



**UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN
ENNAKOINTI JA HALLINTA**

3.5.2019

1	UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN ENNAKOINTI JA HALLINTA.....	4
	TOIMINTAMALLI.....	4
1.1	Toimintamallin tarkoitus	4
1.2	Toimintamallin tavoite	4
2	TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISYYN TÄHTÄÄVÄT TOIMENPITEET	4
2.1	Mitä työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan?	4
2.2	Turvallisuuskulttuuri ja riskienhallinta	5
2.2.1	Yksikkökohtainen väkivallan hallintamalli.....	5
2.2.2	Toimipaikkakohtainen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma	5
2.3	Vastuutahot	6
2.4	Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut	7
2.4.1	Kameravalvonta ja hälytyslaitteet.....	7
2.5	Tapahtumailmoitus väkivalta- ja uhkatilanteesta.....	8
2.5.1	Tapahtumailmoitusten raportointi, käsittely ja tilastointi	8
2.5.2	Vartiointiliikkeen tapahtumailmoitus	8
2.6	Turvallisuusperehdytys.....	9
2.7	Turvallisuuskoulutus.....	9
3	TYÖPAIKKAVÄKIVALTAAAN LIITTYVÄT RIKOKSET	9
3.1	Tutkintapyyntöjen tekeminen henkilöön kohdistuvissa rikoksissa	10
3.2	Työntekijään kohdistuva häirintä ja uhkailu työajan ulkopuolella	10
3.3	Tutkintapyyntö ja rikosprosessin kulku	11
3.4	Korvausvaatimusten esittäminen	11
3.5	Työnantajan antama tuki ja oikeusapu	11
3.6	Vahingonkorvaukset väkivaltatilanteissa	12
3.7	Palkkaetuudet väkivaltatilanteissa	12
3.8	Tutkintapyyntöjen tekeminen omaisuuteen kohdistuvissa ja muissa rikoksissa	13
4	TYÖNTEKIJÄN JURIDISET OIKEUDET JA VASTUUT TYÖVÄKIVALTATILANTEISSA	13
4.1	Työntekijöiden yleiset velvollisuudet.....	13
4.2	Yleinen kiinniotto-oikeus.....	14
4.3	Hätävarjelu.....	14
4.4	Pakkotila	14

4.5	Tavaroiden tarkastaminen, säilytykseen ottaminen ja takavarikointi	15
4.6	Vartijan, järjestyksenvalvojan ja vahtimestarin oikeudet	15
5	TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN UHRIEN AUTTAMINEN JA KÄSITTELY TYÖYHTEISÖ	16
6	VÄKIVALTATILANTEISIIN LIITTYVÄT TOIMINTAOHJEET	17
6.1	Väkivaltatilanteen arviointi ja ennakointi	17
6.2	Väkivaltariskistä varoittaminen ja riskitiedon kirjaaminen potilastietoihin	18
6.3	Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen	19
6.4	Toimenpiteet uhkailutilanteissa.....	20
6.5	Toimintaohje aseellisessa uhkauksessa tai ryöstössä.....	22
6.6	Toimintaohje, puhelimitse tehty pommiuhkaus.....	23
6.7	Toimintaohje panttivankitilanteeseen	24
6.8	Järjestyshäiriöt	25
7	LIITTEET	25
7.1	Työpaikkaväkivaltaan liittyviä rikosnimikkeitä, liite 1	26
7.2	Kriisi työyhteisössä toimintaohje, liite 2.....	29
7.3	Tuntomerkki -lomake, liite 3	30
7.4	Puhelimitse tehty pommiuhkaus -lomake, liite 4	31

1 UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN ENNAKOINTI JA HALLINTA TOIMINTAMALLI

1.1 Toimintamallin tarkoitus

Toimintamalli määrittää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää (jäljempänä yhtymä) koskevat yleiset työpaikka- väkivaltaa ennaltaehkäisevät toimintalinjaukset, joiden tavoitteena on lisätä työturvallisuutta.

Koko henkilöstöä koskeva toimintamalli sisältää ensisijaisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä toimenpiteitä. Toimintamallista on rajattu pois työntekijöiden välinen uhkailu, väkivalta ja häiritä, joista on erillinen ohje (Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun selvittelymenettely)

Toimintamallin lisäksi noudatetaan paikallisesti tai alueellisesti sovittuja toimintaohjeita sekä rakennus- ja yksikkökohtaisia turvallisuus- ja pelastussuunnitelmia ja työyksiköiden väkivallanhallintaan liittyviä ohjeita.

1.2 Toimintamallin tavoite

JOKAISELLA ON OIKEUS HÄIRIÖTTÖMÄÄN TYÖYMPÄRISTÖÖN.
TYÖYMPÄRISTÖN ON OLTAVA RAUHALLINEN JA TURVALLINEN KAIKILLE.

Tavoitteena on väkivallaton työpaikka, jossa uhkailevaa ja väkivaltaista käytöstä ei hyväksytä missään muodossa. On tärkeää, että tavoite ja siihen tähtäävät keinot ovat kaikkien tiedossa ja niitä noudatetaan. Aggressiiviseen käytökseen on puututtava, vaikka aggressiivisesti käyttäytyvä henkilö ei pystyisikään sairautensa vuoksi täysin kontrolloimaan käytöstään.

Tavoitteen saavuttaminen edellyttää sitä, että

- ✓ Työtoveria ei jätetä yksin uhkaaviin tilanteisiin
- ✓ Epäasialliseen käyttäytymiseen puututaan välittömästi
- ✓ Uhkailua ja väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä kenenkään taholta
- ✓ Jokainen henkilö hoidetaan vuorollaan hoidon tarpeen ja kiireellisyyden mukaan
- ✓ Etuuksia ei myönnetä metelöimisestä, uhkailusta tai muusta epäasiallisesta käytöksestä
- ✓ Häiritsevästi käyttäytyvät henkilöt tarvittaessa poistetaan tiloista
- ✓ Vakavan vamman aiheuttamasta fyysisestä väkivallasta tehdään aina tutkintapyyntö poliisille

2 TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISYYN TÄHTÄÄVÄT TOIMENPITEET

2.1 Mitä työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan?

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan potilaan, asiakkaan, omaisen tai muun henkilön yhtymän henkilökuntaan työpaikalla kohdistamaa uhkailua (sisältäen sanallisen väkivallan) ja fyysistä väkivaltaa. Uhkailua ovat esimerkiksi nimittely, solvaus, sanallinen uhkailu, välineellä uhkailu sekä käsillä tai eleillä uhkailu. Fyysisiä väkivaltatilanteita ovat esimerkiksi potkiminen, lyöminen, pureminen, raapiminen, sylkeminen, repiminen, kiinni ottaminen, kiinnipitäminen, töniminen sekä ampuma-, terä tai lyömäseiden käyttö.

Työpaikkaväkivaltaa esiintyy etenkin vuorovaikutustilanteissa työntekijöiden, asiakkaiden tai vierailijoiden välillä. Väkivaltaan sisältyy sanallista, fyysistä ja psyykkistä pelottelua ja uhkailua. Vaikka väkivallasta ei aiheutuisikaan suoranaisia fyysisiä vammoja, seuraa siitä useimmiten pelkoa, ahdistusta ja stressiä.

2.2 Turvallisuuskulttuuri ja riskienhallinta

JOKAISELLA ON OIKEUS JA VELVOLLISUUS TEHDÄ TYÖTÄ TURVALLISESTI

Turvallisuus muodostuu monen tekijän summana eikä turvallisuus ole vain yksittäinen tekijä – turvallisuus on osa yhteistä toimintakulttuuria.

Pitkäjänteinen työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta edellyttää positiivista asennoitumista turvallisuusasioita ja tahtotilaa niiden kehittämistä kohtaan. Hyvä turvallisuuskulttuuri syntyy sekä johdon että työntekijöiden aidosta sitoutumisesta turvallisuuden kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Korkea turvallisuustaso on osa organisaation tuottamien palvelujen laatua ja näkyy ulospäin hyvänä työnantajaimagona sekä aitona kiinnostuksena turvallisuuden kehittämisessä.

Yhtymän riskienhallintapolitiikka-asiakirja on yhtymän strategisesta näkökulmasta laadittu perusdokumentti, jossa on määritelty johdon keskeiset riskienhallintatehtävät, riskien tunnistaminen ja raportointitavat sekä keskeisimmät riskienhallinnan linjaukset. Riskienhallintapolitiikkaa sovelletaan yhtymän kaikilla tasoilla ja kaikessa toiminnassa.

Toimialojen, liikelaitosten, tulosalueiden ja tulosyksiköiden johtajat tekevät operatiivisen toiminnan säännöllistä riskien arviointia ja riskienhallintatoimenpiteitä. Toimialojen ja liikelaitosten johtajat vastaavat oman vastuualueensa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja raportoinnista. Tulosaluejohtajat ja muut yhtymän esimiehet vastaavat työyksikön turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja työympäristöön liittyvien riskien hallinnasta ja raportoinnista johdolle.

Jokainen yhtymän työntekijä vastaa omalta osaltaan riskien hallinnasta ja tekee tehtäväkuvauksen mukaiset tehtävät, noudattaa toimintaa ja turvallisuutta koskevaa ohjeistusta. Työntekijän tulee ilmoittaa esimiehelle toiminnassa havaitsemansa riskit ja kehittämisehdotukset.

Operatiivinen riskien hallinta sisältää turvallisuusriskien tunnistamisen, arvioinnin ja turvallisuustoiminnan. Toimintayksiköissä tunnistetaan operatiiviset riskit, arvioidaan niiden vaikutus turvallisuuteen ja toimintaan ja laaditaan toimintaohjeet eri tilanteita varten. Riskien hallinta voi olla riskin poistaminen, pienentäminen, pitäminen, riskin ottaminen harkitusti ja hallitusti tai riskin siirtäminen. Riskin pienentäminen tarkoittaa erilaisia toimenpiteitä, joilla riskin toteutumisen todennäköisyyttä ja/tai seurauksia pienennetään.

2.2.1 Yksikkökohtainen väkivallan hallintamalli

Työyksiköiden uhka- ja väkivaltariskejä tulee arvioida säännöllisesti osana työturvallisuuden riskinarviointia. Mikäli työyksikössä riskienarvioinnin perusteella on ilmeinen työväkivallan uhka (riskiluokka 3,4 tai 5) niin työyksikköön tulee laatia toimintaohjeet työväkivaltatilanteiden varalle. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä arvioidaan työpaikkaväkivallan terveydellinen merkitys ja lakisääteisen terveystarkastuksen tarve.

Yksikkökohtaiset menettelytapaohjeet täydentävät yhtymän työväkivallan hallintamallia. Työyksikön työväkivallan uhan hallinnan ja tunnistamisen apuna hyödynnetään työväkivaltaan liittyviä uhka- ja väkivaltailmoituksista koottua tietoa. Tavoitteena on tehdä konkreettinen toimintamalli, joissa on kuvattu: ennakointi, itse tilanne ja tapahtuneen jälkeinen toiminta. Lyhyt (1-2 sivun mittainen) ohje tulee olla henkilöstön nähtävillä ja kuulua osaksi työyksikön ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Työyksikkökohtaisen menettelytapaohjeen lisäksi työyksiköissä voidaan laatia asiakaskohtaisia työväkivallan uhan hallintaohjeita.

Väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta vaatii jatkuvaa tilanteen arviointia ja kehittämistä. Työyksiköiden menettelytapaohjeiden käyttöä ja toimivuutta seurataan säännöllisesti. Vastuu riskien vähentämisestä kuuluu jokaiselle työyksikössä työskentelevälle.

2.2.2 Toimipaikkakohtainen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma

Pelastuslainsäädäntö velvoittaa laitoksia laatimaan suunnitelman omatoimisesta varautumisesta vaaratilanteissa. Yhtymässä jokainen toimipaikka laatii oman suunnitelman, jossa arvioidaan toimipaikan paloturvallisuus- ja henkilöturvallisuusriskit, esitetään keinot riskien ehkäisemiseksi sekä kuvataan tarvittavat toimenpiteet riskien toteutuessa. Suunnitelma on osa toimipaikan perehdytysohjelmaa ja helposti nähtävillä. Lisätie-

toja ja ohjeita turvallisuussuunnitelman laatimiseen löydät yhtymän turvallisuuspalveluiden verkkosivuilta tai kysymällä turvallisuuspalveluista.

2.3 Vastuutahot

ENNALTAEHKÄISY KUULUU JOKAISELLE

Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että

- ✓ käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti potilaita/asiakkaita sekä työtovereitaan kohtaan,
- ✓ ei omalla käyttäytymisellään tarkoituksellisesti provosoi väkivaltaista käytöstä,
- ✓ ei ota tarpeettomia riskejä,
- ✓ ei jätä työtoveria yksin,
- ✓ tuntee ja noudattaa työpaikan turvallisuusmääräyksiä ja menettelyohjeita,
- ✓ osaa käyttää ja käyttää olemassa olevaa turvallisuustekniikkaa sekä toteuttaa niiden testauksen erikseen sovittuina ajankohtina,
- ✓ ilmoittaa vaaratilanteista HaiPro –työturvallisuusjärjestelmään, ilmoittaa tilanteesta esimiehelle ja tarvittaessa työtovereille sekä
- ✓ osallistuu yhtymän järjestämiin turvallisuuskoulutuksiin ja -harjoituksiin.

Työyksikön esimies vastaa siitä, että

- ✓ työntekijät perehdytetään menettelyohjeisiin ja turvallisuustekniikan käyttöön,
- ✓ tila- ja kalusteratkaisuissa huomioidaan turvallisuus jo suunnitteluvaiheessa,
- ✓ työntekijät osallistuvat säännöllisesti turvallisuuskoulutukseen,
- ✓ yksikössä olevat turvallisuusohjeet ovat tarkoituksenmukaiset ja ajan tasalla,
- ✓ häiriötilanteet käsitellään välittömästi ja säännöllisesti yksiköissä,
- ✓ tilanteiden jälkihoito toteutetaan yhtymän ohjeiden mukaisesti ja
- ✓ seuraa ja käsittelee HaiPro- järjestelmässä uhka -ja väkivaltatilanneilmoituksia sekä reagoi tarvittaessa toimenpiteillä.

Tulosalueiden johto vastaa siitä, että

- ✓ turvallisuusriskit kartoitetaan säännöllisesti ja henkilöturvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti,
- ✓ työn suunnittelussa huomioidaan uhka- ja väkivallan ehkäisy (yleinen turvallisuus),
- ✓ riskianalyysin pohjalta ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin turvallisuuden parantamiseksi,
- ✓ väkivalta- ja uhkatilanteita seurataan systemaattisesti ja niistä saatu tieto huomioidaan työn suunnittelussa ja johtamisessa,
- ✓ turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti niin henkilöstölle kuin esimiehillekin,
- ✓ tulosalueella on toimiva jälkihoito ja
- ✓ vastaa hankkeiden turvallisuussuunnitelmasta.

Yhtymän ylin johto vastaa siitä, että

- ✓ yleiset menettelyohjeet työpaikkaväkivallan ehkäisystä ja kohtaamisesta on laadittu lain ja säästösten edellyttämällä tavalla sekä
- ✓ menettelyohjeita noudatetaan ja toimintamallin tavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa niihin reagoidaan.

2.4 Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut

TEKNISIÄ JA RAKENTEELLISIA RATKAISUJA TURVALLISUUDEN PARANTAMISEKSI TEHDÄÄN YHTEISTOIMINNASSA

Työpisteitä suunniteltaessa työpaikkaväkivallan ehkäisyyn on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rakenteellisia henkilöstön ja potilaiden turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja ovat muun muassa:

- ✓ tilojen eriyttäminen käyttötarkoituksen mukaan,
- ✓ tilojen mitoitus ja toimivuus,
- ✓ opasteet, kulkureitit ja pakoreitit,
- ✓ kalustuksen ja materiaalien valinta ja sijoittelu,
- ✓ valaistus ulko- ja sisätiloissa,
- ✓ aula- ja odotustilojen yleinen siisteys ja viihtyisyys ja
- ✓ asiakaspalvelupisteen sijainti, näkyvyys ja turvallisuus.

Työtilojen haltija sekä turvallisuus- ja työsuojeluhenkilöstö tekevät tiivistä yhteistyötä aina kun rakennetaan uusia tiloja tai muutetaan jo olemassa olevien tilojen käyttötarkoitusta.

Turvallisuuspalveluiden ja työsuojelun henkilöstö osallistuu aina uudisrakentamisen ja perusparannushankkeiden valmisteluun. Hankesuunnitelmiin on liitettävä yhdessä em. asiantuntijatahojen kanssa laadittu turvallisuus selvitys, joka sisältää yksityiskohtaisen, riskinarviointiin perustuvan suunnitelman hankkeessa toteutettavista turvallisuusjärjestelmistä ja -järjestelyistä.

Muiden rakenteellisten ja toiminnallisten muutoshankkeiden suunnitteluvaiheessa hankkeista vastuussa olevat henkilöt ovat yhteydessä työsuojelu- ja turvallisuuspalveluiden henkilöstöön turvallisuusriskien arviointia ja mahdollista kirjallisen turvallisuus selvityksen laadintaa varten. Turvallisuusriskien arvioinnissa huomiota kiinnitetään mm. tilasuunnitteluun, logistiikkaan, turvajärjestelmiin ja muihin henkilöturvallisuuteen liittyviin asioihin.

Riskinarvioinnin, turvallisuus selvityksen tai muun selvityksen perusteella esiin nousseet turvallisuusongelmat käsitellään ko. johto- tai ohjausryhmissä ja tarvittavista korjaustoimenpiteistä tehdään aikataulutettu suunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuu turvallisuuspalveluiden- ja työsuojeluhenkilöstö. Erityisen kiireellisinä voidaan pitää toimenpiteitä, joiden avulla olennaisesti ehkäistään työntekijöille aiheutuvaa tai jo aiheutunutta välitöntä vaaraa.

2.4.1 Kameravalvonta ja hälytyslaitteet

Rakenteellista turvallisuutta täydennetään erilaisilla teknisillä turvallisuusratkaisuilla, kuten kulunvalvonta-, kameravalvonta- ja hälytysjärjestelmillä. Näiden turvallisuusratkaisujen käyttö tulee olla arvioituna yksikkökohtaisissa riskinarvioinneissa. Turvallisuustekniikan osalta on huomioitava, ettei se itsessään ratkaise väkivallan uhkaa. Väkivallan hallinnassa on aina huomioitava kokonaisuus kuten riskienarviointi, työjärjestelyt, turvallisuusohjeet sekä turvallisuuskoulutus. Näitä täydentämään on mahdollisuus hankkia turvallisuustekniikkaa.

Kiinteistöjen kameravalvonnan tarkoituksena on työntekijöiden ja muiden tiloissa oleskelevien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen sekä turvallisuutta, omaisuutta ja toimintaa vaarantavien tilanteiden jälkiselvittely.

Kameravalvonnasta on ilmoitettu näkyvällä tavalla niissä yhtymän tiloissa, joihin kamerat ovat asennettu. Kiinteistön kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste sekä ohje, jossa määritellään muun muassa tallenteiden katselu oikeudet.

Työyksikössä käytössä olevat hälytyslaitteet tulee testata ohjeen mukaisesti. Ongelma- ja häiriötilanteista tulee ilmoittaa heti esimiehelle ja tehdä vikailmoitus ohjeiden mukaisesti.

2.5 Tapahtumailmoitus väkivalta- ja uhkatilanteesta

JOKAISESTA VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEESTA ON TÄYTETTÄVÄ TAPAHTUMAILMOITUS HAIPRO-OHJELMASSA

Yhtymässä on tilastoitu vuodesta 2017 alkaen systemaattisesti läheltä piti- ja työtapaturmailmoituksia ja niistä valtaosa on uhka- ja väkivaltatilanteita. Uhkaavista ja väkivaltatilanteista suurimman osan aiheuttaa asiakkaat ja potilaat, mutta myös omaiset ja saattajat ovat osallisia väkivaltatilanteissa. Yhtymä kuuluu Nolla tapaturmaa -foorumiin. Tavoitteena on nollatoleranssi väkivallalle ja nolla hoitamatonta väkivaltatapauksia.

Työturvallisuuslain mukaan päävastuu väkivaltariskin seurannasta ja ilmoitusten käsittelystä sekä tarvittavista toimenpiteistä on työyksikön esimiehellä sekä yleisesti työnantajalla. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus sattuneesta uhka- ja väkivaltatilanteista.

Yhtymässä työnantajan ja esimiehen tukena työväkivallan ennaltaehkäisyssä ovat eri asiantuntijat: turvallisuuspäällikkö ja turvallisuuskoordinaattorit, työhyvinvointipäällikkö sekä eri alueiden nimetyt, päätoimiset työsuojeluvaltuutetut. Yhteistyötä tehdään myös työterveyshuollon ja eri viranomaistahojen kanssa.

Työsuojelutoimikunta käsittelee työväkivaltaa liittyviä tilastoja neljännesvuosittain ja niiden analysoinnin perusteella tehdään ehdotuksia ja linjauksia uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Yhtymässä on työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden toimintasuunnitelma, johon kirjataan yhtymätasoiset työturvallisuuden toimenpiteet.

2.5.1 Tapahtumailmoitusten raportointi, käsittely ja tilastointi

Väkivallan kohteeksi joutunut henkilö täyttää väkivalta- ja uhkatilanteista aina HaiPro-järjestelmään kirjallisen tapahtumailmoituksen ja lähettää sen sähköisesti esimiehelle käsittelyä varten. Ilmoitus menee tiedoksi alueen omalle työsuojeluvaltuutetulle, työhyvinvointipäällikölle ja turvallisuuspalveluun.

Esimies käsittelee ilmoituksen ja lähettää sen tarvittaessa eteenpäin vakuutusyhtiöön, työterveyshuoltoon tai ylemmälle esimiehelle. Esimies keskustelelee tilanteesta työntekijän ja tarvittaessa koko työyhteisön kanssa.

Vakavasta työtapaturmasta esimies ilmoittaa heti työhyvinvointipäällikölle ja työsuojeluviranomaiselle (AVI). Kuolemaan tai vaikeanlaatuiseen vammaan johtanut tapaturma tulee aina ilmoittaa poliisille ja työsuojeluviranomaiselle (AVI).

Työtapaturmailmoitusten menettelyohjeet esimiehille ja työntekijöille löytyvät yhtymän intranetistä työsuojelun sivuilta sekä HaiPro- sovelluksen ohjeistuksesta.

2.5.2 Vartiointiliikkeen tapahtumailmoitus

Vartija/järjestyksenvalvoja tekee vartiointitehtävissä havaituista, toimenpiteisiin johtaneista tilanteista tapahtumailmoituksen. Tapahtumailmoituksesta voidaan todentaa vartijan/ järjestyksenvalvojan toimenpiteet. Tapahtumailmoitus tulee tiedoksi yhtymän yhdyshenkilöille.

2.6 Turvallisuusperehdytys

JOKAISessa YKSİKÖSSÄ ON AINA OLTAVA TYÖVUOROSSA HENKILÖ, JOKA ON PEREHTYNYT KÄYTÖSSÄ OLEVIIN TURVAJÄRJESTELMIIN JA TOIMINTAOHJEISIIN

Jokaisessa yksikössä on oltava kirjallinen perehdytysohjelma, joka sisältää turvallisuusjärjestelmiin, menettelytapoihin ja turvallisuusohjeisiin perehdyttämisen. Työyksikön esimies vastaa perehdytyksestä. Yhtymän yleisissä perehdytystilaisuuksissa käsitellään yleisiä turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyviä asioita.

Jokaisen on hallittava ainakin seuraavat asiat

- Avun kutsuminen yksikön ohjeistuksen mukaan
- Hätäilmoituksen tekeminen
- Henkilöturvajärjestelmän käyttö
- Osastojen / yksiköiden väliset avustusrjestelyt
- Yksikön poistumisreitit ja uloskäytävät
- Yksikön turvallisuussuunnitelma
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoituskäytäntö

2.7 Turvallisuuskoulutus

TYÖNTEKIJÄLLÄ ON OIKEUS JA VELVOLLISUUS OSALLISTUA TURVALLISUUSKOULUTUKSIIN

Yhtymän alueella järjestetään paloturvallisuus-, henkilöturvallisuus-, potilasturvallisuus-, tietoturvallisuus- ja työsuojelukoulutusta. Turvallisuuskoulutukset sisältävät mm. opastusta rakenteellisista ja teknisistä turvallisuusjärjestelmistä, käytännön toimintaohjeista sekä häiriöiden ilmoittamiskäytännöistä. Henkilöturvallisuuskoulutuksessa käsitellään erityisesti väkivaltatilanteiden ennakointia, ehkäisyä ja hallintaa.

3 TYÖPAIKKAVÄKIVALTaan LIITTYVÄT RIKOKSET

Salassapitomääräyksiä noudattaen lähtökohtana on, että kaikista työpaikkaväkivallan seurauksena tapahtuneista rikoksista tai rikosepäilyistä ilmoitetaan poliisille.

Asianomistajarikoksia ovat lievä pahoinpitely ja ilkivalta, laitton uhkaus, pakottaminen sekä julkisen rauhan rikkomiseen liittyvät asiat. Asianomistajarikosten kohdalla tutkinta etenee, jos asianomistaja (uhri, työntekijä) vaatii tekijälle rangaistusta.

Lievä pahoinpitely on asianomistajarikos lukuun ottamatta tilanteita, joissa lievä pahoinpitely on kohdistunut työntekijään hänen työtehtäviensä vuoksi (kun tekijä on potilas, vierailija tai muu työyhteisön ulkopuolinen henkilö), tekijän lähiomaiseen tai läheiseen taikka alle 18 vuotta täyttäneeseen henkilöön.

Pääosa työväkivaltarikoksista on **virallisen syytteen alaisia** rikoksia. Tämä merkitsee sitä, että syyttäjä asiasta tiedon saatuaan toimittaa syyteharkinnan, vaikka asianomistaja (työntekijä) luopuisi vaateistaan. Syyttäjä voi tehdä syyttämättä jättämispäätöksen tai jatkaa asian ajamista oikeuskäsittelyyn syyteharkinnan perusteella. Lisätietoja työpaikkaväkivaltaan liittyvistä rikosnimikkeistä löydät liitteestä 1.

Tutkinnan lähtökohtana on aina rikoksen saattaminen poliisin tietoon joko erillisellä tutkintapyyntöillä tai rikosilmoituksella. Lievät pahoinpitelyt ovat virallisen syytteen alaisia silloin, kun ne kohdistuvat henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään joko työpaikalla tai esimerkiksi hoivatyössä asiakkaan kotona, ja kun rikoksenteijä ei kuulu työpaikan henkilöstöön.

Yleisen syytteen alaisissa rikoksissa rikosilmoituksen voi tehdä työntekijän lisäksi myös työnantajan edustaja. Lain nojalla työnantaja voi siten huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä ei itse kykene tai halua tehdä ilmoitusta.

Vakavat työpaikalla sattuneet väkivaltatapaturmat on ilmoitettava työhyvinvointipäällikölle, turvallisuuspäällikölle sekä poliisille ja työsuojeluviranomaiselle.

3.1 Tutkintapyyntöön tekeminen henkilön kohdistuvissa rikoksissa

Rikosprosessi lähtee liikkeelle poliisille tehtävästä tutkintapyyntöstä. Tutkintapyyntö tekee pääsääntöisesti uhri itse (asianomistaja). Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa tutkintapyyntö voi tehdä myös tapahtuneen silminnäkijä tai työnantajan edustaja. Työnantajan edustajana on ensisijaisesti uhrin lähiesimies. Tapauskohtaisesti työnantajan edustajana voi tarvittaessa toimia myös päättävä esimies.

Vakavissa vammoja aiheuttavissa väkivaltatilanteissa tutkintapyyntö on tehtävä aina. Mikäli uhri ei itse kykene tai halua ilmoitusta tehdä, työnantajan edustaja tekee sen (yksikön tai tulosalueen sopiman käytännön mukaisesti esimerkiksi lähiesimies tai tulosaluepäällikkö).

Lieviissä väkivaltatilanteissa tutkintapyyntöä arvioidaan asianosaisen kanssa. Mikäli uhri ei itse kykene tai halua ilmoitusta tehdä, mutta ilmoitus halutaan tehdä, tekee työnantajan edustaja ilmoituksen (yksikön tai tulosalueen sopiman käytännön mukaisesti esimerkiksi lähiesimies tai tulosaluepäällikkö).

Rikoksen tekijän ollessa asiakas tulee muistaa, ettei tutkintapyyntöä saa paljastaa potilastietoja tai muita vastaavia tietoja. Asianomistaja tai hänen laillinen edustajansa saa tutkintapyyntöä ilmaista vain rikoksen tekijän yksilöimiseen tarvittavat tiedot.

Tutkintapyyntö voidaan tehdä poliisille sähköisesti (poliisi.fi/rikosilmoitus), puhelimitse tai henkilökohtaisesti käymällä poliisiasemalla.

Asianomistajarikoksissa (mm. laiton uhkaus, salakatselu, kotirauhan rikkominen) tutkintapyyntö tekee rikoksen kohteeksi joutunut työntekijä henkilökohtaisesti tai hänen laillinen edustajansa.

Yhtymää koskevan tutkintapyyntöön jäljennös arkistoidaan ilmoittajan toimesta organisaation tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Kopio tutkintapyyntöstä tai sen jäljennöksestä tulee toimittaa tiedoksi Turvallisuuspalveluihin.

3.2 Työntekijään kohdistuva häirintä ja uhkailu työajan ulkopuolella

Jos työntekijään kohdistuu uhkailua tai muuta häirintää työajan ulkopuolella ja oletetaan, että uhkailija/häiritsijä liittyy työtehtäviin (potilas, entinen potilas, kollega jne.), on asiasta ilmoitettava viipymättä esimiehelle sekä turvallisuuspalveluihin Vakavassa tai välitöntä uhkaa aiheuttavassa ilmoitus tehdään välittömästi myös poliisille numeroon 112. Häirinnän ja/tai uhkailun kohteeksi joutunut tekee ilmoituksen poliisille itse, sillä kyse on asianomistajarikoksesta. Työntekijän on itse harkittava myös ns. turvakiellon hakemista kotipaikkakuntansa maistraatista (www.maistraatti.fi).

Välittömästi uhkailun, häirinnän ja/tai seuraamisen alettua suositellaan, että kaikki poikkeavat tapahtumat asianomainen kirjaa tarkasti ylös (mitä tapahtui, missä ja milloin). Erityisen tärkeää on säilyttää kaikki uhkailijan/häiritsijän mahdollisesti lähettämä materiaali, kuten esimerkiksi sähköpostit, kirjeet ja/tai tekstiviestit. Tilanteen vaatimista muista turvajärjestelyistä sovitaan yhteistyössä esimiehen ja turvallisuuspalveluiden kanssa.

3.3 Tutkintapyyntö ja rikosprosessin kulku

Esitutinnan käynnistämistä varten poliisi tarvitsee mahdollisimman tarkan kuvauksen siitä, mitä on tapahtunut ja ketkä ovat asianosaisia. Asianosaisia ovat asianomistaja ja rikoksesta epäilty henkilö/henkilöt.

Rikosilmoitusta varten tarvittavat tiedot

- kuvaus siitä, mitä on tapahtunut ja miten
- tarkka tapahtuma-aika ja -paikka
- tekijän nimi, jos se on tiedossa
- tekijän tuntomerkit (ikä, pituus, vartalo, kasvojen erityispiirteet, silmien väri,
- hampaat, puhe, kädet, liikkuminen, pukeutuminen)
- minne päin ja miten tekijä pakeni
- jos tekijä liikkui jollain ajoneuvolla, ajoneuvon rekisterinumero ja muut tuntomerkit (merkki, väri, malli)
- tekijän vaarallisuus (aseistautuminen, mielentila, uhkaukset, päihteiden käyttö jne.)

Rikosprosessin ketjuun kuuluvat poliisin suorittama esitutkinta, syyttäjän tekemä syyteharkinta, oikeudenkäynti sekä rangaistuksen täytäntöönpano.

Riippumatta siitä, kuka tutkintapyyntöä tekee, uhria kuullaan esitutkintavaiheessa ja mahdollisesti myös tuomioistuimessa. Esitutkinta-aineistosta ei voi poistaa uhrin (työntekijän) nimi- ja henkilötunnustietoja, mutta osoitetiedot voidaan pyydettäessä salata tai uhri voi käyttää työnantajan osoitetietoja. Oikeudenkäynti tapahtuu rikoksen tekopaikan käräjäoikeudessa. Siitä tulee kirjallinen kutsu uhrille, epäillylle ja todistajille.

Kaikista tutkintapyyntöistä ilmoitetaan lähiesimiehelle, työhyvinvointipäällikölle ja oman alueen turvallisuuskoordinaattorille. Vakavista väkivaltatilanteista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista, joihin liittyy yleistä erityistä mielenkiintoa (vrt. esim. tekijänä tai kohteena julkisuuden henkilö), ilmoitetaan lisäksi aina erikseen turvallisuuspäällikölle.

3.4 Korvausvaatimusten esittäminen

Rikoksen tekijä on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot. Vahingoista sekä siitä, vaatiiko uhri tekijältä korvauksia, on ilmoitettava esitutkinnassa tai viimeistään tuomioistuimelle. Korvausta voi vaatia esimerkiksi rikkoutuneesta tai kadonneesta omaisuudesta, lääke- ja lääkärinkuluista sekä väkivallan aiheuttamasta kivusta ja särystä sekä kärsimyksestä. Syyttäjä voi esittää oikeudessa korvausvaatimuksen uhrin puolesta, jos vaatimus on selvä ja perusteltu. Uhrin halutessa pyytää syyttäjää esittämään korvausvaatimuksen, on siitä hyvä ilmoittaa jo poliisille esitutkinnassa.

Rikoksissa, joissa asianomistajana on yhtymä ilmoittaa korvausvaatimuksen hallintojohtaja. Tutkintapyyntöä tehneen henkilön tulee esitutkintavaiheessa (poliisin yhteydenotto) konsultoida korvausvaatimuksien esittämisestä hallintojohtajaa.

3.5 Työnantajan antama tuki ja oikeusapu

Kaikissa väkivalta- ja uhkatilanteissa asiantuntija-apua voi pyytää yhtymän turvallisuusasiantuntijoilta, työsuojelupäälliköltä ja työsuojeluvaltuutetulta. Työterveyshuolto auttaa tarvittaessa jälkihoidon järjestämisessä ja tarjoaa tarvittaessa mm. psykologipalveluja uhrille ja työyhteisölle.

Väkivaltatilanteissa yleistä oikeudellista neuvontaa antavat yhtymän henkilöstölakimies tai hallintojohtaja. Tarvittaessa esitutkinnassa ja oikeudenkäynnissä voi pahoinpitelyn uhri saada työnantajan kustannuksella oikeusapua. Oikeusavun tarpeen selvittämiseksi on esimiehen oltava yhteydessä yhtymän hallintojohtajaan, joka tekee tilauksen asianajotoimistolta.

Esitutinnan tai oikeudenkäynnin osuessa työvuoron kanssa päällekkäin em. toimiin luetaan työajaksi. Tämä koskee niin todistajan asemassa kuin uhrin/asianomistajan asemassa olevaa työntekijää/viranhaltijaa. Työajalla tapahtuva todistajalausunnon antaminen ei oikeuta todistajanpalkion perimistä oikeusistuimelta.

3.6 Vahingonkorvaukset väkivaltatilanteissa

Lakisääteinen tapaturmavakuutus on aina ensisijainen ja korvaa työssä tapahtuneet vahingot – myös väkivaltavammat. Tapaturmavakuutuslain (608/48) 2. luvun 14§:n perusteella korvataan sairaanhoito mukaan lukien tarvittavat proteesit, apuvälineet ja kuntoutus, ansionmenetys sairaanhoidon osalta, päiväraha, haittараha, elinkorko ja omaisille suoritettava eläke sekä hautausapu. Tapaturmakorvauksia voidaan alentaa tai evätä, jos turvallisuusmääräyksiä ei ole noudatettu, jos työntekijä on itse syyllistynyt rikokseen tai jos hän on ollut päihtynyt tai aiheuttanut vahingon törkeällä huolimattomuudellaan. (tapaturmavakuutuslaki 608/48 1. luku 5§)

Rikoksella aiheutettu vahinko tai vamma korvataan vahingonkorvauslain (412/74) perusteella silloin, kun vahinko ei ole sattunut työ- tai virkatehtävissä. Vahingonkorvauslain nojalla rikoksen tekijä on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot täysimääräisenä vahingon kärsineelle. (Vahingonkorvauslaki 412/74 2 luku 1-3§). Vahingonkorvauslain mukainen korvaus edellyttää rikosilmoituksen tekemistä ja uhrin ilmaisemaa korvausvaatimusta. Korvausten suuruudesta päättää tuomioistuin. Vahingonkorvausta voidaan myös maksaa valtion varoista, mutta korvaus on toissijainen ja siitä vähennetään kaikki uhrin aiemmin saamat tai tulevat korvaukset esim. vakuutusyhtiöltä tai rikoksen tekijältä. Valtionkonttorista korvausta maksetaan yleensä vain, jos sitä on vaadittu rikoksen tekijältä oikeudessa. Mikäli teon tekijää ei ole saatu kiinni tai rikos on jäänyt selvittämättä, korvausta voi hakea Valtionkonttorista ilmentäen tuomioistuimen päätöstä. Valtionkonttorilla on myös oikeus poiketa tuomioistuimen määräämistä korvauksista erityisesti, kun on kyseessä korvaukset kivusta ja särystä, henkisestä kärsimyksestä tai pysyvistä haitasta.

Työntekijän henkilökohtaiseen omaisuuteen kohdistuvat vahingot ja niiden korvaaminen. Väkivaltatilanteissa, joissa vakuutusyhtiö on hyväksynyt tapahtuman korvattavaksi väkivaltatapaturmaksi, vakuutusyhtiö korvaa harkintansa mukaan myös työntekijän omaisuuteen kohdistuneet vahingot.

Niissä tapauksissa, joissa vakuutusyhtiö ei hyväksy väkivaltatilanteista aiheutuneita työntekijän omaisuuteen kohdistuneita vahinkoja voidaan hakea korvattavaksi työnantajalta. Korvauksen hakemiseen liittyvistä käytännöistä sovitaan lähiesimiehen kanssa.

3.7 Palkkaetuudet väkivaltatilanteissa

Jos työkyvyttömyys johtuu virka/työtehtävissä tapahtuneesta tapaturmavakuutuslainsäädännössä tarkoitusta väkivallasta, viranhaltijalla/työntekijällä on oikeus saada täysi palkka enintään 120 kalenteripäivän ajalta ja sen jälkeen kaksi kolmasosaa varsinaisesta palkastaan 120 kalenteripäivän ajan. Lisäksi harkinnan mukaan voidaan maksaa kaksi kolmasosaa palkasta enintään 125 kalenteripäivän ajan. (KVTES 2018–2019, V luku 3 § 1 mom.)

Työntekijä voi joutua maksamaan ennakkoon maksettua palkkaa takaisin työnantajalle, mikäli työkyvyttömyydestä ei tapaturmavakuutuslainsäädännön perusteella makseta korvausta lainkaan tai sitä ei makseta täysimääräisenä. Työntekijä on näin ollen velvollinen maksamaan ennakon tai sairausajan palkan ylittävän osan takaisin. (KVTES 2018–2019 V luku 3 § 3 mom.)

Jos työkyvyttömyys johtuu rikoksella aiheutetusta henkilövahingosta, joka ei ole tapahtunut virka/työtehtävissä, työnantajalla on velvollisuus maksaa sairausajan palkasta ainoastaan muualta saadun korvauksen ylittävä osa. Mikäli viranhaltija/työntekijä ei käytä oikeuttaan korvauksen saamiseen, esim. hae vahingonkorvauslain mukaista korvausta työkyvyttömyyden aiheuttaneelta, hänelle ei makseta sairausajan palkkaa siltä osin, kuin korvaus kattaisi palkan.

Turvataksien omat oikeutensa työntekijän on käynnistettävä rikosprosessi ja haettava korvauksia oikeuslaita tekijältä tai valtion varoista. (KVTES 2018–2019 V luku 2 § 7 mom.)

Lääkärisopimuksen ja teknisen sopimuksen piiriin kuuluvien työntekijöiden kohdalla noudatetaan em. KVTES:n mukaisia määräyksiä.

3.8 Tutkintapyyntöjen tekeminen omaisuuteen kohdistuvissa ja muissa rikoksissa

- Kiinteistön omaisuuteen tai itse kiinteistöön kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyyntö tekee kiinteistöpalvelujen tulosyksikköpäällikkö. Vuokrakohteissa asianomistajan edustaja on kiinteistön omistaja tai isännöitsijä.
- Työyksikön omaisuuteen kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyyntö tekee työyksikön lähiesimies tai päättävä esimies.
- Palveluntuottajan tai aliurakoitsijan omaisuuden kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyyntö tekee kyseessä olevan yrityksen edustaja.
- Yhtymän omaisuuteen (vrt. esim. lääkkeet) kohdistuvissa väärinkäytös- ja rikosepäilytilanteissa otetaan yhteys turvallisuuspalveluihin. Lisäksi epäiltäessä lääkehävikkiä toimitaan yhtymän Turvallinen lääkehoito suunnitelman sekä apteekin ohjeistuksen mukaisesti.
- Työntekijän henkilökohtaiseen omaisuuteen kohdistuvissa rikoksissa, jotka tapahtuvat yhtymän tiloissa, tulee ottaa yhteys esimieheen ja tarvittaessa turvallisuuspalveluihin. Tutkintapyyntö tekee työntekijä itse.
- Asiakkaan henkilökohtaiseen omaisuuteen kohdistuvissa rikoksissa asiakas tekee tutkintapyyntö itse. Tarvittaessa hoitavan yksikön esimies ottaa yhteyttä turvallisuuspalveluihin. Haltuun otetusta omaisuudesta vastaa omaisuuden haltuun ottanut taho (esim. asiakkaan omaisuuden säilytys osastolla).
- Järjestyslain mukaisista rikkomuksista pääosa on sellaisia, joissa ei voida selkeästi osoittaa asianomistajaa (esim. metelöinti) ks. järjestyshäiriö.

Yhtymään kohdistuvasta rikoksesta tulee täyttää HaiPro-järjestelmään kirjallinen työympäristön poikkeamailmoitus.

Yhtymää koskevan tutkintapyyntöjen jäljennös arkistoidaan ilmoittajan toimesta organisaation tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Kopio tutkintapyyntöstä tai sen jäljennöksestä tulee toimittaa tiedoksi Turvallisuuspalveluihin.

4 TYÖNTEKIJÄN JURIDISET OIKEUDET JA VASTUUT TYÖVÄKIVALTATILANTEISSA

4.1 Työntekijöiden yleiset velvollisuudet

Työntekijää sitoo potilasasioissa salassapitovelvollisuus, joka kumoutuu vain erikseen lainsäädännössä määrätyissä tapauksissa.

Sen estämättä, mitä salassapidosta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 2 momentissa, terveydenhuollon ammattihenkilö tai muu terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevä taikka sen tehtäviä suorittava henkilö saa salassapitovelvollisuuden estämättä ilmoittaa poliisille henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot, jos henkilö ko. lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan on saanut tietoja olosuhteista, joiden perusteella hänellä on syytä epäillä jonkun olevan vaarassa joutua väkivallan kohteeksi.

Työntekijöillä on rikoslain (15 luku, §10) mukainen velvollisuus ilmoittaa poliisille mm. seuraavista hankkeilla olevista törkeistä rikoksista:

- ✓ henkirikokset
- ✓ raiskaukset
- ✓ törkeä pahoinpitely
- ✓ ryöstö
- ✓ panttivangin ottaminen

Jos työntekijä ei anna ajoissa, kun rikos olisi vielä estettävissä, siitä tietoa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa ja rikos tai rikoksen yritys tapahtuu, voidaan työntekijä tuomita törkeän rikoksen ilmoittamatta jättämisestä sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi.

Työntekijöillä on lastensuojelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa sosiaaliviranomaisille ilmeisestä perhe- tai yksilökohtaisen lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Työntekijällä on velvollisuus oikeuden määräämänä todistaa rikoksissa.

Muissa tapauksissa tietoa pyytävän viranomaisen on ilmoitettava lakisääteinen perusta tiedon saannille tietoa pyydettyä. Usein on syytä tarkistaa asia vielä esimieheltä tai hallintolakimieheltä ennen tietojen luovuttamista.

Potilaan nauttima tietosuoja on muissa tapauksissa kumottavissa asianomistajan (uhrin) toimesta. Tämä tarkoittaa sitä, että ainoastaan asianomistaja tai hänen laillinen edustajansa voi tehdä asiasta tutkintapyyntö. Asianomistajalla on oikeus ilmaista tekijäksi epäillyn henkilötiedot poliisille tutkintapyyntö tekemisen yhteydessä. Potilastietoja ei saa paljastaa. Muiden henkilöiden tekemien rikosten osalta ei ole rajoittavia tekijöitä, mutta potilaan saattajien ja omaisten kohdalla on kuitenkin huolehdittava siitä, että potilaan tietosuoja ei rikota.

4.2 Yleinen kiinniotto-oikeus

Työntekijällä on oikeus ottaa kiinni verekseltään tai pakenemasta tavattu rikoksentekijä (pakkokeinolaki 806/2011 2 luku 2§)

Pakkokeinolain mukaisen rikoksen tunnusmerkit täytyvät, mikäli kyseessä on teko, josta saattaa seurata vankeutta tai joka on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottori kuluneuvon käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos.

Jos kiinniotettu tekee vastarintaa tai pakenee, kiinniottaja saa käyttää sellaisia kiinniottamisen toimittamiseksi tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää kokonaisuutena arvioiden puolusteltavina, kun otetaan huomioon rikoksen laatu, kiinniotettavan käyttäytyminen ja tilanne muutenkin. Kiinniotettu on viipymättä luovutettava poliisille huomioiden kuitenkin potilaan tietosuojasta johtuvat rajoitukset.

Kiinniotto-oikeutta EI ole, jos rikkomus on järjestyksellään mukainen järjestyksellinen rikkomus, josta seuraamuksena on sakkorangaistus (mm. metelöinti, pelkoa herättävä uhkaava käyttäytyminen, esineiden heittäminen, päihdyttävien aineiden nauttiminen jne.).

Järjestyksellään rikkomuksissa ja ilkeillä paikalle kutsutaan mahdollisuuksien mukaan järjestyksenvalvoja tai vartija, mikäli henkilö ei kehoituksista huolimatta lopeta häiritsevää tai uhkaa aiheuttavaa käyttäytymistään. Mikäli metelöinti/häiriköinti edelleen jatkuu, paikalle pyydetään poliisi ja tehdään tutkintapyyntö ilkeillä.

4.3 Hätävarjelu

Rikoslain mukaan (4 luku, 4 §) jokainen on oikeutettu ns. hätävarjeluun, jolla tarkoitetaan joko itseen tai toiseen kohdistuvan uhkaavan hyökkäyksen torjumiseksi tehtäviä puolustustoimenpiteitä. Voimakeinojen on oltava mahdollisimman vähäisiä ja oikeassa suhteessa kohdistuvaan uhkaan. Torjuntatoimet on lopetettava välittömästi hyökkäyksen pysähtyessä.

4.4 Pakkotila

Hätävarjelutilanteiden lisäksi rikoslain mukaan (4 luku, 5 §) muun oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen teko on pakkotilatekona sallittu, jos teko on kokonaisuutena arvioiden puolustettava, kun otetaan huomioon pelastettavan edun ja teolla aiheutetun vahingon ja haitan laatu ja suuruus, vaaran alkuperä sekä muut olosuhteet.

Pakkotila voi tietyissä tilanteissa mahdollistaa perusoikeuksien loukkaamisen, mikäli välittömän vaaran torjumiseksi ei toiminnalle ole muuta vaihtoehtoa.

4.5 Tavaroiden tarkastaminen, säilytykseen ottaminen ja takavarikointi

TYÖNTEKIJÄLLÄ EI OLE OIKEUTTA TARKASTAA TAI TAKAVARIKOIDA TOISEN HENKILÖN TAVAROITA TAI OMAISUUTTA ILMAN ASIANOMAISEN LUPAA

Takavarikko-oikeus koskee vain poliisiviranomaista. Työntekijä voi **potilaan/asiakkaan luvalla** tarkastaa ja/tai ottaa säilytykseen hänen omaisuuttaan, mutta omaisuus on palautettava potilaan/asiakkaan niin vaatien ja aina hoitosuhteen päättyessä. Mikäli asiakkaalta tavataan järjestyslaissa tai muussa laissa kielletyksi tai vaaralliseksi luokiteltuja esineitä tai aineita, ne otetaan potilaan luvalla säilytykseen. Laissa kiellettyjä aineita tai esineitä ei luovuteta takaisin potilaalle/asiakkaalle, vaan ne toimitetaan laitoslöytönä poliisille.

Jos potilas ei suostu luovuttamaan em. aineita tai esineitä, paikalle kutsutaan mahdollisuuksien mukaan järjestyksenvalvoja tai vartija. Tarvittaessa paikalle kutsutaan poliisi, joka voi takavarikoida kielletyt aineet tai esineet.

4.6 Vartijan, järjestyksenvalvojan ja vahtimestarin oikeudet

Vartijan, järjestyksenvalvojan ja vahtimestarin (turvallisuushenkilöstö) tehtävänä on toimipaikan ja henkilökunnan työskentelyn turvaaminen. Turvallisuushenkilöstöllä ei kuitenkaan ole oikeutta osallistua sellaisiin hoitohenkilökunnalle laissa säädettyihin tehtäviin ja toimenpiteisiin, joita voidaan pitää joko hoitona tai siihen liittyvinä potilaaseen kohdistuvina toimenpiteinä. Turvallisuushenkilöstön sijoittumista hoitotilaan tai sen ulkopuolelle tulee arvioida potilaan yksityisyyden suojan ja henkilökunnan työturvallisuuden näkökulmasta kokonaisuutena. Kaikkien toimenpiteiden tulee olla perusteltuja. Turvallisuushenkilöstöllä ei ole valtuuksia estää asiakasta poistumasta terveydenhuollon toimipaikasta. Turvallisuushenkilöstöllä ei ole henkilön tarkastusoikeutta muutoin kuin lain määrittelemän kiinnioton yhteydessä.

Vartioimistehtävällä tarkoitetaan omaisuuden vartioimista, henkilön koskemattomuuden suojaamista sekä vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneen rikoksen paljastamista samoin kuin näiden tehtävien valvomista.

Järjestyksenvalvontatehtävällä tarkoitetaan järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämistä sekä rikosten ja onnettomuuksien estämistä järjestyksenvalvojan toimialueella.

Vartioimisliikkeen palveluksessa olevan vartijan oikeudet (laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015)

Vartijalla on oikeus poistaa toimialueeltaan henkilö, jos

- henkilön voidaan hänen lausumiensa uhkausten tai muun käyttäytymisensä perusteella todennäköisin perustein epäillä syyllystyvän vartioimisalueella olevaan omaisuuteen tai toimeksiantajan tai tämän palveluksessa olevan henkilön henkeen, terveyteen tai vapauteen kohdistuvaan rikokseen; tai
- on ilmeistä, ettei henkilöllä toimeksiantajan asettamien ehtojen perusteella ole oikeutta oleskella vartioimisalueella.

Vartijalla on vartiointitehtävää suorittaessaan jokamiehen kiinniotto-oikeus (kts. kohta 5.2.). Kiinnioton yhteydessä vartijalle on erikseen säädetty oikeus tarkastaa kiinniotettu ja hänen tavaransa vaarallisten esineiden ja aineiden vaaran torjumiseksi. Vartijalla on oikeus ottaa pois tarkastuksessa tavatut vaaralliset esineet ja aineet. Ne on viipymättä luovutettava poliisille.

Vartijalla on oikeus poistamisen, kiinnioton ja turvallisuustarkastuksen suorittamisen yhteydessä käyttää vastarintaa kohdatessaan tarpeellisia voimakeinoja.

Vartijalla on säädetyn koulutuksen jälkeen oikeus kantaa voimankäyttövälineitä.

Vartioimisliikkeen palveluksessa olevan järjestyksenvalvojan oikeudet (laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015)

Järjestyksenvalvojalla on oikeus poistaa toimialueeltaan henkilö, joka

- päihtyneenä häiritsee järjestystä tai muita henkilöitä;
- vaarantaa turvallisuutta;
- uhkaavasti esiintyen, meluamalla, väkivaltaisuudella taikka muulla käyttäytymisellään häiritsee järjestystä; tai
- oleskelee alueen yleisöltä suljetussa osassa ilmeisen oikeudettomasti.

Jos paikalta poistaminen on ilmeisesti riittämätön toimenpide eikä häiriötä tai vaaraa voida muutoin poistaa, **järjestyksenvalvojalla** on oikeus ottaa henkilö kiinni, jos kiinniottaminen on välttämätöntä muille henkilöille tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran torjumiseksi. Kiinniotettu on viipymättä luovutettava poliisin haltuun.

Järjestyksenvalvojalla on järjestyksenvalvontatehtävää suorittaessaan jokamiehen kiinniotto-oikeus (kts. kohta 5.2.). Järjestyksenvalvoja saa ottaa kiinni myös sen, joka on viranomaisen antaman etsintäkuulutuksen mukaan pidätettävä tai vangittava.

Kiinnioton yhteydessä **järjestyksenvalvojalla** on erikseen säädetty oikeus tarkastaa kiinniotettu ja hänen tavaransa vaarallisten esineiden ja aineiden vaaran torjumiseksi. Järjestyksenvalvojalla on oikeus ottaa pois tarkastuksessa tavatut vaaralliset esineet ja aineet. Ne on viipymättä luovutettava poliisille.

Järjestyksenvalvojalla on oikeus poistamisen, kiinnioton ja turvallisuustarkastuksen suorittamisen yhteydessä käyttää vastarintaa kohdatessaan tarpeellisia voimakeinoja.

Järjestyksenvalvojalla on säädetyn koulutuksen jälkeen oikeus kantaa voimankäyttövälineitä.

Vahtimestarien oikeudet

- Vahtimestarien oikeudet ovat ainoastaan jokamiehen oikeuksia.
- Vahtimestarilla ei ole oikeutta suorittaa turvallisuustarkastuksia.

5 TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN UHRIEN AUTTAMINEN JA KÄSITTELY TYÖYHTEISÖ

TYÖTOVERIA EI JÄTETÄ YKSIN UHKAAVAAN TILANTEeseen EIKÄ SEN JÄLKEEN

Kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään aina välittömästi tilanteessa mukana olleiden kesken. Työyksikön keskinäinen keskustelu eli defusing toteutetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Esimies tai työvuorosta vastaava kokoaa yhteen ne ihmiset, jotka liittyvät tapahtumaan. Esimiehen johdolla keskustellaan siitä, mitä on tapahtunut ja miten kukin toimi. Defusing keskustelun perusteella arvioidaan jälkihoidon (debriefing) tarve ja muut tarvittavat käytännön järjestelyt (esim. vuoron keskeyttäminen, kotimatkaajärjestelyt, yhteydenpito omaisiin).

Työntekijän perusturvallisuutta vakavasti järkyttävissä tilanteissa (esim. asiakkaan / työtoverin tapaturmainen kuolema tai vakava vammautuminen) arvioidaan aina työntekijän kykyä jatkaa työvuorossa. Jokaisella työntekijällä on myös oikeus pyytää jälkihoitoapua itselleen tai työkaverilleen.

Työterveyshuolto Wellamo Oy:n tarjoama debriefing on ryhmäkeskustelua työpaikalla tapahtuneen ja/tai työpaikkaan läheisesti liittyvän äkillisen traumaattisen tapahtuman vuoksi. Debriefing-istunto järjestetään 1 viikon sisällä tapahtuneesta (mahdollisuuksien mukaan 1-3 vuorokauden sisällä). Istuntoon voivat osallistua kaikki ne, joita traumaattinen tapahtuma koskettaa. Osallistuminen on kuitenkin vapaaehtoista.

Työyksikössä sattuneet uhka- ja väkivaltatilanteet ja niitä koskevat tapahtumaraportit HaiPro-järjestelmästä käsitellään tarpeen mukaan myöhemmin esimiehen kanssa ja tarvittaessa laajemminkin työyhteisössä.

Kriisi työyhteisössä toimintaohjeessa (liite 2) kerrotaan, miten tilanteisiin varaudutaan ennakolta. [Linkki intraan.](#)

6 VÄKIVALTATILANTEISIIN LIITTYVÄT TOIMINTAOHJEET

6.1 Väkivaltatilanteen arviointi ja ennakointi

Ennalta väkivaltaiseksi tiedetty asiakas

Esimies, hoitohenkilökunta ja mahdollisesti hoitava lääkäri arvioivat yhdessä väkivaltariskin ja sopivat tapauskohtaisesti toimintalinjat. Riskiä arvioitaessa voi ottaa yhteyttä myös työsuojelu- ja/tai turvallisuushenkilöstöön.

Asiakkaaseen kohdistuva uhka

Esimies, hoitohenkilökunta ja mahdollisesti hoitava lääkäri arvioivat yhdessä väkivaltariskin ja sopivat tapauskohtaisesti toimintalinjat. Riskiä arvioitaessa voi olla tarpeen yhteyttä viranomaisiin.

Yleinen ennakointi

- Kertaa säännöllisesti työyksikön säännöt ja ohjeet.
- Osallistu säännöllisesti järjestettävään turvallisuuskoulutukseen.
- Asennoidu oikein. Tiedosta väkivallan mahdollisuus, käyttäydy asiallisesti ja ammattimaisesti.
- Järjestele työympäristö turvallisesti tilajärjestelyjen, kalusteiden sijoituksen, poistumisteiden ja hälytyslaitteiden avulla.
- Säilytä malttisi, älä provosoi omalla käytökselläsi väkivaltaista käytöstä.
- Opettele ennalta käyttämään työyksikössä käytössä olevia hälytinja järjestelmiä, varmista niiden toimivuus säännöllisesti sekä aina ennen uhkaavaksi tiedetyn asiakkaan kohtaamista.
- Pidä hälytin aina saatavilla!
- Opettele ulkoa vartijan ja/tai poliisin numerot tai pidä ne välittömästi saatavilla.
- Tutustu aina uuden potilaan historiaan.
- Älä mene yksin uhkaavaan tilanteeseen, ilmoita havaitsemistasi uhkista ja epäkohdista
- Jos tapaavat aiemmin uhkaavasti käyttäytyneitä henkilöä, ota työtoveri mukaan tai soita tarvittaessa paikalle mahdollisuuksien mukaan vartija, vahtimestari tai poliisi.
- Varmista aina, että työtoverisi tietävät, missä olet.
- Jätä työhuoneen ovi lukitsematta tavatessasi asiakasta.
- Älä koskaan sekaannu asiakkaiden tai muiden henkilöiden välisiin uhka/väkivaltatilanteisiin yksin, kutsu paikalle työtovereita ja vartija sekä tarvittaessa poliisi.
- Pidä esineet, joilla sinua voidaan vahingoittaa, poissa näkyviltä ja asiakkaan ulottumattomissa (sakset, muut terävät instrumentit, kynät, painavat kirjat tai muut painavat esineet jne.).
- Älä pidä asusteissasi näkyvillä sellaisia tavaroita, joilla sinua voidaan vahingoittaa (sakset, kynät, kaulassa riippuvat avaimet, korut jne).
- Varmista pakomahdollisuus
 - ✓ Sijoitu tilassa niin, että pääset tarvittaessa poistumaan esteettä.
 - ✓ Käytävällä seiso pituussuuntaan päin, älä seinää vasten.
 - ✓ Seiso hieman sivuttain asiakkaaseen nähden.
 - ✓ Huolehdi, että takanasi on tilaa.
 - ✓ Istu, jos asiakas istuu; nouse rauhallisesti seisomaan, jos asiakaskin nousee.
 - ✓ Kulje aina hieman asiakkaan takana, älä rinnalla tai edellä.
 - ✓ Säilytä turvaväli (noin 1,5 – 2,0 m), jos se on mahdollista.
 - ✓ Älä käännä selkääsi aiemmin uhkaavasti käyttäytyneelle asiakkaalle.

Älä koskaan aliarvioi arvaamattomasti tai uhkaavasti käyttäytyvää henkilöä!

6.2 Väkivaltariskistä varoittaminen ja riskitiedon kirjaaminen potilastietoihin

Mikäli asiakkaan tai muun toimipisteessä asioivan henkilön nykyisestä tai aiemmasta käytöksestä, puheista tai muista perustelluista syistä johtuen on oletettavaa, että henkilö saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti, on jokainen velvollinen ilmoittamaan ko. vaarasta välittömästi vaaran kohteelle ja muille henkilön kanssa toimiville (muu henkilökunta, vartija jne.).

Väkivaltatilanteiden ennakoinniseksi ja niihin varautumiseksi potilaan väkivaltainen käytös voidaan merkitä potilaskertomusjärjestelmään. Kirjaamisessa noudatetaan yhtymän potilaskertomusjärjestelmän kirjaamisohjeita.

Väkivaltaisuuden kirjaaminen potilaskertomukseen on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa potilaalle ei hänen käytöksestään tai toiminnastaan johtuen voida antaa hänen haluamaansa hoitoa tai potilaan käyttäytymiseen joudutaan jollakin tavoin puuttumaan. Tällöin on kirjattava aina hoidon antamatta jättämisen peruste ja arvio, ettei tästä aiheudu välitöntä vaaraa potilaan terveydelle.

Lisätietoja: Sosiaali- ja terveysministeriön ohje ”Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely”, (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4).

Nimi- ja yhteystietojen salaaminen

Potilailla ja asiakkailta on oikeus tunnistaa heitä hoitava henkilökunta. Ensisijaisesti tunnistus tapahtuu yhtymän henkilökortista, jossa lukee henkilön nimi ja ammattinimike. Henkilökortti on pidettävä esillä työtehtävissä ja työpaikalla.

Akuutissa uhka- tai väkivaltatilanteessa työntekijä voi väliaikaisesti salata nimensä poistamalla henkilökortin näkyviltä. Asiasta ilmoitetaan esimiehelle.

Henkilökortti voidaan muissa tilanteissa poistaa näkyviltä väkivallan uhan tai ahdistelun perusteella tapauskohtaisen harkinnan mukaan.

Omat yhteystietonsa (kotikunta- ja osoitetiedot) voi tarvittaessa salata hakemalla kotikuntansa maistraatista turvakieltoa. Hakemus tehdään henkilökohtaisesti. Lisätietoja turvakieillon hakemisesta sekä hakemuslomakkeet löytyvät maistraatin kotisivuilta (www.maistraatti.fi).

6.3 Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen

1. HÄLYTÄ

- Kiinnitä ympäristön huomio jollakin tavalla tilanteeseen.
- Hälytä apua heti kun se on mahdollista.
- Hälytä mieluummin jo ennakolta, turha hälytys on aina parempi vaihtoehto kuin mahdollinen henkilövahinko.
- Hälyttäessäsi turvallisuushenkilöstöä ilmoita
 - tarkat osoitetiedot (kiinteistö, osasto, huoneen nro) ja oma nimesi,
 - realistinen kuvaus tapahtuneesta tai mahdollisesta uhkasta,
 - tarvittavat tiedot uhkan aiheuttajasta (lukumäärä, sukupuoli, ikä, taudit ja sairaudet, historia, onko hallussa aseeksi soveltuvia esineitä jne. sekä
 - toivottu toimenpide.

HUOM! Älä katkaise puhelua ennen kuin olet saanut siihen luvan!

2. RAUHOITA

- Rauhoita ensin itsesi syvään hengittämällä.
- Puhu rauhallisesti, selkeästi, tyyntävällä äänellä.
- Käytä mahdollisimman lyhyitä lauseita.
- Älä ryhdy väittelemään, kuuntele ja myötäile uhkaajan puhetta.
- Älä vähättele tai nolaa uhkaajaa, anna kunniallinen perääntymismahdollisuus.
- Pidä asentosi rentona ja kätesi näkyvillä.
- Älä tuijota, mutta älä myöskään välttä katsekontaktia.
- Toimi niin, että pystyt havainnoimaan ja ennakoimaan uhkaajan käyttäytymisen muutokset.
- Yritä saada uhkaaja istumaan alas ja keskustelemaan asiasta.

HUOM! Uhkatilanteessa yksi työntekijöistä huolehtii puhumisesta ja muut turvaavat tilannetta ja seuraavat sivumalla!

3. TURVAA ITSESI JA MUUT UHATTUNA OLEVAT

- Älä yritä taltuttaa uhkaajaa yksin.
- Peräänny ja pakene heti kun se on mahdollista.
- Yritä säilyttää muutaman metrin turvaväli.
- Yritä pitää pöytä tai jokin muu este itsesi ja uhkaajan välissä.
- Käske ulkopuolisten poistua heti kauemmas.
- Uhkaajan tullessa kohti, älä käännä hänelle selkääsi, vaan liiku sivuittaisliikkeellä pois hyökkäyslinjalta, pyrkien kohti lähintä poistumisreittiä.
- Jos uhkaaja lähestyy edelleen sinua, yritä hidastaa hänen etenemistään siirtämällä väliin huonekaluja tai muita esteitä.
- Älä yritä estää henkilöä poistumasta.

HUOM! Kun olet päässyt irti, pakene!

6.4 Toimenpiteet uhkailutilanteissa

1. Kertaluonteinen tokaisu, pikaistuksissa tehty uhkaus

- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti.
- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilas-asiakirjoihin.
- Raportoi uhkailusta esimiehelle ja tarvittaessa muille työntekijöille.
- Täytä tapahtumailmoitus (uhka- ja väkivalta) Haipro -järjestelmässä, josta tieto menee automaattisesti esimiehelle.

2. Selvä väkivallalla uhkaaminen, joka kohdistuu henkilöön suoraan tai toiseen henkilöön nimeltä mainiten (tai muuten selvästi tunnistaen)

- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti.
- Poistu paikalta, jos olet yksin. Kutsu paikalle vartija tai muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilas-asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Jos uhkaus kohdistuu toiseen henkilöön, ilmoita hänelle uhkauksesta. Voit ilmoittaa uhkauksen kohteelle uhkaajan henkilötiedot, jos ne ovat sinulla tiedossa. Uhkauksen kohteena oleva henkilö tekee itse tutkintapyyntö poliisille.
- Raportoi uhkailusta aina esimiehelle. Kerro tilanteesta tarvittaessa muille työntekijöille.
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle.
- Tee tutkintapyyntö poliisille. Voit salassapitovelvollisuuttasi rikkomatta kertoa poliisille uhkailijan henkilötiedot, mutta et mitään terveystietoja.

3. Perheeseen tai kotiin kohdistuva uhkaus

- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti.
- Poistu paikalta, jos olet yksin. Kutsu paikalle vartija tai muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Kirjaa potilaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilas-asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Raportoi uhkailusta aina esimiehelle.
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle.
- Tee tutkintapyyntö poliisille. Voit salassapitovelvollisuuttasi rikkomatta kertoa poliisille uhkailijan henkilötiedot, mutta et mitään terveystietoja.

4. Viiveellä tehty uhkaus

- Viiveellä tehty uhkaus tarkoittaa uhkausta, jonka esim. asiakas tai omainen tekee jo hoitojakson päätyttyä puhelimitse, kirjallisesti tai henkilökohtaisesti ja uhkaus kohdistuu selvästi tiettyyn henkilöön/henkilöihin.
- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti.
- Kirjaa potilaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilas-asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Jos uhkaus kohdistuu toiseen henkilöön, ilmoita hänelle uhkauksesta. Voit ilmoittaa uhkauksen kohteelle uhkaajan henkilötiedot, jos ne ovat sinulla tiedossa. Uhkauksen kohteena oleva henkilö tekee itse tutkintapyyntö poliisille.
- Raportoi uhkailusta aina esimiehelle.
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle.
- Tee tutkintapyyntö poliisille, jos uhkaus kohdistuu itseesi. Voit salassapitovelvollisuuttasi rikkomatta kertoa poliisille uhkailijan henkilötiedot, mutta et mitään terveystietoja.

5. Työyhteisöön kohdistuva uhkaus

- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti.

- Poistu paikalta, jos olet yksin. Kutsu paikalle vartija tai muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Kirjaa potilaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilasasiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Ilmoita uhkauksesta niin pian kuin mahdollista turvallisuushenkilöstölle ja esimiehelle
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle
- Keskustele tutkintapyyntöä tekemisestä turvallisuushenkilöstön/esimiehen kanssa.
- Mikäli kyseessä on puhelimitse tehty pommiuhkaus, esimies ilmoittaa uhkauksesta turvallisuus-päällikölle, joka tekee tarvittaessa tutkintapyyntöä poliisille.
- Akuutissa uhkatilanteessa toimitaan kohteen/yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman mukaisesti.

6. Omaisuuteen tai kiinteistöön kohdistuva uhkaus

- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti.
- Poistu paikalta, jos olet yksin. Kutsu paikalle mahdollisuuksien mukaan vartija tai muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti potilasasiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Ilmoita työyksikön omaisuuteen kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esimiehelle. Esimies tekee tarvittaessa tutkintapyyntöä poliisille neuvoteltuaan asiasta yksikön päättävän esimiehen kanssa.
- Ilmoita kiinteistöön kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esimiehelle, turvallisuushenkilöstölle sekä kiinteistöpäällikölle.
- Tee tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle.
- Akuutissa uhkatilanteessa toimitaan kohteen/yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman mukaisesti.

UHKAUKSIIN EI PIDÄ ALISTUA EIKÄ NIITÄ SAA HYVÄKSYÄ MISSÄÄN MUODOSSA!

6.5 Toimintaohje aseellisessa uhkauksessa tai ryöstössä

1. TOTTELE UHKAAJAA

- Uhkaajan vaatimuksiin tulee suostua.
- Älä yritä huijata uhkaajaa, toimi kuten hän vaatii.
- Tee vain, mitä sinun käsketään tehdä.
- Anna uhkaajalle vain se mitä hän pyytää.

2. YRITÄ OLLA HUOMAAMATON, ÄLÄ PROVOSOI UHKAAJAA

- Vältä suoraa katsekontaktia, mutta yritä painaa mieleesi uhkaajan tuntomerkkejä, yksikin erottava riittää.

3. VÄLTÄ ÄKKINÄISIÄ LIIKKEITÄ, PIDÄ KÄTESI NÄKYVISSÄ

- Pyri rauhoittamaan uhkaajaa tyyntävillä eleillä kämmenet ylöspäin.
- Siirry rauhallisesti, jos mahdollista, siten, että sinun ja uhkaajan välille jää jokin suojaava este, esim. huonekalu.
- Älä koskaan käännä uhkaajalle selkäsi!

4. ÄLÄ KIIHDY, PYRI ILMAISEMAAN ITSEÄSI NEUTRAALISTI

- Älä korota ääntäsi.
- Puhu selkeästi, tarpeeksi hitaasti ja käytä yleiskieltä.
- Älä ala väitellä tai kiistellä.

5. PYYDÄ UHKAAJAA LAITTAMAAN ASE POIS

- Pyyntö voi saada uhkaajan pysähtymään ja huomaamaan mitä on tapahtumassa, jolloin hän voi saada itsensä kootuksi ja pystyy hillitsemään itsensä.
- Jos uhkaaja ei suostu laittamaan asetta pois, älä yritä väkisin!

6. ÄLÄ JÄTÄ TYÖTOVERIASI YKSIN UHKATILANTEESSA

- Jää seuraamaan tapahtumia sivusta, pyri sijoittumaan niin, että työtoverisi näkee sinut.
- Muista, että uhkaaja saattaa hyökätä, jos tuntee itsensä uhatuksi.

7. ÄLÄ YRITÄ ESTÄÄ UHKAAJAN PAKENEMISTA

- Paina mieleesi uhkaajan tuntomerkit, poistumissuunta sekä -tapa.

8. HÄLYTÄ APUA HETI KUN VOIT

- Hälytä poliisi 112.
- Anna tilanneselostus.
- Älä poistu työpaikalta, poliisi haluaa keskustella kanssasi.

9. ILMOITA TAPAHTUNEESTA

- Ilmoita välittömästi esimiehelle sekä virka-aikana puhelimitse turvallisuuspäällikölle.
- Täytä tapahtumailmoitus HaiPro- järjestelmään sekä tuntomerkkilomake (liite 3) itsenäisesti
- Esimies ilmoittaa tapahtuneesta edelleen yhtymän johdolle.

6.6 Toimintaohje, puhelimitse tehty pommiuhkaus

1. Ole rauhallinen!

2. Pidä soittaja mahdollisimman kauan linjalla. Tee muistiinpanoja uhkauksen tehneen henkilön puheen sisällöstä tai käynnistä puhelimeen kytketty nauhuri, jos siinä sellainen on.

3. Kirjaa soittajan puhelinnumero paperille, jos mahdollista.

4. Kerro uhkaajalle, että rakennus on täynnä ihmisiä ja että räjähdys voi aiheuttaa usean ihmisen kuoleman tai vakavan loukkaantumisen.

5. Kysy

- Miksi uhkailija haluaa räjäyttää pommin?
- Missä pommi sijaitsee?
- Minkä näköinen / kokoinen pommi on?
- Milloin sen on määrä räjähtää?
- Miten pommi räjäytetään? (aikaohjaus, kauko-ohjaus tms.)
- Mikä on uhkaajan nimi (soittaja saattaa epähuomiossa vastata)?

6. Kiinnitä huomiota

- Soittajan puheääneen, murteeseen, puhetapaan (änkytys, alatyylisyys, puheviat...) taustamusiikkiin, taustääniin, ja kaikkiin muihin ääniin, jotka voivat antaa viitteitä soittajan olinpaikasta tai henkilöllisyydestä.
- Onko soittaja mies vai nainen? Nuori vai vanha? Päihtynyt, sekava, kiihtynyt?
- Onko ääni tuttu?
- Tuntuuko soittaja tuntevan yksikön ja/tai sen toimintaa?

7. Puhelun päätyttyä

- Hälytä heti poliisi 112. Anna poliisille vastasoittonumero, joka on pidettävä vapaana.
- Ilmoita puhelusta yksikön esimiehelle.
- Ilmoita heti toimipaikan tai -alueen johdolle sekä toimipaikan turvallisuusorganisaatiolle, jotka arvioivat tilanteen vakavuuden ja käynnistää jatko toimet.
- Kirjaa puheluun liittyvät asiat pommiuhkauslomakkeeseen liite 4.
- Toimi poliisin antamien ohjeiden mukaisesti, älä poistu työpaikalta! Poliisi haluaa tavata puhelun vastaanottajan heti saavuttuaan paikalle.
- Tee tapahtumailmoitus HaiPro-järjestelmään (työturvallisuusilmoitukset).

6.7 Toimintaohje panttivankitilanteeseen

Toimintaohje panttivangiksi joutuneelle

1. **TOTTELE** sieppaajaa/sieppaajia.
2. **UNOHDA** sankaritekojen suunnittelu!
3. **ÄLÄ** ryhdy vastarintaan, yritä säilyttää malttisi.
4. **ANNA** sieppaajan **kokea**, että hän hallitsee tilanteen.
5. **ÄLÄ** ihmettele toimenpiteiden hitautta, prosessi on käynnissä.
6. **PIDÄ** itselläsi selkeä päiväjärjestys.
7. **TEE kaikkea** mitä sieppaaja sallii sinun tekevän.
8. **YRITÄ välttää** neuvotteluissa viestinviejäksi joutumista.
9. **ÄLÄ anna** lausuntoja tiedotusvälineille, ellei sieppaaja pakota sinua niin tekemään.
10. **VARO** tilanteen pitkittyessä **samaistumasta** sieppaajiin.
11. **TILANTEEN LAUETTUA** poliisi tahtoo keskustella kanssasi, **pysy siis paikalla**.
12. **Tilanteen lauettua OSALLISTU** tilanteen jälkipuintiin.

Toimintaohje tilanteen silminnäkijöille:

1. HÄLYTÄ

- Poliisi 112
- Yksikön esimies sekä toimipaikan turvallisuusorganisaatio
- Turvallisuuspäällikkö

Yksikön esimies ilmoittaa asiasta kuntayhtymän johdolle.

2. TURVAA ITSESI JA MUUT

- Evakuoit riittävän laajalta alueelta kaikki ihmiset toiseen rakennusosaan tai ulos pois näköetäisyydeltä.
- Odota poliisin tuloa rauhallisesti.

6.8 Järjestyshäiriöt

Mikäli häiriön aiheuttaja on ulkopuolinen, esim. saattaja tai omainen

- Kehota henkilöä lopettamaan häiritsevä käyttäytyminen ja/tai poistumaan alueelta.
- Mikäli henkilö ei tottele kehotusta, pyydä paikalle mahdollisuuksien mukaan vartija/järjestyksenvalvoja, joka voi tarvittaessa poistaa henkilön tiloista. Jos vartija/järjestyksenvalvoja ei ole saatavilla, ilmoita asiasta poliisille. Kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen.

Mikäli häiriön aiheuttaja on asiakas

- Kehota henkilö lopettamaan häiritsevä käyttäytyminen.
- Mikäli henkilö ei tottele kehotusta, kutsu paikalle vartija/järjestyksenvalvoja ja tarvittaessa lääkäri, joka arvioi hoidon tarpeen ja kiireellisyyden. Arvion perusteella henkilö voidaan joko poistaa tiloista vartijan toimesta tai siirtää hoitotiloihin.
- Mikäli henkilö ei edelleenkään kehotuksista huolimatta lopeta häiritsevää käyttäytymistään, paikalle voidaan kutsua poliisi ja tehdä tarvittaessa tutkintapyyntö ilkeillä/laittomasta uhkauksesta. Tutkintapyyntöä tekee tilanteessa mukana ollut henkilö, johon uhka on kohdistunut tai joka asemallaan edustaa sitä kohdetta, johon ilkivalta on kohdistunut.

LAKIVIITTEET

www.finlex.fi

Ohje on laadittu mukaillen HUS:n toimintamallia työpaikkaväkivallan torjuntaan.

7 LIITTEET

- 7.1 Työpaikkaväkivaltaan liittyviä rikosnimikkeitä, liite 1
- 7.2 Kriisi työyhteisössä toimintaohje, liite 2
- 7.3 Tuntomerkki -lomake, liite 3
- 7.4 Puhelimitse tehty pommiuhkaus -lomake, liite 4

7.1 Työpaikkaväkivaltaan liittyviä rikosnimikkeitä, liite 1

Seuraavassa on kuvattu tyypillisimpiä rikoksia, joita saattaa esiintyä.

Yhteiskunta on tiivistänyt otettaan väkivaltarikoksissa. Tämä näkyy ensisijaisesti niin, että pääosa väkivaltarikoksista on **virallisen syyttäjän alaisia** rikoksia. Tämä merkitsee sitä, että syyttäjä asiasta tiedon saatuaan toimittaa syyteharkinnan, vaikka asianomistaja luopuisi vaateistaan. Syyttäjä voi tehdä syyttämättä jättämispäätöksen tai jatkaa asian ajamista oikeuskäsittelyyn syyteharkinnan perusteella. Vuoden 2011 alusta **lievä pahoinpitely** työtehtävissä asiakkaan taholta on virallisen syyttäjän alainen rikos.

Asianomistajarikoksia ovat vain lievä pahoinpitely ja ilkivalta, laiton uhkaus, pakottaminen sekä julkisen rauhan rikkomiseen liittyvät asiat. Asianomistajarikosten kohdalla tutkinta etenee vain, jos asianomistaja (uhri) vaatii tekijälle rangaistusta.

Tutkinnan lähtökohtana on aina rikoksen saattaminen poliisin tietoon joko rikosilmoituksella tai erillisellä tutkintapyyntöillä. Lisätietoja saa poliisin verkkosivuilta tai turvallisuuspalveluista.

1. Henkilön terveyteen ja henkeen kohdistuvat rikokset

Henkilön terveyteen ja henkeen kohdistuvista rikoksista säädetään rikoslaissa.

A. Pahoinpitelyrikokset

Pahoinpitelyllä tarkoitetaan tilannetta, jossa joku henkilö tekee toiselle henkilölle ruumiillista väkivaltaa taikka tällaista väkivaltaa tekemättä vahingoittaa toisen terveyttä, aiheuttaa toiselle kipua tai saattaa hänet tiedottomaan tai vastaavaan tilaan. Mikäli pahoinpitelyn seurauksena syntyy vaikea ruumiinvamma, vakava sairaus tai hengenvaarallinen tila, tai jos teko on erityisen raaka tai julma, tai teossa käytetään ampuma- tai teräasetta, rikosnimikkeenä voi olla **törkeä pahoinpitely**. On huomattava, että näiden molempien yrityskin on rangaistava teko. Teot ovat virallisen syytteen alaisia rikoksia.

Jos teon kokonaisuuden vaikutukset arvioidaan vähäisiksi, kyseessä on lievä pahoinpitely, josta tuomitaan sakkorangaistus. Henkilöön hänen työtehtäviensä vuoksi kohdistettu lievä pahoinpitely muuttui vuoden 2011 alusta alkaen yleisen syytteen alaiseksi rikokseksi kuten myös lähisuhdeväkivalta.

B. Henkirikokset

Henkirikoksella tarkoitetaan tilannetta, jossa joku henkilö tappaa toisen henkilön. Rikosnimikkeitä ovat tappo, murha (raakuus, vakaa harkinta tai virkamieheen kohdistuva) ja surma (lieventävät asiakokonaisuudet). Kaikkien näiden yrityksetkin ovat rangaistavia tekoja. Teot ovat virallisen syyttäjän alaisia rikoksia.

C. Tuottamusrikokset

Tuottamusrikoksilla tarkoitetaan tilannetta, jossa joku henkilö huolimattomuuttaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheuttaa toisen henkilön kuoleman, vamman tai hengen tai terveyden vaaran. Rikosnimikkeitä ovat kuolemantuottamus ja törkeä kuolemantuottamus, vammantuottamus ja törkeä vammantuottamus, tapeluun osallistuminen, vaaran aiheuttaminen, heitteillepano sekä pelastustoimen laiminlyönti. Teot ovat virallisen syyttäjän alaisia rikoksia.

2. Uhkaamiseen ja pakottamiseen liittyvät rikokset

Uhkaukset ja pakottamiset on rikoslaissa luokiteltu asianomistajarikoksiksi, vaikka niiden kohteeksi joutuneet henkilöt tuntevat yleensä vastaavia tai voimakkaampia pelkotiloja, kuin perinteisen pahoinpitelyn uhan yhteydessä. Rikosnimikkeitä ovat laiton uhkaus sekä pakottaminen. Laittoman uhkauksen tunnusmerkkinä on aseella tai muulla rikoksella uhkaaminen siten, että uhatulla on perusteltu syy pelätä oman tai toisen henkilökohtaisen turvallisuuden tai omaisuuden olevan vakavassa vaarassa. Pakottamisella tarkoitetaan sitä, että joku oikeudettomasti väkivallalla tai uhkauksella pakottaa toisen tekemään, sietämään tai tekemättä jättämään jotakin.

3. Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen

Terveydenhuollossa virkamiehellä tarkoitetaan vain viranhaltijaa tai julkista valtaa käyttävää henkilöä. Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen merkitsee tilannetta, jossa joku henkilö väkivaltaa käyttäen tai sillä uhkaamalla saa virkamiehen tekemään tai jättämään tekemättä julkisen vallan käyttöä sisältävän virkatoimen. Teko on virallisen syyttäjän alainen.

4. Salakuuntelu ja salakatselu

Salakuuntelulla tarkoitetaan sitä, että joku oikeudettomasti teknisellä laitteella kuuntelee tai tallentaa keskustelua tai puhetta kotirauhan suojaamassa paikassa tai muussa paikassa, jossa puhujalla ei ole syytä olettaa ulkopuolisen kuulevan hänen puhettaan. Teko on asianomistajarikos. Myös salakuuntelun yritys tai valmistelu (esim. laitteen asennus) on rangaistavaa.

Salakatselulla tarkoitetaan sitä, että joku oikeudettomasti teknisellä laitteella katselee tai kuvaa kotirauhan suojaamassa paikassa, pukeutumistilassa, wc-tiloissa tai muussa vastaavassa paikassa taikka yleisöltä suljetussa tilassa olevaa henkilöä (esim. sairaalan hoitotilat). Teko on asianomistajarikos. Myös salakatselun yritys tai valmistelu (esim. laitteen asennus) on rangaistavaa.

Lisätietoja kuvan ja äänen tallentamisesta tai julkaisusta saat Tietosuojatiimin ohjeista.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/04) säätelee tarkoin työpaikalla toteutettavaa kameravalvontaa. Kameravalvonta on sallittua tiloissa oleskelevien turvallisuuden varmistamiseksi, omaisuuden suojaamiseksi, tuotantoprosessien asianmukaisen toiminnan valvomiseksi sekä näitä vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi tai selvittämiseksi. Kameravalvontaa ei saa käyttää yksittäisten työntekijöiden tarkkailuun eikä sitä saa asentaa pukeutumistiloihin, wc-tiloihin, henkilöstötiloihin eikä työntekijän henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettuun työhuoneeseen. Kameravalvonnasta on ilmoitettava näkyvästi niissä tiloissa, missä sitä toteutetaan.

5. Seksuaalinen häirintä

Seksuaalinen häirintä on kielletty tasa-arvolaisissa (1986/609). Työnantajan tulee huolehtia siitä, ettei työntekijä joudu työelämässä seksuaalisen tai muun sukupuoleen perustuvan häirinnän kohteeksi. Jos seksuaalinen häirintä sisältää fyysisen koskemattomuuden tahallisen loukkauksen, asiassa voidaan soveltaa myös rikoslain pahoinpitely-, seksuaalinen ahdistelu- tai siveellisyysrikoksia taikka työsyRJintärikosta koskevia säännöksiä.

6. Viestintärauhan rikkominen

Viestintärauhan rikkomisella tarkoitetaan, jos häirintätarkoituksessa toistuvasti lähettää viestejä tai soittaa toiselle siten, että teko on omiaan aiheuttamaan tälle huomattavaa häiriötä tai haittaa. Viestintärauhan rikkominen on asianomistajarikos.

7. Kotirauhan rikkominen

Kotirauhan rikkomisesta on kysymys, kun joku oikeudettomasti tunkeutuu, jää, menee salaa tai kätkeytyy toisen kotiin tai rikkoo toisen kotirauhaa metelöimällä, heittämällä esineitä, soittamalla häiritseviä puheluita tai vastaavalla tavalla. Kotirauhan rikkominen ja törkeä kotirauhan rikkominen ovat asianomistajarikoksia.

8. Vainoaminen

Vainoamiseen syyllystyy, jos toistuvasti uhkaa, seuraa, tarkkailee, ottaa yhteyttä tai muuten näihin rinnastettavalla tavalla tavalla oikeudettomasti vainoaa toista siten, että se on omiaan aiheuttamaan vainotussa pelkoa tai ahdistusta. Vainoaminen on virallisen syytteen alainen rikos.

9. Toimitiloihin ja omaisuuteen kohdistuvat (rikoslain alaiset) rikokset

Toimitiloihin liittyvät, väkivaltaan verrattavat rikokset ovat varsin kirjava joukko rikosnimikkeitä. Tavanomaisimpia rikoksia ovat:

A. Ilkivalta

Ilkivallan tunnusmerkkejä ovat metelöinti tai vastaavan häiriön aiheuttaminen virantoimituksen yhteydessä muualla kuin yleisellä paikalla tai sairaalan yleisöltä suljetuissa tiloissa sekä toistuvat, häiritsevät soitot ja turhien hälytysten tekeminen. Teko on asianomistajarikos.

B. Julkisrauhan rikkominen

Julkisrauhan rikkomisella tarkoitetaan tilannetta, jossa joku henkilö oikeudettomasti tunkeutuu taikka menee salaa tai toista harhauttaen sairaalan tiloihin tai kätkeytyy tai jää niihin noudattamatta poistumiskäskyä. Rangaistukset vaihtelevat sakosta enintään kuuden kuukauden vankeustuomioon. Teko on asianomistajarikos.

C. Törkeä julkisrauhan rikkominen

Törkeä julkisrauhan rikkominen täyttyy, kun kohtaan B liittyy jokin ase tai jos tekijän ilmeisenä tarkoituksena on käyttää henkilöön kohdistuvaa väkivaltaa tai vahingoittaa omaisuutta. Rangaistukset vaihtelevat sakosta enintään kahden vuoden vankeustuomioon. Teko on virallisen syyttäjän alainen rikos.

D. Tuhotyö

Tuhotyöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa joku henkilö sytyttää tulipalon, räjäyttää jotakin tai saa aikaan veden- tulvan tai vastaavan luonnontilan muun mullistuksen, joka aiheuttaa yleistä hengen tai terveyden vaaraa tai siitä on yleistä huomattavan taloudellisen vahingon vaaraa. Teko on törkeä (**törkeä tuhotyö**), jos se aiheuttaa vakavaa vaaraa tai vahinkoa suurelle ihmismäärälle tai yhteiskunnallisesti tärkeälle toiminnolle. Myös yritys on rangaistava. Teko on virallisen syyttäjän alainen rikos.

10. Järjestyslakiin liittyvät rikkomukset ja säännösten rikkomukset

Järjestyslain (612/03) mukaan sairaaloiden yleisölle avoimet tilat ovat yleisiä paikkoja, joissa tapahtuvista järjestyslain vastaisista toiminnoista tavallisimpia ovat:

A. Järjestysrikkomukset

Järjestysrikkomuksilla tarkoitetaan metelöintiä, toistuvia uhkaavia eleitä ja hyökkäviä liikkeitä, suullisia uhkailuja, pelkoa herättävää uhkaavaa käyttäytymistä, esineiden heittelyä sekä päihdyttävien aineiden nauttimista yleisellä paikalla. Tietoisesta tai tahallisesta toiminnasta aiheutuva rangaistus on rikesakko tai sakko-rangaistus, joita ei voi muuntaa vankeusrangaistukseksi.

B. Kielletyt esineet ja aineet

Vaarallisia esineitä koskevat säädökset kieltävät nyrkkirautojen, stiletien, heittotähtien sekä muuksi esineeksi naamioitujen teräaseiden samoin kuin sähkölamauttimien ja -patukoiden, jousipatukoiden sekä tarkkuussinkojen ja -linkojen valmistuksen, maahantuonnin, kaupan ja hallussapidon. Valmistuksen, maahantuonnin ja kaupan osalta myös yritys on rangaistava.

C. Toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito

Toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapitoa koskevat säädökset kieltävät mm. teräaseiden, rikottujen lasiesineiden, patukoiden, ketjujen, vajereiden, ilma- ja jousiaseiden, replikoiden, ritsojen, pesäpallomailojen tai vastaavien lyömiseen soveltuvien esineiden sekä toisen vakavaan vahingoittamiseen tai lamauttamiseen soveltuvien aineiden perusteettoman hallussapidon yleisellä paikalla.

7.2 Kriisi työyhteisössä toimintaohje, liite 2

Esimiehen muistilista

Varaudu ennakolta

- ☐ Suunnittele ja tiedota, kuka on vastaava silloin, kun et ole itse paikalla.
- ☐ Varmista, että vastuuhenkilöiden yhteystiedot ovat helposti löydettävissä.
- ☐ Miettikää yhdessä ennakolta, millaisia riskitekijöitä omalla työpaikallanne on ja miten niihin on tarve ennakolta valmistautua.
- ☐ Ennakoi kriittiset kohdat, kuten pitkät pyhät, miten silloin toimitaan, jos työpaikalla tapahtuu jotain yllättävää.
- ☐ Muista sairaalapastoreiden tarjoama tuki, päivystävän sairaalapastorin puh. 044 719 1405.
- ☐ Ota kriisitilanteiden mahdollisuus huomioon jo perehdytyksessä.

Mitä teet, kun työyksikössä tapahtuu jotain tavanomaisesta poikkeavaa, traumaattista mm. työntekijän/potilaan menehtyminen, väkivalta tai sen vakava uhka.

- ☐ Kokoa yhteen ne ihmiset, jotka liittyvät tapahtumaan (=työyksikön keskinäinen keskustelu eli de-fusing mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen); esimiehenä voit toimia keskustelun vetäjänä.
- ☐ Keskustelkaa yhdessä: mitä tapahtui, mikä oli kenenkin rooli tapahtumassa (ilman syyllisten etsimistä), päällimmäiset ajatukset ja tuntemukset tilanteesta.
- ☐ Tähän keskusteluun mukaan myös informaatiota esimerkiksi uhrien voinnista ja tapahtuman taustoista, koska keskustelun tavoitteena on saada kaikille asianosaisille samanlainen tieto tapahtumasta.
- ☐ Miettikää, miten muuta työyhteisöä informoidaan tapahtumasta.

Keskusteluun kannattaa rohkaista kaikkia asianosaisia osallistumaan, mutta ketään ei voi siihen pakottaa!

Tämän jälkeen, arvioi työntekijöiden kanssa yhdessä varsinaisen debriefing-istunnon tarpeellisuus.

- Tarpeeseen vaikuttavat mm. tapahtuman vakavuus, yllätyksellisyys, henkilökunnan reaktioiden voimakkuus ja henkilökunnan toiveet jatkokeskustelusta.
- Debriefing-istunnon järjestämistä tai neuvoja varten ota yhteyttä työterveys Wellamon asiakaspalveluun
puh. 03 881 1006, ma-to klo 8-16, pe 8-15.
- Debriefing-istunto järjestetään 1-3 vuorokauden sisällä tapahtuneesta (maksimissaan 1 viikon sisällä).

Sairaalapastorit ovat käytössä henkilökuntaan liittyvissä traumaattisissa tilanteissa. Päivystävän sairaalapastorin tavoittaa numerosta 044 719 1405. Numero on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön.

- Äkillisen kriisin kohdatessa työyhteisöä, voi tarvittaessa ottaa yhteyttä oman alueen sairaalapastoriin. Pastori antaa kriisissä henkistä tukea kuuntelemalla ja keskustelemalla joko yhden henkilön kanssa kahden tai yhdessä useamman työntekijän kanssa. Tilanteen mukaan sairaalapastori voi toimia myös työparina toisen auttajan kanssa.
- Työntekijän kuolemantapauksen yhteydessä sairaalapastori voi auttaa työntekijöiden yhteisen muistohetken tai – hartauden järjestämisessä. Sairaalapastori palvelee tarvittaessa myös henkilökunnan omaisia ja muita läheisiä.
- Sairaalapastorin työn tärkeitä periaatteita ovat vaitiolovelvollisuus ja toisen vakaumuksen kunnioittaminen.

Päivitetty 17.12.2018, Vastaava työterveyspsykologi Riitta Veijalainen, työterveys Wellamo Oy

7.4 [Puhelimitse tehty pommiuhkaus -lomake, liite 4](#)

PUHELIMITSE TEHDYN POMMIUHKKAUKSEN KIRJAUSLOMAKE

TOIMINTA PUHELIMITSE TEHDYSSÄ POMMIUHKATILANTEESSA		
OLE RAUHALLINEN JA YSTÄVÄLLINEN!		
ÄLÄ KESKEYTÄ SOITTAJAA - VAAN TARJOA NEUVOTTELUA		
KOETA YLLÄPITÄÄ PUHELUA!		
Tarkka soittoaika (klo, pvm.)		
Puhelinnumero		
Kysy milloin pommi räjähtää		
Missä pommi on		
Minkä näköinen pommi on		
Miksi pommi on asetettu		
Pommiuhkauksen sanamuoto		
Puhelu saapui	☐ oman vaihteen kautta	☐ ei vaihteen kautta
Pommiuhkauksen tekijän henkilöllisyys		
☐ mies	☐ nainen	☐ lapsi
Pommiuhkauksen tekijän ääni		
☐ korkea/kimeä	☐ matala	☐ soperteleva
☐ hiljainen/heikko	☐ selkeä	☐ pehmeä/miellyttävä
Pommiuhkauksen tekijän puhe		
☐ nopeaa	☐ selvää	☐ änkyttävää
☐ hidasta	☐ vääristynyttä	☐ sopottavaa
☐ huolellista	☐ kiroilevaa	
Pommiuhkauksen tekijän murre		
☐ paikallinen	☐ vieras korostus	
Pommiuhkauksen tekijän asenne		
☐ rauhallinen	☐ kiihtynyt	
Taustaaänet		
☐ koneiden melu	☐ musiikki	☐ toimistokoneiden ääni
☐ katuliikenne	☐ ihmisten äänet	
Muistiinpanot:		
Uhkauksen vastaanottaja	Päivämäärä	Kellonaika