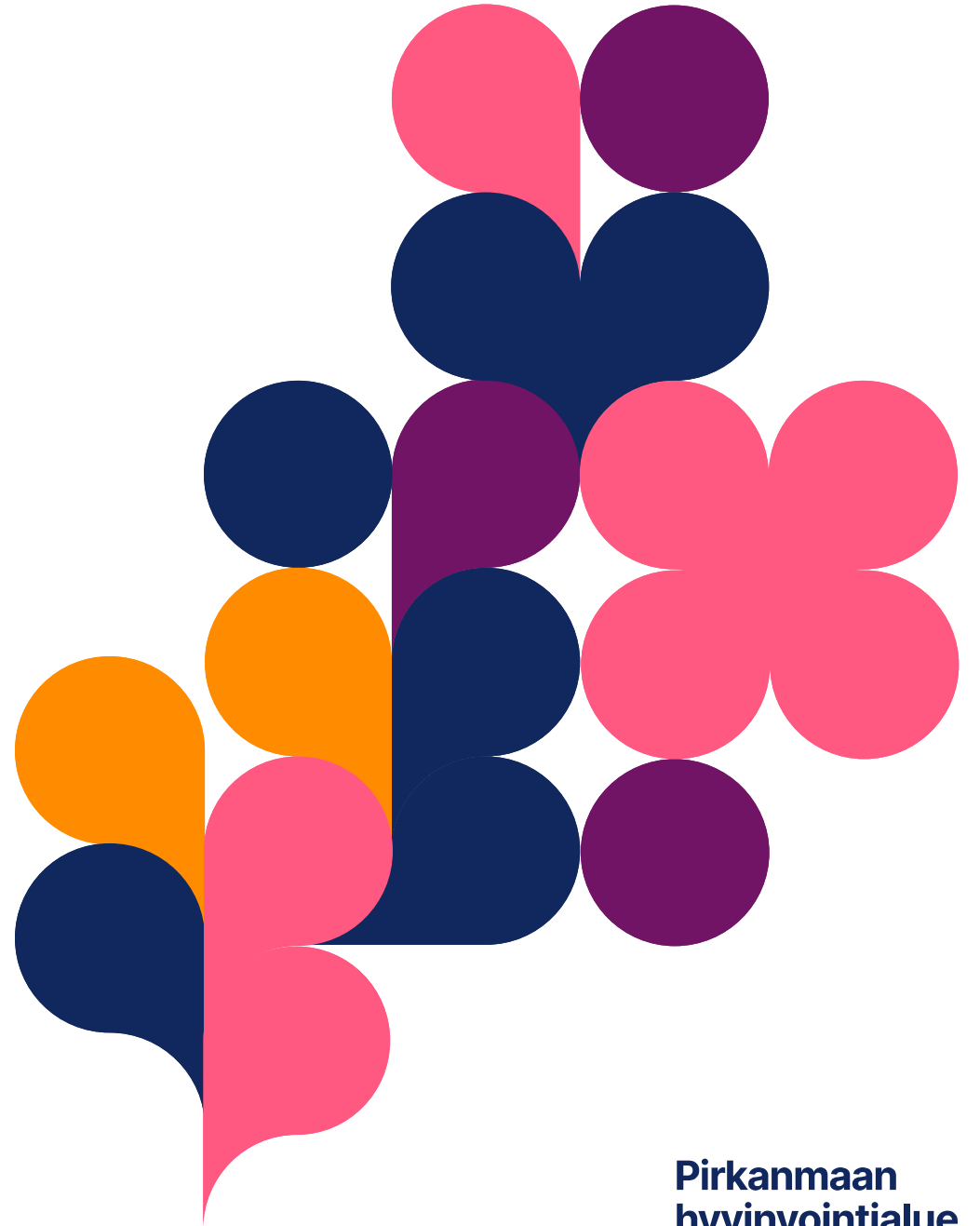


Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta Pirhalla

xxx



Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan ohje

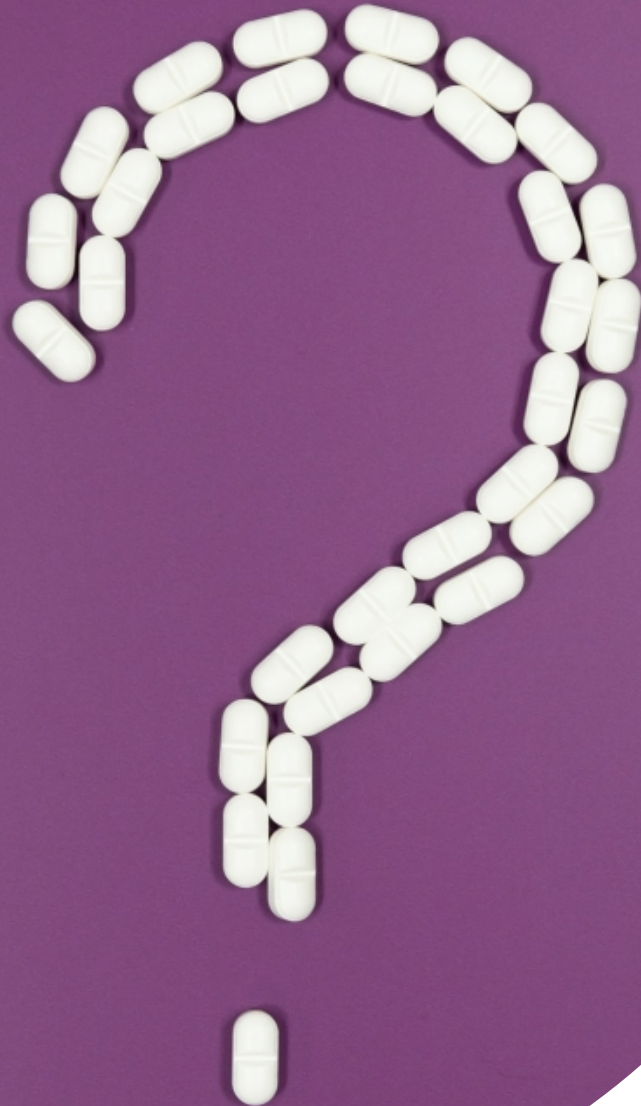
- Yleisohje uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan
- Ohjeistaa uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan perusteita koko henkilöstölle sopivista näkökulmista
- Toimiala- tai yksikkökohtaiset erityispiirteet tunnistettava ja ohjeistettava aina erikseen
- Ei kumoa nykyisiä jo olemassa olevia tarkempia toimiala- tai yksikkökohtaisia ohjeita
- Sisältö kaikkineen tulossa intraan ohjeen hyväksymisen jälkeen koko henkilöstön saataville

Pirkanmaan
hyvinvointialue



Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta
Pirkanmaan hyvinvointialueella

Riskienhallinta, turvallisuus ja varautuminen -vastuualue
Teemu Partanen, riskienhallintapäällikkö



Sisältö

- Yleistietoa uhka- ja väkivaltatilanteista
- Käsitteitä, riskienhallintaa, työsuojelullisia näkökulmia sekä yleistietoa uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnasta aina ennakoinnista jälkikäsittelyyn
- Toimintaohjeet
- Tarkistuslistan ennakoinnin tueksi uhkaavan asiakaspalvelutilanteen varalle

Toimintaohjeet

- Käytännölliset ja tiiviit toimintaohjeet arjen tueksi hyödynnettäväksi koko hyvinvointialueen toiminnassa ja tarkempien yksikkökohtaisten ohjeiden laatimisessa:
- Varautuminen uhka- ja väkivaltatilanteeseen
- Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa
- Uhka- ja väkivaltatilanteen jälkikäsittely
- Pitkäkestoinen tai jatkuva uhkatilanne
- Sisälle suojautuminen uhka- ja väkivaltatilanteessa

Varautuminen uhka- ja väkivaltatilanteeseen

Perustukset kuntoon

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

Jatkuva ylläpito

- Pidä työkohteesi siistinä ja järjestyksessä
- Säilytä vaaralliset esineet, kuten saksot tai raskaat työvälineet, turvallisissa paikoissa näkyvillä
- Huolehdi osattasi tilojen lukituksesta esimerkiksi henkilökunnan tiloihin johtavien ovien osalta
- Havainnoi ympäristössä puutteiden tai esimerkiksi epäilyttävien henkilöiden varailta
- Ilmoita aina viipymättä

Ennen vaativaa asiakas kohtaamista!

- Varmista mahdollisten hälytyslaitteiden toiminta ja katso, että puhelimesi on tallassa esimerkiksi vartiijan numero
- Varmista apu jo ennalta: kohtaa asiakas työparin kanssa – älä yksin, pyydä paikalle mahdollisuuksien mukaan vartiija sekä varoita haastavasta tilanteesta ennalta muita kohteesi henkilöstöä
- Varmista poistumisreitit ja tilan siisteys

Pitkäkestoinen tai jatkuva uhkatilanne

Tietyissä tilanteissa hyvinvointialueen henkilökuntaan voi kohdistua pitkäkestoisia tai jatkuvaa uhkaa tai jopa vainoamisen kaltaista toimintaa. Pitkäkestoinen uhkatilanne voi saada alkunsa täysin tavanomaisista työntehävistä. 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 – hätäpoistumisreitien läpikäynti, kameravalvonnan sijoittelu, hälyttimien käyttö, lukitukset, jne.
- Harkitaan tarvetta henkilöturvapainikkeen

Varautuminen työmatkoilla

- Uhasta riippuen pohditaan työmatkojen turvallisuutta ja tarvittaessa voidaan hyödyntää esimerkiksi kohteen turvallisuushenkilöstöä (poistuminen tai saapuminen turvaaminen väliaikaisesti työpaikan alueella, erityisesti pimeän aikaan parkkipaikoilla tai muutoin vastaavasti)
- Mahdollisuuksien mukaan

Muita keinoja turvallisuuden parantamiseksi

- Lataa puhelimiisi 112-sovellus
- Huomioi turvallisuus myös kotonasi
- Pohdi, mitä tietoa itsestäsi ja elämästäsi jaat sosiaalisessa mediassa ja muualla

Sisälle suojautuminen uhka- ja väkivaltatilanteessa

Sisälle suojautuminen uhka- ja väkivaltatilanteessa

Sisälle suojautumista voidaan tarvita akuutin tai kirettömän 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 onnettomuus- ja vaaratilanteesta vaadittavasta sisälle suojautumisesta. Uhka- ja väkivaltatilanteen vuoksi vaadittava sisälle suojautuminen on äärimmäisen harvinaisen tilanne ja todennäköisimmin tätä tarvitaan kirettömän uhkauksen vuoksi. Toimenpiteistä ei 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 uhkausotto-ohjeeseen, lomakerekisterissä LP1971.

1. Tiedota tilanteesta koko kohteen henkilöstöä ja ilmoita asiasta hyvinvointialueen monivalvomoon, tarvittaessa paikalle tilataan vartiija / järjestyksenvalvoja
2. Pyydä ulkoalueilla oleksilevää henkilöstöä sisään
3. Sulje ja lukitse kohteen ovet ja muut sisäänkäynnit
- Mikäli kohteen ulko-ovet ovat sähköisesti ohjattuja ja et tiedä kuka kulumvalvontaa hallinnoi, ota yhteys hyvinvointialueen monivalvomoon
- Mikäli uhkaajan tunnusmerkit tai henkilöilys on tiedossa, asiakasvastaanottoa voidaan pakottavan tarpeen vuoksi jatkua, 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 välttämättä väkivaltaisesta hyökkäyksestä tai muusta välittömästä vaarasta aiheuttavasta väkivaltatilanteesta.

1. Pakene alueelta, pyri pysymään poissa uhkaavan henkilön näkökentästä, evakuoimukanasi 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, välitele ovien ja ikkunoiden edustaa
 - Laita puhelimet ja muut laitteet äänettömälle ja pysy hiljaa
 - Jos tiloissa on asiakkaita tai potilaita, ohjaa henkilöt mukanasi suojaan, tai lukitse ja suojaa seläiset 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 käskivät
 - Viranomaisten saapuessa noudata tarkkaan saamiasi ohjeita ja ole rauhallinen
 - Turvaudu hätävarjelun vain pakosta, pyri aina pakenemaan tai piiloutumaan!

Ohjeiset toimintamallit ovat yleisiä ohjeita sisälle suojautumistilanteeseen. Varmista aina oman kohteesi erityisohjeet ja noudata niitä. Huomioi kohteen turvallisuusohjeistuksissa myös erilaiset uhka- ja väkivaltatilanteet.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Ennakkovarautuminen uhkaavaan asiakaspalvelutilanteeseen

- Tarkistuslista-tyyppinen riskienhallinnan työkalu käytettäväksi koko hyvinvointialueen henkilöstölle ennalta riskialttiiksi tiedettyyn asiakaspalvelutilanteeseen varautumiseksi
- Lyhyt ja pääpiirteittäin tärkeimmät ennakoitikeinot läpikäyvä käytännön työkalu, jolla kuka tahansa voi tarkistaa ennaltaehkäisyntason ja vähentää uhka- ja väkivaltatilanteen riskejä

Tätä lomaketta voidaan hyödyntää valmistautumisessa uhka- tai väkivaltatilanteen riskiä sisältävään asiakaspalvelutilanteeseen. Käy lista läpi ennen uhkaavaksi tai väkivaltaiseksi tiedetyn asiakkaan tai potilaan vastaanottamista. Näillä toimenpiteillä voit parantaa kohtaamisen turvallisuutta ja ennaltaehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteen riskiä.

Laatija ja osallistajat	Päivämäärä
-------------------------	------------

ENNAKKOVALMISTAUTUMINEN UHKAAVAAN ASIAKASPALVELUTILANTEESEEN		
	Kun- nossa	Huom.
Uhka- ja väkivaltatilanteen yleiset ja mahdolliset kohdekohtaiset toimintaohjeet on kerrattu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarvitavat henkilöt tietävät mahdollisesta uhka- ja väkivaltatilanteen riskistä, tarkasta tapaamispaikasta ja tapaamisen ajankohdasta: <ul style="list-style-type: none">• Esihenkilö• Samoissa tiloissa työskentelevä muu henkilöstö• Mahdollinen turvallisuushenkilöstö (vartija, järjestyksenvalvoja, vahtimestari)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Mahdollisuuksien mukaan apu on pyydetty ennakkoon paikalle – tapaaminen parityöskentelynä, tarvittaessa vartija/järjestyksenvalvoja on pyydetty lähistölle valmiiksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puhelimeesi on tallennettu numero kohteesi turvallisuushenkilöstölle sekä tilanteesta tietoiselle muulle henkilöstölle ja puhelin on ladattu sekä päällä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hälytyslaitteiden (henkilöturvapainikkeet) toiminta on kerrattu ja toiminta varmistettu testaamalla. Huom. Ilmoita testaamisesta kohteen mukaan esimerkiksi monivalvomoon, kohteen turvallisuushenkilöstölle tai vartiointiin hälytyskeskukseen, jotta testihälytys ei aiheuta turhia toimenpiteitä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muiden turvajärjestelyiden toiminta kerrattu (kameravalvonta, lukitukset, kulunvalvonta, jne.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuuksien mukaan tapaaminen on siirretty turvalliseen tilaan (kaksi poistumisreitillä, jotta poistumista ei voi estää ja tila on muutoin soveltuva).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poistumisreitien esteettömyys on varmistettu ja poistumisreitit kerrattu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapaamistila ja sen välitön läheisyys on siisti ja järjestyksessä (siirrä sakset, painavat esineet tai muu astaloksi sopiva välineistö pois näkyville, myös huonekalujen sijoittelu henkilökunnan ja asiakkaan väliin tuo suoja).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avun nopea pääsy tapaamistilaan on huomioitu, tilan ovet eivät ole ulkoapäin lukittuina tapaamisen aikana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarvittaessa tapaamisen päättymisajalle on ennalta sovittu puhelusta tai käynnistä, jotta uhan loppuminen ja tilanteen turvallinen päätyminen varmistuu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

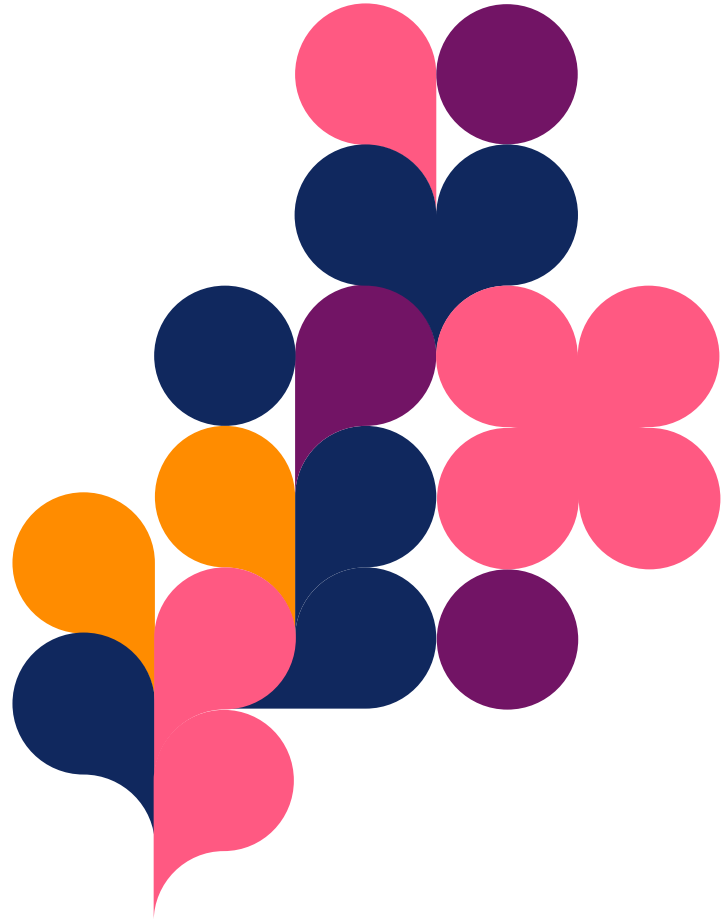
Muut havainnot ja huomiot

Tärkeimpiä nostoja

- Linjataan uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta nollatoleranssi: Asiatonta, uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä ei tule koskaan hyväksyä!
- Uhka- ja väkivaltatilanteen käsitteen määrittely hyvinvointialueella:
 - Äkillinen, arvaamaton ja pelottava väkivaltainen tilanne, tai pelkoa ja siten turvattomuuden tunnetta tai psyykkistä kuormitusta aiheuttava väkivallan uhka
 - Korostetaan uhka- ja väkivaltatilanteen ilmenemisen olevan mahdollista myös perinteisen kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutustilanteen ohella erilaisten viestintävälineiden kautta: kiihtyvä digitalisaatio huomioitu
 - Tunnistetaan uhka- ja väkivaltatilanne nimensä mukaisesti myös uhaksi, ahdisteluksi tai muuksi vastaavaksi ei fyysiseksi toiminnaksi

Tärkeimpiä nostoja

- Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnassa korostetaan kaikkineen ennaltaehkäisyä, riskiperusteisuutta ja oman osaamisen kehittämisen sekä erityisesti työntekijöiden hyvän perehdytyksen tärkeyttä pelkkien fyysisten turvallisuusratkaisuiden ohella
- Toimintaohjeissa selkeät osiot myös pitkäkestoiselle ja jopa työpaikan ulkopuolelle heijastuvalle uhkatilanteelle sekä vakavammille väkivaltatilanteille sisälle suojautumisen ohjeistamisen kautta
- **Huom.** Nämäkin ovat koko organisaation näkökulmista laadittuja yleisohjeita: jatkossakin turvallisuuden asiantuntijat tukevat aina poikkeustilanteiden käsittelyssä sekä ennakoinnissa koko hyvinvointialueen henkilöstöä



Lisätietoja ohjeesta:

Teemu Partanen

Riskienhallintapäällikkö

Riskienhallinta, turvallisuus ja varautuminen

Elämänaukio 2, 33520 Tampere

044 473 9540

teemu.partanen@pirha.fi

pirha.fi

