

# TOIMINTAOHJEITA PERHEKOTIEN VÄKIVALLAN UHKATILANTEISIIN

**Motto: Suurin osa työväkivallasta on estettävissä.**

## ENNAKOINTI JA EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

### 1. OLOSUHTEIDEN SELVITTÄMINEN JA MENETTELYTAPAOHJEET

- Työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat väkivallan uhkatekijät selvitetään työnantajan johdolla.
- Ilmeisiä väkivallan uhkatilanteita varten laaditaan menettelytapaohjeet, joissa ennalta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan, jotta väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai niitä rajoittaa.
- Huomioi huoltosuunnitelmat ohjeita laadittaessa.
- Menettelytapaohjeen toimivuus tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään \_\_\_\_\_ kertaa vuodessa.

### 2. HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN, OPASTUS JA HARJOITTELU

- Koko henkilökunta perehdytetään menettelytapaohjeisiin. Ohjeista kerrotaan tarvittavilta osin myös asiakkaille.
- Uusi työntekijä perehdytetään menettelytapaohjeisiin ja hälytyksen tekoon työsuhteen alkaessa.
- Perehdyttämisestä huolehtii \_\_\_\_\_
- Menettelytapaohjeet kerrataan henkilöstön kanssa \_\_\_\_\_ kertaa vuodessa.
- Harjoituksia järjestetään \_\_\_\_\_ kertaa vuodessa.

### 3. TYÖYMPÄRISTÖ

- Työtilat järjestetään riskittömiksi
  - rahat, lääkkeet sekä teräaseet poistetaan asiakkaiden ulottuvilta
- Toimipaikan sisäänkäynnit ja pysäköintialueet valaistaan riittävästi.

### 4. SEURANTA

- Kaikki tapahtuneet häiriötilanteet käsitellään välittömästi ja niistä laaditaan raportti.
- Havaittujen puutteiden osalta ryhdytään toimenpiteisiin.
- Raportteja käsitellään \_\_\_\_\_ määrävälein.

## OHJEITA VAARALLISIIN ASIAKASTILANTEISIIN

Ota uhkaukset aina todesta — älä ota riskejä!

### 1. PERHEKODISSA

- Pyri tilanteen nopeaan hahmottamiseen ja asiakkaan tilan tunnistamiseen.
- Huomioi oman käyttäytymisen vaikutus tilanteeseen.
- Ole rauhallinen ja asiallinen; pyri hallitsemaan omat tunteesi.
- Järjestä asiakkaalle "kunniallinen" perääntymistie — älä nolaa tai mitätöi asiakasta.
- Hälytä tarvittaessa lisäapua (työtoveri, esimies, vartija).
- Kirjaa ylös väkivaltatilanteiden tapahtumat ja ajankohdat.
- Vältä yksintyöskentelyä mahdollisuuksien mukaan.
- Ilmoita vakavat uhkaukset aina poliisille.

### 2. PUHELIMITSE TULEVAT UHKAUKSET

- Pysy rauhallisena.
- Älä keskeytä henkilöä, joka soittaa.
- Koeta ylläpitää keskustelua kyselemällä.
- Ilmoita vakavat uhkaukset aina poliisille — kuvaile uhkaajan ääntä, kieltä, puhelun taustääniä.

#### TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT:

**HÄTÄNUMERO** **112**

**POLIISI** **100 22**

**VARTIOINTILIIKE**

**MUU**

