



ISOJOKI

Rehellisen hyvä kunta

OHJEISTUS KRIISI- JA UHKATILANTEITA VARTEN

Hyväksytty:

Yt-elin 25.3.2025 § 1

Kunnanhallitus 25.3.2025 § 48

Sisällysluettelo

1. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta	3
1.2. Mitä tarkoitetaan työväkivallalla?	3
1.3. Turvallisuusperehdytys	3
1.4. Työpaikkaväkivaltaan liittyvät rikokset	4
1.5. Työntekijään kohdistuva häirintä ja uhkailu työajan ulkopuolella	5
1.6. Työnantajan antama tuki ja oikeusapu	5
1.7. Vahingonkorvaukset väkivaltatilanteissa	5
1.8. Työntekijän oikeudet lainsäädännön näkökulmasta	6
1.8.1 Yleinen kiinniotto-oikeus	6
1.8.2 Hätävarjelu	7
1.8.3 Pakkotila	7
1.9. Työpaikkaväkivallan uhrien auttaminen ja asian käsittely työyhteisössä	7
1.10. Väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet	7
1.10.1 Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen	8
1.10.2 Toimenpiteet uhkailutilanteissa	9
1.10.3 Toimintaohje aseellisessa uhkauksessa tai ryöstössä	11
1.11. Tilannekohtainen ohjeistus/vakavan väkivaltatilanteen jälkeen	12
2. Ohjeistus kriisitilanteita varten	13
2.1 Vastuuhenkilöt ja hälyttäminen	13
2.2 Sisäinen tiedottaminen	13
2.3 Ulkoinen tiedottaminen	14
2.4 Tilannekohtainen ohjeistus/henkilökunnan jäsenen kuolema	14

1. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta

Toimintamalli määrittää Isojoen kunnan koskevat yleiset työpaikkaväkivaltaa ennaltaehkäisevät toimintalinjaukset, joiden tavoitteena on lisätä työturvallisuutta. Koko henkilöstöä koskeva toimintamalli sisältää ensisijaisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä toimenpiteitä.

Tämän toimintamallin lisäksi, jokaisessa toimipisteessä kuuluu olla lyhyt toimintaohjeistus väkivallan uhan varalta, joka on luoto toimipisteen toimintaa ja edellytyksiä huomioiden. Yksikkökohtainen väkivallan uhan taso arvioidaan riskienarvioinnin yhteydessä.

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

- Työkaveria ei jätetä yksin uhkaaviin tilanteisiin
- Epäasialliseen käyttäytymiseen puututaan välittömästi
- Uhkailua ja väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä kenenkään taholta
- Häiritsevästi käyttäytyvät henkilöt tarvittaessa poistetaan tiloista
- Vakavan vamman aiheuttamasta fyysisestä väkivallasta ja vakavista uhkatilanteista tehdään aina tutkintapyyntö poliisille

1.2. Mitä tarkoitetaan työväkivallalla?

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan potilaan, asiakkaan, omaisen tai muun henkilön kunnan henkilökuntaan työpaikalla kohdistamaa uhkailua (sisältäen sanallisen väkivallan) ja fyysistä väkivaltaa. Uhkailua ovat esimerkiksi nimittely, solvaus, sanallinen uhkailu, välineellä uhkailu sekä käsillä tai eleillä uhkailu.

Fyysisiä väkivaltatilanteita ovat esimerkiksi potkiminen, lyöminen, pureminen, raapiminen, sylkeminen, repiminen, kiinni ottaminen, kiinnipitäminen, töniminen sekä ampuma-, terä tai lyömäseiden käyttö.

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

1.3. Turvallisuusperehdytys

Jokaisessa yksikössä on oltava kirjallinen perehdytysuunnitelma, joka sisältää niin tämän yleisen uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi- ja hallintamallin, että yksikkökohtaisen turvallisuussuunnitelman. Jokaisen toimipisteen esihenkilö vastaa siitä, että jokaista Isojoen kunnan

työntekijää perehdytetään turvallisuusasioihin. Turvallisuusperehdytys on osa perehdytystä. Myös lyhytaikaisten sijaisten perehdyttäminen on tärkeää.

Jokaisen on hallittava ainakin seuraavat asiat:

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

1.4. Työpaikkaväkivaltaan liittyvät rikokset

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 asiakas, 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 tutkintapyyynnöllä tai rikosilmoituksella. Lievät pahoinpitelyt ovat virallisen syytteen alaisia silloin, kun ne kohdistuvat henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään joko työpaikalla tai esimerkiksi asiakkaan kotona, ja kun rikoksentekijä 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.

Rikosprosessi lähtee liikkeelle poliisille tehtävästä tutkintapyyynnöstä. Tutkintapyyynnön tekee pääsääntöisesti uhri itse (asianomistaja). Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa tutkintapyyynnön voi tehdä myös tapahtuneen silminnäkijä tai työnantajan edustaja. Työnantajan

edustajana on ensisijaisesti uhrin lähiesimies. Tapauskohteisesti työnantajan edustajana voi tarvittaessa toimia myös kunnanjohtaja tai työsuojelupäällikkö.

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

Lievisissä väkivaltatilanteissa tutkintapyyntö tekemistä arvioidaan asianosaisen kanssa. Mikäli uhri ei itse kykene tai halua ilmoitusta tehdä, mutta ilmoitus halutaan tehdä, tekee työnantajan edustaja ilmoituksen. 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.

1.5. Työntekijään kohdistuva häirintä ja uhkailu työajan ulkopuolella

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

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.

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

1.6. Työnantajan antama tuki ja oikeusapu

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

Tarvittaessa esitutkinnassa ja oikeudenkäynnissä voi pahoinpitelyn uhri saada työnantajan kustannuksella oikeusapua. Oikeusavun tarpeen selvittämiseksi on esimiehen oltava yhteydessä kunnanjohtajaan, joka tarvittaessa tekee tilauksen asianajotoimistolta. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan hyödynnetään Isojoen kunnan oikeusturvavakuutusta.

1.7. 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, haattaraha, elinkorko ja omaisille suoritettava eläke sekä hautausapu. Tapaturmakorvauksia voidaan alentaa tai evätä, jos turvallisuusmääräyksiä ei ole

noudatettu, jos työntekijä on itse syylistynyt rikokseen tai jos hän on ollut päihtynyt tai aiheuttanut vahingon törkeällä huolimattomuudellaan. (tapaturmavakuutuslaki 608/48 1. luku 5§)

Rikoksella aiheutettu vahinko tai vamma korvataan vahingonkorvauslain (412/74) perusteella silloin, kun vahinko ei ole sattunut työ- tai virkatehtävissä. Vahingonkorvauslain nojalla rikoksen tekijä on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot täysimääräisenä vahingon kärsineelle. (Vahingonkorvauslaki 412/74 2 luku 1-3§). Vahingonkorvauslain mukainen korvaus edellyttää rikosilmoituksen tekemistä ja uhrin ilmaisemaa korvausvaatimusta. Korvausten suuruudesta päättää tuomioistuin.

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 korvausta työnantajalta.

1.8. Työntekijän oikeudet lainsäädännön näkökulmasta

1.8.1 Yleinen kiinniotto-oikeus

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

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

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

Kiinniotto-oikeutta ei ole, jos rikkomus on järjestykseläin mukainen järjestyksirikkomus, josta seuraamuksena on sakkorangaistus (mm. metelöinti, pelkoa herättävä uhkaava käyttäytyminen, esineiden heittäminen, päihdyttävien aineiden nauttiminen jne.). Järjestyksirikkomuksissa ja ilkeillä paikalle kutsutaan mahdollisuuksien mukaan järjestyksenvalvoja tai vartija, mikäli henkilö ei kehoituksista huolimatta lopeta häiritsevää tai uhkaa aiheuttavaa käyttäytymistään. Mikäli metelöinti/häiriköinti edelleen jatkuu, paikalle pyydetään poliisi ja tehdään tutkintapyyntö ilkeiltä.

1.8.2 Hätävarjelu

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

1.8.3 Pakkotila

Hätävarjelutilanteiden lisäksi rikoslain mukaan (4 luku, 5 §) muun oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen teko on pakkotilatekona sallittu, jos teko on kokonaisuutena arvioiden puolustettava, kun otetaan huomioon pelastettavan edun ja teolla aiheutetun vahingon ja haitan laatu ja suuruus, vaaran alkuperä sekä muut olosuhteet. Pakkotila voi tietyissä tilanteissa mahdollistaa perusoikeuksien loukkaamisen, mikäli välittömän vaaran torjumiseksi ei toiminnalle ole muuta vaihtoehtoa.

1.9. Työpaikkaväkivallan uhrien auttaminen ja asian käsittely työyhteisössä

Kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään aina välittömästi tilanteessa mukana olleiden kesken. Työyksikön keskinäinen keskustelu eli defusing toteutetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Esihenkilö tai työvuorosta vastaava kokoaa yhteen ne ihmiset, jotka liittyvät tapahtumaan. Tarvittaessa kutsutaan työsuojelu paikalle. Esihenkilön/työsuojeun 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, kotimatka järjestelyt, 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.

1.10. Väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet

Yleinen ennakointi

- Kertaa säännöllisesti työyksikön säännöt ja ohjeet.
- Asennoidu oikein. Tiedosta väkivallan mahdollisuus, käyttäydy asiallisesti ja ammattimaisesti.
- Järjestele työympäristö turvallisesti tilajärjestelyjen, kalusteiden sijoituksen, poistumisteiden ja hälytyslaitteiden avulla.
- Säilytä malttisi, älä provosoi omalla käytökselläsi väkivaltaista käytöstä.
- Opettele ennalta käyttämään työyksikössä käytössä olevia hälytinja järjestelmiä, varmista niiden toimivuus säännöllisesti sekä aina ennen uhkaavaksi tiedetyn henkilön kohtaamista.

- Opettele ulkoa hälytysnumerot tai pidä ne välittömästi saatavilla.
- Älä mene yksin uhkaavaan tilanteeseen
- Imoita havaitsemistasi uhkista ja epäkohdista
- 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 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

1.10.1 Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen

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 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.

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

RAUHOITA

- Rauhoita ensin itsesi syvään hengittämällä.
- Puhu rauhallisesti, selkeästi, tyyntäällä äänellä.
- Käytä mahdollisimman lyhyitä lauseita.
- Älä ryhdy väittelemään, kuuntele ja myötäile uhkaajan puhetta. • Älä vähättele tai nolaa uhkaajaa, anna kunniallinen perääntymismahdollisuus.
- Pidä asentosi rentona ja kätesi näkyvillä.
- Älä tuijota, mutta älä myöskään välttä katsekontaktia.
- Toimi niin, että pystyt havainnoimaan ja ennakoimaan uhkaajan käyttäytymisen muutokset
- Yritä saada uhkaaja istumaan alas ja keskustelemaan asiasta. HUOM! Uhkatilanteessa yksi työntekijöistä huolehtii puhumisesta ja muut turvaavat tilannetta ja seuraavat sivummalla!

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!**

1.10.2 Toimenpiteet uhkailutilanteissa

Kertaluonteinen tokaisu, pikaistuksissa tehty uhkaus

- Ilmoita uhkaajalle rauhallisesti, että uhkailu ei ole sallittua ja pyydä uhkaajaa käyttäytymään asiallisesti
- Raportoi uhkailusta esihenkilölle ja tarvittaessa muille työntekijöille.
- Täytä työturvallisuusilmoitus, josta tieto menee automaattisesti esihenkilölle ja 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.
- 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.
- Täytä työturvallisuusilmoitus, josta tieto menee esihenkilölle ja työsuojeluun.
- Tee tutkintapyyntö poliisille.

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.
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esihenkilölle ja työsuojeluun.
- Tee tutkintapyyntö poliisille.

Viiveellä tehty uhkaus

- Viiveellä tehty uhkaus tarkoittaa uhkausta, jonka esim. asiakas tai omainen tekee jo asiakassuhteen 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 tutkintapyyntö poliisille.
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esihenkilölle ja työsuojeluun.
- Tee tutkintapyyntö poliisille, jos uhkaus kohdistuu itseesi.

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.
- Täytä tapahtumailmoitus, josta tieto menee esihenkilölle ja työsuojeluun
- Keskustele tutkintapyyntö tekemisestä esihenkilön/työsuojelun kanssa.

- Mikäli kyseessä on puhelimitse tehty pommiuhkaus, esihenkilölle, joka tekee tarvittaessa tutkintapyynnön poliisille.
- Akuutissa uhkatilanteessa toimitaan kohteen/yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman mukaisesti.

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 muuta henkilökuntaa, jos uhkaaja ei rauhoitu.
- Ilmoita työyksikön omaisuuteen kohdistuvasta uhkauksesta työyksikön esihenkilölle. Esimies tekee tarvittaessa tutkintapyynnön poliisille.
- Tee työturvallisuusilmoitus, josta tieto menee esihenkilölle ja työsuojeluun.
- Akuutissa uhkatilanteessa toimitaan kohteen/yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman mukaisesti.

1.10.3 Toimintaohje aseellisessa uhkauksessa tai ryöstössä

1. TOTTELE UHKAAJAA

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

2. YRITÄ OLLA HUOMAAMATON, ÄLÄ PROVOSOI UHKAAJAA

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

3. VÄLTÄ ÄKKINÄISIÄ LIIKKEITÄ, PIDÄ KÄTESI NÄKYVISSÄ

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

4. ÄLÄ KIIHDY, PYRI ILMAISEMAAN ITSEÄSI NEUTRAALISTI

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

5. PYYDÄ UHKAAJAA LAITTAMAAN ASE POIS

- Pyyntö voi saada uhkaajan pysähtymään ja huomaamaan mitä on tapahtumassa, jolloin hän voi saada itsensä kootuksi ja pystyy hillitsemään itsensä.
 - Jos uhkaaja ei suostu laittamaan asetta pois, älä yritä väkisin!
6. ÄLÄ JÄTÄ TYÖTOVERIASI YKSIN UHKATILANTEESSA
- Jää seuraamaan tapahtumia sivusta, pyri sijoittumaan niin, että työtoverisi näkee sinut.
 - Muista, että uhkaaja saattaa hyökätä, jos tuntee itsensä uhatuksi.
7. ÄLÄ YRITÄ ESTÄÄ UHKAAJAN PAKENEMISTA
- Paina mieleesi uhkaajan tuntomerkit, poistumissuunta sekä -tapa.
8. HÄLYTÄ APUA HETI KUN VOIT
- Hälytä poliisi 112. • Anna tilanneselostus.
 - Älä poistu työpaikalta, poliisi haluaa keskustella kanssasi.
9. ILMOITA TAPAHTUNEESTA
- Ilmoita välittömästi esimiehelle sekä virka-aikana työsuojelupäällikölle
 - Esihenkilön vastuulla on tiedottaa asiasta ylemmälle johdolle.
 - Täytä työturvallisuusilmoitus.

1.11. Tilannekohtainen ohjeistus/vakavan väkivaltilanteen jälkeen

Työpaikalla voi tulla tilanteita, joissa joku käyttäytyy uhkaavasti tai väkivaltaisesti. Uhkaava ja väkivaltainen käyttäytyminen voi kohdistua itse, toiseen henkilöön tai kiinteistöön. Tällainen käyttäytyminen voi ilmetä fyysisenä tai sanallisena, sosiaalisen median, puhelujen tai tekstiviestien kautta. Näitä tilanteita varten on olemassa oma ohjeistus, joten tässä ohjeistuksessa keskitytään tilanteiden jälkipuintiin.

Kun uhkaava tilanne on ohi, päättää toimipisteen esihenkilö yhdessä työsuojelupäällikön kanssa tapauksen jälkihoidosta. Henkilökunnalle järjestetään keskusteluapua tai tilanteen jälkipuinti. Henkilökunnalle järjestetään mahdollisuus hakea apua työterveyshuollosta. Esihenkilön tehtävänä on olla yhteydessä työterveyshuoltoon ja tarjota aktiivisesti apua henkilökunnalle. Mikäli tilanteessa on ollut osallisena useampi henkilö, järjestetään tarvittaessa myös yhteisiä jälkipuintitilanteita.

Kaikista Isojoen kunnan henkilöstöön kohdistuvista väkivaltateoista tehdään rikosilmoitus. Esihenkilö ja tarvittaessa työsuojelu avustaa työntekijää ilmoituksen tekemisessä ja toimivat myös tukena mahdollisissa kontakteissa viranomaisiin.

2. Ohjeistus kriisitilanteita varten

Työnantajan vastuulla on työympäristön fyysinen ja psyykkinen turvallisuus. Tämä vastuu korostuu yllättävissä poikkeustilanteissa. Suomen laki ei suoraan määrittele, miten yrityksen tulee toimia yllättävissä poikkeustilanteissa, vaan lakiasetusten avulla on tarkoitus pyrkiä jo ennaltaehkäisemään mahdollisia kriisitilanteita.

Laki velvoittaa yrityksiä arvioimaan omassa toiminnassa ilmenevät riskit ja varautumaan niihin. Ulkopuolisia uhkia ei tule sulkea omasta riskinarvioinnista pois, vaikka riskit mielletäänkin usein koskemaan vain työnantajan sisäisiä ja omasta toiminnasta mahdollisesti aiheutuvia asioita. Riskienarviointi suoritetaan joka kolmas vuosi ja tarkastellaan jatkuvasti.

Kriisi tarkoittaa ihmisen joutumista elämäntilanteeseen, jossa hänen aikaisemmat kokemuksensa ja keinonsa eivät riitä uuden tilanteen ymmärtämiseen ja psyykkiseen hallitsemiseen

Tällä ohjeistuksella tarkoitetaan työpaikan/yhteisön sisäisiä kriisejä kuten esim. työpaikalla tapahtunut onnettomuus, työyhteisön jäsenen tai asiakkaan/oppilaan äkillinen menehtyminen, vakavat väkivaltatilanteet yms. Kunnan asukkaita ja asiakkaita mahdollisia kriisitilanteita varten on olemassa omat suunnitelmat. Jokaisessa toimipisteessä on myös omat palo -ja pelastussuunnitelmat.

2.1 Vastuuhenkilöt ja hälyttäminen

Kun kunnan toimipisteessä/kunnan työntekijälle tapahtuu jotain, mikä aiheuttaa kriisitilanteen, on toimipisteen esihenkilö ensisijaisessa vastuussa toimenpiteistä. Saatuaan tiedon tapahtumasta, tulee hänen ottaa yhteyttä:

- 1) toimialajohtajaan
- 2) kunnanjohtajaan
- 3) työsuojelupäällikköön
- 4) mikäli ei tavoita yllä olevia tahoja, voidaan myös ottaa yhteyttä toisen toimialan johtajaan.

Työsuojelupäällikkö tiedottaa työterveyshuoltoa tapahtuneesta ja sopii yhteistyöstä heidän kanssa.

Tavoitettavuus:

Yllä mainituilla tahoilla ei ole päivystysvelvollisuutta, mutta kunnanjohtajalla on tiedossa jokaisen henkilökohtainen puhelinnumero, jonka kautta kriisitilanteessa tavoittaa.

2.2 Sisäinen tiedottaminen

Tiedotetaan tapahtuneesta heti kun on mahdollista ja tosiseikat on varmistettu. Esihenkilö yhdessä kunnanjohtajan ja työsuojelupäällikön kanssa tiedottaa ensin tapahtumassa osallisena olevan toimipisteen henkilökuntaa asiasta ensisijaisesti. Tiedottaminen pyritään pitämään

erittäin selkeänä ja kertomaan kaikki faktat tapahtuneesta mitä voidaan, tietoturvaa huomioiden. Henkilökunnalle annetaan mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tunteita. Mikäli tilanne vaatii jatkotoimenpiteitä tai seuranta, tiedotetaan myös näistä ja niiden aikataulusta. Ohjataan henkilökuntaa tarvittaessa avun piiriin.

2.3 Ulkoinen tiedottaminen

On tärkeää, että tieto tapahtuneesta tulee julkisuuteen organisaatiolta itseltään, eikä huhupuheiden kautta kolmannelta osapuolelta. Väärä informaatio tapahtuneesta voi lähteä leviämään ripeästi ja aiheuttaa pahimmillaan mainehaitan.

Kriisitilanteissa tiedottaminen hoidetaan aina kunnanjohtajan toimesta yhteistyössä kyseisen toimipisteen esihenkilön kanssa.

2.4 Tilannekohtainen ohjeistus/henkilökunnan jäsenen kuolema

Mikäli kuolema tapahtuu työpaikalla tai työtehtävissä, tulee esihenkilön tai hänen sijaisensa olla yhteydessä poliisiin. Poliisin tehtävänä on viedä kuolinviesti omaisille henkilökohtaisesti. Mikäli kuolema tapahtuu työtehtävien ulkopuolella, esihenkilö tai esihenkilön kanssa sovittu taho on yhteydessä vainajan kotiin.

Kuolemantapauksen yhteydessä on aina pyrittävä toimimaan omaisten toiveita kuunnellen ja kunnioittaen. Lähiomaisten kanssa sovitaan Isojoen kunnan toimenpiteistä, joista tarkempaa tietoa muistamissäännössä.

Toimipisteen esihenkilö yhdessä kunnanjohtajan ja työsuojelupäällikön kanssa kertoo henkilöstölle sekä tarvittaessa muille kunnan sisäisille tahoille tapahtuneesta niin pian kuin mahdollista, pyrkien siihen, että tieto ei ehdi leviä muuta kautta ennen kuin työnantaja asiasta tiedottaa. Tiedottaminen tulee aina tapahtua kasvotusten.

Kuolemantapauksen yhteydessä on tärkeää antaa henkilökunnalle mahdollisuus ilmaista suru ja osanotto.

Kuolleen työntekijän työtovereille järjestetään tarvittaessa psykologinen jälkipuinti, jonka tarve ja toteutusmuoto arvioidaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Yhteenveto tukitoimista henkilökunnan jäsenen kuolemantapauksessa:

- Järjestetään suruliputus.
- Henkilön työpaikalla järjestetään tilaisuus, jossa kerrotaan tapahtuneesta ja vietetään hiljainen hetki.
- Henkilökunnalle tarjotaan tarvittaessa mahdollisuus keskusteluun ja/tai kriisiapuun.
- Otetaan yhteyttä lähiomaisiin ja ilmaistaan osanotto työnantajan puolesta.
- Muistetaan luottamuksellisuus.
- Kunnioitetaan omaisten toiveita.

- Sovitaan Isojoen kunnan edustajien osallistumisesta hautajaisiin.

Toimitaan muistamissäännön mukaisesti.