Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere

Vastaus valtuustoaloitteeseen
30.10.2026

Vastaus valtuustoaloitteeseen, Työpaikkaväkivallan ehkäisemiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueella

Valtuustoaloite Pirkanmaan hyvinvointialueelle perustettavasta turvallisuusasiantuntijan virasta pilottiluonteisesti on tehty 27.4.2026. Turvallisuusasiantuntijan tehtävien tavoitteena olisi ehkäistä työpaikkaväkivaltaa. Aloitteessa on esitetty viran kelpoisuusehdoiksi poliisin ammattikorkeakoulututkintoa tai poliisin perustutkintoa sekä kokemusta väkivaltarikoksista. Tehtävänä olisi avustaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä rikosilmoitusten tekemisessä, tukea väkivaltatilanteiden asianmukaista käsittelyä, kartoittaa yksiköiden turvallisuutta väkivallan uhan näkökulmasta sekä suunnitella ja toteuttaa henkilöstölle koulutusta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisyyn ja tilanteiden hallintaan.

Valtuustoaloitetta on perusteltu muun muassa Tehyn teettämällä tutkimuksella, jossa 69 % vastaajista oli kokenut väkivaltaa ja heistä 39 % kertoi, ettei jatkotoimia ollut tehty. Aloitteessa kirjoitetaan työpaikkaväkivaltaan puuttumisen olevan valtakunnallinen rakenteellinen ongelma ja työnantajan usein käyttäytyvän passiivisesti.

Työpaikkaväkivallan ehkäiseminen Pirkanmaan hyvinvointialueella

Yleistä

Turvallisen toimintaympäristön ylläpitäminen edellyttää, että väkivallan uhkaan suhtaudutaan vakavasti ja epäasialliseen kohteluun puututaan aktiivisesti. Väkivallan ja sen uhan vähentämisessä ensiarvoisen tärkeää on ennakointi sekä väkivallan ennaltaehkäisy. Pirkanmaan hyvinvointialueella viestimme henkilöstölle, että fyysiseen ja henkiseen väkivaltaan suhtaudutaan aina vakavasti. Esihenkilöillä on tässä korostunut vastuu.

Työterveyslaitoksen työhyvinvointikysely väkivallan ja uhkatilanteiden kokeminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella työskenteli syyskuussa 2026 noin 21 000 työntekijää. Työntekijöistä suuri osa työskentelee Sote-tehtäväalueella. Työtehtävät ovat hyvin erilaisia eri työyksiköissä sekä voivat vaihdella myös työyksikön sisällä.

Työterveyslaitoksen toteuttamassa työhyvinvointikyselyssä vuonna 2023 ja vuonna 2025 on työntekijöiltä kysytty heidän kokemuksistaan edeltävän vuoden aikana väkivalta- tai uhkatilanteiden, henkisen väkivallan, lyömisen tai potkimisen, tavaroiden heittelemisen tai aseella uhkaamisesta asiakkaan taholta. Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2025 49 % (vuonna 2023 50 %) oli kokenut väkivalta- tai uhkatilanteita asiakkaan taholta. Tämä on alhaisempi kuin ammattijärjestö Tehyn tekemässä kyselyssä, mutta kuitenkin merkittävä määrä. Tavaroiden heittelemistä oli kohdannut 21 % (22 %), henkistä väkivaltaa 44 % (44 %), lyömistä ja potkimista 22 % (22 %) ja aseella uhkaamista 2 % (2 %).

Kaikissa väittämissä Pirkanmaan hyvinvointialueella ovat työntekijät kokeneet väkivalta- / uhkatilanteita vähemmän kuin muilla Työhyvinvointitutkimukseen osallistuneilla hyvinvointialueilla. Väkivaltaa ja uhkatilanteita työssään kohtaa pirhalaisista edelleen liian moni. Tilanteiden vähentämiseksi tehdään työtä myös monilla muilla tavoilla kuin vain Pirhan strategian Tärkeintä on ihminen 1.4 a kohdan kehittämistoimina. Esimerkiksi väkivallan uhka määritetään kaikissa yksiköissä samojen periaatteiden mukaan. Tämä on tarkoittanut sanoituksen / käsitteistön yhtenäistämistä. Työssä missä on väkivallan uhka, uhka jaotellaan ilmeiseen, merkitykselliseen tai erityiseen. Työntekijät, joiden työssä on erityinen väkivallan uhka kuuluvat työterveyshuollon erityisen sairastumisen vaaran määräaikaistarkastusten sekä uusi työntekijä alkutarkastuksen piiriin. Näissä yksiköissä työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto määrittää väkivallan osalta terveydellisen merkityksen arvioinnin. Kaikissa yksiköissä järjestetään turvakävelyitä, joissa muun muassa tarkastetaan työympäristön turvallisuutta väkivallan uhka tilanteiden varalta.

Turvallisuustoiminta Pirhassa

Pirkanmaan hyvinvointialueella turvallisuustoiminnan lähtökohta on ennakointi, varautuminen sekä raportointi, joiden avulla kehitetään turvallisuustoimintaa muuttuvassa ympäristössä. Jokaisella hyvinvointialueen työntekijällä, henkilöstö, esihenkilöt sekä johto, on oma rooli turvallisuustoiminnassa unohtamatta lainsäädännön mukaisia velvollisuuksia sekä vastuuta. Määräajoin on hyvä tarkastella ja yhteensovittaa eri asiantuntijoiden rooleja sekä huolehtia tuen, ohjauksen antamisesta ja kouluttamisesta kaikille pirhalaisille, jotta turvallisuustoimintamme on tarkoituksenmukaista.

Työturvallisuuden riskiarviointi

Pirhassa työturvallisuuden riskiarviointi tehdään sähköiseen järjestelmään ja sen päivittäminen on ohjeistettu tehtäväksi työyksiköissä moniammatillisesti vähintään kaksi kertaa vuoden aikana. Kaikkien työturvallisuusriskien kohdalla työnantajalla on velvollisuus työturvallisuuslain mukaan joko poistaa riski tai mikäli riski ei ole poistettavissa, työnantajan tulee alentaa riskiä erilaisilla toimenpiteillä. Työolosuhteiden kuten väkivallan uhan lisääntyessä riskiarviointi tulee päivittää tilannetta vastaavaksi viivytyksettä jo ennen muiden työturvallisuusriskien päivitystä. Yksikön lähiesihenkilö voi pyytää työyksikön avuksi esimerkiksi työsuojeluvaltuutettua, kun riskiarviointia laaditaan tai päivitetään. Riskejä arvioitaessa on hyvä hyödyntää työntekijöiden tekemiä läheltä piti- sekä tapahtuneita poikkeamailmoituksia.

Suurimmassa osassa Pirkanmaan hyvinvointialueen työyksiköistä on riittävää tehdä väkivallan uhan riskiarviointi muiden työturvallisuusriskien ohessa. Näissä yksiköissä ei ole ollut tarpeellista laatia Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksesta tarkempia työyksikkökohtaisia ohjeita. (Vastauksen liitteenä esimerkki Pirhan kaikkien työyksiköiden olemassa olevista ohjekorteista.)

Osassa työyksiköissä on tehty tarkempi työturvallisuusriskiarviointi väkivallan uhan vuoksi. Näissä yksiköissä on usein laadittu omaa työyksikköä koskevat tarkemmat toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Joissain yksiköissä on ollut tarpeen laatia myös asiakas-/ potilaskohtaisia turvallisuusriskiarviointeja. Tällainen toimintatapa on harvinainen, mutta sillä on saatu vähennettyä merkittävästi väkivallan läheltä piti tilanteita ja tapahtuneita työtapaturmia, erityisesti vakavampia tapahtumia. Toinen toimintatapa, jolla väkivaltatilanteita on vähennetty, on asiakkaan hoitosuunnitelmaan tehty tarkka ohjeistus kyseisen asiakkaan hoitamisesta sekä ennakoinnista väkivallan uhan äärellä.

Poikkeamailmoittaminen ja vakuutustapahtumat

Poikkeamailmoitukset on kirjattu Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminnan alusta alkaen sähköiseen järjestelmään. Luovuttavissa organisaatioissa kaikille työntekijöille ei ollut tuttua sähköisen järjestelmän käyttö. Järjestelmän käytöstä on pidetty ja pidetään koulutuksia henkilöstölle. Työntekijällä on mahdollisuus kirjata sama ilmoitus niin potilas- kuin työturvallisuusilmoitukseksi. Tämä helpottaa työntekijöiden kirjaamista mutta samalla ilmoitus voi kirjautua myös luokkaan, johon se ei kuulu.

Poikkeamailmoituksille on määritetty käsittelijät, jotka muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ovat lähiesihenkilöitä. Käsittelijöille on järjestetty ja järjestetään säännöllisesti koulutusta, jotta käsittelytavat olisivat yhtenevät isossa organisaatiossa. Koulutuksista huolimatta isossa organisaatiossa tulee olemaan aina vaihtelua ainakin ilmoitusten vakavuuden luokittelussa. Ilmoitukselle kirjataan suunnitellut toimenpiteet, toteutuksen jälkeen ilmoitukselle kirjataan toteutus ja vasta tämän jälkeen asia voidaan tallentaa valmiiksi. Työyksiköissä, vastuualueille sekä yhteistoimintaryhmissä käsitellään ilmoituksia säännöllisesti. Näin on mahdollista yhdessä oppia sekä suunnitella ennakoivia toimia, jotta vastaava tilanne ei toistuisi. Läheltä piti tilanteiden ilmoittaminen on lisääntynyt, joka on äärettömän tärkeää riskejä ennakoitaessa.

	Läheltä piti	Tapaturma	Vakuutusyhtiöön ilmoitetut	Vakuutusyhtiön korvaamat
tammi-elokuu/2026	2145	2088	135	108
2025	3234	2899	207	160
2024	2257	2305		
2023	1460	1637		

Yläpuolella olevassa taulukossa Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöiden tekemät läheltä piti ja tapahtuneet väkivaltailmoitukset sekä vakuutusyhtiölle ilmoitetut sekä korvaukseen johtaneet tilanteet. Samasta tapahtumasta voi olla tehty useampi ilmoitus sähköiseen järjestelmään, koska jokainen työntekijä tekee omansa. Vakuutusyhtiön tilastoista on vasta vuodesta 2025 eroteltu väkivaltatilanteiden tapahtumat, aiempina vuosina nämä ovat olleet osa muu, ei tietoa kategoriassa. Vakuutusyhtiö maksaa tapahtuneista tapaturmista korvauksia työnantajalle esimerkiksi poissaolopäivistä ja työntekijälle esimerkiksi taksimatkoista, lääkkeistä yms. Väkivaltatilanteiden korvaukset ovat noin 6 % kaikista työ- ja työmatkatapaturmiin liittyvistä korvauksista.

Koulutukset

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tarjolla erilaisia koulutuksia työyksiköiden väkivallan turvallisuusriskin mukaan. Joissain yksiköissä työntekijät koulutetaan AHHA (aggression hoidollista hallinta) tai Mapa-koulutuksin (management of actual or potential aggression, haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisy ja hallinta). Somaattisessa osastohoidossa työskenteleville on oma aggressiivisen potilaan / asiakkaan kohtaamiskoulutus. Tänä vuonna on myös aloitettu työyksiköiden omaan tilanteeseen räätälöitävät väkivaltakoulutukset, joita pitää Pirhan työsuojelupäällikkö.

Väkivaltatilanteen jälkitoimet

Ennakoivilla toimilla voidaan vähentää tapahtuvia väkivaltatapahtumia mutta on epätodennäköistä, että ne pystytään poistamaan kokonaan, koska osa potilaista tai asiakkaista ei ymmärrä omaa käyttäytymistään. Tällaisen tilanteen tapahtuessa Pirkanmaan hyvinvointialueella on olemassa toimintatavat työyksikön tai yksittäisen työntekijän **jälkipuintiin** tai **jälkipurkuun** sekä tarvittaessa ohjataan työntekijä **työterveyspsykologin vastaanotolle**.

Mikäli tapahtuma on niin vakava, että se katsotaan vakavaksi työtapaturmaksi alueen työsuojelupäällikön vetämänä, toteutetaan **vakavan työtapaturman tutkinta** ja vakavasta työtapaturmasta tehdään lupa- ja valvontavirastolle **vakavan työtapaturman ilmoitus**. Joissain tilanteissa tehdään myös poliisille viivytyksettä ilmoitus tapahtuneesta vakavasta työtapaturmasta.

Rikosasioiden käsittelyyn on Pirkanmaan hyvinvointialueella olemassa Rikosasioiden käsittelyohje Pirkanmaan hyvinvointialueella, jonka on hyväksynyt konsernijohtaja 4.6.2024. Käsittelyohjeessa on tarkemmin kirjattu **sisäisestä ilmoittamisesta, ensitoimista rikostilanteen käsittelyssä** (sisältäen dokumentointi), **rikosilmoituksen laatimisesta** sekä **raportoinnista** ja muusta huomioista rikosprosessissa. Intran sivuilla on linkki rikosilmoitukseen sekä ohjeet sen laatimiseen.

Rikosilmoituksen laatijalla on mahdollisuus olla yhteydessä turvallisuuden ja varautumisen yksikköön pohtiessaan tuleeko tapahtumasta laatia työnantajan rikosilmoitus tai saadakseen apua rikosilmoituksen laatimisessa. Lähiesihenkilöille on apua tarjolla heidän sitä tarvitessa turvallisuuden ja varautumisen yksikön asiantuntijoilta. Pirkanmaan hyvinvointialueella on turvallisuustoimijoissa aloitteen mukaisen koulutuksen saaneita turvallisuustoimijoita.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on dokumentoida tapahtunut, tehdä tarvittavista tilanteista rikosilmoitus ja olla poliisiviranomaisen sekä mahdollisesti syyttäjänkin apuna. Pirha ei voi kuitenkaan ottaa toisen viranomaisen roolia ja lähteä tutkimaan itse rikostapahtumia (vakava työtapaturma on eri asia ja edellyttää lainsäädännöllisestikin omaa selvittelyä.)

Aluehallituksen kokouksessa 25.5.2026 §163 on käsitelty aluevaltuuston 27.4.2026 asiat. Aluehallituksen päätöksessä on todettu, että Pirkanmaan hyvinvointialueen hyvinvointikertomukseen ja –suunnitelmaan päivitettiin vuosille 2026-2029 muun muassa lisäyksellä. *Kaikki Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöön kohdistuvat uhkaukset ja fyysinen väkivalta viedään järjestelmällisesti joko sovitteluun tai rikosprosessiin poliisin tutkittavaksi.*

Aluehallitus on päätöksessään 25.5.2026 todennut, että lisäyksen toimeenpano tarkan sanamuodon mukaisesti ei ole mahdollista vaan toimeenpano tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen rikosohjeen mukaisesti voimassa olevan lainsäädäntöä noudattaen ja tarpeellista harkintaa noudattaen. Rikosohjeen mukaisesti rikoksien kohdalla hyvinvointialueella suostutaan sovitteluun. Hallituksen kokouksen pöytäkirjassa asiasta tarkempi erillinen liite.
Muutosesitys AV27.4.2026 -rikosasiat ja sovittelu

Sosiaali- ja terveysministeriössä valmisteilla oleva opetus- ja kasvatusalan ja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työsuojeluohjelma

Sosiaali- ja terveysministeri Sanni Grahn-Laasonen oli kutsunut asiantuntijoita pyöreän pöydän keskusteluun 29.4.2026 Opetus sekä Sote-alan väkivallan uhan ja psykososiaalisen kuormittumisesta. Yksi kutsutuista alustajista oli Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Kuultuaan alustukset ja asiantuntijoiden puheenvuorot ministeri käynnisti työsuojeluohjelman valmistelun asiantuntijayhteistyönä. -*Valmisteltavan työsuojeluohjelman tavoitteena on tuoda käytäntöön toimivia ja konkreettisia ratkaisuja. Työsuojelua voidaan vahvistaa kehittämällä turvallisuusjohtamista, parantamalla entisestään vaarojen tunnistamista, riskien hallintaa, työterveysyhteistyötä ja hyödyntämällä hyviä käytäntöjä.*

Huoli esihenkilöiden ja työntekijöiden terveydestä, turvallisuudesta ja työturvallisuusosaamisesta on yhteinen. Työturvallisuutta ja työterveyttä on tärkeä tarkastella työpaikoilla yhdessä. Lisäksi korostettiin työpaikkoja tukevien tahojen keskinäistä yhteistyötä työsuojeluasioissa.

Osana ohjelman valmistelutyötä on toteutumassa STM:n Webinaarisarja loppuvuonna 2026. Työsuojeluohjelman on tarkoitus valmistua keväällä 2027. Pirkanmaan hyvinvointialueella seurataan ohjelman valmistumista. Valmistumisen jälkeen Pirkanmaan hyvinvointialueella tullaan hyödyntämään ohjelmaa.

Yhteenveto

Väkivallan uhan ennaltaehkäisy, tapahtuneiden tapaturmien vähentäminen, jälkitoimet rikosilmoituksen laatimisineen eivät ole yhden tai muutaman työntekijän työtä vaan vaativat sujuvaa yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen eri roolissa toimivien kesken.

Hyvinvointialueen ensimmäisinä vuosina on laadittu paljon erilaisia toimintatapoja ja ohjeita, mutta niiden toimintaan vieminen vie aikaa isossa organisaatiossamme. Pirkanmaan hyvinvointialueella turvallisuus- ja työturvallisuustyötä tekevät turvallisuustoimijoina muun

muassa; turvallisuuspäälliköt, työsuojelupäälliköt, riskienhallintapäällikkö, useat asiantuntijat ja suunnittelijat, turvallisuusyhdyshenkilöt sekä työsuojeluvaltuutetut. Yhden uuden työtehtävän tai työntekijän lisääminen turvallisuustoimijoiden joukkoon ei todennäköisesti toisi aloitteen tekijän ajattelemaa hyötyä.

Tavoitteenamme tulee olla, että kenenkään ei tule kohdata väkivallan uhkaa työssään. Työtä tulee tehdä sen eteen, että Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöillä on valmiudet ennakoida ja omilla toimilla välttää näitä tilanteita. Yhtä tärkeää on, että tapahtuman sattuessa työntekijä sekä esihenkilö tuntee Pirhan toimintatavat ja osaa pyytää apua oikealta asiantuntijalta. Tämä vaatii työnantajalta työntekijöiden osaamisen vahvistamista ja perehdytystä sekä esihenkilöiltä työturvallisuuslainsäädännön tuntemusta. Toivottavaa olisi väkivallan uhan huomioiminen jo nykyistä enemmän myös koulutuksessa.

Pirkanmaan hyvinvointialue 30.10.2026

Valmistelijat

Taru Kotiniitty, HR-palvelupäällikkö

Aija Tuimala, HR-johtaja

Teemu Partanen, riskienhallintapäällikkö

Pasi Vainio, turvallisuuspäällikkö

Tuukka Salkoaho, strategia- ja yhteiskuntasuhdejohtaja

Liite

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 puhelimessasi 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

Pirkanmaan hyvinvointialue

Intran turvallisuussivustoilta (Työn tueksi → Turvallisuus) löydät hyödyllistä ohjemateriaalia ja turvallisuusasiantuntijoiden yhteystiedot.

Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa

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 reviiri 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

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vaikka asiakas- ja potilastyö on aina riskialtista, kenenkään ei työssään tarvitse sietää kaikkea. Asiatonta, uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä ei tule koskaan hyväksyä!



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 lisäavun tarve
- Käy tilanne läpi työyhteisön kanssa ja selvitä lisäavun tarve
- Järjestä tai tue henkilöstöä tarvittavan lisäavun 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

Pirkanmaan hyvinvointialue

Uhka- ja väkivaltatilanteista kannattaa pyrkiä myös oma-aloitteisesti oppimaan työyhteisössä ja esihenkilötyössä: avoimella asioiden läpikäymisellä voidaan tunnistaa keinoja ennaltaehkäistä vastaavaa uhka- ja väkivaltatilannetta tulevaisuudessa.