

TAIVASSALON KUNTA

TAIVASSALON KUNNAN ASIAKASVÄKIVALLAN HALLINTAMALLI

Yhteistoimintaelin 20.8.2019

Kunnanhallitus 2.9.2019

Sisällys

1.	Johdanto	2
2.	Lainsäädännölliset perusteet	3
3.	Väkivalta- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy	3
3.1	Vastuutahot	3
3.2	Työn vaarojen selvitys ja arviointi	4
3.3	Perehdytys ja koulutus uhkaavien tilanteiden varalle.....	4
3.4	Turvalliset työtavat ja -järjestelyt.....	5
3.5	Turvalliset työtilat	7
3.6	Hälytys- ja valvontajärjestelmät.....	7
4.	Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen	8
5.	Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin	9
5.1	Toiminta väkivaltatilanteessa.....	9
5.2	Toiminta aseellisessa uhkauksessa sekä varkaus- tai ryöstötapauksessa.....	9
5.3	Toiminta puhelimitse tehdyssä pommiuhkaustilanteessa	9
5.4	Toiminta muissa uhkailutilanteissa	10
5.5	Toiminta panttivankitilanteessa	12
6.	Työntekijän juridiset oikeudet ja vastuut.....	13
6.1	Tutkintapyyntö/rikosilmoituksen tekeminen	13
6.2	Hätävarjelu.....	14
6.3	Jokamiehen kiinniotto-oikeus.....	14
6.4	Tavaroiden tarkastaminen ja säilytys.....	14
6.5	Vahingonkorvaukset väkivaltatilanteissa	15
6.6	Salassapito	15
7.	Jälkihoito väkivalta- ja uhkatilanteissa	16
8.	Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi	16
	Liite 1. Työpaikkaväkivaltaan liittyviä rikosnimikkeitä	17
	Liite 2. UHKA-, VAARATILANNE- TAI LÄHELTÄ PITI -ILMOITUS	21

1. Johdanto

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan kaikkia niitä tilanteita, joissa henkilöä on uhkailtu tai pahoinpidetty hänen työhönsä liittyvissä oloissa siten, että hänen turvallisuutensa, terveytensä tai hyvinvointinsa on vaarantunut suoraan tai epäsuorasti.

Hallintamallin tarkoituksena on parantaa työpaikkaväkivallan tai sen uhkan hallintaa työssä. Tässä yhteydessä työpaikkaväkivallalla ei tarkoiteta henkistä väkivaltaa, kuten kiusaamista tai epäasiallista kohtelua.

Taivassalon kunnalla työnantajana on tavoitteena turvallinen työympäristö. Jokaisella työntekijällä on oikeus turvalliseen työn tekemiseen.

Tavoitteen saavuttaminen tarkoittaa, että

- väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä kenenkään taholta
- etuuksia ei myönnetä metelöimisestä, uhkailusta tai muusta epäasiallisesta käytöksestä häiritsevästi käyttäytyvät henkilöt voidaan poistaa julkisista tiloista
- poistumasta kieltäytyvät henkilöt luovutetaan viranomaisille
- fyysisen väkivallan käyttämisestä tehdään aina tutkintapyyntö poliisille työtoveria ei jätetä yksin uhkaaviin tilanteisiin
- häirintään ja muuhun epäasialliseen käyttäytymiseen puututaan välittömästi.

Taivassalon kunnalla on työpaikkaväkivallan suhteen nollatoleranssi. On tärkeää, että tämä on kaikkien – työntekijöiden ja asiakkaiden - tiedossa. Aggressiiviseen käytökseen puututaan, vaikka aggressiivisesti käyttäytyvä henkilö ei pystyisikään sairautensa vuoksi täysin kontrolloimaan käytöstään.

Esimies vastaa väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinnasta työpaikalla. Jokainen työyksikkö on asiantuntija oman toimintansa väkivalta- ja uhkatilanteiden erityispiireiden osalta.

Useissa Taivassalon kunnan työyksiköissä väkivalta- ja uhkatilanteita varten on laadittu omat erilliset ohjeet, tai ohjeistus on sisällytetty osaksi yksikön turvallisuus-/pelastussuunnitelmaa. Yleistä Taivassalon kunnan työpaikoille laadittua hallintamallia voidaan soveltaa jo olemassa olevien työyksikkökohtaisten ohjeiden (turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat) rinnalla. Hallintamallia voidaan myös täydentää yksikkökohtaisilla erillisohjeilla.

Tämä yleinen Taivassalon kunnan työpaikoille laadittu asiakasväkivallan hallintamalli tulee käydä läpi työyksiköissä esimiehen johdolla. Samalla päivitetään työyksikkökohtaiset ohjeet vastaamaan yleistä hallintamallia ja yhteistä tavoitetta – työpaikkaväkivaltaa ei hyväksytä.

2. Lainsäädännölliset perusteet

Työturvallisuuslain perusteella työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä.

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työolosuhteet järjestettävä siten, että väkivalta ja sen uhka ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Käytännössä tämä tarkoittaa rakenteellisten seikkojen huomioonottamista sekä riittävien hälytys- ja avunsaantijärjestelmien luomista ja kulunvalvonnan ja vartiointin tehostamista. Laki velvoittaa lisäksi työnantajan laatimaan menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden ennakointia, ehkäisyä ja hallintaa varten. Työturvallisuuslaki velvoittaa työntekijää ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle sekä osaamisensa ja mahdollisuuksiensa mukaan poistamaan havaitsemansa haitta. Lisäksi laki edellyttää, että työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi huomioitava myös muiden turvallisuus.

Pelastuslain mukaan rakennuksen omistaja ja haltija, teollisuus- ja liiketoiminnan harjoittaja, virasto, laitos tai muu yhteisö on velvollinen varautumaan asianomaisessa kohteessa olevien henkilöiden ja omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät. Laki ja asetus velvoittavat em. tahoja laatimaan kirjallisen pelastussuunnitelman vaaratilanteiden varalta.

Työterveyshuoltolain mukaan työterveyshuollon tehtäviin kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi ottaen huomioon mm. väkivaltavaara. Työterveyshuollon tehtäväksi on säädetty lisäksi toimenpide-ehtotusten tekeminen sekä niiden toteutumisen seuranta.

Rikoslaki, järjestyslaki ja pakkokeinolaki sisältävät keskeiset henkilöturvallisuuteen liittyvät säädökset.

3. Väkivalta- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy

Väkivalta tai sen uhka työpaikalla voi vaikuttaa merkittävästi työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja työkykyyn. Työturvallisuuslaki lähtee siitä, että väkivalta työssä pyritään estämään ennakolta. Väkivallan uhan hallinta on osa työpaikan turvallisuutta ja se on jatkuvaa toimintaa.

Väkivallan riskiä pyritään vähentämään hyvällä asiakaspalvelulla, ammattitaitoisella henkilökunnalla ja viihtyisillä asiakastiloilla. Henkilökunnan koulutuksella ja perehdytyksellä saadaan hyviä tuloksia väkivallan uhan pienentämisessä. Väkivaltatilanteisiin ennalta varautuminen, johdonmukaisen toiminnan harjoittelu ja ennalta sovitut yksikön sisäiset toimintatavat ovat myös tarpeen. Työn vaarojen selvityksessä tulee arvioida väkivallan riski ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi.

3.1 Vastuutahot

Työpaikan ja työympäristön turvallisuudesta vastaa työnantaja, joka siirtää päätäntävaltaa ja vastuuta linjaorganisaatiossa esimiehille. Esimiesten vastuu perustuu heidän päätöksenteko- ja toimivaltuuksiinsa.

Taivassalon kunnan ylin johto tarkoittaa luottamusmiesjohtoa, kunnanjohtajaa ja toimialojen johtajia. Ylimmän johdon tehtävänä turvallisuusasioissa on yleisjohto ja – valvonta sekä esimiestötoiminnan organisointi ja resurssien varmistaminen. Ylin johto luo kulttuurin ja toimintatavat, joilla ylläpidetään, kehitetään ja parannetaan työyksiköiden turvallisuutta. Ylin johto vastaa siitä, että yleiset menettelyohjeet työpaikkaväkivallan ehkäisystä ja kohtaamisesta on laadittu lain ja säästöjen edellyttämällä tavalla.

Menettelyohjeiden noudattamista ja toimintamallin tavoitteiden saavuttamista tulee seurata säännöllisesti.

Keskijohto huolehtii siitä, että lähiesimiehet tietävät käytettävien työtapojen ja työympäristön mahdolliset haitta- ja vaaratekijät ja, että heillä on valmiudet perehdyttää alaisensa henkilöstö turvallisuusohjeiden noudattamiseen. Keskijohto seuraa väkivalta- ja uhkatilanteita systemaattisesti ja huolehtii tiedottamisesta ylemmälle johdolle.

Työyksikön esimies vastaa siitä, että työpaikalla on tunnistettu ja selvitetty työtehtäviin, työympäristöön ja työn järjestelyihin liittyvät väkivaltavaarat. Työt ja tehtävät sekä tila- ja kalusteratkaisut suunnitellaan turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Esimies vastaa siitä, että yksikössä olevat turvallisuusohjeet ovat tarkoituksenmukaiset ja ajan tasalla ja, että henkilöstö perehdytetään toimimaan ohjeiden mukaisesti väkivaltatilanteiden satuttua. Turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan siitä, että käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti asiakkaita sekä työtovereita kohtaan, eikä omalla käyttäytymisellään tietoisesti provosoi väkivaltaista käytöstä. Työssä ei oteta tarpeettomia riskejä eikä jätetä työtoveria yksin. Jokaisen työntekijän täytyy huolehtia siitä, että tuntee ja noudattaa työpaikan turvallisuusmääräykset ja menettelyohjeet sekä osaa käyttää olemassa olevaa turvallisuustekniikkaa. Häiriötilanteista ilmoitetaan aina esimiehelle.

3.2 Työn vaarojen selvitys ja arviointi

Työn vaarojen selvityksessä ja arvioinnissa todetut turvallisuusongelmat käsitellään ensin työyksiköissä. Vastuu työturvallisuudessa on aina työnantajalla. Mikäli riskien arvioinnissa todetaan toimenpiteitä vaativia turvallisuusriskejä, laaditaan niiden korjaustoimenpiteistä aikataulu ja nimetään vastuuhenkilöt. Kiireellisinä pidetään toimenpiteitä, joilla ehkäistään työntekijöille aiheutuvaa tai jo aiheutunutta vaaraa. Työn vaarojen selvitys ja arviointi on jatkuva prosessi.

3.3 Perehdytys ja koulutus uhkaavien tilanteiden varalle

Turvallisuusasiat tulee sisällyttää osaksi työntekijöiden perehdyttämistä työpaikoilla. Perehdyttämisestä vastaa esimies. Perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin, työpaikan turvalaitteisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Perehdyttäminen on yhtä tärkeää sekä uusien työntekijöiden että lyhytaikaisten sijaisten ja muiden määräaikaisten työntekijöiden kohdalla. Turvallisuusnäkökohdat tulee tuoda korostetusti esille juuri niille, joille työympäristö ei ole ennestään tuttu. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisesti koko henkilöstön kanssa.

3.4 Turvalliset työtavat ja -järjestelyt

A. Yksintyöskentelyn välttäminen

Henkilökunnan näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita. Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin muodostaa normaalia suuremman turvallisuusrisikin. Yksintyöskentelyn ollessa välttämätöntä, asiakkaiden kulkua ja oleskelua tulisi rajoittaa niin, että työntekijällä on suojattu näköyhteys asiakkaille tarkoitettuun tilaan. Yksintyöskentelevällä on työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esimieheen ja hälyttää apua. Tehtäessä kotikäyntejä yksin asiakkaan luokse, esimiehen ja/tai työkaverin on oltava selvillä käyntiaikatauluista ja – paikoista. Turvallisella työpaikalla henkilökohtaisen suojautumisen tarpeet on arvioitu ja samalla mietitty tavat turvalliseen poistumiseen työpisteestä.

B. Oman käytöksen kontrollointi

Ammattitaidolla ja asiakasta ymmärtävällä käytöksellä ehkäistään työpaikkaväkivaltaa. Tärkeää on olla aina valppaana ja ennakoida tilanteita. Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa tärkeää on olla provosoitumatta itse. Mikäli itseään ei kykene hillitsemään, on turvallisempaa poistua paikalta.

C. Häiriköistä ilmoitus poliisille

Mikäli asiakas alkaa käyttäytyä yleisissä tiloissa häiritsevästi, tulee asiasta ilmoittaa heti poliisille. Mikäli asiakas aiheuttaa materiaalivahinkoja tai anastaa jotain, turvallisinta on odottaa lisäapua. Samalla voi tarkkailla tilannetta, painaa mieleen asiakkaan tuntomerkit, poistumissuunnan ja kulkuvälineen.

D. Hätänumerot aina saatavilla

Työyksikön omat sisäiset hätänumerot sekä yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa työpisteessä.

E. Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen välimatka asiakkaan ja työntekijän välillä on noin 1,5-2 metriä. Tällöin työntekijällä on muutama lisäsekunti aikaa reagoida uhkaavaan tilanteeseen ja mahdollisuus välttää ensimmäiset fyysiset kontaktiyritykset asiakkaan puolelta. Myös kalusteilla ja työhuoneen järjestelyllä voidaan muodostaa turvallisuutta luovia luonnollisia esteitä asiakkaan ja työntekijän välille.

F. Turvallinen työasu

Työasun tulisi olla sen verran väljä, että se mahdollistaa juoksemisen ja karkuun pääsyyn uhkatilanteissa. Työjalkineiden tulee olla tukevut ja mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa paettaessa. Työasuissa tulee välttää kaulan ympäri kiedottavien huivien tai vastaavien asusteiden käyttöä. Roikkuvat korut ja lävistyksiset korut voivat myös olla turvallisuusriski. Työasun taskuissa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää

(kuten sakset, instrumentit). Avaimia ei tulisi pitää kaulalla eikä rahaa avotaskuissa asiakkaiden näkyvillä. Pitkät hiukset tulisi olla sidottuna.

G. Työvälineet asiakkaan ulottumattomissa

Asiakkaan tapaamistiloissa ei tulisi säilyttää asiakkaan ulottuvilla mitään aineita, esineitä tai työvälineitä, jotka erityisesti houkuttavat asiakasta tai joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää.

H. Työposteessä ei henkilökohtaisia esineitä

Työposteessä ei tulisi olla asiakkaalle näkyvissä valokuvia tai muita esineitä työntekijän perheestä eikä henkilökohtaisesta elämästä.

I. Uhkaavaa asiakasta ei tavata yksin

Mikäli asiakas on tuttu ja hänen uhkaavuudestaan on olemassa epäily ennalta, asiakkaan tapaamiseen otetaan turvaksi toinen työntekijä tai asiakkaan tulosta vähintäänkin ilmoitetaan muille työntekijöille etukäteen. Voidaan myös sopia, että työkaveri soittaa tai käy huoneessa kesken tapaamisen. Ovea ei tule lukita, jotta poistuminen huoneesta onnistuu tarvittaessa mahdollisimman nopeasti. Päivän päätteeksi pidettävien asiakastapaamisten osalta on erityisesti varmistettava, ettei työntekijä jää yksin asiakkaan kanssa tyhjillään olevaan työyksikköön.

J. Uhkaaville kotikäynneille ei mennä yksin

Mikäli kotikäynnillä ollaan yksin asiakkaan alkaessa käyttäytyä uhkaavasti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti. Poistumisen sujuvuus tulee varmistaa jo kotikäynnille tultessa esimerkiksi parkkeeraamalla auto poistumissuuntaan päin ja jättämällä auton ovet lukitsematta. Yksin tehtävillä kotikäynneillä tulee olla käytössä matkapuhelin avun hälyttämistä varten. Käynnistä ilmoitetaan ennen ja jälkeen esimiehelle ja/tai työtoverille. Ilmoittamalla asiakkaalle etukäteen käynnistä, voidaan ennalta havainnoida asiakkaan mahdollista päihtymystilaa. Viranhaltija voi pyytää poliisilta virka-apua.

K. Uusi asiakas tavataan yleisissä tiloissa

Uuden asiakkaan tapaaminen esimerkiksi odotusaulassa, jossa on myös muita ihmisiä, mahdollistaa heti havaitsemaan, mikäli asiakas on jo valmiiksi kiihtynyt tai päihtynyt. Asiakkaalle ei tule koskaan kääntää selkää ja ohjaaminen oikeaan tilaan tehdään kulkemalla asiakkaan vierellä tai hieman takana. Kiihtynyttä asiakasta ei tule kätellä tai koskettaa.

3.5 Turvalliset työtilat

Työympäristön järjestelyissä otetaan huomioon esimerkiksi kaluste- ja laitesijoittelujen, näkyyden ja poistumisteiden vaikutus turvallisuuteen. Arvo-omaisuuden säilyttämistä asiakastiloissa on vältettävä.

Yleistä turvallisuutta voidaan parantaa seuraavilla järjestelyillä:

- hyvä valaistus erityisesti sisäänkäynneillä ja pysäköintialueilla
- esteetön näkkyvyys sisäänkäynteihin sekä odotus- ja asiakastiloihin
- riittävä kulunohjaus opastein ja kieltomerkein
- pääsyn estäminen asiattomilta työntekijöiden tiloihin (lukitukset, kulunvalvonta) lisäavun hälytysjärjestelmän asentaminen työpisteisiin tarpeen mukaan poistuminen työpisteestä oltava mahdollista asiakkaan estämättä
- näyttöpäätteen sijoittelu siten, ettei asiakkailla suoraa näköyhteyttä siihen pieni käteiskassa, rahan käsittely ja kassan laskenta asiakkaan näkemättä
- kassalippaiden ja – kaappien asianmukaiset lukitukset hätäpoistumistiet vapaasti kuljetavissa, merkitty ja merkintävalot toimintakunnossa
- poistumisteiden ovet sisäpuolelta avattavissa työaikana ilman avainta työympäristö siisti ja järjestyksessä
- takaovet pidetään lukittuina
- takaovista ja henkilökunnan käyttämistä ovista näkee ulos, tai niissä on ovisilmä tai valvontakameran kuva käytettävissä
- työpaikalta lähdettäessä tarkistetaan, ettei tiloihin ole jäänyt asiakkaita, samalla varmistetaan ikkunoiden, ovien ja porttien lukitus sekä kytketään valvonta- ja hälytysjärjestelmät päälle
- ensiapukaappi ja – tarvikkeet ovat asianmukaiset

3.6 Hälytys- ja valvontajärjestelmät

Lisäavun hälyttäminen

Työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa tai sen uhkaa, on oltava toimintavarma hälytysjärjestelmä. Kukin työyksikkö arvioi hälytysjärjestelmien tarpeellisuuden ja huolehtii niiden toimintakunnosta. Hälyttimen tarkastaa esimies. Hälytys on voitava tehdä huomaamattomasti kenenkään estämättä. Lisäavun hälyttäminen voidaan toteuttaa esimerkiksi mukana kannettavilla hälyttimillä tai kiinteillä työpisteiden lisähälyttimillä, jotka hälyttävät oman työpaikan sisällä tai esimerkiksi suoraan poliisille. Lisäapuhälyttimien toimintaa ja hälytysten kuuluvutta tulee testata ja harjoitella säännöllisin väliajoin toimintavarmuuden takaamiseksi.

Kulunvalvonta ja kameravalvonta

Kulunvalvonnan ja ovien lukituksen avulla työntekijöiden ja asiakkaiden liikkumista voidaan ohjata ja rajoittaa halutulla tavalla työpaikan tiloissa.

Kameravalvonnan käyttäminen on usein perusteltua piha-alueilla ja sisäänkäyntien yhteydessä. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä asettaa rajat kameravalvonnan käytölle työpaikoilla. Kameravalvontaa saa käyttää työtiloissa, mikäli tarkkailun tarkoituksena on työntekijöiden ja muiden tiloissa olevien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden

suojaaminen, tai näitä koskevien tilanteiden ehkäiseminen tai selvittäminen. Kameravalvontaa ei pääsääntöisesti kuitenkaan saa käyttää tietyn työntekijän, tai tiettyjen työntekijöiden tarkkailuun työpaikalla. Käymälässä, pukeutumistilassa, tai muussa vastaavassa paikassa tai muissa henkilöstötiloissa tai työntekijöiden henkilökohtaiseen käyttöön osoitetussa työhuoneessa, ei myöskään saa olla kameravalvontaa. Kameravalvonnasta on ilmoitettava näkyvästi. Tallentavasta järjestelmästä pitää ilmoittaa erikseen.

4. Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen

Väkivaltaisen käyttäytymisen syyt voivat olla hyvin moninaisia. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä voivat olla:

- erimielisyys palveluista tai hoidosta
- työkeä kohtelu, huono palvelu, koettu epäoikeudenmukaisuus väärinymmärrys (esim. kielitaidon puutteet, kiire)
- pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti somaattiset ja psyykkiset sairaudet päihtymys ja huumausaineiden käyttö
- yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai tiettyjä ammattihenkilöitä vastaan
- ankeat tilat (kuumuus, meluisuus)
- traumaattiset tilanteet (oma tai läheisen sairastuminen)

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen etenee erimielisyydestä sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja mahdollisesti fyysisen kontaktin vaiheeseen. Väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä ei voida ennakoida henkilön iän, sukupuolen, pukeutumisen, ulkonäön tai päihtymyksen perusteella. Uhkaajan käyttäytymisestä voidaan kuitenkin tehdä havaintoja, jotka saattavat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat mm.:

Sanattomat tunnusmerkit	Sanalliset tunnusmerkit	Tunnetila
Levottomuus ja arvaamattomuus	Solvaava, herjaava kielenkäyttö, kiroilu	Viha ja raivo
Tuijotus, katseella mittailu	Väittely, uhkailu ja riidan haastaminen	Pelko ja ahdistus
Puhumattomuus, hampaiden kiristely	Epäluuloinen puhe	Ärtynisyys ja kiihtynisyys
Käsien nyrkkiin puristelu, sormen heristely	Puheen muodollistaminen	Syyllisyys ja häpeä
Käyttäytyminen, joka on aiemmin ennakoitunut väkivaltaa	Puheen sekavuus tai erittäin väkivaltainen sisältö	Masentavat tunteet
	Äänen korottaminen	Impulsiivisuus

5. Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin

5.1 Toiminta väkivaltatilanteessa

- Säilytä malttisi, älä provosoidu! Peräänny ja pidä turvaväli, jos voit Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötäillen, älä keskeytä
- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nouse seisomaan, jos uhkaaja nousee Pyri voitamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan Hälytä lisäapua heti kun voit
- Pyri hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa Pyri irrottautumaan otteesta
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

Väkivaltatilanteen jälkeen

- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle ja tarpeen mukaan poliisille (puh. 112)
- Käsittele tapahtunut esimiesten, työtovereiden tai ammattihenkilöstön kanssa

5.2 Toiminta aseellisessa uhkauksessa sekä varkaus- tai ryöstötapauksessa

- Pysy rauhallisena, älä vastusta tai ärsytä ryöstäjää Tarkkaile uhkaajaa ja paina mieleesi erityisiä tuntomerkkejä Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
- Älä hälytä apua uhattuna Pidä kädet näkyvissä Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Anna uhkaajan paeta ja ottaa mukaan haluamansa
- Ryöstäjän poistuessa tarkkaile pakenemissuuntaa, kulkuneuvoa ja apureiden määrää

Uhkatilanteen jälkeen

- Hälytä vasta kun se voi tapahtua vaaratta Hälytä paikalle poliisi (puh. 112)
- Lukitse ovet, eristä tapahtumapaikka, älä sotke tapahtumajälkiä Odota poliisin saapumista
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, työyhteisön johdolle ja turvallisuudesta vastaaville

5.3 Toiminta puhelimitse tehdyssä pommiuhkaustilanteessa

- Pysy rauhallisena ja ole ystävällinen
- Yritä pitää soittaja linjalla, älä keskeytä soittajaa
- Kerro soittajalle, että räjäytys voi aiheuttaa usean ihmisen kuoleman tai loukkaantumisen

Kysy

- miksi uhkaaja haluaa räjäyttää pommin? milloin pommi räjähtää?
- missä se on?
- minkä kokoinen ja näköinen pommi on? mikä aiheuttaa pommin räjähtämisen?

Huomioi soittajan sukupuoli, ikä, puheääni, murre, puhetapa, päihtymys, sekavuus, taustääänet, tunteeko soittaja työpaikan ja sen olosuhteet?

Puhelun jälkeen (tai jos uhkaus on tehty sähköisen viestimen kautta)

- Hälytä poliisi (puh. 112)
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, työyhteisön johdolle ja turvallisuudesta vastaaville
- Kirjaa puheluun ja soittajaan liittyvät asiat
- Toimi poliisin ja turvallisuudesta vastaavien ohjeiden mukaan
- Odota poliisia rauhallisesti

5.4 Toiminta muissa uhkailutilanteissa

Henkilöstö voi johtua uhkasoittojen, uhkailukirjeiden tai -sähköpostien kohteeksi oman tehtävänsä vuoksi. Uhkaukset voivat olla nimettyjä tai nimettömiä uhkauksia työntekijää kohtaan. Kaikista uhkauksista tulee ilmoittaa välittömästi omalle esimiehelle. Uhkauksista tulee ilmoittaa myös poliisille mahdollisen rikosilmoituksen tekemistä varten.

Laiton uhkaus

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 asiakirjoihin.
- Raportoi uhkailusta esimiehelle ja tarvittaessa muille työntekijöille. Täytä tapahtumaraportti ja lähetä se esimiehelle ja/tai työsuojeluun.

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.
- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturva.
- 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 tapahtumaraportti ja lähetä se esimiehelle ja/tai työsuojeluun.
- Tee tutkintapyyntö poliisille. Voit salassapitovelvollisuuttasi rikkomatta kertoa poliisille uhkailijan henkilötiedot, mutta et mitään terveystietoja.

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.

- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa
- Raportoi uhkailusta aina esimiehelle. Täytä tapahtumaraportti ja lähetä se esimiehelle ja/tai työsuojeluun.
- Tee tutkintapyyntö poliisille. Voit salassapitovelvollisuuttasi rikkomatta kertoa poliisille uhkailijan henkilötiedot, mutta et mitään terveystietoja.

Viiveellä tehty uhkaus

Viiveellä tehty uhkaus tarkoittaa uhkausta, jonka asiakas tai omainen tekee jo asiakaspalvelun 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 asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti 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 tapahtumaraportti ja lähetä se esimiehelle ja/tai työsuojeluun.
- Tee tutkintapyyntö poliisille, jos uhkaus kohdistuu itseesi. Voit salassapitovelvollisuuttasi rikkomatta kertoa poliisille uhkailijan henkilötiedot, mutta et mitään terveystietoja.

Työyhteisöön 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.
- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Ilmoita uhkauksesta niin pian kuin mahdollista esimiehelle.
- Täytä tapahtumaraportti ja lähetä se esimiehelle ja/tai työsuojeluun.
- Keskustele tutkintapyyntö tekemisestä esimiehen kanssa, mikäli kyseessä on puhelimitse tehty pommiuhkaus.

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 muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Kirjaa asiakkaan tai hänen omaisensa/vieraansa tekemän uhkauksen sisältö asiallisesti asiakirjoihin, jos voit sen tehdä rikkomatta tietoturvaa.
- Ilmoita työyksikön omaisuuteen kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esimiehelle. Esimies tekee tarvittaessa tutkintapyyntö poliisille neuvoteltuaan asiasta yksikön päättävän esimiehen kanssa.
- Ilmoita kiinteistöön kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esimiehelle ja kunnanjohtajalle.

5.5 Toiminta panttivankitilanteessa

- Säilytä malttisi ja tottele sieppaajia
- Myötäile sieppaajia ja anna heidän kokea hallitsevansa tilannetta
- Vastaa esitettyihin kysymyksiin, vältä kertomasta henkilökohtaisia asioita
- Tarkkaile sieppaajia ja paina mieleesi tuntomerkit
- Pidä selkeä päiväjärjestys, tee mitä sieppaajat sallivat sinun tekevän
- Vältä viestinvälittäjäksi joutumista poliisin ja kaappaajan välillä
- Noudata ja usko poliisin antamiin käskyihin panttivankitilanteen aikana

Tilanteen jälkeen

- Pysy paikalla keskustellaksesi poliisin kanssa
- Osallistu jälkipuintiin ja ota vastaan kaikki tarjottu apu

Tilanteen silminnäkijänä

- Hälytä poliisi heti (puh. 112)
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle, työyhteisön johdolle ja turvallisuudesta vastaaville
- Varoita lähellä olevia muita työpaikkoja tilanteesta
- Evakuoiki kaikki vaara-alueella olevat ihmiset riittävän kauas
- Odota poliisin saapumista

6. Työntekijän juridiset oikeudet ja vastuut

6.1 Tutkintapyyntö/rikosilmoituksen tekeminen

Jokaisella työntekijällä on oikeus tehdä rikosilmoitus itseensä kohdistuneesta rikoksesta huomioiden salassapitovelvollisuus. Uhrin asemassa olevalla työntekijällä on oikeus ilmaista tekijäksi epäillyn henkilötiedot poliisille tutkintapyyntö/rikosilmoituksen tekemisen yhteydessä.

Asianomistajarikoksissa (mm. laiton uhkaus,) rikosilmoituksen/ tutkintapyyntö/ rikoksen tekee rikoksen koh- teeksi joutunut työntekijä henkilökohtaisesti tai hänen laillinen edustajansa.

Yleisen syyttäjän alaisissa rikoksissa (törkeät rikokset, myös henkilöön hänen työtehtäviensä takia kohdistuva lievä pahoinpitely) rikosilmoituksen/tutkintapyyntö/ rikoksen voi tehdä myös rikoksen silminnäkijä.

Kiinteistön omaisuuteen tai itse kiinteistöön kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyyntö/rikosilmoituk- sen tekee kiinteistöhoitaja tai toiminnasta vastaava.

Työyksikön omaisuuteen kohdistuvissa vahingoissa tutkintapyyntö/ rikosilmoituksen tekee työyksi- kön esimies.

Järjestyslain mukaisista rikkomuksista pääosa on sellaisia, joissa ei voida selkeästi osoittaa asianomis- tajaa (esim. metelöinti). Mikäli häiriön aiheuttaja on ulkopuolinen, esim. saattaja tai omainen, henkilöä kehoitetaan lopettamaan häiritsevä käyttäytyminen ja/tai poistumaan yleisistä tiloista. Mikäli hän ei tottele kehotusta, paikalle pyydetään ensisijaisesti vartija. Jos vartija ei ole saatavilla, asiasta ilmoite- taan poliisille. Kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen. Mikäli häiriön aiheuttaja on asiakas, häntä kehote- taan lopettamaan häiritsevä käyttäytyminen. Mikäli hän ei tottele kehotusta, paikalle kutsutaan tarvit- taessa virkamiesaseman omaava henkilö, joka voi määrätä asiakkaan siirtämisestä pois yleisistä ti- loista. Mikäli asiakas ei edelleenkään kehotuksista huolimatta lopeta häiritsevää käyt- tämistään, paikalle voidaan kutsua poliisi ja tehdä tutkintapyyntö ilkeästä/laittomasta uhkauksesta. Tutkinta- pyyntö/ rikoksen tekee tilanteessa mukana ollut henkilö, johon uhka on kohdistunut tai joka asemallaan edus- taa sitä kohdetta, johon ilkeä on kohdistunut.

Rikosilmoitus

Esitutkinnan käynnistämistä varten poliisi tarvitsee mahdollisimman tarkan kuvauksen siitä, mitä on tapahtunut ja ketkä ovat asianosaisia. Asianosaisia ovat asianomistaja ja rikoksesta epäilty hen- kilö/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.)

Poliisi kirjaa rikosilmoitustiedot poliisiasiain tietojärjestelmän tutkinta- ja virka-apujärjestelmään. Asianomistajarikoksia poliisi ei tutki, ellei asianomistaja vaadi rangaistusta. Tahallinen väärien tietojen antaminen on rangaistava teko.

Rikoksen uhrin

Rikosuhripäivystys tarjoaa rikoksen uhriksi joutuneelle henkilölle henkistä apua, tukea ja neuvoja. Rikoksen uhri voi ottaa itse yhteyttä rikosuhripäivystykseen, mutta myös poliisi voi välittää rikoksen uhrin henkilötiedot henkilön suostumuksella Rikosuhripäivystykselle. Poliisilta saa tietoa myös muista rikosten uhrien tukimuodoista ja muista auttavista tahoista.

Poliisilla on velvollisuus ilmoittaa rikoksen uhriksi joutuneelle myös hänen mahdollisuudestaan hakea rikosvahinkolain nojalla korvausta valtion varoista rikoksesta aiheutuneesta henkilövahingosta, esinevahingosta tai muusta taloudellisesta vahingosta. Poliisi opastaa tarvittaessa myös korvauksen hakemisessa.

Lisätietoja: www.poliisi.fi

6.2 Hätävarjelu

Rikoslain perusteella jokaisella on oikeus niin sanottuun hätävarjeluun, jolla tarkoitetaan joko itsen tai toista kohtaan uhkaavan hyökkäyksen torjumiseksi tehtäviä puolustustoimenpiteitä. Käytettyjen voimakeinojen on oltava mahdollisimman vähäisiä ja oikeassa suhteessa kohdistuvaan uhkaan nähden. Hätävarjelu on tiukasti rajattua. Puolustautuminen on sallittua vasta, kun hyökkäys on välittömästi uhkaamassa tai jo alkanut. Hätävarjelu-oikeus päättyy välittömästi, kun hyökkäys on päättynyt ja vaara poistunut.

6.3 Jokamiehen kiinniotto-oikeus

Pakkokeinolain mukaisen rikoksen tunnusmerkit täyttyvät, mikäli kyseessä on teko, josta saattaa seurata vankeutta tai joka on lievä pahoinpitely. Kiinniottaja saa käyttää sellaisia kiinniottamisen toimittamiseksi tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää kokonaisuutena arvioiden puolusteltavina, kun otetaan huomioon rikoksen laatu, kiinniotettavan käyttäytyminen ja tilanne.

6.4 Tavaroiden tarkastaminen ja säilytys

Työntekijä voi tarkistaa ja/tai ottaa säilytykseen asiakkaan luvalla hänen omaisuuttaan, mutta omaisuus palautetaan asiakkaan niin vaatiessa ja viimeistään asiakassuhteen päättyessä seuraavin poikkeuksin. Mikäli asiakkaalta saadaan järjestyslaissa kielletyiksi tai vaarallisiksi luokiteltuja esineitä tai aineita, ne otetaan säilytettäväksi ja tarvittaessa otetaan yhteys poliisiin, joka päättää mahdollisesta takavarikosta. Asiakkaan antamasta huumeesta ilmoitetaan aina poliisille. Työntekijällä ei ole lupa tarkistaa tai takavarikoida toisen henkilön tavaroita tai omaisuutta ilman asianomaisen lupaa. Jos henkilö on aggressiivinen, otetaan yhteys poliisiin (puh. 112).

6.5 Vahingonkorvaukset väkivaltatilanteissa

Lakisääteinen tapaturmavakuutus korvaa työssä tapahtuneet vahingot – myös väkivaltavammat. Tapaturmavakuutuslain perusteella korvataan sairaanhoito mukaan lukien tarvittavat apuvälineet ja kuntoutus, ansionmenetys sairaanhoidon osalta, päiväraha, haittaraha, elinkorko ja omaisille suoritettava eläke sekä hautausapu. Mikäli turvallisuusmääräyksiä ei ole noudatettu, voidaan tapaturmakorvauksia alentaa tai evätä.

Valtiokonttori voi maksaa rikoksen uhrille rikosvahinkolain nojalla korvausta valtion varoista rikoksella aiheutetusta henkilövahingosta, kärsimyksestä, esinevahingosta tai muusta taloudellisesta vahingosta. Korvauksesta vähennetään rikoksen uhrin rikosentekijältä saama korvaus. Siitä vähennetään myös korvaus, jonka uhri on saanut tai on ilmeisesti oikeutettu saamaan muun lain tai vakuutuksen nojalla. Korvauksen perusteena voi olla poliisille tehty rikosilmoitus, esitutkintapöytäkirja tai tuomioistuimen pöytäkirja.

6.6 Salassapito

Työntekijöitä sitovat eri laeissa olevat salassapitovelvollisuudet, jotka kumoutuvat vain erikseen laisäädännössä määrätyissä tapauksissa. Työntekijöillä on rikoslain mukainen velvollisuus ilmoittaa poliisille mm. seuraavista hankkeilla olevista törkeistä rikoksista: henkirikokset, raiskaukset, törkeä pahoinpitely, törkeä ryöstö, panttivangin ottaminen. Rangaistavaa on jättää tiedossaan olevasta hankkeilla olevasta törkeästä rikoksesta ilmoittamatta silloin, kun rikos vielä olisi estettävissä. Ilmoitusvelvollisuus ei koske jo tehtyjä rikoksia.

Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa sosiaaliviranomaisille lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta.

Viranomaisen pyytäessä kunnan työntekijältä salassa pidettäviä tietoja, työntekijän tulee tiedustella, mihin lakiin ja pykälään tietopyyntö perustuu. Usein on syytä tarkistaa asia vielä esimieheltä ennen tietojen luovuttamista.

7. Jälkihoito väkivalta- ja uhkatilanteissa

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai sen uhka voi aiheuttaa vakavia fyysisiä tai henkisiä vammoja. Henkiset vammat eivät aina ilmene heti vaan saattavat tulla myöhemmin, ja ne voivat olla hoitamattomina pitkäaikaisia. Jälkihoito voi olla muodoltaan defusingia, jonka tavoitteena on nopeasti purkaa tilanteen aiheuttamat välittömät reaktiot, tai debriefingia, jonka tavoitteena on psyykkisten reaktioiden työstäminen, reaktioiden normalisointi ja sosiaalisen tuen käynnistäminen. Jälkihoito tulisi aloittaa enintään 1-2 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta.

Jälkihoidon tarkoituksena on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille ja henkilökunnalle. Tällä tavalla heitä autetaan pääsemään normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian. Jälkihoitoa voidaan tarvita

- läheltä piti - tilanteen jälkeen uhkauksen jälkeen
- lievän pahoinpitelyiden jälkeen vakavan pahoinpitelyn jälkeen
- tilanteissa, joihin liittyy tunnekuohua (esim. kuolema, vammautuminen)

Esimies tai muu vastuuhenkilö keskustelee väkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän kanssa, jolloin arvioidaan avun tarve ja kiireellisyys. Jälkihoito tulee aina järjestää työntekijän toiveesta. Lievemmissä tilanteissa riittää, kun tilanne käsitellään työpaikan tiimissä tai työpaikkakokouksessa. Vakavammissa tapauksissa esimies ottaa yhteyttä tai ohjaa henkilön työterveyshuoltoon virka-ai- kana. Jälkihoidon tarve ja sisältö arvioidaan tapauskohtaisesti työntekijää/työntekijöitä kuulemalla.

8. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi

Taivassalon kunnassa käytetään läheltä piti -ilmoitusmenettelyä. Jokaisesta väkivalta- ja uhkatilanteesta tulee tehdä ilmoitus, joko liitteenä 2 olevalla lomakkeella. Lisäksi tieto tapahtuneesta tehdään tarpeen mukaan poliisille, työterveyshuollolle tai työsuojeluviranomaisille.

Tilanne käsitellään ensisijaisesti esimiehen johdolla työyksikössä. Ilmoitukset viedään tiedoksi kunnan työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta antaa saatteita ja toimenpide-ehdotuksia yleensä tapauksissa, joihin liittyy yksittäistä työyksikköä laajakantoisempia turvallisuuteen liittyviä näkökohtia. Tilanteen käsittelyvastuu on kuitenkin aina työyksiköllä, jossa tilanne on sattunut. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportoinnin perusteella työyksiköt ja henkilöstöhallinto saavat tietoa sattuneista tapauksista, niiden luonteesta, vakavuudesta ja esiintyvyydestä. Seurannan avulla turvatoimia, työtapoja ja käytäntöjä voidaan muuttaa, kohdentaa ja lisätä tarpeen mukaan.

Työtapaturmatilanteissa (tapahtunut aiheuttaa hoitolaitoksen vastaanottokäynnin tai sairauspoissaoloja) täytetään vakuutusyhtiön sisäinen tapaturmailmoitus normaalikäytännön mukaisesti.

Veritartuntavaaraa epäiltäessä toimitaan ilmoitus veritapaturmasta –lomake, joka toimitetaan työterveyshuoltoon.

Liite 1. Työpaikkaväkivaltaan liittyviä rikosnimikkeitä

Seuraavassa on kuvattu tyypillisimpiä rikoksia, joita saattaa esiintyä. Salassapitomääräyksiä noudattaen lähtökohtana on, että kaikista rikoksista tai rikosepäilyistä ilmoitetaan poliisille. 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 jättämis päätöksen tai jatkaa asian ajamista oikeuskäsittelyyn syyteharkinnan perusteella. Lievä pahoinpitely työtehtävissä asiakkaan taholta on virallisen syyttäjän alainen rikos.

Asianomistajarikoksia ovat ilkivalta, laitton uhkaus, pakottaminen sekä julkisen rauhan rikkomiseen liittyvät asiat. Asianomistajarikosten kohdalla tutkinta etenee vain, jos asianomistaja (uhri) vaatii teki jälle rangaistusta. Tutkinnan lähtökohtana on aina rikoksen saattaminen poliisin tietoon joko rikosilmoituksella tai erillisellä tutkintapyynnöllä. Lisätietoja saa poliisin verkkosivuilta.

1. Henkilön terveyteen ja henkeen kohdistuvat rikokset

Henkilön terveyteen ja henkeen kohdistuvista rikoksista säädetään rikoslaissa.

Pahoinpitelyrikokset

- A. 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. Rangaistukset vaihtelevat sakosta enintään kahden vuoden vankeustuomioon. 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 virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi.

- 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. Rangaistukset vaihtelevat rikosnimikkeittäin neljästä vuodesta vankeutta elinkautiseen vankeustuomioon. 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, vamman tuottamus ja törkeä vammantuottamus, tappeluun osallistuminen, vaaran aiheuttaminen, heitteillepano sekä pelastustoimen laiminlyönti. Rangaistukset vaihtelevat rikosnimikkeittäin

sakosta enintään kuuden vuoden vankeustuomioon. 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. Rangaistukset vaihtelevat sakosta enintään kahden vuoden vankeustuomioon.

3. Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen

Virkamiehellä tarkoitetaan vain viranhaltijaa tai julkista valtaa käyttävää henkilöä. Työsuhteessa oleva työntekijä ei ole virkamies. Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen merkitsee tilannetta, jossa joku henkilö väkivaltaa käyttäen tai sillä uhkaamalla saa virkamiehen tekemään tai jättämään tekemättä julkisen vallan käyttöä sisältävän virkatoimen. Rangaistus vaihtelee neljän kuukauden vankeustuomiosta enintään neljän vuoden vankeustuomioon. 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. Rangaistus vaihtelee sakosta enintään yhden vuoden vankeustuomioon. 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). Rangaistus vaihtelee sakosta enintään yhden vuoden vankeustuomioon. Teko on asianomistajarikos. Myös salakatselun yritys tai valmistelu (esim. laitteen asennus) on rangaistavaa.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 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-arvolaissa. 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- tai siveellisyysrikoksia taikka työsyRJintärikosta koskevia säännöksiä.

6. Telehäirintä ja kotirauhan rikkominen

Telehäirinnällä tarkoitetaan vastaanottajaa häiritseviä, kiusaavia tai pelottavia toistuvia soittoja, tekstiviestejä ja/tai sähköpostiviestejä taikka sähköisten viestimien välityksellä levitettäviä perättömiä tai salassa pidettäviä tietoja ko. henkilöstä. Telehäirintä ei ole lainsäädännössä omana nimikkeenään, vaan sen kieltävät säännökset sisältyvät rikoslaisissa mm ilkivaltaan, kotirauhan rikkomiseen ja yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämiseen.

Lisäksi työturvallisuuslaissa, työsopimuslaissa ja tasa-arvolaissa on säännökset häirinnän kieltämisestä työpaikoilla. 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. Rangaistukset vaihtelevat sakosta enintään kahden vuoden vankeustuomioon (törkeä kotirauhan rikkominen). Kotirauhan rikkominen ja törkeä kotirauhan rikkominen ovat asianomistajarikoksia.

7. 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 yleisöltä suljetuissa tiloissa sekä toistuvat, häiritsevät soitot ja turhien hälytysten tekeminen. Rangaistuksena ilki-vallasta tuomitaan sakkoon. Teko on asianomistajarikos.

B. Julkisrauhan rikkominen

Julkisrauhan rikkomisella tarkoitetaan tilannetta, jossa joku henkilö oikeudettomasti tunkeutuu, taikka menee salaa tai toista harhauttaen julkisiin 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 siihen 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 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 ihmis- määrälle tai yhteiskunnallisesti tärkeälle toiminnolle. Myös yritys on rangaistava. Rangaistus vaihtelee neljän kuukauden vankeustuomiosta enintään kymmenen vuoden vankeustuomioon. Teko on virallisen syyttäjän alainen rikos.

8. Järjestyslakiin liittyvät rikkomukset ja säännösten rikkomukset

Järjestyslain mukaan yleisölle avoimet tilat ovat yleisiä paikkoja, joissa tapahtuvista järjestys- lain vastaisista toiminnoista tavallisimpia ovat:

A. Järjestysrikkomukset

Järjestysrikkomuksilla tarkoitetaan metelöintiä, toistuvia uhkaavia eleitä ja hyökkääviä liik- keitä, suullisia uhkailuja, pelkoa herättävää uhkaavaa käyttäytymistä, esineiden heittälyä sekä päihdyttävien aineiden nauttimista yleisellä paikalla. Tietoisesta tai tahallisesta toiminnasta aiheutuva rangaistus on rikesakko tai sakkorangaistus, joita ei voi muuntaa vankeusrangais- tukseksi.

B. Kielletyt esineet ja aineet

Vaarallisia esineitä koskevat säädökset kieltävät nyrkkirautojen, stilettien, heittotähtien sekä muuksi esineeksi naamioitujen teräaseiden samoin kuin sähkölamauttimien ja -patukoiden, jousipatukoiden sekä tarkkuussinkojen ja -linkojen valmistuksen, maahantuonnin, kaupan ja hallussapidon. Hallussapidon osalta rangaistus vaihtelee sakosta enintään yhden vuoden van- keustuomioon. 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, vaijereiden, ilma- ja jousiaseiden, replikoiden, ritsojen, pesäpallomailojen tai vastaavien lyömiseen soveltuvien esi- neiden sekä toisen vakavaan vahingoittamiseen tai lamauttamiseen soveltuvien aineiden pe- rusteettoman hallussapidon yleisellä paikalla. Rangaistukset vaihtelevat rikesakosta enintään kuuden kuukauden vankeustuomioon.

Liite 2. UHKA-, VAARATILANNE- TAI LÄHELTÄ PITI -ILMOITUS

Sattumispäivä _____ klo _____

Sattumispaikka _____

Selvitys vaaratilanteesta (mitä tapahtui, mitä työtä tehtäessä, mitä välineitä käytettiin)

Asiat, jotka myötävaikuttivat vaaratilanteen syntymiseen

Toimet vastaavien tilanteiden estämiseksi:

☐ Tehty ☐ Vaatii toimenpiteitä, mitä?

☐ Tapahtuma on käsitelty työpaikalla

Ilmoituksen antaja _____

Puhelinnumero _____

Vahinkojen ehkäisytyössä on tärkeää saada tietoa kaikista vaaratilanteista, joita työpaikoilla sattuu. Jokainen parantaa työpaikkansa turvallisuutta tekemällä ilmoituksen uhka-, vaara- ja läheltä piti - tilanteista. Täytetty lomake annetaan esimiehelle, ja tilanne käsitellään ensimmäiseksi omassa työyhteisössä. Samalla mietitään keinoja, miten vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Esimies on vastuussa siitä, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään.

Lomake toimitetaan myös työsuojelupäällikölle. Läheltä piti – tilanteet käsitellään työsuojelutoimikunnassa.