
- Käy esihenkilösi kanssa lävitse mahdollinen rikosilmoituksen tekemisen tarve, lisätietoja intran turvallisuussivuston rikosohjeesta

Muu jälkikäsittely

- Jos sait fyysisiä vammoja tai et muutoin pysty jatkamaan työtä, ilmoita heti esihenkilöllesi ja hakeudu viipymättä saamiesi ohjeiden mukaan työterveyteen
- Mikäli tilanne jää vaivaamaan, kerro esihenkilöllesi jälkipuinnin tarpeesta ja hakeudu tarvittaessa rohkeasti työterveyteen
- Osallistu aktiivisesti tilanteen jälkipuintiin ja ole rehellinen tuntemuksistasi, älä jää pohdintojesi kanssa yksin

Esihenkilö

- Varmista ja hoida osaltasi uhka- ja väkivaltatilanteen asianmukainen raportointi ja ilmoitukset eteenpäin (Haipro-ilmoitus, tarvittaessa rikosilmoitus ja oman linjajohdon tiedottaminen tarpeen mukaan)
- Käy tilanne läpi uhrin kanssa ja selvitä lisäävun tarve
- Käy tilanne läpi työyhteisön kanssa ja selvitä lisäävun tarve
- Järjestä tai tue henkilöstöä tarvittavan lisäävun saamisessa (tukea asiaan työsuojelun tai työhyvinvoinnin asiantuntijoilta ja työterveydestä)
- Varmista tarvittaessa jälkipurkukeskustelun järjestäminen työhyvinvoinnin ohjeiden mukaisesti
- Vakavissa tilanteissa järjestetään työsuojelun toimesta vakavan vaaratilanteen tutkinta, osallistu avoimesti ja käy erityisesti tunnistetut kehitysehdotukset läpi oman työyhteisön kesken
- Tukenasi tilanteen käsittelyssä on aina hyvinvointialueen turvallisuuden-, työsuojelun- ja työhyvinvoinnin asiantuntijat





Pitkäkestoinen tai jatkuva uhkatilanne

Tietyissä tilanteissa hyvinvointialueen henkilökuntaan voi kohdistua pitkäkestoista tai jatkuvaa uhkaa tai jopa vainoamisen kaltaista toimintaa. Pitkäkestoinen uhkatilanne voi saada alkunsa täysin tavanomaisista työtehtävistä. Alla on erilaisia vinkkejä uhan kohteeksi joutuneen henkilön turvallisuuden kohottamiseksi. Näitä toimenpiteitä voidaan toteuttaa osittain myös ennaltaehkäisevästi yleisinä henkilökohtaisina turvallisuustoimina ja toki myös lyhytkestoisemmissa uhkatilanteissa.

Varautuminen työpaikalla

- Töiden järjestely mahdollisuuksien mukaan – uhkaavan asiakkaan siirto toiselle henkilölle, väliaikainen siirto pois asiakasvastaanotosta
- Kerrataan työpisteen turvallisuusjärjestelyt – hätäpoistumisreittien läpikäynti, kameravalvonnan sijoittelu, hälyttimien käyttö, lukitukset, jne.
- Harkitaan tarvetta henkilöturvapainikkeen kantamiselle työtehtävissä
- Tiedotetaan riskistä ympäröivää työyhteisöä ja kerrataan yhteisesti toimintamallit, miten toimitaan uhkaa aiheuttavan henkilön havaitsemisen yhteydessä
- Tiedotetaan riskistä mahdollista kohteen turvallisuushenkilöstöä (vartija/järjestyksenvälvoja/vahtimestari), jotta hälytyksiin ja poikkeuksiin osataan reagoida heti riittävällä valppaudella
- Tarvittaessa lisäkoulutusta tai perehdytystä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan
- Huomioidaan tilanteen kuormittavuus ja sen hallintaan tarpeen mukaiset toimenpiteet yhdessä työsuojelun ja muiden tarvittavien asiantuntijoiden kanssa

Varautuminen työmatkoilla

- Uhasta riippuen pohditaan työmatkojen turvallisuutta ja tarvittaessa voidaan hyödyntää esimerkiksi kohteen turvallisuushenkilöstöä (poistumisen tai saapumisen turvaaminen väliaikaisesti työpaikan alueella, erityisesti pimeään aikaan parkkipaikoilla tai muutoin vastaavasti)
- Mahdollisuuksien mukaan vaihdetaan reittiä tai aikataulua työmatkojen osalta
- Julkinen liikenne tai muu vastaava kulkuneuvo ei ole välttämättä omaa autoa turvattomampi – julkisella paikalla sivullisten läsnäolo tuo osaltaan turvaa
- Huomioidaan korostetusti tiedonjako – pidä läheisesi ja kollegasi tietoisina työmatkojesi ja työtehtäviesi aikatauluista
- Pysy valppaana ja huomioi ympäristöäsi, pyri esimerkiksi välttämään kuulokkeiden käyttämistä, jotta kuulet mitä ympärilläsi tapahtuu
- Erityisen vakavissa uhkatilanteissa pohditaan yhteistyössä organisaation turvallisuusasiantuntijoiden ja viranomaisten kanssa muita tarvittavia toimenpiteitä

Muita keinoja turvallisuuden parantamiseksi

- Lataa puhelimiisi 112-sovellus
- Huomioi turvallisuus myös kotonasi
- Pohdi, mitä tietoa itsestäsi ja elämästäsi jaat sosiaalisessa mediassa ja harkitse näkyvyyttäsi: useissa palveluissa tilin saa salattua ja näkymään vain omalle lähipiirille
- Pohdi riskiperusteisesti omien yhteystietojesi salaamista tai muita erilaisten palveluiden turvarajoituksia, erityisesti tietyissä riskialttiimmista työtehtävissä henkilökohtaisten tietojen salausta tai palvelurajoituksia kannattaa harkita jo ennaltaehkäisevästi
- Lisätietoja tietojen salaamisesta ja erilaisista turvatoimista löydät muun muassa:
 - <https://www.riku.fi/oppaat-ja-ohjeet/omien-yhteystietojen-salaaminen/>
 - <https://www.riku.fi/toimi-nain-jos-tietojasi-on-vuodettu-verkkoon/>
 - <https://www.suomi.fi/oppaat/tietovuoto>





Sisälle suojautuminen uhka- ja väkivaltatilanteessa

Sisälle suojautuminen uhka- ja väkivaltatilanteessa

Sisälle suojautumista voidaan tarvita akuutin tai kiireettömän uhka- ja väkivaltatilanteen vuoksi. Sisälle suojautumisen keskeisimmät tavoitteet ovat ihmisten suojaaminen mahdolliselta väkivallalta. Erityisesti akuutissa tilanteessa tulee keskittyä vain terveyden suojaamiseen ja unohtaa omaisuus, kuten raskaat kantamukset. On hyvä tunnistaa, että uhka- ja väkivaltatilanteen vuoksi tarvittava sisälle suojautuminen poikkeaa onnettomuustilanteesta vaadittavasta sisälle suojautumisesta. Uhka- ja väkivaltatilanteen vuoksi vaadittava sisälle suojautuminen on äärimmäisen harvinainen tilanne ja todennäköisimmin tätä tarvitaan kiireettömän uhkauksen vuoksi. Toimenpiteistä eli tarvittavasta tiedottamisesta ja mahdollisten akuuttien suojautumistoimenpiteiden aloittamisesta vastaa aina uhan tai muun tiedon vastaanottaneet henkilöt yhdessä esihenkilöidensä kanssa.

Kiireetön sisälle suojautuminen

Kiireetön sisälle suojautumista vaativa tilanne johtuu yleensä lähialueilla tapahtuvasta uhka- tai väkivaltatilanteesta tai esimerkiksi puhelimitse tai muutoin toteutetusta kohteen henkilöstöön kohdistuvasta uhkauksesta. Tutustu myös uhkaussoitto-ohjeeseen, lomakerekisterissä LP1971.

1. Tiedota tilanteesta koko kohteen henkilöstöä ja ilmoita asiasta hyvinvointialueen monivalvomoon, tarvittaessa paikalle tilataan vartija / järjestyksenvalvoja
2. Pyydä ulkoalueilla oleskeleva henkilöstö sisään
3. Sulje ja lukitse kohteen ovet ja muut sisäänkäynnit
 - Mikäli kohteen ulko-ovet ovat sähköisesti ohjattuja ja et tiedä kuka kulunvalvontaa hallinnoi, ota yhteys hyvinvointialueen monivalvomoon
 - Mikäli uhkaajan tuntomerkit tai henkilöllisyys on tiedossa, asiakasvastaanottoa voidaan pakottavan tarpeen vuoksi jatkaa, mutta asiakkaat tulee päästää sisään henkilöstön toimesta kontrolloidusti (mahdollisuuksien mukaan turvallisuushenkilöstö hallinnoi sisäänkäyntiä)
4. Toimi tilannetta johtavan viranomaisen tai hyvinvointialueen turvallisuusasiantuntijoiden antamien lisäohjeiden mukaisesti

Akuutti sisälle suojautuminen

Akuutti sisälle suojautumistilanne aiheutuu välittömästä väkivaltaisesta hyökkäyksestä tai muusta välitöntä vaaraa aiheuttavasta väkivaltatilanteesta.

1. Pakene alueelta, pyri pysymään poissa uhkaavan henkilön näkökentästä, evakuoit mukanaasi asiakkaat ja potilaat
2. Jos pakeneminen ei ole mahdollista, suojaudu mahdollisimman turvalliseen tilaan ja piiloudu
 - Lukitse tilan ovet, sulje ikkunat ja verhot, siirrä huonekaluja tilan ovien eteen
 - Piiloudu matalalle, välttele ovien ja ikkunoiden edustaa
 - Laita puhelimet ja muut laitteet äänettömälle ja pysy hiljaa
 - Jos tiloissa on asiakkaita tai potilaita, ohjaa henkilöt mukanaasi suojaan, tai lukitse ja suojaa sellaiset tilat, joista potilaita tai asiakkaita ei voi siirtää pois
3. Hälytä heti apua, kun se on turvallisesti mahdollista
4. Tule pois piilosta vasta, kun viranomaiset käskvät
 - Viranomaisten saapuessa noudata tarkkaan saamiasi ohjeita ja ole rauhallinen
 - Turvaudu hätävarjeluun vain pakosta, pyri aina pakenemaan tai piiloutumaan!



