



Laitila

# Ohje työväkivallan hallintaan

Hyväksytty

Yhteistyötoimikunta

Kaupunginhallitus

Voimassa



## Sisälllys

Työpaikkaväkivalta ilmiönä .....	2
Työpaikkaväkivallan vaikutuksia .....	4
Työpaikkaväkivallan ehkäisy .....	5
Lainsäädäntö luo perusteet.....	5
Toimintaohjeiden laadinta .....	6
Turvallisuusperehdytys ja -koulutus .....	6
Turvalliset työtavat ja -järjestelyt.....	10
Hätänumerot ovat aina saatavilla .....	11
Tilajärjestelyt .....	11
Hälytys- ja valvontajärjestelmät, kulunvalvonta sekä rakenteelliset suojaukset.....	14
Työpaikkaväkivallan tunnistaminen ja ennakointi.....	14
Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä .....	14
Väkivallan kohteeksi joutumiseen vaikuttavia tekijöitä .....	15
Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta .....	17
Henkilöstön ammattitaito sekä henkilöstömitoitus .....	17
Puheella rauhoittaminen.....	17
Rikosilmoituksen tekeminen .....	18
Työyhteisökäsittely .....	19
Työpaikkaväkivallan jälkiseuranta.....	20



Ilmoittaminen .....	20
Tilastointi ja raportointi.....	20
Arviointi ja johtopäätösten teko .....	21
Jälkihoito.....	22
Työyksikön oman väkivaltaohjeistuksen laatiminen .....	23
Tausta Suomen laissa.....	24
Lähteet.....	24
Liite 1 Toimintaohjeet työpaikkaväkivaltilanteissa .....	25
Liite 2 Väkivaltariskien tunnistaminen.....	29
Liite 3 Työpaikkakohtainen toimintaohjemalli väkivaltilanteen varalle.....	32
Liite 4 Turvallisuusperehdytyksen sisältöjä .....	35

## Työpaikkaväkivalta ilmiönä

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti



vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin (Euroopan komission määritelmä työpaikkaväkivallasta).

Yleisintä on sanallinen uhkailu ja pelottelu, mutta tapaturmatilastojen ja uhritutkimusten mukaan työtehtäviin liittyvä fyysinen väkivalta on lisääntymässä.

Työpaikkaväkivaltaa voi olla myös sellainen uhkaava tai loukkaava käyttäytyminen, joka tapahtuu työpaikan ja työajan ulkopuolella, mutta on selvästi sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan (esim. häirintä sosiaalisessa mediassa, telehäirintä, kotirauhan häirintä).

### **Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja:**

Uhkaava käytös

- elein ja sanoin
- huutaminen ja metelöiminen
- kiroilu
- tavaroiden heittäminen
- omaisuuden rikkominen

Häiriköinti sähköisten viestimien kautta

- uhkailevat, vihjailevat soitot
- tekstiviestit, sähköpostit
- loukkaava tai uhkaava käytös sosiaalisessa mediassa

Ahdistelu ja pelottelu

- kotirauhan häirintä
- vainoaminen



- liian lähelle pyrkiminen
- henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu
- seksuaalinen lähentely ja ahdistelu
- aseella uhkailu
- läheisten uhkailu
- julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen
- oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu

#### Fyysinen väkivalta

- kiinni pitäminen
- huitominen, lyöminen ja potkiminen
- sylkeminen, pureminen ja raapiminen
- aseiden käyttö

### ***Työpaikkaväkivallan vaikutuksia***

Uhka- tai väkivaltatilanne vaikuttaa sen kohteeksi joutuneen lisäksi koko työyhteisöön, työnantajaan ja asiakkaisiin. Tilanne on väkivallan kohteen kannalta aina järkyttävä, pelottava ja ahdistava. Jo pelkkä uhka voi aiheuttaa pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja ja vaikuttaa uhrin työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen. Myös vapaa-ajan hyvinvointi voi olla uhattuna. Mahdollisten fyysisten vammojen lisäksi psyykkiset vauriot voivat vaatia pitkää hoitoa. Eri tavoin syntyneet vammat voivat aiheuttaa jopa pysyvää työkyvyttömyyttä tai ääritilanteissa kuoleman.



## Työpaikkaväkivallan ehkäisy

Laki määrittelee turvallisuuden eteen tehtävän työn vähimmäisvaatimukset, mutta viime kädessä työpaikan turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä. Työpaikan kaikki toimijat ovat osaltaan vastuussa siitä, että työtä voidaan tehdä turvallisesti kenenkään terveyttä ja hyvinvointia vaarantamatta.

### ***Lainsäädäntö luo perusteet***

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on vastuussa työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on huolehdittava työn terveys- ja turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä ja turvallisuuden kehittämisestä työpaikalla. Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Tällöin työpaikalla on oltava muun muassa väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Turvallisuus- ja hälytyslaitteiden toimivuus on määräajoin tarkistettava. Lisäksi työnantajan on laadittava konkreettiset menettelytapaohjeet, jotka sisältävät ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet sekä ohjeet väkivaltilanteen kohtaamisen hallitsemiseksi. (Ttl 8 §, 10 §, 27 §.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää. Työntekijän on työssään noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja varovaisuutta noudattaen sekä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista. Lain mukaan työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi otettava huomioon myös muiden turvallisuus. (Ttl 18 §, 19 §.)

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan järjestettäväksi säädettyyn työterveyshuoltoon kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden



selvittäminen ja arviointi toistuvien työpaikkakäynnin ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen. Tällöin on otettava huomioon muun muassa tapaturma- ja väkivaltavaara. Työterveyshuollon tehtäväksi on säädetty lisäksi toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta. (Tthl 12 §.)

### ***Toimintaohjeiden laadinta***

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että niillä työpaikoilla, joissa on riskien arvioinnin perusteella havaittu työntekijöillä olevan normaalia suurempi riski joutua väkivallan kohteeksi, työnantajan on laadittava kirjalliset menettelytapaohjeet väkivallan ehkäisemiseksi ja tilanteiden hallitsemiseksi. Toimintaohjeet laaditaan työpaikan olosuhteita vastaaviksi. Työnantajalla on myös ohjeiden päivitysvelvollisuus olosuhteiden tai riskin muuttuessa.

Turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeiden laadinnasta on huolehdittava myös silloin, kun työtä tehdään muualla kuin kiinteässä työpisteessä, esimerkiksi asiakkaan kotona tai liikennevälineessä. Näissä tilanteissa toimintaohjeessa tulee huomioida työympäristön asettamat erityisvaatimukset muun muassa lisäavun hälyttämiselle.

### ***Turvallisuusperehdytys ja -koulutus***

Kaikilla työpaikoilla ja erityisesti niillä joissa esiintyy väkivallan uhkaa, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan uhkaavien tilanteiden varalle. Käytännössä tämä koskee kaikkia työpaikkoja, joissa työskennellään suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa.

## **Taskuturvaohjeet: uhka- ja väkivaltatilanne**

### **Turvaa lähellä olijat ja itsesi**



- Älä ryhdy sankariksi.
- Pyri pitämään välimatkaa uhkaajaan tai jokin rakenteellinen este välissä.
- Pakene heti kun se on mahdollista ja turvallista.
- Älä yritä estää uhkaajaa poistumasta.

### **Hälytä**

- Pyydä apua mielellään jo ennalta.
- Kiinnitä lähellä olevien huomio tilanteeseen.
- Hälytä lisäapua työpaikalla käytössä olevalla hälyttimellä.
- Hälytä vartija ja/tai poliisi.

### **Rauhoitu ja rauhoita**

- Älä provosoidu äläkä provosoi.
- Puhu ja elehdi rauhallisesti.
- Myötäile ja kuuntele.

### **Varoita muita mahdollisessa vaarassa olevia (lähityöpaikat ym.).**

### **Opasta auttajat paikalle.**

### **Ilmoita**

- Soita tarvittaessa omalle esimiehelle, työpaikan turvallisuudesta vastaavalle sekä työsuojeluvaltuutetulle.
- Tee aina kirjallinen raportti tapahtuneesta työpaikan ohjeiden mukaisesti.

### **Ota vastaan jälkihoito**





- Pyydä apua työterveyshuollosta tai esimieheltä tapahtuneen jälkikäsittelyyn.
- Osallistu jälkihoitotilaisuuksiin, jos niitä järjestetään.

Päiväys:

Ohjeen antajan tiedot:

### **Taskuturvaohjeet: puhelinnumerot**

- aluehälytyskeskus 112
- vartija .....
- järjestyksenvalvoja .....
- vahtimestari .....
- huoltomies .....
- isännöitsijä .....
- turvallisuuspäällikkö/ turvallisuudesta vastaava .....



- lähiesimies .....
- työpaikan johtaja .....
- työsuojelupäällikkö .....
- työsuojeluvaltuutettu .....
- työterveyshuolto .....

Päiväys:.....

Ohjeen antajan tiedot: .....

**Turvallisuusperehdytys** koskee kaikkia työntekijöitä, myös lyhytaikaisia sijaisia, vuokratyöntekijöitä ja alihankkijoita. Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijöidensä perehdyttämisestä. Vähimmäisvaatimus on, että kaikki vuorossa olevat työntekijät osaavat käyttää olemassa olevia turvavälineitä ja hälytysjärjestelmiä ja että he tuntevat työpaikan poistumisreitit. Työpaikalle on laadittu kirjalliset toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle ja niiden sijainti on kaikkien työntekijöiden tiedossa ja saavutettavissa.

Lisäksi työpaikalle voidaan laatia lyhyet pikaohjeet tai taskuohjeet, jotka ovat jokaisen työntekijän saatavilla tai joita työntekijät kantavat mukanaan. Taskuturvaohje täydennetään työpaikan tiedoilla. Ohje voidaan kopioida ja laminoida kaksipuoleiseksi kortiksi, jota työntekijät pitävät tarvittaessa helposti käsiin saatavissa työasunsa taskussa tai työhuoneessaan puhelimen lähetyvillä.

Turvallisuuskoulutusta on tarpeen järjestää työpaikoilla säännöllisesti. Koulutuksen tarkoituksena on parantaa työntekijöiden valmiuksia selviytyä uhkaavista tilanteista. Koulutuksessa käsitellään työpaikan menettelytapoja ja toimintaohjeita väkivalta- ja uhkatilanteissa, ilmoittamiskäytäntöä sekä jälkihoidon organisointia. Tarvittaessa



voidaan järjestää käytännön harjoituksia esimerkiksi otteista irtaantumisesta tai hallitusta fyysisestä rajoittamisesta. Koko työyhteisön tai työryhmän kouluttaminen samaan aikaan yhteisiin toimintatapoihin uhkatilanteiden varalle parantaa tilanteiden hallintaa. Tällaisia koulutuksia on kehitetty useille palvelualoille. Näiden koulutusten osalta on muistettava huolehtia kertauskoulutuksien järjestämisestä riittävän usein, jotta opitut taidot säilyvät.

### ***Turvalliset työtavat ja -järjestelyt***

Rakenteellisilla ja teknisillä toimenpiteillä turvallisuustasoa voidaan nostaa, mutta ne eivät koskaan yksin pysty estämään väkivallantekoja ja rikoksia. Ennaltaehkäisyn kannalta erityisen tärkeää on kiinnittää huomiota omiin työtapoihin. Ajan kuluessa – etenkin jos mitään uhkaavaa ei ole tapahtunut – valppaus herpaantuu, ja vanhat työrutiinit ottavat vallan. Tällöin saattaa jäädä huomaamatta, jos oma toiminta sisältääkin mahdollisen turvallisuusriskin.

Yksintyöskentelyn riskit saattavat korostua ilta- ja yöaikaan, kun henkilöstöresurssit ovat tavallista pienemmät ja asiakkaiden päihteidenkäyttö saattaa olla yleisempää.

Yksintyöskentelyn riskit on arvioitava erityisen huolellisesti ja esiin tulleet haittatekijät pyrittävä minimoimaan ennalta. Yksintyöskentelyn perehdyttämiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Yksintyöskentelevällä on työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esimieheen ja hälyttää lisäapua. Työnantajan on varmistuttava siitä, että työntekijällä on mahdollisuus lisäavun hälyttämiseen. Tähän tarkoitukseen ei voida lähtökohtaisesti olettaa työntekijän käyttävän omaa puhelintaan. Lisäavun hälyttämiseen tarkoitettu väline (hälytin, puhelin tai vastaava) on pidettävä mukana esimerkiksi työasun taskussa, josta sen saa tarvittaessa heti esiin. Jos työntekijä tekee yksin kotikäyntejä asiakkaan



luokse, on hänen esimiehensä ja työtoverinsa oltava selvillä käyntiaikatauluista ja -paikoista. Säännöllisestä yhteydenpidosta on sovittava ennalta.

### ***Hätänumerot ovat aina saatavilla***

Työpaikan omat sisäiset hätänumerot ja yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa työpisteessä tai työasun taskussa.

### ***Tilajärjestelyt***

Tilajärjestelyt vaikuttavat olennaisesti palvelutyön sujumiseen ja uhkatilanteiden ennalta ehkäisyyn. Lisätietoja ja yksityiskohtaisia ohjeita tilojen turvallisuussuunnittelusta saa sisäasiainministeriön verkkosivuilta ([www.intermin.fi](http://www.intermin.fi)).

### **Yleisiä turvallisuutta parantavia tilajärjestelyjä ovat**

- sisäänkäyntien, palvelupisteiden ja kassapisteiden hyvä valaistus
- työpaikan piha- ja paikoitusalueiden hyvä valaistus ja mahdollisten piilopaikkojen minimointi varmistamalla esteetön näkyvyys alueella (muun muassa pihasuunnittelussa huomioitava turvallisuus)
- avopalvelupisteiden sijoittelu niin, että niiltä on esteetön näkyvyys sisäänkäynteihin sekä odotus- ja asiakastiloihin



- asiakkaiden kulunohjaus opasteilla ja kieltomerkeillä (opasteiden on oltava riittävän suuria ja yksiselitteisiä sekä sijaita sellaisissa paikoissa, että asiakas voi havaita ne ajoissa ja että ne ohjaavat asiakkaan oikeaan paikkaan)
- asiakkaiden pääsyn estäminen työntekijöiden tiloihin lukituksilla ja kulunvalvonnalla
- takaovien varustaminen kamerallisella ovipuhelimella tai ovikellolla ja ovisilmällä
- lisäävun hälyttämisyjärjestelmän asentaminen jokaiseen palvelupisteeseen
- työntekijän poistumismahdollisuuden järjestäminen palvelutyöpisteestä asiakkaan estämättä
- kalusteiden valinta ja sijoittelu siten, että ne muodostavat luonnollisen esteen asiakkaan ja työntekijän välille
- työvälineiden sijoittelu asiakkaan ulottumattomiin työntekijän pöydälle tai sivutasolle
- näyttöpäätteen sijoittaminen siten, että asiakkaalla ei ole siihen suoraa näköyhteyttä
- hätäpoistumisteiden helppokulkuisuus (aina vapaasti kuljettavissa, merkitty ja merkintävalot toimintakunnossa)
- poistumisteiden ovien avautuminen sisäpuolelta työaikana ilman avainta
- siisteys ja järjestys työympäristössä
- ohjeet tavarantoimituksesta ja tarkastuksesta (esim. tuojan henkilöllisyyttä ja saapuvaa tavaraa verrataan lähetyslistaan)
- takaovien lukitseminen
- asianmukaiset ensiapukaappi ja -tarvikkeet.

### **Avopalvelupisteissä turvallisuutta parantavat lisäksi**



- liukulasiluukun, turvalasin ja suojaritilän tai kiinteän turvalasin asentaminen työntekijän ja asiakkaan väliin (kiinteää turvalasia käytettäessä puheyhteydestä ja tarvittavien asiapaperien siirrosta huolehditaan mikrofoni-kaiutinjärjestelmällä ja suojuvuudella)
- kortin lukijalaitteen sijoittaminen asiakkaan puolelle niin, että asiakas voi itse käyttää korttia lukijassa
- asiakkaan kulun estäminen työntekijän alueelle veräjillä tai muilla lukittavilla rakenteilla
- työntekijöiden tilan mitoittaminen niin, että työpisteen taakse jää tilaa perääntyä ja poistua.

### **Luokkahuoneissa ja kouluissa turvallisuutta parantavat lisäksi**

- opettajan työpöydän sijoittaminen niin, että siitä on mahdollisimman esteetön kulku ovelle
- kaksi poistumistietä luokkahuoneesta, toinen ovi esimerkiksi varastotilaan, josta on kulku myös käytävälle
- kalusteiden valinta siten, että ne ovat helposti huollettavia mutta niin painavia, että niitä ei voi ilman ponnisteluja nostaa tai heittää
- terävien, aseeksi sopivien esineiden sekä kemikaalien ja muiden aineiden säilyttäminen lukittavissa kaapeissa ja niiden käyttö ainoastaan opettajan valvonnassa
- opetusvälineiden säilyttäminen luokan lukittavassa kaapissa, kun niitä ei käytetä
- luokkahuoneiden lukitseminen silloin, kun ne eivät ole käytössä



- lukittavat lokerot oppilaille luokkatilojen ulkopuolelle (näin tarve kantaa reppuja ja laukkuja ja niiden mukana mahdollisesti kiellettyjä esineitä luokkatilaan vähenee)
- tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja yleisissä tiloissa
- luokkahuoneiden ovi-ikkunoiden turvalasi (kaikissa sisäikkunoissa on sisäpuolella mekanismi, jolla ne voidaan vaivattomasti peittää, esim. kaihdin tai verho).

### ***Hälytys- ja valvontajärjestelmät, kulunvalvonta sekä rakenteelliset suojaukset***

Työpaikoilla, joissa arvioidaan olevan riski väkivallalle, tulee työturvallisuuslain mukaan olla mahdollisuus lisäavun hälyttämiseen. Käytännössä tämä voidaan toteuttaa monella tavalla työpaikan olosuhteiden mukaisesti. Laki säätelee myös valvontalaitteiden käyttöä, sillä kenestäkään ei saa kerätä eikä tallentaa tietoja rajoituksetta. Vartijoiden ja järjestysmiesten toiminta perustuu sekin lainsäädäntöön.

## **Työpaikkaväkivallan tunnistaminen ja ennakointi**

Periaatteessa jokainen ihminen voi ääritilanteessa käyttäytyä aggressiivisesti. Tämä on tärkeää tiedostaa, jotta ei tulisi väheksyneeksi väkivallan mahdollisuutta, vaikka ei olisikaan sen kohteeksi itse koskaan joutunut.

### ***Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä***

Väkivaltaisen käyttäytymisen syytä on yritetty löytää perinnöllisyydestä, biologiasta ja biokemiasta, psykologiasta, ympäristötekijöistä tai kasvatuksesta sekä näiden yhteisvaikutuksesta. Yksiselitteistä syytä ei ole todettu, joskin temperamentin



perinnöllisyys, lapsuuden traumaattiset väkivaltakokemukset, aivoperäiset vauriot sekä vanhenemisesta aiheutuvat aivojen fyysiset muutokset saattavat lisätä alttiutta väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Kuka tahansa voi ääritilanteissa tai poikkeuksellisen vaikeissa olosuhteissa käyttäytyä aggressiivisesti, mutta vihastumisen tunne ei normaalisti johda väkivaltaan. Yleensä väkivaltainen käyttäytyminen laukeaa, jos henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta. Toisaalta opittuna käyttäytymismallina väkivalta voi olla henkilön hyväksi havaitsema keino saada haluamansa.

### ***Väkivallan kohteeksi joutumiseen vaikuttavia tekijöitä***

Väkivallan kohteeksi valikoituminen on usein monen tekijän summa eikä yksittäistä tekijää voida nimetä. Yksilön opitut käyttäytymismallit ja ärsyyntymisherkkyys lisäävät alttiutta joutua väkivallan kohteeksi.

Vuorovaikutustaidot ja ammattitaito suojaavat kohteeksi joutumiselta. Määräaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät sekä nuoret työntekijät joutuvat väkivalta- ja uhkatilanteisiin kokeneita useammin. Vireystilan lasku, stressi tai väsymys heikentävät havainnointi- ja arviointikykyä. Väsynyt henkilö myös ärsyyntyy nopeasti.

### **Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä:**

Erimielisyys palvelusta tai hoidosta

- oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös

Väärinymmärrys

- kielitaidon puutteet, ammattikielen käyttäminen, kulttuurierot, kiire

Oikeutettu suuttumus

- huono palvelu, tönkeyttäminen, kohtelu

Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti





#### Ankeat tilat

- kuumuus, meluisuus, ei omaa rauhallista tilaa, oheispalvelut puutteelliset (esim. kahvila, juoma-automaatit)

#### Traumaattinen tilanne

- oma tai läheisen sairastuminen, onnettomuus
- läheisen kuolema

#### Somaattiset sairaudet

- korkea kuume, voimakas kipu, verensokerin vaihtelut, hengitysvaikeudet, keskushermostosairaudet, sekavuustilat

#### Psyykkiset sairaudet

- psykoottistasoiset sairaudet, masennus, persoonallisuushäiriöt

#### Oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet

- dementia

#### Päihtymys, huumaavien aineiden tai hormonien käyttö, sekakäyttö

- päihteen vaikutuksen alaisena olevat seuralaiset

#### Ennakkoasenne

- aiempi huono kokemus samasta paikasta

#### Yleistynyt ennakoasenne, sijaikärsijyys

- muualla kohdeltu huonosti

#### Yleinen vihamielinen asenne viranomaisia tai vastaavia ammattihenkilöitä kohtaan

#### Oikeudeton etuuden hankinta

- varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset



## Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta

Parasta olisi voida estää väkivalta ennakkoon, aina se ei kuitenkaan ole mahdollista. Silloin tarvitaan mielen malttia ja taitoa toimia tilannetta rauhoittavasti vahinkoja välttämällä. Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallintaa voi ja pitää opetella.

### *Henkilöstön ammattitaito sekä henkilöstömitoitus*

Henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat keskeisiä väkivaltatilanteiden hallintakeinoja. Ammattitaito väkivaltatilanteissa merkitsee hyvää havainnointi- ja ennakoitokykyä, omaa rauhallisuutta ja provosoitumattomuutta, tarvittavien toimenpiteiden valintaa kunkin tilanteen vaatimalla tavalla sekä sisäistynyttä turvallisuusajattelua. Tällöin ei omaa eikä muiden turvallisuutta missään tilanteessa vaaranneta tarpeettomasti.

Riittävä henkilöstömäärä vähentää työpaikkaväkivallan riskiä ja parantaa mahdollisuuksia ratkaista tilanne nopeasti ja hallitusti. Henkilöstömitoituksessa otetaan huomioon väkivaltariskin vaatima lisähenkilöstön tarve. Ennalta tiedetyissä vaikeissa asiakastilanteissa työntekijöiden määrää lisätään tilanteen vaatimalla tavalla tilapäisesti. Jos työpaikalla on kouluttauduttu fyysisen rajoittamisen hallintamenetelmiin ja niitä joudutaan työssä säännöllisesti käyttämään, on henkilöstömitoituksessa huomioitava menetelmän käyttöön vaadittava vähimmäishenkilömäärä.

### *Puheella rauhoittaminen*

Palvelualoilla puheella rauhoittelun tekniikat soveltuvat asiakastapaamisiin parhaiten, mutta niitä voi soveltaa myös lyhyissä palvelukontakteissa vaikkapa kaupan kassalla.

Puheella rauhoittelu on taitolaji, jonka jokainen voi oppia. Lähtökohtana on, että jos ei itse pysty hillitsemään itseään, ei voi odottaa sitä toiseltakaan. Tavoitteena on saada



kiihtynyt henkilö rauhoittumaan. Jokainen tilanne on erilainen, ja tehokkaat rauhoittelukeinotkin voivat vaihdella. On tärkeää ymmärtää, että kiihtyneen henkilön tunnetila on todellinen, vaikka sen syy saattaa vaikuttaa työntekijästä merkityksettömältä. Kiihtyneen henkilön suuttumusta ei pidä vähätellä, usein pelkkä kuuntelu jo auttaa. On tärkeää antaa henkilölle hieman aikaa purkaa pahinta tunnekuohuaan, jonka jälkeen asiaa voidaan yleensä käsitellä yhdessä.

Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Asiallinen, ystävällinen ja neutraali käytös lievittää tilannetta. Kaikkein vaikeinta puheella rauhoittelussa onkin olla ystävällinen ja huomaavainen sellaiselle henkilölle, joka ei sitä käytöksensä puolesta ansaitse. Tavoitteena on kuitenkin saada tilanne rauhoittumaan keinolla millä hyvänsä. Jokainen voi ajatella toisesta mitä haluaa, mutta on syytä miettiä pariin kertaan ennen kuin sanoo mitä ajattelee.

## **Rikosilmoituksen tekeminen**

Rikosilmoituksen voi tehdä poliisille aina, kun on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen. Rikosilmoituksen voi tehdä uhri itse tai joku muu soittamalla poliisille, käymällä poliisiasemalla tai myös internetissä, mikäli kyseessä on vähäisempi asia, vaikkapa varkaus tai näpistys. Poliisin on ilmoituksen vastaanotettuaan suoritettava asiassa esitutkinta. Jos kyseessä on asianomistajarikos (muun muassa laitton uhkaus, näpistys, ilkivalta, julkisrauhan rikkominen, kotirauhan rikkominen, kunnianloukkaus, salakuuntelu ja/tai salakatselu, yksityiselämää loukkaavan tiedon levittäminen), poliisi käynnistää tutkinnan vain, mikäli uhri vaatii tekijälle rangaistusta. Työtehtävissä henkilöön kohdistettu lievä pahoinpitely on virallisen syytteen alainen rikos. Virallisen syytteen



alaisissa rikoksissa poliisi on aina velvollinen käynnistämään esitutkinnan ja viemään sen syyttäjälle harkittavaksi, vaikka uhri ei haluaisikaan tekijälle rangaistusta.

Työpaikkaväkivaltilanteissa kyseessä on yleensä pahoinpitely (virallisen syytteen alainen rikos) tai laitton uhkaus (asianomistajarikos). Usein rikosilmoituksen tekemisen esteenä on haluttomuus joutua raskaaseen prosessiin. Asianomistajarikoksissa työnantaja ei voi tehdä työntekijän puolesta rikosilmoitusta, mutta virallisen syytteen alaisissa rikoksissa voi.

## **Työyhteisökäsittely**

Väkivalta- tai uhkatilanne on aina uhka koko työyhteisön hyvinvoinnille. Tilanne on tarpeen käydä läpi työyhteisössä, jotta vastaavaan tilanteeseen osataan ennalta varautua.

Työyhteisökäsittelyssä tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä vaan oppia tapahtuneesta ja löytää keinoja ehkäistä samanlaiset tilanteet jatkossa. Työyhteisökäsittelyn aikana esiin nousee usein parannusehdotuksia, jotka kirjataan ja joko toteutetaan yhteisellä päätöksellä heti tai välitetään eteenpäin toteutettavaksi. Työyhteisökäsittelyssä käydään lisäksi läpi työpaikan omat turvallisuusohjeet ja tarvittaessa päivitetään niitä.

Jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto. Kun jälkihoitojärjestelmä on käytössä, on tärkeää, että kaikki työpaikalla työskentelevät tuntevat järjestelmän ja tietävät, mistä apua voi saada.



## **Työpaikkaväkivallan jälkiseuranta**

Jotta uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkiseuranta onnistuisi ja tilanteista voitaisiin ottaa opiksi, niistä pitää ilmoittaa asianmukaisella, yhdessä sovitulla tavalla. Työpaikalla ilmoitusta tarvitsevat esimiehet, työsuojeluhenkilöstö sekä työterveyshuolto. Tarvittaessa ilmoitus tehdään poliisille, työsuojeluviranomaisille ja vakuutusyhtiölle vahinkojen taloudellisten seuraamusten korvaamiseksi. Ilmoitusten perusteella seurataan ja parannetaan työturvallisuutta.

### ***Ilmoittaminen***

Laitilan kaupungilla on käytössä uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointia varten lomake (TargetorPro). Ilmoitukseen merkitään ainakin tapahtuma-aika ja -paikka, tapahtuman osalliset, tapahtuman kulku ja seuraukset, tarvittavat jatkotoimenpiteet sekä työpaikan ja uhrin yhteystiedot.

Työpaikalla tai siihen liittyvissä olosuhteissa tapahtunut väkivaltatilanne on työtapaturma, josta on tehtävä ilmoitus myös työnantajan tapaturmavakuutusyhtiölle, mikäli tilanteesta on aiheutunut korvattavaa vahinkoa.

Jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on oikeus ilmoittaa poliisille. Vakavista tai kuolemaan johtaneista väkivaltatilanteista on esihenkilön ilmoitettava aina välittömästi poliisille ja työsuojeluviranomaiselle. Poliisi suorittaa asiassa esitutkinnan ja työsuojeluviranomainen käynnistää tarvittaessa oman tutkintansa.

### ***Tilastointi ja raportointi***

Uhka- ja väkivaltatilanteita on seurattava säännöllisesti. Työpaikalla sovitaan, kuka laatii ilmoituslomakkeista seurantatilastoja. Tilastoihin merkitään ainakin tapahtumien määrä, osalliset, tapahtuman kuvaus ja suoritettavat toimenpiteet.



Uhka- ja väkivaltatilanteista raportoidaan säännöllisesti työpaikan esimiehelle ja johdolle. Vakavista yksittäisistä tilanteista ilmoitetaan aina erikseen välittömästi. Tilastoinnista ja raportoinnista vastaa työhyvinvointipäällikkö, joka vie em. asiakirjat työsuojeluryhmän ja yhteistyötoimikunnan käsittelyyn.

Kaikki sattuneet uhka- tai väkivaltatilanteet käsitellään työpaikalla yhteistoiminnassa työnantajan edustajien ja työntekijöiden kesken. Vakavimmat, vammoja aiheuttaneet tilanteet on aina käsiteltävä kuten vastaavat työtapaturmat.

### ***Arviointi ja johtopäätösten teko***

Ilmoituksen tekeminen jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on ensiarvioisen tärkeä jokaisen työntekijän lakisääteinen velvollisuus. Tilastojen ja raporttien tarkoituksena on tuottaa tietoa tarvittavien päätösten tueksi. Väkivaltatilastoja seuraamalla saadaan pitemmältä ajalta käsitys työpaikan väkivaltatariskeistä ja niihin liittyvistä kehittämistarpeista.

Työturvallisuuslain mukaisesti työnantajalla on velvollisuus huolehtia työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Jos raportit osoittavat puutteita turvallisuusjärjestelyissä, ne on korjattava, jotta vakavammilta seurauksilta vältytään. Tarvittavat toimenpiteet eivät useinkaan vaadi suuria taloudellisia investointeja. Turvallisuutta voidaan parantaa arjen keinoin käsittelemällä turvallisuusasioita säännöllisesti työpaikalla ja järjestämällä työntekijöille koulutusta, opastusta ja ohjausta turvallisuusasioista.



## Jälkihoito

Väkivalta- tai kriisitilanteen kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin, sillä tapahtuma on aina uhrille järkyttävä kokemus ja aiheuttaa usein psyykkisiä jälkivaikutuksia. Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon tai kutsumalla ambulanssi. Tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan poliisille.

Esihenkilö arvioi onko tilanteessa tarpeen käynnistää jälkihoitoa ja huolehtii sen järjestelyistä ottamalla yhteyttä ja konsultoimalla työterveyshuolta asiaan liittyen mahdollisimman pian. Psyykkistä ensiapua annetaan joka tapauksessa työpaikalla omatoimisesti.

Defusing eli kriisin välitön purku pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti tapahtuneen jälkeen, mielellään vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Tilaisuudessa käydään läpi tapahtumat ja sen herättämät tunteet, annetaan kaikille yhtä aikaa tietoja tapahtuneesta sekä sen mahdollisesta etenemisestä. Lisäksi kerrotaan stressireaktioista ja niistä palautumisesta.

Debriefing eli psykologisen jälkipuinnin tavoitteena on helpottaa tapahtuneen aiheuttamaa ahdistusta, ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita ja käynnistää normaali surutyö sekä sosiaalinen tuki. Debriefing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat kaikki tapahtumassa mukana olleet. Debriefing-istunto pyritään järjestämään 1-2 vuorokautta tapahtuneen jälkeen. Jokainen osallistuja puhuu vain omasta puolestaan ja omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Istunnoista ei tehdä muistiota eikä muistiinpanoja. Debriefing-istuntoja voidaan tarvittaessa järjestää useita ja niiden aikana arvioidaan koko ryhmän ja yksilöiden lisäavun tarve.



Debriefing-istuntoa vetävät aina kriisityön tai työterveyshuollon debriefing-koulutuksen saaneet ammattilaiset. Laitilan Työterveydessä defusingia ja debriefingiä antaa työterveyspsykologi Katriina Rehnback. Esihenkilö ja työterveyspsykologi tekevät yhdessä tilanneanalyysin ja jatkosuunnitelman. Mikäli Työterveydestä ei päästä heti paikalle opastetaan ja annetaan ohjeita, miten toimia.

Laitilan kaupunkiin uhka- ja väkivaltatilanteet kirjataan TargetorPro-sovellukseen ja väkivaltatilanteista tehdään ilmoitus myös työnantajan tapaturmavakuutusyhtiöön, mikäli tilanteesta on aiheutunut korvattavaa vahinkoa. Jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on oikeus ilmoittaa myös poliisille. Vakavista tai kuolemaan johtaneista väkivaltatilanteista esihenkilön on ilmoitettava välittömästi poliisille ja työsuojeluviranomaiselle.

Uhka- ja väkivaltatilanteista on raportoitava esihenkilölle ja työhyvinvointipäällikölle. Ilmoitukset käsitellään Laitilan kaupungin työsuojeluryhmässä ja yhteistyötoimikunnassa. Sen lisäksi tapahtuneet uhka- ja väkivaltatilanteet sekä läheltä piti- tilanteet tulee käydä läpi siinä työyksikössä, jossa tilanne on tapahtunut. Tarkoituksena on oppia tapahtuneesta ja löytää keinoja ehkäistä samanlaiset tilanteet jatkossa. Väkivaltatilastoja seuraamalla saadaan käsitys työpaikan väkivaltatariskeistä ja niihin liittyvistä kehittämistarpeista.

## **Työyksikön oman väkivaltaohjeistuksen laatiminen**

Työyksiköjen tulee laatia tämän ohjeistuksen mukaisesti oman yksikön väkivaltaohjeistus. Työsuojelullisten riskien arvioinnin yhteydessä tulee arvioida väkivaltatariskit tämän ohjeistuksen mukaisesti sekä kirjata oleelliset väkivaltatariskit TargetorPro-ohjelmaan kehittämistoimenpiteineen.





## **Tausta Suomen laissa**

Järjestyslaki (612/2003)

Pakkokeinolaki (806/2011)

Rikoslaki (515/2003)

Työterveyshuoltolain (1383/2001)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

## **Lähteet**

Työturvallisuuskeskus (ttk.fi)

Työturvallisuuskeskus: Väkivalta pois työpaikalta -julkaisu 2020



## Liite 1 Toimintaohjeet työpaikkaväkivaltilanteissa

### Väkivaltilanteen ennakointi

Toiminta väkivaltilanteessa	
Arvioi	turvallisuuteen liittyviä riskejä säännöllisesti.
Tee	aloitteita ja ehdotuksia turvallisuuden parantamiseksi.
Ilmoita	aina esimiehelle.
Harjoittele	häätäilmoituksen tekemistä.
Varaa	häätänumerot ulottuillesi.
Osallistu	työpaikan järjestämään turvallisuuskoulutukseen.
Ennakoi	häiriötekijät tarkkailemalla ympäristöä ja asiakkaiden käyttäytymistä.
Seuraa	käyttäytymistä ja vieraiden kulkua.
Puutu	opasta ja ohjaa.
Huolehdi	lukituksista.
Opettele	käyttämään hälytysjärjestelmiä.
Pidä	hälytin kunnossa ja saatavilla.
Käsittely	rahaa ja arvoesineitä huolellisesti ja katseilta suojassa.
Varmista	pakomahdollisuus.
Käytä	turvallista työasua.
Poista	asiakkaan ulottuvilta sellaiset esineet, joilla hän voisi vahingoittaa sinua.



## Toiminta väkivaltatilanteessa

**Kerro** työtovereille, jos olet menossa tapaamaan asiakasta yksin.

**Vältä** aiemmin uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan tapaamista yksin.

**Turvaa** itsesi ja muut, älä ota tarpeettomia riskejä.

**Säilytä** malttisi.

**Rauhoita** puhumalla.

**Kiinnitä** ympäristön huomio tapahtumaan.

**Hälytä** lisääpua heti kun voit.

**Irrottaudu** otteesta turvallisesti.

**Peräänny** ja pidä turvaväli, jos voit.

**Pakene** heti, kun voit.



## Aseellinen uhkaus tai ryöstö

Pysyttele rauhallisena.

Tottele uhkaajaa.

Tarkkaile uhkaajaa ja paina mieleesi erityistuntemerkkejä.

Vältä tuijottamista ja äkkinäisiä liikkeitä.

Pidä kätesi näkyvillä.

Pyydä uhkaajaa laittamaan ase pois.

Anna rahojen ja lippaan mukana väripanoksen, merkittyjä seteleitä tai hälytin, jos voit tehdä sen itseäsi vaarantamatta.

Toimi maltillisesti ja anna uhkaajalle vain se, mitä hän pyytää.

Käynnistä nauhoittava kameravalvonta, jos voit tehdä sen itseäsi vaarantamatta.

Kiinnitä jollakin tavalla ympäristön huomio tapahtumaan.

Hälytä lisäapua ja poliisi heti kun voit.

Seuraa pakenemissuuntaa, kulkuneuvoa, apureiden määrää.

Sulje työpiste.

Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle.



### Puhelimitse tehty pommiuhkaus

**Pysy** rauhallisena ja ole ystävällinen.

**Ylläpidä** puhelua, yritä pitää soittaja mahdollisimman kauan linjalla. Älä keskeytä soittajaa.

**Kerro** soittajalle, että pommin räjäyttäminen voi aiheuttaa usean ihmisen kuoleman tai vakavan vahingoittumisen.

**Tee** muistiinpanoja puheen sisällöstä.

**Käynnistä** nauhuri, jos sellainen on puhelimeen kytketty.

**Kysy:** Miksi uhkaaja haluaa räjäyttää pommin?

Milloin pommi räjähtää?

Missä pommi on?

Minkä kokoinen ja näköinen pommi on?

Miten se aiotaan räjäyttää?

**Huomioi** Soittajan sukupuoli ja ikä.

Onko soittaja tuttu?

Millainen puheääni, murre, puhetapa hänellä on?

Onko soittaja päihtynyt tai sekava?

Kuuluuko taustääniä?

Tunteeko soittaja työpaikan ja sen olosuhteet?

### Puhelun jälkeen tai kun uhkaus on tehty sähköisten viestimien kautta

**Hälytä** poliisi.

**Ilmoita** tapahtuneesta esimiehelle, turvallisuudesta vastaaville, työpaikan johtajalle.

**Kirjaa** puheluun ja soittajaan liittyvät asiat.

**Toimi** poliisin ja turvallisuushenkilöstön antamien ohjeiden mukaisesti.

**Odota** poliisia rauhallisesti.



## Liite 2 Väkivaltariskien tunnistaminen

Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Rahan ja arvoesineiden säilytys			
• aikaviivelipas			
• lukittava setelilipas			
• pienet käteiskassat			
• murtoluokiteltu kassakaappi, kiinnitys kiinteään rakenteeseen			
• murtoluokiteltu kassakaappi, avainten / tunnusten säilytys erillisessä tilassa / rikosilmoitinjärjestelmän takana			
• miehittämättömien kassojen lukitsiminen			
• asiakkailta suljettu ja näköestetty tila laskemista varten			
• kassakoneen tyhjät ja avoimet kun liike suljettuna			
• rahakuljetukset vakuutusehtojen mukaiset			
• muuta:			



Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Hälytysja valvontajärjestelmät, vartiointi			
• lisäävun hälyttämijärjestelmä, langaton/kiinteä			
• lisäävun hälyttämijärjestelmä, oma yritys / ulkopuolelle			
• lisäävun hälyttämijärjestelmä, huolto ja testaus			
• poliisin hälyttäminen			
• murtohälyttimet			
• rikosilmoitinjärjestelmä			
• hälytyksen siirto aukioloajan ulkopuolella			
• kameravalvonta/videovalvonta, nauhoittava			
• vartiointi/järjestyksenvalvonta			
• muuta:			
Ohjaus, opastus ja perehdyttäminen			
• vastuuhenkilön nimeäminen			
• kirjalliset menettelytapaohjeet			
• kirjalliset perehdyttämishjeet			
• turvallisuusasioiden säännöllinen käsittely			
• turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti			
• muuta:			



Arviointikohteet	Kunnossa	Ei	Huomiot ja tarvittavat toimenpiteet
Henkilöstömäärä			
• mitoitus turvallisuuden kannalta riittävä			
• lisähenkilöstön hankintamahdollisuus			
• muuta:			
Jälkihoito			
• jälkihoito mahdollistettu kaikkina vuorokaudenaikoina			
• kirjalliset ohjeet jälkihoidon järjestämisestä			
• muuta:			
Raportointi ja jatkotoimet			
• ilmoitusjärjestelmä kaikkien tiedossa			
• ilmoittaminen vaivatonta ja kaikille mahdollista			
• seurantajärjestelmä laadittu			
• seurannan perusteella ohjeita päivitetään			
• riskejä arvioidaan säännöllisesti ja tulosten perusteella tehdään turvallisuutta parantavia ratkaisuja			





## **Liite 3 Työpaikkakohtainen toimintaohjemalli väkivaltatilanteen varalle**

Toimintaohjeessa tulee olla kirjattuina seuraavat asiat:

### **Yhteystiedot**

- työpaikan turvallisuudesta vastaava henkilö
- lähiesimies, vuorovastaava
- vahtimestari, vartija, poliisi

### **Työpaikan yleiskuvaus**

- sijainti, kerros, lähellä sijaitsevat muut yksiköt/työpaikat
- poistumistiet (mielellään karttakuvana)
- lukitukset, kulunvalvonta, muu tekninen valvonta, esim. kamerat
- tilat: asiakastilat, henkilöstötilat
- henkilöstömitoitus eri vuorokaudenaikoina

### **Väkivaltatilanteiden ennakointi**

- väkivaltariskien arviointi: missä, milloin, keneen kohdistuen
- yleisohjeet työpisteen kalustuksesta, irtaimen esineistön sijoittamisesta pois asiakkaan ulottuvilta, henkilökohtaisten esineiden (esim. perheenjäsenten kuvien) sijoittamisesta pois asiakkaan näkyviltä
- yksintyöskentelyn välttäminen ennalta uhkaavaksi tiedetyn asiakkaan kohtaamisessa
- työtehtävään sopiva asu: ei koruja, huiveja, hihnoja, avainnauhoja kaulan ympärillä; kunnolliset työkengät, pitkät hiukset kiinni sidottuna, ei instrumentteja,



työkaluja, kyniä tai saksia työasun taskuissa näkyvillä, muovilinssiset ja -sankaiset silmälasit

- muut työpaikan ennakointikeinot
- yhteisesti sovitut toimintamallit ja niiden harjoittelu

### **Lisäavun hälyttämijärjestelmät**

- käytössä olevat laitteet ja niiden sijainti (henkilökohtainen kannettava hälytin, kiinteä painonappi, pikapuhelin, matkapuhelin, suora hälytys vartiointiliikkeeseen tai poliisille)
- laitteiden käyttöohje
- laitteiden testaus: vastuuhenkilö ja aikataulu sekä testauksen seurantajärjestelmä

### **Erillisohteet työpaikan tarpeiden mukaisesti**

- varkaus/näpistys
- ilkivalta
- murto
- ryöstö
- uhkatilanne/pahoinpitely
- pommiuhkaus
- panttivankitilanne

### **Väkivaltilanteesta ilmoittaminen ja raportointi**

- kirjallinen/sähköinen lomake, täyttö- ja lähetysohje eri tilanteissa
- työtaturmailmoitus fyysisestä vammasta



## Jälkihoidon järjestäminen

- välittömät toimenpiteet: ensiapu, jatkohoitoon ohjaaminen, kotimatkaajärjestelyt
- jälkihoidon järjestäjätahon yhteystiedot (työterveyshuolto)
- jälkihoitomuodot: defusing, debriefing tai jokin muu.



## Liite 4 Turvallisuusperehdytyksen sisältöjä

Työpaikka: \_\_\_\_\_

Esimies: \_\_\_\_\_

### Palohälytys

Työpaikan palohälytyspainike sijaitsee: \_\_\_\_\_

Työpaikan alkusammutusvälineet sijaitsevat: \_\_\_\_\_

Työpaikan omat turvallisuusohjeet sijaitsevat: \_\_\_\_\_

Työpaikan pelastussuunnitelma sijaitsee: \_\_\_\_\_

### Lisäavun hälyttäminen

Kuvaus työpaikan henkilöhälytysjärjestelmästä:

- hälytintyytit
- mihin hälytys ohjautuu
- käyttöohjeet

Työpaikan lisäapuhälytint sijaitsee: \_\_\_\_\_

### Hätäkuulutukset ja käytössä olevat hätäkoodit

Kuvaus työpaikan hätäkuulutuksista ja mahdollisista hätäkoodeista.

### Muut hälytysjärjestelmät

Muun muassa elvytyshälytys, kaasuhälytykset

Kuvaus työpaikalla käytössä olevista muista hälytysjärjestelmistä.

Kuvaus työpaikan paloilmoinjärjestelmästä ja palo-osastoinnista:

- palonilmaisimet
- paloilmoinkeskus ja mahdolliset näyttö- ja käyttölaitteet
- palo-ovet, palo-osastoinnin rajat



Kuvaus työpaikan poistumisteistä ja evakuointiohje:

- poistumisteiden sijainti
- minne ja miten evakuoidaan

Ohje toiminnasta tulipalotilanteessa:

- palohälytyksen tekeminen, perillemenon varmistaminen
- toimintajärjestys:
  - pelasta
  - hälytä
  - sammuta
  - rajoita
  - opasta

### Keskeiset puhelinnumerot

- 112
- järjestyksenvalvoja \_\_\_\_\_
- vahtimestari \_\_\_\_\_
- huoltomies \_\_\_\_\_
- tekninen päivystäjä \_\_\_\_\_
- isännöitsijä \_\_\_\_\_
- työpaikan lähiesimies \_\_\_\_\_
- työpaikan johtaja \_\_\_\_\_
- työpaikan turvallisuudesta vastaava \_\_\_\_\_
- työsuojelupäällikkö \_\_\_\_\_
- työsuojeluvaltuutettu \_\_\_\_\_

### Muut turvallisuusmääräykset ja ohjeet

Työpaikan erityisluonteen vuoksi esimerkiksi tulityöohje, kylmätyöskentelyohje, ajoneuvojen turvallisen käsittelyn ohje

- hätäkeskus
- poliisi
- vartija