





## 1. TOIMINTAOHJEEN TAUSTA JA TAVOITE

Toimintaohje määrittää Orimattilan kaupunkia koskevat yleiset työpaikkaväkivaltaa ennaltaehkäisevät toimintalinjaukset, joiden tavoitteena on lisätä työturvallisuutta.

Koko henkilöstöä koskeva toimintaohje sisältää ensisijaisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä toimenpiteitä. Toimintamallista on rajattu pois työntekijöiden välinen uhkailu, väkivalta ja häiritä, joista on erillinen ohje (Sujuvaa työpäivää- ohje 2021).

Toimintaohjeen lisäksi noudatetaan toimiala- tai työyksikkökohtaisesti sovittuja toimintaohjeita sekä rakennus- ja yksikkökohtaisia turvallisuus- ja pelastussuunnitelmia ja työyksiköiden väkivallanhallintaan liittyviä ohjeita. Mahdollinen työväkivallan uhka tulee olla kirjattuna työyksikkökohtaiseen riskienarviointiin.

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. Esihenkilöllä on velvollisuus ohjeistaa omaa henkilöstöään. Aggressiiviseen käytökseen on puututtava.

Tavoitteen saavuttaminen edellyttää sitä, että

- ✓ Työoveria 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
- ✓ Läheltä piti- tai työtaturmasta tehdään aina kirjallinen ilmoitus kaupungin ohjeen mukaisesti esihenkilölle ja tiedotetaan työsuojelua
- ✓ Vakavan vamman aiheuttamasta fyysisestä väkivallasta tehdään aina tutkintapyyntö poliisille

## 2. TYÖVÄKIVALLAN EHKÄISYYN LIITTYVÄT TOIMENPITEET

### 2.1 Mitä on työväkivalta

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan oppilaan, asiakkaan, omaisen tai muun henkilön kaupungin 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 oppilaiden välillä. Väkivalttaan 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

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

Pitkäjänteinen työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta edellyttävät 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.

Toimialojen, tulosalueiden ja tulosyksiköiden esihenkilöiden tulee tehdä operatiivisen toiminnan säännöllistä riskien arviointia ja riskienhallintatoimenpiteitä. Toimialojen johtajat vastaavat oman vastuualueensa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja raportoinnista. Tulosaluejohtajat ja esihenkilöt vastaavat työyksikön turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja työympäristöön liittyvien riskien hallinnasta ja raportoinnista johdolle.

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

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.

## 2.3 Työpaikkakohtainen työväkivallan hallintamalli

Työyksiköiden uhka- ja väkivaltariskejä tulee arvioida säännöllisesti osana työturvallisuuden riskinarviointia. Mikäli työyksikössä riskienarvioinnin perusteella on ilmeinen työväkivallan uhka, työyksikköön tulee laatia toimintaohjeet työväkivaltatilanteiden varalle. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä arvioidaan työpaikkaväkivallan terveydellinen merkitys ja lakisääteisen terveystarkastuksen tarve. Esihenkilöiden tehtävänä on pitää huolta, että riskienarvioinnit ja työpaikkakäynnit ovat ajan tasalla.

Yksikkökohtaiset menettelytapaohjeet täydentävät tätä työväkivallan toimintaohjetta. Työyksikön työväkivallan uhan hallinnan ja tunnistamisen apuna hyödynnetään työväkivaltaan liittyviä uhka- ja väkivaltailmoituksista koottua tietoa. Tilanteiden seuraaminen on esihenkilön ja toimialojen vastuulla ja niistä raportoidaan säännöllisesti työsuojelutoimikunnassa.

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.

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

## 2.4 Työpaikkakohtainen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma

Pelastuslainsäädäntö velvoittaa laitoksia laatimaan suunnitelman omatoimisesta varautumisesta vaaratilanteissa. Jokaisen työpaikan on huolehdittava omasta suunnitelmasta, jossa arvioidaan toimipaikan paloturvallisuus- ja henkilöturvallisuusriskit, esitetään keinot riskien ehkäisemiseksi sekä kuvataan tarvittavat toimenpiteet riskien toteutuessa. Suunnitelma on osa työpaikan perehdytysohjelmaa ja helposti nähtävillä.

## 2.5 Vastuutahot

**Jokainen työntekijä** huolehtii osaltaan siitä, että

- ✓ käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti 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 erillisellä lomakkeella kirjallisesti, ilmoittaa tilanteesta esihenkilölle ja tarvittaessa työtovereille sekä työsuojeluun
- ✓ osallistuu työpaikan järjestämiin turvallisuuskoulutuksiin ja -harjoituksiin.

**Esihenkilö** 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 uhka -ja väkivaltatilanneilmoituksia sekä reagoi tarvittaessa toimenpiteillä sekä tekee yhteistyötä työsuojelun kanssa

**Keskijohto ja toimialajohto** vastaavat 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 esihenkilöillekin,
- ✓ työpaikalla on toimiva jälkihoito ja
- ✓ vastaa hankkeiden turvallisuussuunnitelmasta.

**Kaupungin ylin johto** vastaa siitä, että

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

## 2.6 Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut

Työpisteitä suunniteltaessa työpaikkaväkivallan ehkäisyyn on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rakenteellisia henkilöstön ja asiakkaiden/oppilaiden 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 ulkoa- ja sisätiloissa,
- ✓ aula- ja odotustilojen yleinen siisteys ja viihtyisyys ja
- ✓ asiakaspalvelupisteen sijainti, näkyvyys ja turvallisuus.

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

Työsuojelun henkilöstön tulisi osallistua uudisrakentamisen ja perusparannushankkeiden valmisteluun. Hanke-suunnitelmiin on liitettävä yhdessä em. asiantuntijatahojen kanssa laadittu turvallisuusselvitys, joka sisältää yksityiskohtaisen, riskinarviointiin perustuvan suunnitelman hankkeessa toteutettavista turvallisuusjärjestelmistä ja -järjestelyistä.

Muiden rakenteellisten ja toiminnallisten muutoshankkeiden suunnitteluvaiheessa hankkeista vastuussa olevat henkilöt ovat yhteydessä tarvittaessa työsuojeluhenkilöstöön turvallisuusriskien arviointia ja mahdollista kirjallisen turvallisuusselvityksen laadintaa varten. Turvallisuusriskien arvioinnissa huomiota kiinnitetään mm. tilasuunnitteluun, logistiikkaan, turvajärjestelmiin ja muihin henkilöturvallisuuteen liittyviin asioihin.

Riskinarvioinnin, turvallisuusselvityksen tai muun selvityksen perusteella esiin nousseet turvallisuusongelmat käsitellään ja tarvittavista korjaustoimenpiteistä tehdään aikataulutettu suunnitelma. Erityisen kiireellisinä voidaan pitää toimenpiteitä, joiden avulla olennaisesti ehkäistään työntekijöille aiheutuvaa tai jo aiheutunutta välitöntä vaaraa.

## 2.6 Rakenteelliset ja tekniset turvallisuusratkaisut

Rakenteellista turvallisuutta täydennetään erilaisilla teknisillä turvallisuusratkaisulla, 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 tiloissa, joihin kamerat ovat asennettu. Kiinteistön kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste sekä ohje, jossa määritellään muun muassa tallenteiden katseluoikeudet.

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

## 3. Tapahtumailmoitus uhka- ja vaaratilanteesta

Orimattilan kaupungin tavoitteena on nollatoleranssi väkivallalle. Työturvallisuuslain mukaan päävastuu väkivaltariskin seurannasta ja ilmoitusten käsittelystä sekä tarvittavista toimenpiteistä on työyksikön esihenkilöllä sekä yleisesti työnantajalla. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus sattuneesta uhka- ja väkivaltatilanteista.

Orimattilassa työnantajan ja esimiehen tukena työväkivallan ennaltaehkäisyssä ovat eri asiantuntijat: työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutetut. Yhteistyötä tehdään myös työterveyshuollon ja eri viranomaistahojen kanssa.

Työsuojelutoimikunta käsittelee työväkivaltaa liittyviä tilastoja ja niiden analysoinnin perusteella tehdään ehdotuksia ja linjauksia uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Kaupungissa on työsuojelun toimintasuunnitelma, johon kirjataan kaupunkitasoisia työturvallisuuden toimenpiteitä.

### 3.1. Tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

Väkivallan kohteeksi joutunut henkilö täyttää väkivalta- ja uhkatilanteista aina kirjallisen tapahtumailmoituksen ja vie sen esihenkilölle käsittelyä varten. Ilmoitus tulee viedä tiedoksi alueen omalle työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle. Kustannuksia aiheuttavassa työtapaturmassa tulee ilmoitus tehdä myös talous- ja konsernihohtajalle.

Esihenkilön keskustelee tilanteesta työntekijän ja tarvittaessa koko työyhteisön kanssa ja lähettää tarvittaessa tiedon tapahtuneesta ylemmälle johdolle sekä työterveyshuoltoon.

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

### 3.2 Turvallisuusperehdytys

Jokaisella työpaikalla on oltava kirjallinen perehdytysohjelma, joka sisältää mahdollisiin turvallisuusjärjestelmiin, menettelytapoihin ja turvallisuusohjeisiin perehdyttämisen. Työyksikön esihenkilö vastaa lain mukaan perehdytyksestä. Kaupungin yleisissä esihenkilöinfoissa käsitellään yleisiä turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyviä asioita.

Jokaisen työntekijän tulee hallita seuraavat asiat:

- avun kutsuminen ohjeiden mukaan
- hätäilmoituksen tekeminen
- henkilöturvajärjestelmän käyttö (jos on)
- työpaikan poistumisreitit ja uloskäytävät
- työpaikan mahdollinen turvallisuussuunnitelma
- uhka- ja väkivaltilanteiden ilmoituskäytäntö
- työpaikan riskienarviointi

### 3.3 Turvalliset työtilat

Yleistä turvallisuutta työympäristössä voidaan edellä mainittujen asioiden lisäksi parantaa esimerkiksi:

- hyvä valaistus sisäänkäynneillä ja pysäköintialueilla
- esteetön näkyvyys sisäänkäynteihin
- riittävä kulunohjaus opastein
- asiattomien pääsyn estäminen työntekijöiden tiloihin, muista aina lukita on työhuone, kun poistut
- tarpeen mukaan oma hälytysjärjestelmä
- näyttöpäätteen sijoitus niin, ettei asiakkaalla ole suoraa näköyhteyttä siihen

### 3.4 Työväkivaltaan 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.

Tutkinnan lähtökohtana on aina rikoksen saattaminen poliisin tietoon joko erillisellä tutkintapyyntöllä 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 rikosentekijä 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.

### **Tutkintapyyntöjen tekeminen henkilöön 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 lähiesihenkilö. Tapauskohtaisesti työnantajan edustajana voi tarvittaessa toimia myös päättävä esihenkilö.

**Vakavissa vammoja** aiheuttavissa väkivaltatilanteissa tutkintapyyntö on tehtävä aina. Mikäli uhri ei itse kykene tai halua ilmoitusta tehdä, työnantajan edustaja tekee sen (esimerkiksi lähiesihenkilö tai toimialajohtaja).

**Lievisissä väkivaltatilanteissa** tutkintapyyntöjen tekemistä arvioidaan asianosaisen kanssa. Mikäli uhri ei itse kykene tai halua ilmoitusta tehdä, mutta ilmoitus halutaan tehdä, tekee työnantajan edustaja ilmoituksen (lähiesihenkilö tai toimialajohtaja).

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.

### **Työntekijään kohdistuva häirintä ja uhkailu työajan ulkopuolella**

Jos työntekijään kohdistuu uhkailua tai muuta häirintää työajan ulkopuolella ja oletetaan, että uhkailija/häiritsijä liittyy työtehtäviin (asiakas, omainen, kollega jne.), on asiasta ilmoitettava viipymättä esihenkilölle. 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](http://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.



## 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 tutkintapyyntö 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 ja työsuojelupäällikölle. Vakavista väkivaltatilanteista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista, joihin liittyy yleistä erityistä mielenkiintoa (vrt. esim. tekijänä tai kohteena julkisuuden henkilö), ilmoitetaan esihenkilölle.

## 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 lääkärikuluista 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.

## Työnantajan antama tuki ja oikeusapu

Kaikissa väkivalta- ja uhkatilanteissa asiantuntija-apua voi pyytää kaupungin työsuojeluvaltuutetuilta, hallintojohtajalta ja työsuojelupäälliköltä. Työterveyshuolto auttaa tarvittaessa jälkihoidon järjestämisessä ja tarjoaa tarvittaessa mm. psykologipalveluja uhrille ja työyhteisölle.

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 todistajanpalkkion perimistä oikeusistuimelta.

## 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, haattara, 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. Korvauksien 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 ilmankin 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 lähiesihenkilön kanssa.

### **Palkkaetuudet väkivaltatilanteissa**

Jos työkyvyttömyys johtuu virka/työtehtävissä tapahtuneesta tapaturmavakuutuslainsäädännössä tarkoitettua 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.

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

### **Tutkintapyynnön tekeminen omaisuuteen kohdistuvissa ja muissa rikoksissa**

- Kiinteistön omaisuuteen tai itse kiinteistöön kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyynnön tekee toimitilajohtaja.
- Työyksikön omaisuuteen kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyynnön tekee työyksikön lähiesihenkilö tai toimialajohtaja
- Palveluntuottajan tai aliurakoitsijan omaisuuden kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyynnön tekee kyseessä olevan yrityksen edustaja.
- Työntekijän henkilökohtaiseen omaisuuteen kohdistuvissa rikoksissa, jotka tapahtuvat kaupungin tiloissa, tulee ottaa yhteys esihenkilöön. Tutkintapyynnön tekee työntekijä itse.
- Asiakkaan tai oppilaan henkilökohtaiseen omaisuuteen kohdistuvissa rikoksissa asiakas tekee tutkintapyynnön itse.

## 4. TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN UHRIEN AUTTAMINEN JA KÄSITTELY TYÖYHTEISÖ

Kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään aina välittömästi tilanteessa mukana olleiden kesken. Työyksikön keskinäinen keskustelu eli defusing toteutetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Esihenkilö 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.

## 5. VÄKIVALTATILANTEISIIN LIITTYVÄT TOIMINTAOHJEET

### 5.1 Väkivaltatilanteen arviointi ja ennakointi

#### **Ennalta väkivaltaiseksi tiedetty asiakas, oppilas tai omainen**

Esihenkilö ja työntekijä arvioivat yhdessä väkivaltariskin ja sopivat tapauskohtaisesti toimintalinjat. Riskiä arvioitaessa voi ottaa yhteyttä myös työsuojeluun.

#### **Asiakkaaseen tai oppilaaseen kohdistuva uhka**

Esihenkilö ja työntekijät arvioivat yhdessä väkivaltariskin ja sopivat tapauskohtaisesti toimintalinjat. Riskiä arvioitaessa voi olla tarpeen yhteyttä viranomaisiin ja/tai työsuojeluun.

#### **Yleinen ennakointi**

- Kertaa säännöllisesti työyksikön säännöt ja ohjeet.
- Osallistu säännöllisesti järjestettävään turvallisuuskoulutukseen.
- Asennoitu 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 tapaat 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 sekä tarvittaessa poliisi.

- Pidä esineet, joilla sinua voidaan vahingoittaa, poissa näkyviltä ja asiakkaan, omaisen tai oppilaan 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.
  - ✓

## 5.2 Väkivaltariskistä varoittaminen ja riskitiedon kirjaaminen potilastietoihin

Mikäli asiakkaan, oppilaan 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.).

## 5.3 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, 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, tyyntyvällä 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 vältä 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 sivummalla!**

### 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!**

## 5.3 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 potilasasiakirjoihin.
- Raportoi uhkailusta esihenkilölle ja tarvittaessa muille työntekijöille.
- Täytä läheltä piti tai työtapahtumailmoitus (uhka- ja väkivalta)

### 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 muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- 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 tutkintapyynnön poliisille.
- Raportoi uhkailusta aina esimiehelle. Kerro tilanteesta tarvittaessa muille työntekijöille.
- Täytä tapahtumailmoitus
- 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 muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Raportoi uhkailusta aina esihenkilölle.
- Täytä tapahtumailmoitus
- 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.
- 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 tutkintapyynnön poliisille.

- Raportoi uhkailusta aina esihenkilölle
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle.
- Tee tutkintapyyntö poliisille, jos uhkaus kohdistuu itseesi.

## 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.
- Ilmoita uhkauksesta niin pian kuin mahdollista turvallisuushenkilöstölle ja esimiehelle
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esimiehelle
- Keskustelee tutkintapyyntöä tekemisestä turvallisuushenkilöstön/esimiehen kanssa.
- Mikäli kyseessä on puhelimitse tehty pommiuhkaus, esihenkilö ilmoittaa uhkauksesta toimialajohtajalle, 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.
- Ilmoita työyksikön omaisuuteen kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esihenkilölle. Esihenkilö tekee tarvittaessa tutkintapyyntöä poliisille neuvoteltuaan asiasta yksikön päättävän esimiehen kanssa.
- Ilmoita kiinteistöön kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esihenkilölle, tilapalvelujohtajalle ja työsuojeluun
- Tee tapahtumailmoitus
- Akuutissa uhkatilanteessa toimitaan kohteen/yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman mukaisesti.

## 5.4 Toimintaohje aseellisessa uhkauksessa tai ryöstössä

### 1. TOTTELE UHKAAJAA

- Uhkaajan vaatimukseen 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 tynnyttävillä 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 UHKAJAA 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 esihenkilölle
  - Täytä tapahtumailmoitus
  - Esihenkilö ilmoittaa tapahtuneesta edelleen kaupungin johdolle

## 5.4 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 vastasoittnumero, joka on pidettävä vapaana.
- Ilmoita puhelusta esihenkilölle
- Ilmoita heti toimipaikan tai -alueen johdolle, jotka arvioivat tilanteen vakavuuden ja käynnistää jatko toimet.
- Toimi poliisin antamien ohjeiden mukaisesti, älä poistu työpaikalta! Poliisi haluaa tavata puhelun vastaanottajan heti saavuttuaan paikalle.
- Tee tapahtumailmoitus
- Kirjaa ylös kaikki puheluun liittyvät asiat

## 5.5 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 esihenkilö

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.



## 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/järjestyksenvälvoja, joka voi tarvittaessa poistaa henkilön tiloista. Jos vartija/järjestyksenvälvoja 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/järjestyksenvälvoja 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 ilkeistä/laittomista 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](http://www.finlex.fi)

## 5.6 Työpaikkaväkivaltaan liittyviä rikosnimikkeitä

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, laitton 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 tutkintapyyntöllä. 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, tappeluun osallistuminen, vaaran aiheuttaminen, heitteillepano sekä pelastustoimen laiminlyönti. Teot ovat virallisen syyttäjän alaisia rikoksia.

### **3. 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 laitton 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.

### **4. 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.

### **5. 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.

### **6. 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 työsyrijintärikosta koskevia säännöksiä.

## **7. 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.

## **8. 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.

## **9. Vainoaminen**

Vainoamiseen syyllistyy, jos toistuvasti uhkaa, seuraa, tarkkailee, ottaa yhteyttä tai muuten näihin rinnastettavalla tavalla oikeudettomasti vainoo 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 syyttää tulipalon, räjäyttää jotakin tai saa aikaan vedentulvan 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 sakkorangaistus, 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.