

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 UHKAVAAN ASIAKASPALVELUTILANTEESEEN		
	Kunn ossa	Huom.
Uhka- ja väkivaltatilanteen yleiset ja mahdolliset kohdekohtaiset toimintaohjeet on kerrattu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarvittavat 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, järjestyksenvälvoija, 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/järjestyksenvälvoija 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 vartioinnin 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 poistumisreittiä, jotta poistumista ei voi estää ja tila on muutoin soveltuva).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poistumisreittien 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 näkyviltä, myös huonekalujen sijoittelu henkilökunnan ja asiakkaan väliin tuo suojaa).	<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
