

TOIMINTAOHJEITA HUOLTAMOALAN VÄKIVALLAN UHKATILANTEISIIN

Motto: Suurin osa työväkivallasta on estettävissä.

ENNAKOINTI JA EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

1. TILARATKAISUT JA TOIMINTATAVAT

- › Työntekijä näkee asiakkaan saapumisen toimipaikkaan.
- › Työntekijä näkee koko asiakastilan, tilassa ei ole näkemisen katvealueita.
- › Työntekijä pääsee tarvittaessa pakenemaan työpisteestään.
- › Toimipaikan sisäänkäynnit ja pysäköintialueet ovat riittävästi valaistuja. Kulkureiteillä ja poistumisteillä tulisi olla kameravalvonta.
- › Takaovet pidetään lukittuina.
- › Työpaikalta lähdettäessä varmistetaan
 - ettei asiakkaita jäänyt sisätiloihin,
 - että ikkunat, ovet ja portit ovat lukittuja,
 - että valvonta- ja hälytysjärjestelmä on kytketty päälle.

2. RAHAN KÄSITTELY

- › Kassakone pidetään aina lukittuna, kun kassalla ei työskennellä.
- › Kassalaatikko lukitaan jokaisen käyttökerran jälkeen.
- › Kassa lasketaan tilassa, johon asiakkailla ei ole näköyhteyttä.
- › Henkilöstö ei puhu asiakkaiden kuullen päivän saldosta.
- › Rahan tarve ennakoidaan työvuoron alussa.
- › Rahan kuljetuksissa vältetään säännöllisyyttä: aika, kulkureitti, asu.
- › Seteli- ja peliautomaattien tyhjennys päiväsaikaan.
- › Seuranta/valvonta huomioidaan työvuorosuunnittelussa.
- › Huolehditaan, etteivät ulkopuoliset tiedä avaimien säilytyspaikkaa.

3. HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN, OPASTUS, HARJOITTELU

Uusi työntekijä perehdytetään turvallisuusohjeisiin ja hälytyksen tekoon _____ kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Perehdyttämisestä huolehtii _____
Turvallisuusohjeet kerrataan henkilöstön kanssa _____ kertaa/vuosi.
Harjoitustilanteita järjestetään _____ kertaa/vuosi.

4. HÄLYTYS- JA VALVONTAJÄRJESTELMÄT

Yrityksen omat toimintaohjeet:

Videokasettien ja nauhojen säilytysaika: _____

Nauhojen vaihtoväli: _____

Vastuhenkilö: _____

5. SEURANTAJÄRJESTELMÄ

Työpaikalla raportoidaan kaikista häiriötilanteista: _____
Raporteista laaditaan yhteenveto _____ kertaa/vuosi.

OHJEITA VÄKIVALLAN UHKATILANTEISIIN

1. RYÖSTÖ

- › Pelosta huolimatta toimi rauhallisesti, tottele ryöstäjää.
- › Tee havaintoja, pyri painamaan mieleesi tuntomerkit ja puhetapa, huomioi mahdollinen ase. Älä yritä ottaa asetta pois.
- › Merkitse tuntomerkit **tunnistamislomakkeeseen** heti tapahtuman jälkeen.
- › Tee hälytys niin pian kuin se on turvallista.
- › Säilytä mahdollinen uhkauskirje.
- › Ota mahdollisten asiakastodistajien nimet ja yhteystiedot.

2. NÄPISTYS-/VARKAUSYRITYS

A. Myymälässä

- › Seuraa epäillyn liikkeitä ja käyttäytymistä — lähesty kysymällä "Voinko auttaa?".
- › Ryhdy toimiin vasta kun olet varma, että syyllisyyttä osoittava tavara on epäillyn hallussa.
- › Pyydä epäiltyä luovuttamaan anastettu omaisuus takaisin.
- › Älä tunnustele hänen vaatteitaan!
- › Pyri selvittämään epäillyn henkilöllisyys.
- › Jos epäilty ei suostu yhteistyöhön, kutsu poliisi ja estä epäiltyä turvallisuuttasi vaarantamatta poistumasta ennen poliisin tuloa.
- › Ilmoita kaikki varkaat poliisille.

B. Polttoainevarkaus

- › Älä yritä estää pakenevaa autoa.
- › Tee havaintoja: auton ja mukana olevien tuntomerkit.
- › Kutsu poliisi.

3. VAARALLISET ASIAKASTILANTEET

A. Myymälässä

- › Pyri tilanteen nopeaan hahmottamiseen ja asiakkaan tilan tunnistamiseen.
- › Ota uhkaukset aina todesta.
- › Muista, että oma käyttäytymisesi vaikuttaa tilanteeseen.
- › Ole rauhallinen ja asiallinen, pyri hallitsemaan omat tunteesi.
- › Järjestä asiakkaalle "kunniallinen" perääntymistie, älä nolaa tai mitätöi asiakasta.
- › Mikäli asiakas käyttäytyy aggressiivisesti, hälytä lisääpua (työtoveri, esimies, vartija).

B. Puhelimitse tulevat uhkaukset

- › Pysy rauhallisena.
- › Älä keskeytä henkilöä, joka soittaa.
- › Koeta ylläpitää puhelua kyselemällä.
- › Pommiiuhkaus ilmoitetaan **aina** poliisille: kuvaile uhkaajan ääntä, kieltä, puhelun taustääniä.

TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT:

HÄTÄNUMERO 112 POLIISI 100 22

