

# SUOMI-PISTEIDEN UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN TOIMINTAMALLI 3.0

29.1.2026

Yhteistyössä



# Sisällysluettelo

## Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli Suomi-pisteiden organisaatioille

### 1. Johdanto

- Kohderyhmät ja sisällöt
- Sanasto
- Suomi-pisteiden yhteinen toimintamalli
- Turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä

### 2. Uhka- ja väkivaltatilanteiden eskalaation estäminen

- Ennakointi
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden eskalaation estäminen
- Eri toimijoiden roolit

### 3. Yhteistyö aulapalvelun vartijan kanssa

- Aulapalvelun vartijan työstä
- Aulapalvelun vartijan ja asiakaspalveluhenkilöstön yhteistyö eri tilanteissa
- Miten saat yhteyden aulapalvelun vartijaan

### 4. Käytännön vinkit ja opit

- Ennakoi
- Rauhoita
- Toimi
- Yleiset häiriötilanteet yhteisissä palvelupisteissä

### 5. Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit

### 6. Vastuunjakotaulukko

### 7. Viestinnän periaatteet ja ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa

### 8. Ohjeet asiakaspalvelukoordinaattorille paikalliseen soveltamiseen

### 9. Turvallisuuden pikaohje suomeksi ja ruotsiksi

Liite 1. Etäpalveluun nojautuvien pienten Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli

Liite 2. Asiakasviestinnän mallipohjat diginäyttöihin

Liite 3. Suositukset jatkokehitystarpeista, lähteet sekä muutoshistoria

# 1. Johdanto

Tämän toimintamallin tarkoituksena on parantaa uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointia ja rakentaa turvallisuuskulttuuria Suomi-pisteissä. Toimintamalli on tarkoitettu etenkin Suomi-pisteissä työskentelevälle asiakaspalveluhenkilöstölle. Mallia voidaan soveltaa laajemmin osana virastojen asiakastyötä myös kokouskeskuksessa tapahtuviin asiakaskohtaisiin kunkin viraston oman arvion mukaisesti.

Ennakoiminen, yhteiset toimintaohjeet ja toimivat turvallisuusjärjestelyt ovat avainasemassa yhteisen turvallisuuskulttuurin luomisessa.



# Kohderyhmät ja sisällöt

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli on luotu Suomi-pisteissä mukana olevien organisaatioiden tueksi.

Sisältöä on tuotettu eri kohderyhmille, joita ovat mm:

- Asiakaspalveluhenkilöstö ja esihenkilöt
- asiakaspalvelukoordinaattorit ja asiakaspalvelutiimi
- aulapalvelun vartijat ja Senaatti-kiinteistöt.

Sisältö	Kohderyhmä	Käyttötarkoitus
Yhteinen toimintamalli	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suomi-pisteissä mukana olevat organisaatiot</li><li>• Asiakaspalveluhenkilöstö ja esihenkilöt</li><li>• Asiakaspalvelukoordinaattorit ja asiakaspalvelutiimi</li><li>• Aulapalvelun vartijat ja Senaatti-kiinteistöt</li></ul>	Suomi-pisteiden turvallisuuskulttuurin rakentamisen ja yhteisten käytänteiden muodostamisen tueksi
LIITE 1. Etäpalveluun nojautuvien pienten Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli	Etäpalvelua pilottikohteissa tarjoavat organisaatiot	Etäpalveluun pohjautuvien pienempien Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin kuvaus kolmeen vaihtoehtoiseen tilanteeseen
LIITE 2. Asiakasviestinnän mallipohjat diginäyttöihin	Asiakaspalvelukoordinaattorit tai yhteisten palvelupisteiden diginäytöistä vastaavat henkilöt	Mallipohjat asiakasviestintään, yhteisten palvelupisteiden diginäyttöille
LIITE 3. Suositukset jatkokehittämisestä	Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen Yhteiset työympäristöt –työryhmän valtakunnalliset kehittäjät	Erikseen sovittavaksi miten ja milloin edistetään yhteisesti

# Sanasto

## Uhka- ja väkivaltatilanne

Yleisesti käytetty turvallisuusalan termi, jolla tässä toimintamallissa viitataan tilanteisiin, joissa asiakaspalveluhenkilöstö tai asiakkaat kokevat henkistä tai fyysistä vaaraa tai jossa heidän turvallisuutensa tai hyvinvointinsa on uhattuna.

## Turvallisuuskulttuuri

Yhteinen turvallisuuden huomioiva ajattelu- ja toimintatapa. Hyvä turvallisuuskulttuuri on sellainen, jossa ihmiset yhteisössä osaavat huomioida riskit ja ennaltaehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä sekä toimia sellaisen osuessa kohdalle. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja sitä on hyvä ajatella kaikessa toiminnassa. Turvallisuuskulttuuri koostuu yhteisistä toimintamalleista, tietoisuudesta, ennakoinnista, asenteista ja käytännöistä, jotka ohjaavat työntekijöitä tekemään turvallisuutta tukevia päätöksiä ja toimia päivittäisessä työssä.

## Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas:

Asiakas osoittaa asiakaspalveluhenkilöstölle sanallisia turhautumisen merkkejä, yleensä silloin kun palvelutapahtuma ei etene asiakkaan toivomalla tavalla. Epäasiallinen käytös voi ilmentyä esimerkiksi kiroiluna, vähättelynä, kiihtymisenä, turhautumisena tai ärsyyntymisenä. Yleensä tilanteet ratkeavat asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidolla ja asiakkaan asia saadaan hoidettua ilman vartijoiden apua.

## Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas:

Asiakkaan käytös muuttuu epäasiallisesta käytöksestä uhkaavaan käytökseen tai asiakaspalveluhenkilön uhan kokemus kasvaa. Uhkaava käytös voi ilmetä solvauksina, henkilökohtaisuuksiin menevänä puheena, uhkaava kielenkäyttönä, huutamisena tai riidan haastamisena.

## Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne:

Tarkoittaa joutumista väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne voi ilmetä ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten tönimisenä, kiinnipitämisenä, lyömisenä, potkimisena tai ääritapauksessa aseiden käyttönä.

## Henkeä, terveyttä, omaisuutta tai ympäristöä uhkaava tilanne tai vaara

kuten väkivaltaisella teolla uhkaaminen.

Pelastusviranomaisten käyttämä sanoitus liittyy arvioon siitä milloin tulisi soittaa yleiseen hätänumeroon 112.

# Yhteinen toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin Suomi-pisteissä

## Mihin toimintamalli perustuu ja kuinka se suhteutuu viranomaisten ja toimijoiden omiin ohjeistuksiin?

- **Tässä toimintamallissa keskitytään erityisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin Suomi-pisteissä.** Mallia voidaan soveltaa laajemmin osana virastojen asiakastyötä myös kokouskeskuksessa tapahtuviin asiakaskohtaamisiin kunkin viraston oman arvion mukaisesti. Materiaaliin on sovitettu yhteen eri viranomaisten ja toimijoiden ohjeita, jotta uhka- ja väkivaltatilanteissa osataan toimia yhdenmukaisesti.
- **Työnantajan on huolehdittava siitä, että riskit työpaikalla on tunnistettu ja niiden merkitys työssä on huomioitu.** Kunkin asiakaspalvelijan omassa organisaatiossa noudatetaan organisaatiokohtaisia, omia ohjeistuksia – tämä materiaali täydentää näitä ohjeistuksia Suomi-pisteen osalta.
- Ennakoiminen, yhteiset toimintaohjeet ja toimivat turvallisuusjärjestelyt ovat avainasemassa **yhteisen turvallisuuskulttuurin luomisessa.**

**Lisätietoa:** <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

## Soveltamisjärjestys

1. **Lakisääteiset velvoitteet ja työnantajan ohjeet,** lähtökohtana työnantajan velvoitteet ja vastuu omista työntekijöistään (Työturvallisuuslaki) sekä Pelastuslaki.
2. **Senaatin kanssa yhteistyössä laadittu kohdekohtainen turvallisuussuunnitelma ja yhteiset turvallisuusohjeet** perustuen Senaatti-kiinteistöjen vastuisiin palvelun tarjoajana ja kiinteistönomistajana.
3. **Suomi-pisteiden toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin.** Tämä toimintamalli täydentää organisaatiokohtaisia työnantajan ohjeistuksia työntekijöilleen ja on valtakunnallinen yleisohje, joka tukee yhteistä toimintaa ja tekemistä Suomi-pisteissä.

# Tiesitkö? Turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä

Lainsäädäntö luo perusteet turvallisuudelle. Työnantajavastuu työntekijän turvallisista työolosuhteista on aina kyseisen henkilön omassa organisaatiossa. Turvallisuuskulttuuri luodaan kuitenkin yhdessä Suomi-pisteen toimijoiden kesken. Työyhteisö ja eri toimijat edistävät yhdessä turvallista työskentelyä ja huolehtivat, että kaikilla on hyvä ymmärrys sen edellyttämistä toimintatavoista.

- **Työturvallisuuslaki** (738/2002, mm. 27 § väkivallan uhka) on keskeinen työpaikkaväkivallan turvallisuusriskien hallintaan keskittyvä laki. Se määrittelee työnantajan ja työntekijän velvollisuudet.
- **Työturvallisuuslain** (738/2002) tarkoituksena on, että työpaikat edistävät työn turvallisuutta ja terveellisyyttä ennakolta.
- Työturvallisuuslain (738/2002) lisäksi turvallisuuteen liittyvää keskeistä lainsäädäntöä löytyy myös **Työterveyshuoltolaista** (1383/2001), **Pelastuslaista** (379/2011), **Rikoslaista** (39/1889, 4 luvun 4 § hätävarjelu, 21 luku 16 § syyteoikeus)
- **Vartijan toimintaa Suomi-pisteessä ohjaa turvallisuusalan lainsäädäntö:** Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015)
- **Viranomaiskohtaiset lait:** Yksittäisten viranomaisten toimintaa voivat ohjata myös vain niitä koskevat erityislait, kuten TUVE-viranomaisia koskevat lait ja määräykset sekä Poliisia ja Migriä ohjaavat lait esimerkiksi turvatoimien suhteen.

Tutustu lisäksi UVT-mallin vastuunjakotaulukkoon s. 39-40.

## 2. Uhka- ja väkivaltatilanteiden eskalaation estäminen



# Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja torjuminen

Tämä toimintamalli tarjoaa yhteiset käytännöt uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Kenenkään ei tarvitse sietää epäasiallista tai uhkaavaa käyttäytymistä. Suomi-pisteessä on nollatoleranssi kaikelle epäasialliselle, uhkaavalle tai väkivaltaiselle käytökselle. Kokemus tilanteen vakavuudesta on aina henkilökohtainen. Apua kannattaa pyytää matalalla kynnyksellä ja asiakaspalvelutilanteen voi keskeyttää, jos uhan kokemus kasvaa.

Uhka- ja väkivaltatilanteet syntyvät usein yllättäen. Näihin tilanteisiin valmistautuminen ennakolta auttaa ehkäisemään uhka- ja väkivaltatilanteiden toteutumista. Asiakaspalveluhenkilöstö harjaantuu arvioimaan tilanteiden etenemistä työssään, mutta omaa tai muiden turvallisuutta vaarantavien riskien välttäminen on ensisijaista.

Seuraavalla sivulla on esitetty uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnin ja torjumisen malli, joka kuvaa niiden mahdollista etenemistä. Toimintamalli antaa työkaluja ja toimintaohjeita kyseisten tilanteiden ennakointiin, rauhoittamiseen ja niissä toimimiseen.

**Turvallisuuden pikaohje** toimii tiivistettynä käytännön ohjeena miten toimia erilaisissa yleisimmissä tilanteissa, joissa asiakaspalveluhenkilöstö kokee tarvitsevansa apua.

**On tärkeää luoda Suomi-pisteen turvallisuuskulttuuria ja turvallisuutta tukeva ilmapiiri sekä yhteiset toimintamallit.**

**Ennakointi on avainasia uhka- ja väkivaltatilanteiden torjumisessa.**

# Uhka- ja väkivaltatilanteiden eskalaation estämisen vaiheet

Eskalaation estämisen vaiheiden malli kuvaa uhka- ja väkivaltatilanteiden mahdollista etenemistä ja toimintaa kussakin vaiheessa. Suomi-pisteissä muodostuvat uhka- ja väkivaltatilanteet pyritään estämään ennakoimalla ja tilanteisiin yhdessä valmistautumalla.

Varautuminen ennalta  
**Ennakoi**

## Keinoja

- Mahdollisten tilanteiden tunnistaminen ja harjoittelu ennalta
- Yhteistyö vartijoiden ja palveluneuvojien kanssa
- Käytännöt, tila- ja tekniset ratkaisut
- Viestintä tiloissa

Tilanne etenee  
**Rauhoita**

**HUOM! Yritä rauhoittaa tilannetta vain, jos se arvioidaan mahdolliseksi.**

## Keinoja

- Epäasiallisen ja uhkaavan käytöksen tunnistaminen ja tilanteen ymmärtäminen
- Vuorovaikutuskeinot tilanteen rauhoittamiseksi
- Toimintakortti
  - Epäasiallinen käytös

Väkivaltatilanne  
**Toimi**

## Keinoja

- Toimintakortit
  - Uhkaava käytös
  - Toteutunut uhka- tai väkivalta
- Yleiset häiriötilanteet Suomi-pisteen yleisissä tiloissa.

Tilanteen jälkeen  
**Jälkipurku**

**HUOM! Jälkipurku on osa työnantajavastuuta.**

## Keinoja

- Purku työkavereiden ja esihenkilön sekä tarvittaessa työterveyden kanssa
- Jälkihoito ja -seuranta
- Tilanteesta raportointi
- Mahdollinen asiakas- ja mediaviestintä vakavista tilanteista

# Eri toimijoiden roolit uhka- ja väkivaltatilanteissa



## Aulapalvelun vartija\*

Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Vartijan tehtävänä on aktiivisesti tukea Suomi-pisteen ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta.

Tehtävät mm.:

- Valvoo aulapalvelutiloissa liikkuvia henkilöitä
- Havainnoi yleistä turvallisuustilannetta
- Tukee toimintaa häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Selvittää ja valvoo hälytyksiä, hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Käyttää tilanteen edellyttäessä voimakeinoja laissa säädetyissä tilanteissa. Ilmoittaa voimakeinojen käytöstä hätäkeskukseen (112). Tilanteista, joissa käytetään voimakeinoja laaditaan aina myös tapahtumailmoitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 17§.)
- Ensiavun antaminen tarvittaessa; aulapalvelun vartijoilla on EA-taidot.



## Palveluneuvoja\*

Havainnoi Suomi-pisteen aulaa sekä yleisiä tiloja.

- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii omalla käytöksellään rauhoittamaan kiihtynyttä asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan.
- Ilmoittaa aulapalvelun vartijalle, mikäli havaitsee turvapoikkeamia tai käytöstä, jota tulisi tarkkailla.
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Raportoi aulassa tapahtuvan uhka- ja väkivaltatilanteen ohjeistuksen mukaisesti.



## Palveluhuoneissa asiakkaita kohtaava asiakaspalveluhenkilöstö

Pyrkii luomaan itselleen, muulle henkilöstölle ja asiakkaalle turvallisen palvelukokemuksen.

- Ennakoi ilmoittamalla vartijalle, mikäli tietää Suomi-pisteeseen saapuvan asiakkaan olevan uhkaava ja varaa turvahuoneen tapaamista varten.
- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii vuorovaikutuksella rauhoittamaan uhkaavaa asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan.
- Ilmoittaa matalla kynnyksellä aulapalvelun vartijalle vartijakutsupainikkeella tarvitsevansa apua.
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteen ohjeistuksen mukaisesti.

### 3. Yhteistyö aulapalvelun vartijan kanssa



Kuva: Mika Pakarinen

# Aulapalvelun vartijan työstä

- **Aulapalvelussa toimiva vartija toimii yhteistyössä Suomi-pisteen palveluneuvojan ja asiakaspalveluhenkilöstön kanssa;** aulapalvelun vartijan työnkuvan tulee olla kaikille tuttu ja selvä. Vartijat pyydetään mukaan Suomi-pisteen asiakaspalvelutiimin toimintaan.
- **Aulapalvelun vartija käyttää harkintaa ja mitoittaa toimintansa tilannekohtaisesti** – on tärkeää sopia yhdessä asiakaspalveluhenkilöstön kanssa kuinka toimitaan yhdessä. Kun vartija kutsutaan vartijakutsupainikkeella tai muulla tavalla tilanteeseen, vartija saapuu seuraamaan tilannetta ja puuttuu pyynnöstä sekä tarvittaessa tilanteeseen.
- Aulapalvelun vartijan **läsnäolo ja tilanteen seuraaminen viestivät Suomi-pisteen turvallisuudesta.**
- **Joskus aulapalvelun vartijan läsnäolo voi provosoida asiakasta;** asiakaspalveluhenkilön kanssa voidaan sopia ja harjoitella miten aulapalvelun vartija esimerkiksi tulee mukaan tilanteisiin.
- **Aulapalvelun vartijoita koskee salassapitoon liittyvät velvollisuudet.** Aulapalvelun vartijat eivät saa ottaa kantaa asiointitilanteeseen, tai siellä käsiteltävään aiheeseen.
- **Yhteistyöstä on hyvä keskustella säännöllisesti, jotta kussakin tilanteessa osataan toimia yhdessä.**

# Aulapalvelun vartijan ja asiakaspalveluhenkilöstön yhteistyö eri tilanteissa

**Aulapalvelun vartijan ammattiosaamiseen-kuuluu tilanteiden seuranta, rauhoittelu ja voimakeinojen käyttö tilanteen vaatiessa.** Vartija mitoittaa keinot aina mahdollisimman kevyiksi.

Vieressä on kuvattu aulapalvelun vartijan ja asiakaspalveluhenkilöstön yhteistyötä ”Ennakoi”, ”rauhoita” ja ”toimi” -vaiheissa.

Yhteydenpito aulapalvelun vartijan kanssa on kuvattu seuraavalla sivulla.

## **ENNAKOI– varautuminen ennalta**

### **Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa**

- Läsnä ja tietoinen siitä mitä tiloissa tapahtuu.
- Mukana palvelutilanteessa tai saatavilla seuraamassa tilannetta sivusta jos ennalta tiedetään, että haastava asiakas on tulossa. Asiakaspalvelijan tulee sopia aulapalvelun vartijan osallistumisesta etukäteen.
- Asiakaspalveluhenkilö voi myös pyytää aulapalvelun vartijaa seuraamaan tietyn asiakkaan toimintaa valvontakameroiden avulla.

## **RAUHOITA – tilanne etenee**

### **Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa**

- Asiakaspalveluhenkilö johtaa tilannetta niin pitkään kuin tilanne on hänen hallinnassaan.
- Vartija voi kutsuttaessa osoittaa läsnäolonsa käymällä ovella/palvelutilanteessa ja vaikka kysyä ’onko täällä kaikki hyvin?’
- Kun vartija kutsutaan vartijakutsupainikkeella tai muulla tavalla tilanteeseen, vartija saapuu seuraamaan tilannetta ja puuttuu pyynnöstä sekä tarvittaessa tilanteeseen.
- Asiakaspalveluhenkilöllä on oikeus keskeyttää palvelutilanne, jos hän kokee sen tarpeelliseksi.

## **TOIMI – uhka- ja väkivaltatilanteessa**

### **Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa**

- Vartija johtaa tilannetta.
- Aulapalvelun vartija käyttää harkintaa ja mitoittaa toimintansa tilannekohtaisesti.
- Vartijan tehtävänä on rauhoittaa tilanne ja tarvittaessa poistaa uhkaavasti käyttäytyvä asiakas tiloista sekä tarvittaessa estää tämän pääsy tiloihin.
- Vartija kirjaa tapahtumailmoituksen, jos tilanteessa on käytetty voimakeinoja.

# Miten saat yhteyden aulapalvelun vartijaan

Aulapalvelun vartijaan voi olla yhteydessä matalla kynnyksellä.

**Aulapalvelun vartijan tavoittaa:**

- **Vartijakutsupainikkeella:** sijaitsee jokaisessa palveluhuoneessa. Lisäksi palveluneuvojalla voi olla vartijakutsupainike.
- **Puhelimella:** Aulapalvelun vartijalle voi soittaa puhelimella. Vartijan numero tulee tallentaa kaikkien asiakaspalvelussa työskentelevien puhelimiin.
- **Ennakkoon aulapalvelun vartijalle ilmoittaminen,** mikäli tiedetään saapuvan asiakkaan olevan uhkaava.

Aulapalvelun vartija tulee kutsua paikalle kutsupainikkeella aina, kun olo tuntuu uhatulta.

**Vartijakutsupainikkeen käyttö ja toimintatavat:**

- Vartijakutsupainike on **huomaamaton keino** pyytää aulapalvelun vartija paikalle, eikä näin aiheuta asiakkaassa ärsyyntymistä.
- Kun aulapalvelun **vartija vastaanottaa hälytyksen, hän lähtee liikkeelle tarkistaakseen tilanteen välittömästi.**
- **Kun vartijakutsupainiketta on painettu, siirtyy tieto** välittömästi aulapalvelun vartijalle sekä Senaatin turvallisuuspalvelukeskukseen.
- **Aulapalvelun vartija arvioi tilanteen** ja hoitaa tilanteen omalla ammattitaidollaan. Jos näyttää siltä, että tilanne on asiakaspalvelijalla hallinnassa, vartija jää saataville ja puuttuu tilanteeseen pyynnöstä tai tarvittaessa.
- **Jos hälytys on aiheeton,** tilannetta pahoitellaan ja palvelutilanne voi jatkua.

# 4. Käytännön vinkit ja opit

Käytännön vinkkeihin ja oppeihin sisältyy:

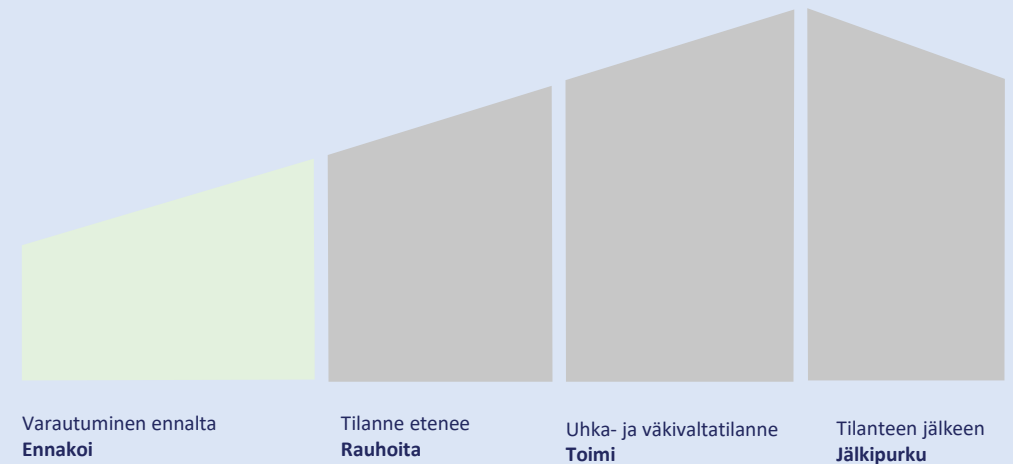
- ”Ennakoi”-osuus, jossa kuvataan etukäteen varautumista
- ”Rauhoita”-osuus, jossa keskitytään tilanteiden tunnistamiseen ja vuorovaikutuksen keinoihin, sekä
- ”Toimi”-osuus, jossa korostetaan tilanteen keskeyttämistä.



# Ennakoi

Ennakointi uhka- ja väkivaltatilanteiden minimoimiseksi on tärkeä osa turvallisuutta.

Kunkin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevän tulee tuntea turvallisuuden toimintaohjeet sekä turvallisuutta edistävät ratkaisut.



# Miten varautua uhka- ja väkivaltatilanteisiin

Nämä ohjeet auttavat asiakaspalveluhenkilöstöä ja työyhteisöä varautumaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä varmistamaan turvallisen työympäristön kaikille.

- **Perehdy turvallisuusohjeisiin:** Huolehdi, että saat perehdytyksen, tunnet työpaikkasi turvallisuusohjeet ja osallistu tehtäviesi edellyttämään turvallisuuskoulutukseen.
- **Ole aktiivinen ja tee kehittämissuhteita:** Ota aktiivisesti osaa turvallisuustyöhön ja ehdota parannuksia, jotka voivat lisätä työympäristön turvallisuutta.
- **Pidä viestintäkanavat avoinna:** Pidä työpuhelin lähelläsi, ja varmista, että olet liittynyt työyhteisön viestintäkanaviin, kuten Teams tai Skype. Lisää aulapalvelun vartijan ja palveluneuvojan numerot puhelimeesi.
- **Pidä työympäristö siistinä:** Älä jätä työpöydällesi teräviä tai painavia esineitä, joilla voisi aiheuttaa vahinkoa.
- **Tarkista poistumistiet:** Huolehdi, että poistumistie työpisteeltä taustatiloihin ja ulos rakennuksesta ovat esteettömiä. Varmista, että tiedät missä palveluhuoneen vartijakutsupainike sijaitsee.
- **Ennakoi:** arvioi asiakastilanne etukäteen parhaasi mukaan ja ilmoita tarvittaessa aulapalvelun vartijalle, mikäli tiedossa on asiakkaan taipumus epäasialliseen tai uhkaavaan käytökseen tai epäilet että tulevan palvelutapahtuman sisältö voi herättää voimakkaita tunteita. Varaa tarvittaessa turvahuone.



# Käytännöllä, tilaratkaisuilla ja teknologialla pyritään ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita

Yhdessä sovitulla käytännöllä, monipuolisilla tilaratkaisuilla, sekä teknologialla luodaan toimiva ja turvallinen asiakaspalveluympäristö, joka tukee hyvää asiakas- sekä työntekijäkokemusta.

## Vartiointi

- Aulatiloissa liikkuvien henkilöiden valvonta
- Turvallisuustilanteen havainnointi, häiriö- ja poikkeustilanteissa toiminnan tukeminen
- Kameravalvonnan seuranta
- Hälytysten valvonta ja selvitys

## Teknologiset ratkaisut

- Hälytysjärjestelmät
- Kulunvalvonta-järjestelmät
- Lisäavun hälyttämisyjärjestelmät ja -laitteet
- Kameravalvonta kohteen riskiarvioon perustuen sekä järjestelmien huolto ja säännöllinen testaus
- Hätäkuulutusjärjestelmä - tavoitteena on, että suurimmissa virastotaloissa on käytössä hätäkuulutusjärjestelmä

## Erilaiset tilatyypit ja rakenteelliset ratkaisut

- Eri tilatyypin ratkaisut turvallisuuden lisäämiseksi
- Kalustemallit ja sijoittelu
- Irrallisten esineiden minimointi, esimerkiksi palveluhuoneissa
- Esteettömät kulku- ja poistumistiet
- Tilojen lukitukset
- Mahdollisimman esteettömän ja näkyvän turvallisuuden valvonnan mahdollistaminen

## Tietoisuuden lisääminen

- Turvallisuussuunnitelma
- Työntekijöille suunnatut tilassa näkyvät ohjeistukset
- Vartijakutsupainikkeen ohjeet ja testaus
- Kiinteistöjen yhteiset turvallisuuskävelyt osana työsuojelutoimenpiteitä
- Mahdolliset täydentävät koulutukset
- Tilanteiden harjoittelu
- Valvontakameroiden sijainnit
- Asiakasviestintä Suomi-pisteen tiloissa

# Asiakasviestintä luo edellytyksiä turvalliselle palvelukulttuurille

**Suomi-pisteessä on nollatoleranssi kaikelle epäasialliselle, uhkaavalle tai väkivaltaiselle käytökselle.**

Tavoitetilaa suositellaan nostettavaksi esiin asiakkaille tilallisen viestinnän keinoin (esim. diginäytöt, julisteet, pöytästandit).

**Asiakasviestinnällä tiloissa muistutetaan asiallisen käytöksen merkityksestä** ja viestitään siitä, että asiakaspalveluhenkilöstö toimii aina asiakkaiden parhaaksi.



Ennakoi



## Asiakasviestinnän esimerkkejä Suomi-pisteen tiloihin:

### ”Tervetuloa Suomi-pisteeseen!

Asiakaspalvelijamme ovat täällä sinua varten. Asiasi edistäminen on meille tärkeää.”

### ”Ota muut huomioon

Voit omalla käytökselläsi vaikuttaa siihen, että Suomi-pisteessä on sujuvaa, mukavaa ja turvallista asioida. Epäasiallinen käytös ei ole hyväksyttävää missään tilanteissa.”

### ”Ilmoita ongelmista

Jos huomaat epäasiallista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaamme. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden varmistamiseksi.”

Asiakasviestinnän esimerkit Suomi-pisteen diginäyttöihin löytyvät liitteestä 2.



# Psykososiaalinen kuormitus ja sen tunnistaminen ennaltaehkäisyyn keinona

Asiakaspalvelutyö voi olla psykososiaalisesti kuormittavaa. Uhka- ja väkivaltatilanteet voivat eskaloitua herkemmin, jos asiakaspalvelutyötä tekevä henkilö on itse kuormittunut. On tärkeää ennaltaehkäistä eskaloitumista huolehtimalla omasta hyvinvoinnista ja tunnistamalla oma kuormitus- ja stressitaso.

Psykososiaalisen kuormituksen hallintaan asiakaspalvelutyössä on keinoja ja taitoja, joita voi harjoitella:

- Asiakaspalvelutilanteen keskeyttäminen
- Miten sanoitat tunteita tai asioita, kun kohtaat asiakkaan, joka on
  - kriisissä tai stressitilassa
  - itsetuhoinen
  - epäasiallinen ja/tai uhkaava
- Itsensä rauhoittelun kyvyt ja resilienssin lisääminen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallissa keskitytään tilanteisiin, jotka ovat jo eskaloituneet. Näissä tilanteissa toimi aina turvallisuuden pikaohjeen mukaan.

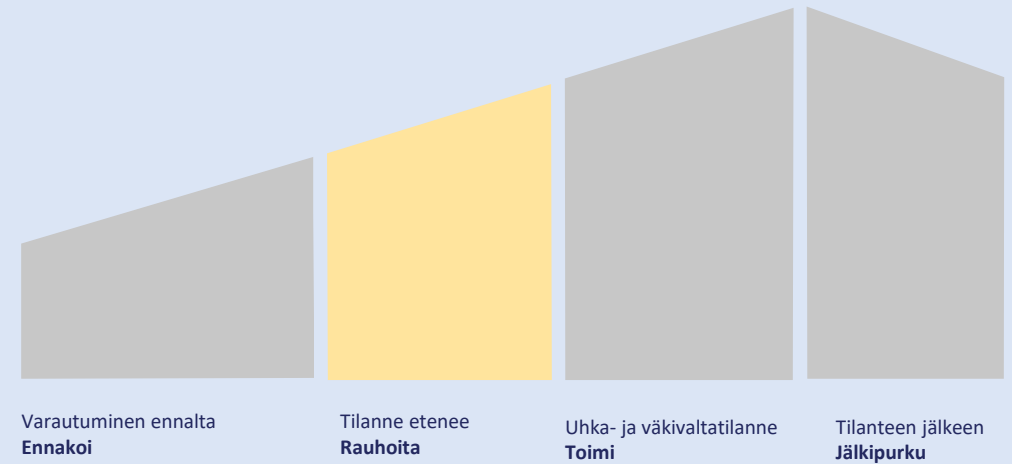
## Lisämateriaalia omien asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen turvallisuusnäkökulma huomioiden

- [Uhkaavat asiakaspalvelutilanteet](#) (eOppiva)
- [Vihapuhe – miten toimimme](#) (eOppiva)
- [Miten sinä voit? – Vinkkejä ergonomiaan tietotyössä](#) (eOppiva)
- [Haastavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja verkkopalvelutyössä, työsuojelunäkökulma](#) (Työturvallisuuskeskus)
- [Vahvista mielenterveyttä – tunteet ja tunnetaidot](#) (Mieli ry)

**Huom!** Sovi koulutusten suorittamisesta työajalla aina esihenkilösi kanssa.

# Rauhoita

Tilanne jossa asiakas käyttäytyy epäasiallisesti tai uhkaavasti on lähes aina vuorovaikutustilanne. Tärkeintä on pysyä rauhallisena ja välttää tempautumasta asiakkaan tunnetilaan mukaan.





# Tilanteiden tunnistaminen ja vuorovaikutus

Epäasiallisen käytöksen ja uhkaavien tilanteiden tunnistaminen varhaisessa vaiheessa ja sanalliset vuorovaikutustekniikat ovat keinoja, joilla voidaan pyrkiä ehkäisemään väkivaltatilanteen syntymistä.

Omaa ja työyhteisön kyvykkyyttä selvittää uhkaavista tilanteista voi parantaa harjoittelemalla vuorovaikutusta ja tilanteita etukäteen. Osion lopusta löytyy toimintakortti epäasiallisesti käyttävän asiakkaan kohtaamiseen.

**1) Epäasiallisen ja uhkaavan käytöksen merkit ja niiden tunnistaminen**

**2) Vuorovaikutuksen keinot epäasiallisen käytöksen tai uhkaavan tilanteen rauhoittamiseksi**

# Tunnista epäasiallisen ja uhkaavan käytöksen merkit



Rauhoita

Epäasiallista, uhkaavaa tai väkivallaksi yltyvää käyttäytymistä ei voi arvata ennalta henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, kansallisuuden, kielen tai fyysisen pystyvyyden perusteella. On kuitenkin mahdollista oppia tunnistamaan uhkaavia tilanteita tai väkivaltaa edeltäviä varoitusmerkkejä ajoissa. Hyvään ammattitaitoon kuuluu olla varautunut yllättävästi syntyviin poikkeustilanteisiin.

## Sanattomat tunnusmerkit

- Tuijotus, katseella mittailu, lasittunut katse
- Kiihtynyt hengitys
- Kasvojen lihasten nykiminen ja kiristyminen
- Puhumattomuus, mykkyys
- Käsien nyrkkiin puristelu, käsien heristely

## Sanalliset tunnusmerkit

- Väittely, riidan haastaminen
- Epäluuloinen ja varautunut puhe
- Puheen sekavuus
- Solvaukset, kiroilu, sopimaton ja uhkaava kielenkäyttö
- Puheen väkivaltainen sisältö
- Huutaminen, äänen korottaminen
- Puheen etäännyttäminen ja muodollistaminen

## Tunnetilat

- Ärtynisyys, kiihtyneisyys
- Pelko, ahdistus
- Syyllisyys ja häpeä
- Viha, aggressiivisuus, raivo
- Itsetuhoiset tunteet
- Masentuneisuus

## Tekijöitä, jotka voivat laukaista epäasiallisen tai uhkaavan käytöksen

- Tyytymättömyys päätökseen, palvelun tai tuotteen laatuun, koettu epäoikeudenmukaisuus
- Organisaatioon tai valtioon/julkiseen sektoriin kohdistuva epäluottamus tai vanha kauna
- Jokin asiakaspalvelijan henkilökohtainen ominaisuus esim. ääni, kielitaito, murre
- Kasaantuneet vastoinkäymiset, henkilökohtainen ongelma, huoli läheisestä, traumaattinen elämäntilanne
- Sairauden aiheuttama hätä
- Väärinymmärrys, kieli- ja kulttuurierot
- Olosuhteiden stressaavuus, pitkä odotusaika tai hälyisä ympäristö
- Päihteet tai psyykkiset sairaudet



# Toimintakortti

## Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas

*Ilmenemismuotoja mm.: kiroilu, vähättely, turhautuminen, kiihtyminen, ärsyyntyminen.*

### Tilanteen kuvaus:

Asiakaspalveluhenkilöstö saattaa kohdata epäasiallisesti käyttäytyviä asiakkaita usein. Asiakas saattaa osoittaa henkilökunnalle sanallisia turhautumisen merkkejä, yleensä silloin kun palvelutapahtuma ei etene asiakkaan toivomalla tavalla tai asiakas ei saa haluamaansa palvelua kyseisellä hetkellä. Yleensä tilanteet ratkeavat asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidolla ja asiakkaan asia saadaan hoidettua ilman vartijoiden apua.

Suomi-pisteessä on nollatoleranssi kaikelle epäasialliselle, uhkaavalle tai väkivaltaiselle käytökselle. Jos koet olosi uhatuksi, pyydä vartija matalalla kynnyksellä paikalle.



Rauhoita

### Asiakaspalveluhenkilöstölle toimintaohjeita:

- Pysy rauhallisena
- Kuuntele
- Osoita, että ymmärrät
- Osoita myötätuntoa
- Tarjoa asiakkaalle mahdollisuus perääntyä ja korjata käytöstään
- Esitä kysymykset siten, että henkilö joutuu perustelemaan vastauksia
- Esitä avoimia kysymyksiä
- Käytä henkilön omien lauseiden toistamista
- Käytä kysymyksiä, joihin henkilö joutuu vastaamaan myöntävästi
- Usko asiakkaan kokemukseen, älä vähättele

*Lähde: KEHA – Asiakas-palvelun turvallisuusohje Ely-,TE-, KEHA-keskus*

### Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa:

- Asiakaspalvelija johtaa tilannetta.
- Aulapalvelun vartija on läsnä ja tietoinen siitä mitä asiakaspalvelutiloissa tapahtuu.
- Mukana palvelutilanteessa, jos ennalta tiedetään, että haastava asiakas on tulossa. Asiakaspalvelijan tulee sopia aulapalvelun vartijan osallistumisesta etukäteen.



# Vuorovaikutuksen keinot epäasiallisen ja uhkaavan tilanteen rauhoittamiseksi

Kuinka kohdata vuorovaikutustilanne, jossa asiakas on kiihtynyt, turhautunut, ärsyyntynyt, vihainen, pettynyt tai aggressiivinen? Miten voi yrittää vaikuttaa asiakkaan käytökseen vuorovaikutuksen keinoin? Yksinkertaisilla vuorovaikutuksen tekniikoilla voi pyrkiä rauhoittamaan asiakkaan tunteita ja estämään uhkaavan tilanteen syntyminen.

## Vuorovaikutuksen tekniikat rauhoittamisen tueksi

### KESKITY KUUNTELEMAAN

- Kuuntele. Tiedosta ja ymmärrä asiakkaan tunnetila.
- Pyri löytämään ”yhteinen kieli” ristiriitatilanteen yli.
- Älä reagoi tai vastaa selkärangasta.
- Harkitse viestisi.
- Tarkenna lyhyillä kysymyksillä, tee tilanneyhteenvetoja.

### HUOMIOI TUNTEET JA EMPATIA

- Ota vastaan asiakkaan tunteet.
- Mahdollista asiakkaalle ”kasvojen säilyttäminen”, luo vaihtoehtoisia tapoja perääntyä tilanteesta.
- Pyri hallitsemaan omat tunteesi tilanteessa.
- Ole empaattinen, mutta ammattimainen.

### OLE RATKAISU- KESKEINEN

- Vältä puolustelua ja syyttelyä.
- Keskity kertomaan se, mitä voidaan tehdä.
- Tuo esiin jonkinlainen myönteinen viesti, esim. että asian esiin nostaminen on hyvä asia.
- Käytä täsmällisiä ilmauksia, missä ei ole piilomerkityksiä.

### TUNNISTA OMAT RAJASI

- Etene tunnustellen ja tarvittaessa osittain, voit myös pelata tietoisesti aikaa.
- Tunnista omat stressireaktiosi ja opettele hallitsemaan ne.
- Tunnista omat voimavarasi ja rajasi, älä tee ylimitoitettuja sankaritekoja.
- Pyydä tarvittaessa matalalla kynnyksellä apua.

### Muista ainakin nämä:

1. Kuuntele. 2. Ota ensin vastaan asiakkaan tunne, älä vetoa faktoihin. 3. Älä provosoidu, puolustaudu tai syyttele
4. Ole empaattinen, mutta säilytä ammattimainen ote. 5. Pyri tarkastelemaan tilannetta asiakkaan näkökulmasta.



# Käytännön vinkkejä vuorovaikutukseen

- Epäasiallisen tai uhkaavan henkilön kanssa keskustellessa kannattaa **välttää ehdollisia kysymyksiä**, kuten "haluaisitko" tai "istuisitko", sekä miksi-kysymyksiä. Tarkoituksena on **selvittää tilanteeseen liittyvät tosiasiat**. Suosi puheessa yksinkertaisia, lyhyitä lauseita ja kysy vain yhtä asiaa kerrallaan.
- **Epäasialliselle tai uhkaavalle henkilölle on hyvä antaa perääntymistie** ja varmistaa, että hän todella tarkoittaa mitä sanoo. Jos henkilö lausuu uhkauksen, kysy tarkoittaako asiakas todella mitä sanoi, uhkaaja saa mahdollisuuden hetken miettiä sanomisiaan.
- Toisinaan pahoittelu tai ystävällisyys ei auta, vaan on tarpeen **toimia jämäkästi ja määrätietoisesti**. Näistä keinoista lisää osiossa "Toimi".
- **Vieressä olevien esimerkkien tarkoituksena on viestiä myönteistä suhtautumista asiakkaaseen** ja ohjata tilannetta rauhanomaiseen ratkaisuun. Esimerkit näyttävät suuntaa, ja jokainen työntekijä valitsee itselleen sopivimman tavan ilmaista asioita.

*"Ymmärrän, että olet vihainen. Voinko tehdä jotain auttaakseni sinua?"*

*"Kerrotko uudestaan, mikä on hätänä? En oikein ymmärtänyt / saanut selvää."*

*"Vaikutat kiihtyneeltä. Kerrotko, mikä on hätänä?"*

*"Istutaan yhdessä hetkeksi alas, jotta voit kertoa rauhassa, mikä suututtaa."*

*"Odotatko hetken niin selvitän asiaa."*

# Puhejudo vuorovaikutuksen välineenä uhkaavissa tilanteissa



Rauhoita

**Puhejudo työkaluna voi auttaa epäasiallisen käytöksen ja uhkaavien tilanteiden hallinnassa.** Puhejudo on yksi eniten käytetyistä vuorovaikutusmenetelmistä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi esim. palvelu-, sosiaali-, opetus- ja turvallisuusaloilla.

**Puhejudo perustuu puhtaasti sanalliseen vuorovaikuttamiseen.**

Sen tärkeimpiä periaatteita ovat empatia ja kuuntelu. Puhejudossa kiihtynyt ihminen pyritään rauhoittamaan myötäilemällä hänen tunnetilojaan ja rakentamalla luottamusta kärjistyneestä tilanteesta huolimatta. Työntekijä puhuu ja toimii asiakasta arvostavasti nostaen asiakkaan itsetuntoa, jolloin asiakas saadaan mukaan vuorovaikutukseen.

**Henkilöä voi yrittää rauhoittaa myös KUKIPASO-menettelyllä, jossa on neljä vaihetta: kuuntele, kiitä, pahoittele, sovi jotain.**

Asiakasta kuunnellaan kohteliaasti ja neutraalisti, ja hänelle annetaan kokemus, että häneen suhtaudutaan vakavasti. On hyvä käyttää ilmaisuja, jotka eivät provosoi ja joissa ei ole negatiivisen tulkinnan mahdollisuuksia.

**1. Ihmiset haluavat tulla kohdelluksi kunnioittavasti ja arvostavasti.**

**2. Ihmiset haluavat mieluummin, että heiltä pyydetään kuin että heitä käsketään.**

**3. Ihmiset haluavat tietää, miksi heitä pyydetään tekemään jotakin.**

**4. Ihmiset haluaisivat mieluummin vaihtoehtoja kuin uhkia.**

**5. Ihmiset haluavat mielellään toisen mahdollisuuden.**

# Puhejudo vuorovaikutuksen välineenä uhkaavissa tilanteissa



Rauhoita

**1. Ihmiset haluavat tulla kohdelluksi kunnioittavasti ja arvostavasti.** Riippumatta henkilön iästä, sukupuolesta, pukeutumisesta, ulkonäöstä, kansallisuudesta, kielestä tai fyysisestä pystyvyydestä, toista kunnioittavaa tapaa tulisi noudattaa.

**2. Ihmiset haluavat mieluummin, että heiltä pyydetään kuin että heitä käsketään.** Esimerkiksi, jos ihmisen haluaa rauhoittuvan, häntä ei tulisi käskää rauhoittumaan. On parempi pysyä itse rauhallisena, hakea katsekontakti ja kysyä mikä on ongelmana. Tämä usein jo rauhoittaa tilannetta.

**3. Ihmiset haluavat tietää, miksi heitä pyydetään tekemään jotakin.** Yleisin vastaus pyyntöihin onkin yleensä miksi? Tähän kysymykseen on tärkeää aina vastata eikä jättää kysymystä huomiotta. Tilanteessa olisi hyvä selittää, mitä on tekemässä ja pyrkiä saamaan oma näkökulma esitetyksi.

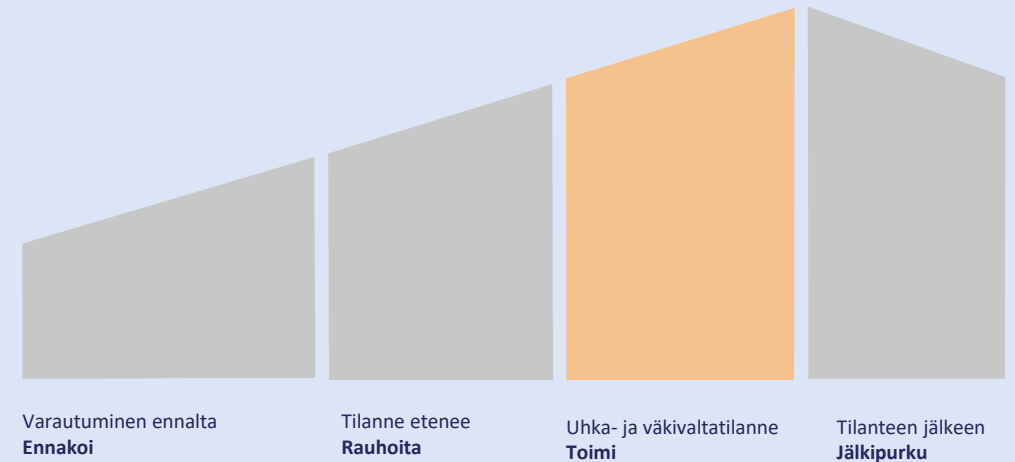
**4. Ihmiset haluavat mieluummin vaihtoehtoja kuin uhkia.** Tarjoamalla mahdollisuuksien mukaan vaihtoehtoisia toimintatapoja, annetaan ihmiselle mahdollisuus tehdä itse valintoja.

**5. Ihmiset haluavat mielellään toisen mahdollisuuden.** Virheet ovat inhimillisiä ja usein niiden tapahduttua toivotaan, että tilanteessa olisi toimittu toisin. Siksi saatua uutta mahdollisuutta korjata tehdyt virheet osataan yleensä myös arvostaa.

# Toimi

Yhteinen tavoite on uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy ja rauhoittaminen, mutta aina se ei ole mahdollista. Jos uhan kokemus kasvaa tai asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti, asiakaspalvelijan tulee pyytää paikalle apua ja poistua itse paikalta.

Asiakaspalvelijan kannattaa pohtia konkreettisesti eri tyyppisiä uhka- ja väkivaltatilanteita, niihin varautumista ja jälkikäsittelyä ennalta ja niihin liittyviä tilanteita tulee harjoitella Suomi-pisteessä yhdessä.



**Suomi-pisteessä on nollatoleranssi kaikelle epäasialliselle, uhkaavalle tai väkivaltaiselle käytökselle.**

**Muista, että voit keskeyttää palvelutilanteen heti, kun uhan kokemus kasvaa.**



# Toimintakortti

## Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

*Ilmenemismuotoja mm.: Solvaukset, henkilökohtaisuuksiin menevä puhe, uhkaava kielenkäyttö, huutaminen, riidan haastaminen.*

### Tilanteen kuvaus:

Jos asiakkaan käytös muuttuu epäasiallisesta käytöksestä uhkaavaan käytökseen tai asiakaspalveluhenkilön uhan kokemus kasvaa, arvioi onko asiakaspalvelutilannetta turvallista jatkaa.

Yleensä uhkaavan käytöksen tunnistaa siitä, että asiakas kohdistaa solvauksia tai muuta uhkaavaa kielenkäyttöä suoraan asiakaspalvelua antavaan henkilöön. Yritä rauhoittaa tilannetta, anna asiakkaalle mahdollisuus korjata käytöstään, mutta tunnista omat rajat ja varmista palvelutilanteen turvallisuus. Pyydä matalalla kynnyksellä aulapalvelun vartija paikalle rauhoittamaan tilannetta.



Toimi

### Asiakaspalveluhenkilöstön toimintaohje:

- 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
- Hälytä lisäapua heti kun voit
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

*Lähde mukailtu: OM – väkivallan uhan hallinnan malliohje*

### Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa:

- Asiakaspalvelija johtaa tilannetta.
- Vartija voi osoittaa läsnäolonsa käymällä ovella/ palvelutilanteessa ja vaikka kysyä 'onko täällä kaikki kunnossa?'
- Asiakaspalvelijalla on oikeus keskeyttää palvelutilanne, jos hän näkee sen tarpeelliseksi, vartija puuttuu tilanteeseen pyynnöstä tai tarvittaessa.



# Toimintakortti

## Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne

*Ilmenemismuotoja: uhkaavat eleet, kuten nyrkkien puristelu, puheen väkivaltainen sisältö, fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, tavaroiden tai kalustuksen paiskominen, töniminen, kiinnipitäminen, lyöminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö.*

### Tilanteen kuvaus:

Asiakkaan käytös on eskaloitunut asiakaspalvelutilanteessa väkivallan uhkaan tai väkivaltaan. Toteutunut uhka ja väkivalta voi ilmetä sanallisena uhkailuna tai fyysisenä toimintana.

Väkivallan uhka ja väkivalta tulee aina ottaa vakavasti. On viisasta pyytää apua hyvissä ajoin; soita 112 ja hälytä vartija paikalle ja pyri poistumaan tilanteesta mahdollisimman nopeasti.

*Lähde mukailtu: <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>*



Toimi

### Asiakaspalveluhenkilöstön toimintaohje:

- Varoita vaarasta muita paikalla olevia omaa tai muiden turvallisuutta vaarantamatta
- Pakene, jos mahdollista
- Suojaudu ja pysy suojassa, kunnes hälytys on päättynyt
- Ilmoita 112, jos mahdollista
- Jos et voi paeta ja olet hengenvaarassa, puolustaudu kaikin käytettävissä olevin keinoin.
- Jos pääset pakenemaan, varoita paikalla olevia vaarasta ja kerro poliisille / 112 mahdolliset havainnot hyökkääjästä

### Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa:

- Vartija johtaa tilannetta
- Vartija pyytää apua hätäkeskuksesta (112) tilanteen edellyttäessä ja kuuntelee toimintaohjeet pelastusviranomaiselta.
- Vartijan tehtävänä on rauhoittaa tilanne ja esimerkiksi poistaa uhkaavasti käyttäytyvä asiakas pois tiloista.
- Vartija kirjaa tapahtumailmoituksen, jos tilanteessa on otettu henkilö kiinni tai käytetty voimakeinoja.

# Yleiset häiriötilanteet Suomi-pisteissä

Osana yhteistä turvallisuuskulttuuria on hyvä tunnistaa millaisia häiriötilanteita Suomi-pisteissä-kohdataan. Yleiset häiriötilanteet eivät varsinaisesti ole uhka- tai väkivaltatilanteita, mutta ne luovat henkilöstölle yhteisen käsityksen, millainen käytös on yleisissä tiloissa, kuten aula, toivottua.



# Yleiset häiriötilanteet Suomi-pisteissä

Suomi-pisteen koko henkilökunta tarkkailee tiloja liikkueissa aula- ja odotustiloissa ja ilmoittaa aulapalvelun vartijalle mikäli huomaa epäsovivaa tai poikkeavaa käytöstä yleisissä tiloissa.

## Päihtynyt asiakas

*Päihteiden käyttö Suomi-pisteessä on kielletty. Päihtyneenä asiointi taas on käytännössä sallittua, ja virkailija tekee ratkaisun voiko päihtyneen asiaa hoitaa. Tilanteissa, joissa asian hoitaminen päihtyneenä ei asiakaspalveluhenkilöstön arvion mukaan onnistu, viranomaisen pyytää vartijan paikalle. Huomioithan, että tilanteessa ei välttämättä ole kyse päihtymyksestä: "käytöspoikkeama" voi saada tulkintansa myös esim. kulttuurieroista, erityisistä persoonallisuuden piirteistä tai sairauksista.*

### Päihtynyt, ei häiriötä aiheuttava asiakas.

- **Viranomaiskohtaista.** Asiakas saa tulla Suomi-pisteeseen päihtyneenä, mikäli käytös ei aiheuta häiriötä. Päihtyneenä saapuvan asiakkaan asiointikunto arvioidaan virkailijan toimesta. Aulapalvelun vartija voi aulatiloissa pyrkiä selvittämään millä asialla henkilö on paikalla.

### Päihtynyt, häiriötä aiheuttava asiakas.

- **Ei ole sallittua.** Jos päihtynyt häiritsee muita asiakkaita tai henkilökuntaa ja on uhkaavan oloinen, aulapalvelun vartija hoitaa tilanteen omalla ammattitaidolla.

### Päihteitä Suomi-pisteeseen käyttämään tullut henkilö.

- **Ei ole sallittua.** Suomi-pisteen tiloissa ei ole sallittua käyttää päihteitä. Aulapalvelun vartija hoitaa tilanteen omalla ammattitaidolla.

## Nukkuminen

### Pään lepuuttaminen ja torkahtaminen vuoroaan odottaessa.

- **On sallittua.** Mikäli torkahtaminen jatkuu pitkään tai vaikuttaa epäilyttävältä, aulapalvelun vartija käy ystävällisesti tiedustelemassa, onko kaikki kunnossa.

### Pitkälle käyminen nukkumistarkoituksessa.

- **Ei ole toivottua.** Aulapalvelun vartija käy asiallisesti herättämässä nukkujan ja tiedustelemassa onko kaikki kunnossa ja onko henkilö asioimassa Suomi-pisteessä.

### Sammunut päihteiden vaikutuksesta.

- **Ei ole sallittua.** Aulapalvelun vartija selvittää, onko asiakas kunnossa ja hoitaa tilanteen asianmukaisesti.

## Äänet ja meluaminen

### Yleinen hälinä ja melu.

- **On sallittua.** Äänet ovat osa kaikille avointa Suomi-pistettä. Vain harkinnan mukaan puututaan tilanteeseen, jos meluaminen jatkuu pitkään tai muuttuu häiritseväksi.

### Kovaääninen meluaminen tai riitely.

- **Ei ole toivottua.** Aulapalvelun vartija seuraa tilannetta ja rauhoittaa tilanteen tarpeen mukaan.



# Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit



## Aulapalvelun vartija

- Vartijan toimintaa yhteisessä asiakaspalvelussa ohjaa turvallisuusalan lainsäädäntö: Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015).
- Ilmoittaa voimakeinojen käytöstä hätäkeskukseen (112). Tilanteista, joissa käytetään voimakeinoja laaditaan aina myös tapahtumailmoitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 17§.)
- Aulapalvelun vartija osallistuu asiakaspalvelutiimin tapaamisiin, joissa käsitellään UVT-asioita / turvallisuuteen liittyviä asioita.



## Palveluneuvoja

- Keskustelee tilanteesta esihenkilönsä kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja osallistuu tarvittaessa myös viranomaisen ja vartijan kanssa purkutilanteeseen.
- Kirjaa aulassa ja yleisissä tiloissa ilmenneen epäasiallisen käytöksen tai uhkatilanteet. Huomioi myös etäpalvelutilanteissa tapahtuneet turvallisuuspoikkeamat. Täydentävä tilanneseuranta voi kevyimmillään olla tukkimiehen kirjanpitoa. Lisäksi palveluneuvoja voi kirjata tilanteesta laajemman kuvauksen yksityisyydensuoja huomioden.
- Varsinainen jälkipurku, raportointi ja oppien keruu tapahtuu viranomaisten omien ohjeiden mukaan.
- Jakaa kokemuksia tarpeen mukaan ja tekee turvallisuutta parantavia kehittämis ehdotuksia.
- Osallistuu asiakaspalvelutiimin turvallisuusteemaisiin palavereihin ja jakaa kokemuksiaan aiheesta.



## Asiakaspalveluhenkilöstö

### Virkailija:

- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteesta oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Keskustelee tilanteesta työkaverin ja esihenkilön kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Osallistuu mahdollisuuksiensa puitteissa asiakaspalvelutiimin turvallisuusteemaisiin palavereihin ja jakaa kokemuksiaan aiheesta uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyyn.

### Viranomaisen työntajana / esihenkilö:

- Velvollisuus perehdyttää oman organisaation henkilöstö työsuojelu- ja turvallisuuskäytäntöihin.
- Sopii tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Asiakas- ja mediaviestinnän tarpeen arviointi tehdään LVV:n ja asianomaisten viranomaisten kanssa yhteistyössä.

Asiakaspalvelukoordinaattori järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa turvallisuusteemaisen palaverin, jossa käsitellään turvallisuuteen liittyviä sisältöjä, käydään läpi raportoidut uhka- ja väkivaltatilanteet ylätasolla ja jaetaan oppeja.

# 6. Vastuunjako- taulukko

# Vastuunjakotaulukko 1/2: Tehtävät uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin soveltamiseen

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori	Paikallinen asiakaspalvelu-koordinaattori
<p><b>UVT-mallin perehdyttämisen koordinointi ja aiheen käsittely</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• UVT-toimintamallin ja siihen liittyvien vastuiden esittely ja läpikäynti Suomi-pisteen käynnistyessä asiakaspalvelutiimille, esihenkilöille ja asiakaspalveluhenkilöstölle</li><li>• Paikallinen toimintamallin toimeenpano 6 kk käynnistämisestä alkaen, tehtävät kuvattu sivulla 50.</li></ul> <p><b>Tilannekuvan seuraaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden valtakunnallisen tilannekuvan ylläpito (käytännössä paikalliset asiakaspalvelukoordinaattorit kokoavat tiedot ja toimittavat ne asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkoston kautta alueellisille asiakaspalvelukoordinaattoreille, jotka laativat valtakunnallisen kokonaiskuvan)</li><li>• Ensimmäinen UVT-pulssikysely asiakaspalveluhenkilöstölle</li></ul> <p><b>Raportointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teeman käsittely vähintään kerran vuodessa asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkostossa, mallin kehittämistarpeiden tunnistaminen ja viestiminen valtakunnalliselle Yhteiset työympäristöt - alatyöryhmälle (1.2.2027 alkaen Lupa- ja valvontavirastolle)</li></ul>	<p><b>Koordinointi ja aiheen käsittely</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• UVT-toimintamallin ylläpito Suomi-pisteen toiminnan vakiinnuttua</li><li>• Teeman käsittely 2 krt vuodessa asiakaspalvelutiimissä: UVT-tilanteiden käytännön harjoittelu ja kertaaminen, toimintamallin läpikäynti, sekä tarvittaessa ajankohtaisista tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista keskustelu yleisellä tasolla ja huomioiden tilanteiden mahdollinen arkaluonteisuus</li></ul> <p><b>Tilannetiedon tuottaminen ja raportointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilannekuvan seuraaminen ja raportointi tarvittaville toimijoille</li><li>• UVT-pulssikysely asiakaspalveluhenkilöstölle (2 krt vuodessa)</li><li>• Suomi-pisteen palveluneuvojan ja aulapalvelun vartijan kirjaamien tapahtumien ja UVT-pulssikyselyn tulosten yhteenveto, seuranta ja läpikäynti tarvittaessa.</li><li>• Tulosten raportointi, toimenpiteiden sopiminen ja niiden seurannan varmistaminen</li></ul> <p><b>Uusista toimintatavoista sopiminen tarvittaessa</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Käytäntöjen sopiminen, kirjaaminen ja toteutuksen tuki (esim. lisäkoulutukset aiheeseen liittyen), huomioitava myös viranomaisten omat prosessit ja vastuut</li></ul> <p><b>Uhka- ja väkivaltatilanteiden säännöllinen käytännön harjoittelu ja kertaaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Käytännön harjoittelu on esimerkiksi vartijakutsupainikkeen käytön harjoittelua yhdessä vartijan kanssa: Yhdessä testataan, miten sitä painetaan, ja vartija kertoo, miten hän toimii: tulee saataville ja asiakaspalvelija johtaa edelleen tilannetta, ellei hän tarvitse vartijan apua.</li></ul> <p><b>Raportointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tulosten raportointi valtakunnalliselle asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkostolle</li></ul>

## Vastuunjakotaulukko 2/2: Tehtävät uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin soveltamiseen

<b>Suomi-pisteessä työskentelevien henkilöiden työnantajavirastot ja esihenkilöt, tehtävät</b>	<b>Asiakaspalvelutiimi ja Suomi-pisteen viranomaiset, tehtävät</b>	<b>Palvelu- ja toimitilaverkkohanke - Valtakunnallinen Yhteiset työympäristöt - työryhmä</b>
<p><b>Tilannekuvan seuranta ja toimenpiteistä sopiminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Asiakaspalvelukoordinaattorin ja aulapalvelun vartijan tuottaman tilan tiedon läpikäynti ja arvio tarvittavista toimenpiteistä.</li><li>Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta.</li><li>UVT-tilannekuvan raportointi omassa organisaatiossa.</li><li>Kun yhden viranomaisen asiantuntijaan tai sen asiakkaan henkeen tai terveyteen kohdistuu uhka, on viranomaisella velvollisuus viestiä siitä muille kohteessa oleville.</li></ul> <p><b>Perehdyttäminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Työnantajavirastolla on vastuu huolehtia siitä, että asiakaspalveluhenkilöstö perehtyy käynnistysvaiheessa toimintamalliin ja kertoo sitä aika ajoin.</li><li>Uusien oman organisaation työntekijöiden perehdyttäminen. Oman organisaation työntekijöiden paikallisesta perehdyttämisestä sopiminen, jos esihenkilö ei työskentele samassa toimipisteessä.</li><li>Työntekijä perehdytetään oman organisaation työsuojelu- ja toimintatapoihin.</li><li>Osaaminen varmistetaan järjestämällä esihenkilöille harjoituksia uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseksi.</li></ul> <p><b>UVT-tilanteiden purku ja raportointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Oman organisaation asiakaspalveluhenkilöstön kanssa toimintatapojen mukainen tilanteiden purku, raportointi sekä tarvittaessa jatkotoimenpiteiden käynnistäminen, esim. yhteistyö työterveyshuollon kanssa.</li></ul> <p><b>Uusista toimintatavoista sopiminen tarvittaessa</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Tarvittavista toimenpiteistä sopiminen ja resursointi.</li><li>Yhteistyö asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa esim. koulutusten läpiviennin osalta tai täsmennykset toimintatapoihin.</li></ul>	<p><b>Tilannekuvan seuranta ja paikallisista toimenpiteistä sopiminen yhdessä</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Asiakaspalvelutiimissä edustettuina olevat Suomi-pisteen viranomaiset sopivat asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa sekä tarvittaessa esimerkiksi aulapalveluun ja Senaattiin tukeutuen tarvittavista paikallisista toimenpiteistä, resursseista, työnjaosta ja aikataulusta.</li><li>Yhteistyö esihenkilöiden kanssa.</li><li>Arjen johtamisen tuki yhteisen asiakaspalvelun esihenkilöille UVT-tilanteisiin liittyen.</li><li>Aiheen käsittely tarvittaessa – tarvittavista paikallisista toimenpiteistä, resursseista, työnjaosta ja aikataulusta sopiminen.</li><li>Asiakaspalvelutiimit sopivat paikallisesti kuinka ja mitä kanavaa käyttäen viestitään muille asiakaspalvelun toimijoille.</li></ul>	<p>Valtakunnallinen Palvelu- ja toimitilaverkkohanke (VM) vastaa toistaiseksi toimintamallista ja ohjaa sen käyttöönottoa Suomi-pisteissä.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Vastaa kehittämistarpeiden kartoituksesta ja tilannekuvan seuraamisesta.</li></ul> <p><b>Toimintamallin päivittämisestä sovitaan yhteisesti keskustellen palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen Yhteiset työympäristöt - työryhmässä</b> asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkoston tunnistamien ja muualla tunnistettujen mallin kehittämistarpeiden pohjalta.</p> <p><b>Vastuu UVT-toimintamallista, sen käyttöönoton ohjaamisesta ja mallin kehittämisestä siirtyy uudelle valtion Lupa- ja valvontavirastolle 1.2.2027 alkaen.</b></p> <p>Aiheen käsittely tarvittaessa – tarvittavista UVT-mallin päivityksistä, muista valtakunnallisista toimenpiteistä, resursseista, työnjaosta ja aikataulusta sopiminen.</p>

# 7. Viestinnän periaatteet ja ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa



## Huomioitavaa:

Kun yhden viranomaisen asiantuntijaan tai sen asiakkaan henkeen tai terveyteen kohdistuu uhka, on viranomaisella velvollisuus viestiä siitä muille kohteessa oleville.

Viestintäohjeistukset painottavat **toteutuneita uhka – tai väkivaltilanteita**, joissa on erityisen tärkeä toimia yhdenmukaisesti. Viestintäohjeistukset täydentävät viranomaisten omia ohjeistuksia.

# Viestintä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen

Viestiminen noudattaa tilanteen luonnetta; **henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa korostuu toimipisteessä työskentelevien ja asioivien henkilöiden tavoittaminen ja yhteinen viestintä.** Edellytykset toimia tehokkaasti luodaan yhteisellä valmistautumisella ja harjoittelulla.

## Varautuminen ennalta Ennakoi

### **Viestintä: Varautuminen ennalta**

Ohje: Harjoittele viestimistä uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta - osallistu turvallisuuteen liittyviin koulutuksiin ja palavereihin.

## Tilanne etenee Rauhoita

### **Viestintä: Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas**

**Ei vaadi välitöntä, koko Suomi-pisteen kattavaa viestintää.**

Ohje: Kerro tapahtuneesta organisaatiosi esihenkilölle. Suosittelemme myös, että olet yhteydessä aulapalvelun vartijaan ja kerrot tapahtuneesta. Raportoi noudattaen organisaatiosi omia ohjeistuksia. Kerro kokemuksistasi Suomi-pisteen UVT-pulssikyselyssä.

## Uhka- ja väkivaltatilanne Toimi

### **Viestintä: Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas**

**Ei vaadi välitöntä, koko Suomi-pisteen kattavaa viestintää.** Toimitaan kuten kohdassa rauhoita.

### **Viestintä: toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa**

**Vaatii välitöntä, koko Suomi-pisteen kattavaa viestintää.**

Ohje: Soita hätäkeskukseen 112 ja hälytä aulapalvelun vartija paikalle vartijakutsupainikkeella. Noudata ensisijaisesti hätäkeskukselta saamiasi ohjeita.

## Tilanteen jälkeen Jälkipurku

### **Jälkiviestintä: toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne on ohi**

**Vaatii tilanteen mukaista, viranomaisten sisäistä ja/tai Suomi-pisteen kattavaa viestintää.**

Viranomaistaho, joka on joutunut uhkan tai väkivallan kohteeksi on ensisijaisesti velvollinen hoitamaan tilanteen jälkiviestintää. Jälkiviestintä on olennainen osa tilanteen jälkeistä toimintaa, ja sen tavoitteena on rauhoittaa ja tarjota tietoa asianosaisille, yhteisessä asiakaspalvelussa oleville sekä viranomaisille.  
Ohje: Toimi oman organisaatiosi ohjeistuksien mukaan.  
Media- ja asiakasviestinnän tarvetta arvioidaan LVV:n kanssa.

# Roolit ja viestintävelvollisuus eri vaiheissa:

## Varautuminen ennalta, Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas, Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas ja Jälkiviestintä

Varautuminen ennalta

### Ennakoi

Viestintä: **Varautuminen ennalta**

**Harjoittele miten viestiä uhka- ja väkivaltatilanteen sattuessa**, osallistu aiheeseen liittyviin koulutuksiin ja palavereihin.

**Työnantajan** vastuulla on vastata henkilökunnan työturvallisuudesta sekä kouluttaa henkilökuntaa varautumaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin. (Työturvallisuuslaki (738/2002))

**Suomi-pisteen asiakaspalvelukoordinaattorin** johdolla, asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisissa kokouksissa käydään läpi Suomi-pisteen turvallisuuteen liittyviä asioita. Mukaan kutsutaan tarvittaessa turvallisuuden asiantuntijoita.

**Senaatin turvallisuuspalvelut** tukevat viranomaisia työnantajavastuun täyttämässä.

Tilanne etenee  
**Rauhoita**

Viestintä: **Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas**

**Kuka viestii:**

- Asiakaspalveluhenkilö viestii ja raportoi noudattaen organisaation omia viestintä- ja toimintaohjeita.
- Asiakaspalveluhenkilön esihenkilö huolehtii, että raportoidusta uhka- ja väkivaltatilanteesta välittyy tieto eteenpäin oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Asiakaspalveluhenkilö tai hänen esihenkilönsä huolehtivat tarvittaessa, että muita Suomi-pisteessä työskenteleviä sekä aulapalvelun vartijaa informoidaan tapahtuneesta.

**Kenelle viestitään:**

- Asiakaspalveluhenkilön esihenkilölle ja mahdollisille muille toimijoille, jotka on mainittu viranomaisen omassa toimintaohjeessa.
- Tarvittaessa aulapalvelun vartijalle ja muille Suomi-pisteessä toimiville.

**Miten viestitään:**

- Noudattaen organisaatioiden omia ohjeistuksia raportoinnista ja viestinnästä.
- UVT-Pulssikyselyyn osallistuen yhteisen asiakaspalvelun uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta varten.

Uhka- ja väkivaltatilanne

**Toimi**

Viestintä:  
**Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas**

*Toimitaan kuten rauhoita -osiossa*

Viestintä:  
**toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa.**

**\*Esitetty seuraavalla sivulla tarkemmin.**

Tilanteen jälkeen  
**Jälkipurku**

Jälkiviestintä: **Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne on ohi**

Viranomainen tai toimija, joka on joutunut uhkan kohteeksi on ensisijaisesti velvollinen jälkiviestimään tilanteesta kohteen muille toimijoille. Tilanteen jälkeen arvioidaan tapahtunutta ja tunnistetaan mahdolliset virheet tai puutteet toiminnassa.

Tarvittaessa arviointia ja paikallisen tason parannustoimenpiteitä tehdään asiakaspalvelutiimin, aulapalvelun, Suomi-pisteen viranomaisen, Senaatin ja tarvittavien muiden tahojen kanssa yhteistyössä.

**Kuka viestii**

- Viranomainen tai toimija johon uhka kohdistui.
- Tarvittaessa aulapalvelun vartija.

**Kenelle viestitään**

Suomi-pisteessä oleville ja tarvittaessa kaikille kohteen toimijoille.

**Miten viestitään:**

Tarjoten selkeää ja tarpeenmukaisella tasolla tietoa siitä mitä on tapahtunut. Informoiden asianosaisia, kuten henkilöstöä tilanteen jälkeisistä tapahtumista, turvallisuustoimenpiteistä ja mahdollisista seurauksista. Tilanteen jälkeen arvioidaan tapahtunutta ja tunnistetaan mahdolliset virheet tai puutteet toiminnassa.

**Mediaviestintä**

Media- ja asiakasviestintä: Viranomaisen johto ja viestintävastaavat/Poliisi yhdessä LVV:n kanssa

# Roolit ja viestintävelvollisuus eri vaiheissa

## Toteutuneet uhka- tai väkivaltatilanteet

Vakavissa, henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa on tärkeää saada apua paikalle mahdollisimman nopeasti ja toimintaohjeet hätäkeskuksesta (112). Alla on kuvattu eri toimijoiden viestintävastuut.

### Asiakaspalveluhenkilöstö sekä muu henkilökunta

Asiakaspalveluhenkilö ilmoittaa vakavasta uhasta hätäkeskukseen puhelimella (112) ja toimii annetun ohjeistuksen mukaisesti sekä hälyttää aulapalvelun vartijan paikalle painamalla vartijakutsupainiketta.

### Hätäkeskus 112

Poliisi/Hätäkeskus johtaa tilannetta ja arvioi sekä tekee päätöksen siitä, miten toimitaan. Lähettää tarvittaessa paikalle poliisin, pelastuslaitoksen tai ensihoidon yksiköt.

### Viranomaisen edustaja kuten turvallisuudesta vastaava henkilö, tilayhdyshenkilö tai esihenkilö

Viranomainen tai toimija, johon uhka on kohdistunut, huolehtii **välittömästi tiedottamisesta toimipisteen muille toimijoille vakavissa, henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa.**

### Aulapalvelun vartija (Senaatin palvelu)

Pyytää apua hätäkeskuksesta (112) tilanteen edellyttäessä. Vastaa toimipisteessä sovitulla tavalla mahdollisista muista yhteydenotoista, kuulutuksista, diginäyttöjen viesteistä ja toimii paikan päällä pelastusviranomaisten, henkilöstön ja asiakkaiden tukena. Aulapalvelun vartija on yhteydessä viivytyksettä myös kiinteistöpäällikköön ja Senaatin valtakunnalliseen turvallisuuspalvelukeskukseen.

### Senaatin kiinteistöpäällikkö

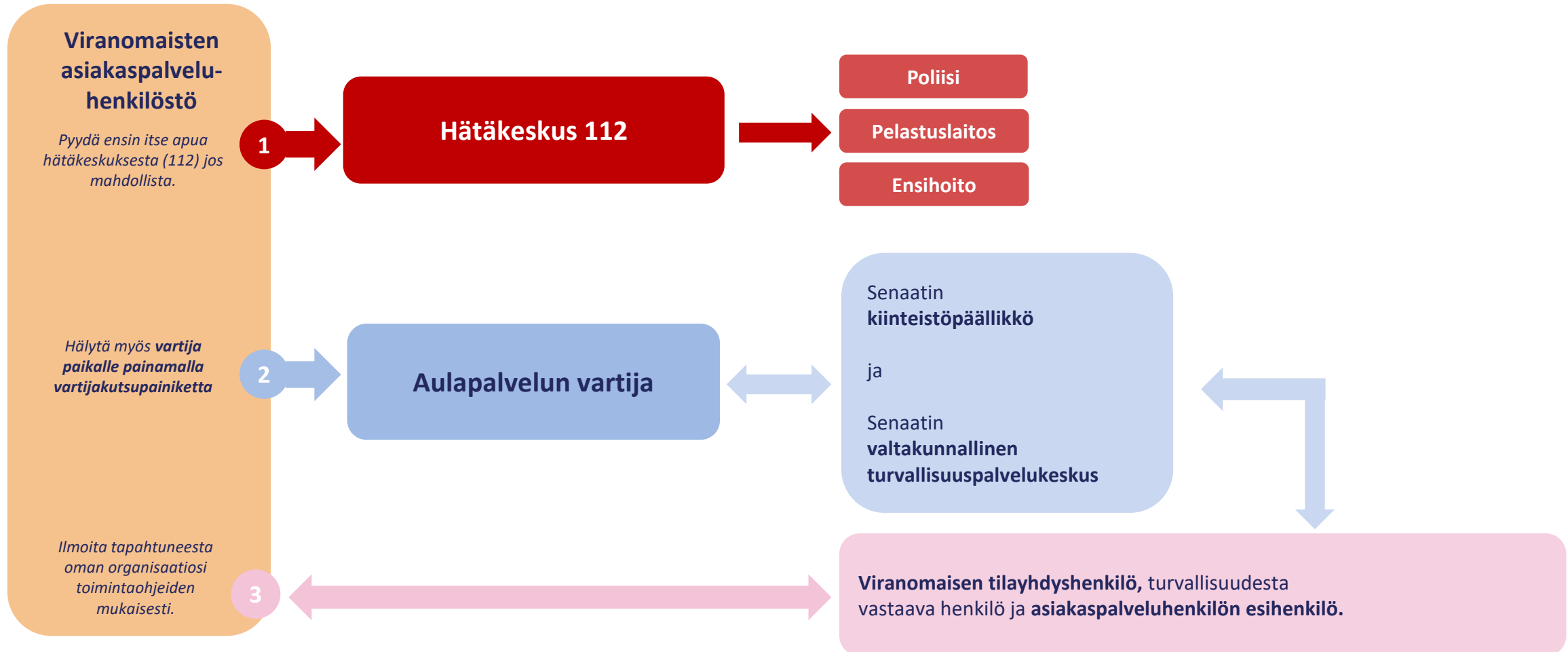
Kohteen kiinteistöpäällikkö tukee aulapalvelun vartijaa ja hätäkeskusta (112) tilanteen edellyttämällä tavalla ja tarpeen mukaan. On yhteydessä Senaatin valtakunnalliseen turvallisuuspalvelukeskukseen. Vastaa osaltaan tiedonkulusta viranomaisten tilayhdyshenkilöille.

### Senaatin valtakunnallinen turvallisuuspalvelukeskus (24/7/365)

Senaatin turvallisuuspalvelukeskus tukee taustalla Senaatin turvallisuuspalveluiden tuottamista ja turvallisuuden kokonaiskuvan hallintaa. On yhteydessä Senaatin kiinteistöpäällikköön. Senaatin turvallisuuspalvelukeskus (TPK) vastaa tiedonkulusta viranomaisten tilayhdyshenkilöille ja erikseen sovituille muille henkilöille aulapalvelun aukioloajan ulkopuolella.

# Ensisijainen viestintäjärjestys toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa

**Soita 112**, kun kohtaat hätätilanteen tai tarvitset kiireellisesti viranomaisapua paikalle. Kun tiedät tai epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa.



# Viestintäteknologioiden keinovalikoima uhka- ja väkivaltilanteissa

Monikanavainen viestintä on tärkeää uhka- ja väkivaltilanteiden hallitsemisessa. Eri viestintäkanavia käyttämällä varmistetaan, että tilassa olevat toimijat ja henkilöt tavoitetaan mahdollisimman oikea-aikaisesti. Suullisen viestinnän lisäksi hyödynnetään tilanteesta riippuen ja mahdollisuuksien mukaan kuulutuksia, visuaalisia ilmoituksia sekä muita viestintäkanavia. Mitä useampia viestintäkanavia käytetään, sitä varmemmin viesti tavoittaa tarvittavat ihmiset.

## Hätäkuulutusjärjestelmä:

### Mitä tarkoitetaan

- Tavoitteena on, että suurimmissa virastotaloissa on käytössä hätäkuulutusjärjestelmä.
- Hätäkuulutusjärjestelmän avulla voidaan tiedottaa kaikkia Suomi-pisteessä, kokouskeskuksessa ja toimistotiloissa olevia henkilöitä.
- Mahdollistaa erilaisia automaattinauhotteita ja/tai manuaalisia kuulutuksia.

### Kuka käyttää

- Aulapalvelun vartija

### Mitä sisältää

- Automaattikuulutuksia hyödynnetään esimerkiksi poistumiskehotuksissa. Automaattikuulutukset valmistellaan Senaatti-kiinteistöjen toimesta ja ne ovat jokaisessa virastotalossa samanlaiset. Manuaalista kuulutusta voidaan hyödyntää mikäli tiedotus vaatii personointia.

### Missä sijaitsee

- Kuulutusjärjestelmän käyttölaitteet sijaitsevat aulapalvelupisteen taustatilassa ja paloilmoinlaitteen yhteydessä.

## Diginäytöt:

### Mitä tarkoitetaan

- Tavoitteena on, että jo olemassa olevia diginäyttöjä hyödynnetään tukemaan tiedotusta esimerkiksi poistumiskehotusten yhteydessä Suomi-pisteen aulassa, kokouskeskuksessa ja yhteisissä toimistotiloissa.

### Kuka käyttää

- Aulapalvelun vartija

### Mitä sisältää

- Tavoitteena on luoda käyttövalmiit tekstipohjat, joissa sisältönä on esimerkiksi poistumiskehotus.

### Missä sijaitsee

- Diginäyttöjen käyttöä ja sisältöä hallitaan Senaatin asiointipalvelussa.

## Vartijakutsupainike:

### Mitä tarkoitetaan

- Palveluhuoneisiin ja palveluneuvojan työpisteelle sijoitetaan vartijakutsupainikkeet, joilla henkilökunta voi kutsua vartijan paikalle.

### Kuka käyttää

- Asiakaspalveluhenkilöstö

### Mitä sisältää

- Vartijakutsupainikkeen avulla vartija saa tiedon, että asiakaspalveluhenkilöstö tarvitsee vartijan paikalle. Vartija on hyvä kutsua paikalle tilanteeseen matalalla kynnyksellä. Vartijakutsua painettaessa vartija tulee paikalle ja tilanteen edellyttäessä avuksi.

### Missä sijaitsee

- Palveluhuoneissa ja palveluneuvojan työpisteellä

## Sähköposti, Teams/Skype, puhelin

### Mitä tarkoitetaan

- Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstö ja toimijat viestivät toisilleen sähköpostin, Teamsin/Skypen tai puhelimen avulla.
- Tavoitteena on, että aulapalvelun vartijan työn tueksi voidaan ottaa käyttöön pikaviestisovellus häiriö- ja poikkeustilanteista tiedottamiseen organisaatioiden tilayhteyshenkilöille, jotka viestivät edelleen oman organisaationsa henkilöstölle.
- Huomioitava, että ne toimijat jotka eivät voi hyödyntää tiettyä viestintäkanavaa tavoitetaan muilla viestintäkanavilla.

### Kuka käyttää

- Asiakaspalveluhenkilöstö voi viestiä uhkasta muille Suomi-pisteessä työskenteleville käytössä olevaa kanavaa hyödyntäen.
- Aulapalvelun vartija.

### Mitä sisältää

- Lyhyt kuvaus tilanteesta, toimintaohje, jälkiviestintä.

### Missä sijaitsee

- Pikaviesti tilayhteyshenkilön puhelimeen/tietokoneelle.

# 8. Ohjeet asiakaspalvelu- koordinaattorille paikalliseen soveltamiseen

Tämä materiaali toimii ohjeistuksena ja työkaluna paikalliseen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin soveltamiseen asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta. Paikallisen soveltamisen ohjeisiin kuuluu toimintamallin käyttöönotto, osaamisen ylläpitäminen ja perehdytys Suomi-pisteessä, vuosikello-osaamisen ylläpitäminen työkaluna, sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta.

# Toimintamallin käyttöönotto Suomi-pisteen käynnistysvaiheessa

## Alueellisen asiakaspalvelukoordinaattorin johdolla toimintamallin käyttöönoton tehtävät mm.:

- Asiakaspalvelutiimissä materiaalin esittely ja keskustelu – kukin tiimiläinen kommunikoi aiheesta omassa organisaatiossaan (esim kokoukset, intra jne.).
- Yhteistyö esihenkilöiden kanssa ja käytännöistä sopiminen (raportointi, aiheen käsittely asiakaspalvelutiimissä, koulutukset).
- Materiaalien tallentaminen siten, että kaikki käyntiasiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt saavat pääsyn aineistoon.
- Pikaohjeen tulostaminen Suomi-pisteen palveluhuoneisiin (laminointi).
- Asiakasviestinnän toteuttaminen esim. diginäytöille aulatilaan.
- Lanseeraustilaisuuden järjestäminen UVT-aiheeseen liittyen asiakaspalveluhenkilöstölle
  - Yhteinen tilaisuus/videotallenne, jossa toimintamalli esitellään, tiedotetaan mistä materiaali löytyy ja kuinka aihetta tullaan jatkossa käsittelemään, miten tilanteet raportoidaan jne.
- Ensimmäisen asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn toteuttaminen.

Huom! Käynnistys tarkoittaa Suomi-pisteen käynnistämisvaihetta n. 6 kk käynnistämisestä alkaen. Tämän jälkeen tehtävät siirtyvät paikallisille asiakaspalvelukoordinaattoreille.

## Suomi-pisteessä työskentelevien henkilöiden työnantajavirastot ja esihenkilöt

- Työnantajan vastuuna on huolehtia siitä, että asiakaspalveluhenkilöstö perehtyy käynnistysvaiheessa toimintamalliin.

# Osaamisen ylläpitäminen ja perehdytys Suomi-pisteessä toiminnan vakiinnuttua

## Paikallisen asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta

- Suomi-pisteen palveluneuvojan kirjaamien tapahtumien ja uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn yhteenveto ja seuranta.
- Asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn (UVT-pulssikysely\*) toteuttaminen esimerkiksi Webropolin kautta kaksi kertaa vuodessa.
- Uusien toimijoiden liittyessä yhteiseen asiakaspalveluun huolehtii, että kyseinen toimija perehtyy ja sitoutuu noudattamaan yhteistä Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallia (hyväksyminen) - kuittaus sähköpostitse.
- Käyttöönottovaiheen jälkeen alueelliselta asiakaspalvelukoordinaattorilta siirtyvät tehtävät
  - Asiakaspalvelutiimissä materiaalin esittely ja keskustelu – kukin tiimiläinen kommunikoi aiheesta omassa organisaatiossaan (esim. kokoukset, intra jne.)
  - Yhteistyö esihenkilöiden kanssa ja käytännöistä sopiminen (raportointi, aiheen käsittely asiakaspalvelutiimissä, koulutukset)
  - Materiaalien tallentaminen siten, että kaikki käyntiasiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt saavat pääsyn aineistoon.
  - Asiakasviestinnän toteuttaminen esim. diginäytöille aulatilaa.
- Huom! Käyttöönotto tarkoittaa Suomi-pisteen käynnistämistä n. 6 kk käynnistämistä alkaen. Tämän jälkeen tehtävät siirtyvät paikallisille asiakaspalvelukoordinaattoreille.

## Aiheen käsittely asiakaspalvelutiimin kokouksissa

- Teeman käsittely 2 krt vuodessa asiakaspalvelutiimissä, Uhka- ja väkivaltatilanteiden käytännön harjoittelusta ja kertaamisesta sopiminen sekä käytännön toteutus, toimintamallin läpikäynti.
- Suomi-pisteessä toimivien virastojen uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvät paikalliset asiat ml. pulssikysely ja turvallisuuden tilannekuvan muutokset virastoittain käsitellään ensisijaisesti Suomi-pisteen asiakaspalvelutiimissä yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa sekä tarvittaessa esimerkiksi aulapalveluun ja Senaattiin tukeutuen. Mikäli Pulssikyselyn tuloksissa ilmenee kaikkia kohteen käyttäjiä koskevia asioita, voidaan niitä tarvittaessa ja erikseen sopien käsitellä myös turvallisuus- ja varautumistiimissä tai talokokouksessa yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa.





## Suomi-pisteessä työskentelevien henkilöiden työnantajavirastot ja esihenkilöt

- Uusien oman organisaation työntekijöiden perehdyttäminen. Oman organisaation työntekijöiden paikallisesta perehdyttämisestä sopiminen, jos esihenkilö ei työskentele samassa toimipisteessä.
- Suositellaan osaamisen varmistamista järjestämällä esihenkilöille harjoituksia uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseksi.

\* Uhka- ja väkivaltatilanteiden, UVT-pulssikyselyn, kuvaus löytyy seuraavilta sivuilta

# Vuosikello – osaamisen ylläpitämisen työkalu (esimerkki työpohjasta)

- Yhteisessä palvelupisteessä **turvallisuusteemaa tulee kerrata säännöllisesti** ja varmistaa, että yhteinen toimintamalli on tiedossa ja **tilanteita ennakoitaan ja harjoitellaan yhdessä**.
- **Asiakaspalvelukoordinaattori suunnittelee** uhka- ja väkivaltatilanteiden **käsittelyn** osana asiakaspalvelutiimin työskentelyä.
- **Turvallisuusteemainen kokous** on hyvä pitää 2 kertaa vuodessa, tai tarvittaessa useammin.
- **Tilannekuvaa** on hyvä **seurata ennen turvallisuusteeman yhteistä käsittelyä**. Näin tiedossa on ajankohtainen tieto asiakaspalveluhenkilöstön subjektiivisesta kokemuksesta tilanteista.

					
Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu UTV-pulssikyselyn valmistelu ja lähetys asiakaspalveluhenkilöstölle	Toukokuu Turvallisuusteemainen aspatiimin kokous  Raportointi asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkostolle	Kesäkuu
					
Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu Suomi-pisteissä tapahtuva turvallisuuteen liittyvä harjoittelu työntekijöille: pelastustoiminnan ja poistumisenharjoittelu.	Lokakuu	Marraskuu UTV-pulssikyselyn valmistelu ja lähetys asiakaspalveluhenkilöstölle	Joulukuu Turvallisuusteemainen aspatiimin kokous  Raportointi asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkostolle

# Asiakaspalveluhenkilöstön uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikyselyyn valmistautuminen (UVT-pulssikysely)

- **Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa UVT-pulssikyselyn toteutuksesta yhteistyössä asiakaspalvelutiimin kanssa.**
- UVT-pulssikysely toteutetaan **toimipistekohtaisesti Webropol-kyselynä**. Kyselyalustana voi tarvittaessa toimia joku muu kyselyalusta, mikäli anonymiteetti pystytään varmistamaan.
- **Vastaukset ovat anonyymejä**, eikä UVT-pulssikyselyssä kysytä henkilön nimeä tai organisaatiota. Vastaajia ohjeistetaan kirjoittamaan vastauksensa niin, **ettei häntä tai asiaan liittyviä virastojen asiakkaita voi tunnistaa vastauksista**.
- **Asiakaspalveluhenkilöstö vastaa UVT-pulssikyselyyn kaksi (2) kertaa vuodessa.**
- UVT-pulssikysely **lähetetään** koko Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstölle **noin kuukautta ennen turvallisuusaiheista asiakaspalvelutiimin palaveria**. Kysely on auki kaksi viikkoa. Vastaajia tulee muistuttaa vastaamisesta.
- **Tulokset käsitellään seuraavassa asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisessa palaverissa**. Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa kyselytuloksien koostamisesta sekä tulosten läpikäynnistä eri toimijoiden kanssa. Toimenpiteistä keskustellaan ja niitä edistetään tarvittavien toimijoiden kanssa.

# Alustusteksti UVT-pulssikyselyyn

*Asiakaspalvelukoordinaattori: lisää tämä teksti sähköpostin/Teamsin saateviestiin sekä UVT-pulssikyselyn alkuun.*

**Uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikysely on asiakaspalvelutiimin menetelmä Suomi-pisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden seurantaan ja Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstön kokemuksen arviointiin.** Kysely toistetaan kaksi kertaa vuodessa.

Kysely mahdollistaa uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän **tilannekuvan muutosten havaitsemisen ja seurannan**, mutta ei korvaa työnantajan lakisääteisiä velvoitteita, organisaatioiden omaa raportointia tai tilanteiden jälkipurkua.

Kysely toteutetaan anonyymina. Kun vastaat UVT-pulssikyselyyn huolehdiathan, **ettei sinua, organisaatiotasi tai asiaan liittyvää Suomi-pisteen asiakasta tunnista vastauksista.** Kyselyn vastauksia käydään läpi asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisissa kokouksissa.

# UVT-pulssikyselyn kysymykset

Asiakaspalvelukoordinaattori: kopioi tästä kysymykset Webropol-alustalle, kuvaohjeet löydät seuraavalta sivulta.

## Kysymys 1.

### Miten arvioit yleisen turvallisuuden Suomi-pisteessä viimeaikoina.

- On parantunut
- On pysynyt samana
- On heikentynyt
- En osaa sanoa
- Avoin kenttä – Voit täsmentää vastaustasi avoimessa kentässä halutessasi.

## Kysymys 2.

### Arvioi kuinka usein olet kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteita omassa työssäsi viime aikoina.

#### Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas

*Ilmenemismuotoja: kiroilu, vähättely, turhautuminen, kiihtyminen, ärsyntyminen*

**Väittämät:** 1. kohdannut päivittäin, 2. Viikoittain, 3. Kuukausittain, 4. Harvemmin kuin kuukausittain, 5. Ei koskaan

#### Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

*Ilmenemismuotoja: Solvaukset, henkilökohtaisuuksiin menevä puhe, uhkaava kielenkäyttö, huutaminen, riidan haastaminen.* **Väittämät:** 1. kohdannut päivittäin, 2. Viikoittain, 3. Kuukausittain, 4. Harvemmin kuin kuukausittain, 5. Ei koskaan

#### Toteutunut uhka tai väkivalta

*Ilmenemismuotoja: uhkaavat eleet, kuten nyrkkien puristelu, puheen väkivaltainen sisältö, fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, tavaroiden tai kalustuksen paiskominen, töniminen, kiinnipitäminen, lyöminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö.*

**Väittämät:** 1. Kohdannut päivittäin, 2. Viikoittain, 3. Kuukausittain, 4. Harvemmin kuin kuukausittain, 5. Ei koskaan

#### Muu mikä – täsmennä halutessasi, avoin kenttä

## Kysymys 3.

### Mikäli haluat, kerro yleisellä tasolla millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita olet kohdannut työssäsi.

Huolehditan, että vastauksessasi ei yksilöidy virkailija, organisaatio tai asiakas.

## Kysymys 4.

**Millä tavoin parantaisit yhteistä turvallisuutta Suomi-pisteessä?** Voit myös nostaa esiin teemoja tai aiheita joita toivoisit asiakaspalvelutiimin käsittelevän liittyen turvallisuusteemaan.

# UVT-pulssikyselyn rakentaminen

Asiakaspalvelukoordinaattori: Kuvalliset ohjeet kyselyn sisällön rakentamiseen, esimerkki toteutettu Webropol-kyselyalustalla.

## Suomi-piste

### UVT-pulssikysely

Uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikysely on menetelmä Suomi-pisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden seurantaan ja palvelupisteen asiakaspalveluhenkilöstön kokemuksen arviointiin. Kysely toistetaan 1-2 kertaa vuodessa.

Kysely mahdollistaa uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän tilannekuvan muutosten havaitsemisen ja seurannan, mutta ei korvaa työnantajan lakisääteisiä velvoitteita, organisaatioiden omaa raportointia tai tilanteiden jälkipurkua.

**Kysely toteutetaan anonyymina.** Kun vastaat kyselyyn niin huolehditthan, ettei sinua, organisaatiasi tai asiaan liittyvää Suomi-pisteen asiakasta tunnista vastauksista. Kyselyn vastauksia käydään läpi asiakaspalvelutiimin turva-aiheisissa kokouksissa.

Kun lähetät tämän lomakkeen, se ei kerää automaattisesti tietojasi, kuten nimeä ja sähköpostiosoitetta, ellei anna niitä itse.

\* Pakollinen

- Valitse Suomi-piste, jota kysely koskee. \*
- Miten arvioit yleisen turvallisuuden yhteisessä palvelupisteessä viime aikoina? \*

## 0. Alustusteksti

liitetään kyselyn alkuun. Liitä sama teksti myös sähköpostiin tai Teams-viestiin kyselylinkin lisäksi.

**Kysymys:**  
Luo valinta-asteikko ja lisää avoin kenttä.

- Arvioi kuinka usein olet kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteita omissa työssäsi viime aikoina.  
**Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas** (ilmenemismuotoja: kiroilu, vähättely, turhautuminen, kiihtyminen, ärsyntyminen): \*
- Arvioi kuinka usein olet kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteita omissa työssäsi viime aikoina.  
**Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas** (ilmenemismuotoja: Solvaukset, henkilökohtaisuuksiin menevä puhe, uhkaava kielenkäyttö, huutaminen, riidan haastaminen): \*

## Kysymys

Koostuu kolmesta osiosta; epäasiallinen käytös, uhkaavasti käyttäytyvä asiakas ja toteutunut uhka ja väkivalta.

Kirjoita kunkin osion ohjeeseen ilmenemismuoto sekä lisää valinta-asteikko.

5. Arvioi kuinka usein olet kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteita omassa työssäsi viime aikoina.

**Toteutunut uhka tai väkivalta** (ilmenemismuotoja: uhkaavat eleet, kuten nyrkkien puristelu, puheen väkivaltainen sisältö, fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, tavaroiden tai kalustuksen paiskominen, töniminen, kiinnittäminen, lyöminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö):


\* 

- Kohdannut päivittäin
- Kohdannut viikoittain
- Kohdannut kuukausittain
- Kohdannut harvemmin kuin kuukausittain
- Ei koskaan
- Muu

6. Mikäli haluat, kerro yleisellä tasolla millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita olet kohdannut työssäsi. Huolehdi, että vastauksessasi ei yksilöidy virkailija, organisaatio tai asiakas.

\* 

Kirjoita vastaus

7. Millä tavoin parantaisit yhteistä turvallisuutta yhteisessä palvelupisteessä? Voit myös nostaa esiin teemoja tai aiheita, joita toivoisit asiakaspalvelutiimin käsittelevän liittyen turvallisuusteemaan. \* 

Kirjoita vastaus

Lähetä

#### Kysymykset:

Luo avoimet tekstikentät molempiin kysymyksiin.

# Ohjeita UVT-pulssikyselyn raportointiin ja yhteiseen läpikäyntiin

- Kyselyn vastauksia käydään läpi Suomi-pisteen asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisessa kokouksessa.
- Turvallisuusaiheisessa kokouksessa käydään läpi kyselyn tulokset yleisellä tasolla sekä raportoidaan mahdolliset muutokset turvallisuuden kokemuksessa ja tunnistetaan kehitystarpeet jatkokäsiteltäviksi ja edistettäväksi tarvittavien toimijoiden kanssa.
- UVT-pulssikyselyn tuloksia käydään läpi vähintään kerran vuodessa asiakaspalvelukoordinaattoreiden verkostossa. Verkosto tunnistaa mallin kehittämistarpeita ja viestii niistä valtakunnalliselle Yhteiset työympäristöt -alatyöryhmälle (1.2.2027 alkaen Lupa- ja valvontavirastolle)
- Mikäli Pulssikyselyn tuloksissa ilmenee kaikkia kohteen käyttäjiä koskevia asioita, voidaan niitä tarvittaessa ja erikseen sopien käsitellä myös turvallisuus- ja varautumistiimissä tai talokokouksessa yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa.

## **Aiheet turva-aiheisen kokouksen agendaan:**

- Tilannekuva (UVT-pulssikyselyn läpikäynti)
- Arvio muutoksesta suhteessa edelliseen kyselyyn (jos sellainen tehty) - mikä muutos on ollut, mistä mahdollisesti johtuu
- Muut esiin nousseet asiat aiheeseen liittyen
- Yhteinen keskustelu esiin nousseista asioista ja ideat toimenpiteistä
- Kirjaukset läpikäynnistä ja raportointi tarvittaville toimijoille
- Seuranta

# 9. Turvallisuuden pikaohje

Pikaohje on suunnattu asiakaspalveluhenkilöstölle, ja se toimii apuna nopeaa reagointia vaativiin tilanteisiin. Pikaohje tulostetaan jokaiseen palveluhuoneeseen asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta.

# Turvallisuuden pikaohje Suomi-pisteessä työskenteleville

<b>Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas</b>	Pysy rauhallisena. Rauhoita asiakasta vuorovaikutuksen keinoin.	Keskeytä palvelutilanne heti kun sinusta tuntuu siltä.	Pyydä vartija paikalle vartijakutsupainikkeella.	<b>Asiakaspalvelija:</b> Raportoi uhka- ja väkivaltatilanne sekä keskustele tilanteesta oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.  <b>Esihenkilö:</b> Sovi tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
<b>Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas</b>	Keskeytä palvelutilanne heti kun sinusta tuntuu siltä.	Pyydä vartija paikalle vartijakutsupainikkeella.	Poistu tilanteesta ja suojaudu tarvittaessa.	
<b>Toteutunut uhka ja väkivaltatilanne palveluhuoneessa</b>	Kutsu vartija paikalle vartijakutsupainikkeella.	Poistu tilanteesta ja suojaudu tarvittaessa.	Soita 112.	

# Turvallisuuden pikaohje

<b>Pakeneminen ja suojautuminen väkivaltatilanteissa</b>	Väkivaltaisessa tilanteessa pakene pois päin uhkasta. Varoita myös muita vaarasta. Pyri poistumaan rakennuksesta ja jos se ei onnistu, hakeudu suojaan.	Suojaan hakeutuessa, etsi saatavilla oleva tila, jossa voit suojautua kestävien rakenteiden tai kalusteiden taakse ja piiloon. Puolustaudu, jos olet hengenvaarassa kaikin käytettävissä olevin keinoin.	Tee hätäilmoitus 112, jos mahdollista. Jos et voi soittaa, voit lähettää myös tekstiviestin hätänumeroon 112. Odota, kunnes tilanne on ohi ja toimi ohjeiden mukaisesti.	<b>Tilanteiden jälkeen:</b>  Ilmoita esihenkilölle ja aulapalvelun vartijalle, mitä on tapahtunut.  Aulapalvelu tiedottaa tilanteesta yhteyshenkilöille, heti kun mahdollista.  Sovi poliisin kanssa, mitä asiasta saa tiedottaa.
<b>Poistuminen hätätilanteessa</b>	Poistu ulos toimitiloista.	Ovet voivat olla poistumisreiteillä lukittuja, mutta kaikista pääsee kulkemaan painamalla hätäavauspainikkeita tai rikkomalla suojakupu avauspainikkeen päältä.	Ulos päästyäsi siirry pois päin rakennuksesta ja hakeudu viranomaisten luokse. Palohälytyksessä siirry kokoontumispaikalle.	
<b>Sairaskohtaukset ja tapaturmat</b>	Arvioi tilanne ja hälytä apua soittamalla hätänumeroon 112. Hätäilmoituksen jälkeen soita heti myös vartijalle.	Auta ja anna ensiapua kykyjesi mukaan ja pyydä myös muita paikalla olevia auttamaan.	Varmista, että ensihoitajat mennään vastaan kadulle ja heidät opastetaan paikalle, jotta apua saadaan mahdollisimman nopeasti.	

## Snabbanvisning om säkerhet för personer som arbetar på Finlandsdiskens

<b>En kund som betar sig osakligt</b>	Håll dig lugn. Lugna ner kunden genom interaktion.	Avbryt servicesituationen genast när du känner för det.	Anropa en väktare med väktaranropsknappen.	<b>Kundrådgivare:</b> Rapportera hot- och våldssituationen och diskutera situationen enligt den egna organisationens anvisningar.  <b>Chef:</b> Kom överens om nödvändiga fortsatta åtgärder enligt den egna organisationens anvisningar.
<b>En kund som betar sig hotfullt</b>	Avbryt servicesituationen genast när du känner för det.	Anropa en väktare med väktaranropsknappen.	Lämna situationen och skydda dig vid behov.	
<b>En våldssituation som ägt rum i servicerummet</b>	Kalla på en väktare med väktaranropsknappen.	Lämna situationen och skydda dig vid behov.	Ring 112.	

# Snabbanvisning om säkerhet

<b>Att fly och skydda sig i våldssituationer</b>	I en våldsam situation ska du fly bort från hotet. Varna även andra för faran. Försök lämna byggnaden och om det inte går, sök skydd.	När du söker skydd ska du söka ett tillgängligt utrymme där du kan skydda dig bakom stadiga konstruktioner eller möbler och gömma dig. Försvara dig om du är i livsfara med alla tillgängliga medel.	Gör en nödanmälan till 112 om möjligt. Om du inte kan ringa kan du också skicka ett textmeddelande till nödnumret 112. Vänta tills situationen är över och följ anvisningarna.	<b>Efter situationerna:</b>  Meddela chefen och väktaren vad som har hänt.  Entré tjänsten informerar kontaktpersonerna om situationen så fort som möjligt.  Kom överens med polisen om vad man får informera om saken.
<b>Utrymning i en nödsituation</b>	Lämna lokalerna.	Dörrarna kan vara låsta längs utrymningsvägarna, men man kan gå igenom alla genom att trycka på nödöppningsknapparna eller genom att söndra skyddsglasat ovanpå öppningsknappen.	När du kommer ut ska du flytta dig bort från byggnaden och söka dig till myndigheterna. Vid brandlarm förflytta dig till samlingsplatsen.	
<b>Sjukdomsanfall och olycksfall</b>	Bedöm situationen och larma hjälp genom att ringa nödnumret 112. Ring också väktaren genast efter nödanmälan.	Hjälp och ge första hjälpen enligt egen förmåga och be även andra på plats att hjälpa till.	Se till att någon möter förstavårdarna på gatan och att de visas vägen till platsen så att man får hjälp så snabbt som möjligt.	

Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin ovat yhteistyössä kehittäneet valtiovarainministeriö, Senaatti-kiinteistöt, Workspace Oy ja Pentagon Design Oy osallistaen Suomi-pisteissä toimivia viranomaisia. Toimintamallin päivittämisestä sovitaan Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa.

Suomi-pisteiden opastuskonseptia saa kopioida ja hyödyntää vain Valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.

### Lisätietoja:

**Anne Sundqvist / Senaatti-kiinteistöt**

[Anne.Sundqvist@senaatti.fi](mailto:Anne.Sundqvist@senaatti.fi)

**Jaana Salmi / Valtiovarainministeriö**

[Jaana.Salmi@gov.fi](mailto:Jaana.Salmi@gov.fi)

### Työryhmä:

Anne Sundqvist (pj), Senaatti-kiinteistöt

Ilari Huhtamäki, Senaatti-kiinteistöt

Noora Vuorinen, Senaatti-kiinteistöt

Antti-Pekka Lammi, Senaatti-kiinteistöt

Jaana Salmi, Valtiovarainministeriö

Riina Rinta-aho, Lupa- ja valvontavirasto

Mette Vuola, Lupa- ja valvontavirasto

Janita Liutu, Lappeenrannan kaupunki

Niina Kemppi, Lappeenrannan kaupunki

Virva Haltsonen, Pentagon Design Oy

Heidi Hyytiäinen, Pentagon Design Oy

Laura Hieto, Pentagon Design Oy

Pasi Kaitila, Workspace Oy

## **LIITE 1.**

**Etäpalveluun nojautuvien pienten Suomi-pisteiden uhka-  
ja väkivaltatilanteiden toimintamalli**

# Tausta ja tarkoitus

- Suomi-pisteiden palveluiden saatavuutta vahvistetaan tarjoamalla viranomaisten palveluja etäpalveluun nojautuvissa pienissä Suomi-pisteissä.
- Etäpalveluratkaisua ja etäpalveluun liittyviä käytänteitä on pilotoitu kolmella paikkakunnalla: Imatralla, Nurmeksessa ja Porvoossa. Pilotoinnissa nousi esiin turvallisuuteen liittyviä tarpeita. Näiden pohjalta on määritelty alustavia ratkaisuja, jotka kuvataan tässä liitteessä.
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin (UVT) roolit ja toimintatavat on määritelty laajempien yhteisten työympäristöjen yhteydessä toimivien Suomi-pisteiden näkökulmasta. UVT-mallin sisältö soveltuu erityisesti käytännön vinkkien (luku 4.) osalta käytettäväksi myös pienemmissä Suomi-pisteissä, joissa on mukana eri toimijoita. Kun mallia sovelletaan pienemmissä Suomi-pisteissä, erot tulee huomioida.
- Laajempien yhteisten työympäristöjen yhteydessä toimivien Suomi-pisteiden etäpalveluratkaisun kuvaus tullaan sisällyttämään osaksi Yhteisten työympäristöjen konseptikonaisuutta vuonna 2026.
- Kunkin pienemmän, etäpalveluun pohjautuvan Suomi-pisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallista neuvotellaan ja sovitaan ennen Suomi-pisteen toiminnan aloittamista toimeksisaajan ja toimeksiantajien välisellä yhteispalvelusopimuksella. Yhteispalvelusopimuksella sovitaan myös kustannusten jakautumisesta, esimerkiksi mahdollisiin turvallisuuspalveluihin liittyen. Pienempien Suomi-pisteiden konseptointi ja kustannustenjakomalli määritellään tarkemmin vuoden 2026 aikana.
- Lisäksi selvityksessä on ratkaista pienten Suomi-pisteiden etäpalveluun liittyviä turvallisuustarpeita tukeutumalla Senaatin turvallisuuspalveluihin. Turvallisuuspalveluiden kustannusvaikutukset viranomaisille ovat selvityksessä ja pilotoinnista sovitaan erikseen. Senaatin turvallisuuspalveluilla tulee olemaan vaikutus tässä kuvattuihin toimintamalleihin ja ratkaisuja päivitetään mahdollisen pilotointivaiheen jälkeen.
- Tässä liitteessä on esitetty kolme vaihtoehtoista pienten Suomi-pisteiden tilannetta. Keskeisenä erona näissä on vartiointin järjestäminen. Tilanteet on kuvattu seuraavalla sivulla.

## Vaihtoehtoiset tilanteet, joista UVT-malli on laadittu:

### 1. Vartija käytettävissä paikan päällä

Etäpalvelupiste pienessä Suomi-pisteessä, jossa on vartiointipalvelu paikan päällä.

### 2. Vartija saatavilla paikalle ennakkoon sopien tai viiveellä

Etäpalvelupiste pienessä Suomi-pisteessä, jossa vartiointipalvelu on erikseen ennakkoon kutsuttavissa tai tilanteen edellyttäessä hälytettävissä paikalle.

### 3. Vartijaa ei lainkaan saatavilla

Etäpalvelupiste pienessä Suomi-pisteessä, jossa ei ole vartiointipalvelua.

Seuraavilla sivuilla kuvataan kukin näistä ratkaisuista tarkemmin.

**Tilanne 1. Vartija käytettävissä paikan päällä -  
Etäpalvelupiste pienessä Suomi-pisteessä, jossa on  
vartiointipalvelu paikan päällä.**

---

# Eri toimijoiden roolit uhka- ja väkivaltatilanteissa



## Etäasiantuntija

Pyrkii luomaan itselleen, muulle henkilöstölle ja asiakkaalle turvallisen palvelukokemuksen.

- Ennakoi ilmoittamalla vartijalle, mikäli tietää Suomi-pisteeseen saapuvan asiakkaan olevan uhkaava
- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa ja ilmoittaa matalalla kynnyksellä vartijalle uhkaavasta käytöksestä.
- Pyrkii vuorovaikutuksella rauhoittamaan haastavaa asiakasta
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa. Etäasiantuntija soittaa ensin 112, ilmoittaa vartijalle ja varoittaa palveluneuvojaa soittamalla kunnan palvelunumeroon, joka löytyy etäpalvelujärjestelmästä.
- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteen ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi raportoi turvallisuudesta vastaaville.



## Palveluneuvoja

Havainnoi Suomi-pisteen aulaa sekä yleisiä tiloja.

- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii omalla käytöksellään rauhoittamaan kiihtynyttä asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan.
- Ilmoittaa vartijalle, mikäli havaitsee käytöstä, jota tulisi tarkkailla.
- Auttaa asiakkaan asiointissa, jos etäpalvelutilassa olevaa kutsupainiketta painetaan
- Raportoi aulassa tapahtuvan uhka- ja väkivaltatilanteen ohjeistuksen mukaisesti.
- Suojautuu itse tarvittaessa uhalta.
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa. Soittaa ensin 112 ja ottaa sitten yhteyden vartijaan.



## Vartija

Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Vartijan tehtävänä on aktiivisesti tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta. Tehtävät mm.:

- Valvoo aulapalvelutiloissa liikkuvia henkilöitä
- Havainnoi yleistä turvallisuustilannetta
- Tukee toimintaa häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Selvittää ja valvoo hälytyksiä, hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Käyttää tilanteen edellyttäessä voimakeinoja laissa säädetyissä tilanteissa. Ilmoittaa voimakeinojen käytöstä hätäkeskukseen (112). Tilanteista, joissa käytetään voimakeinoja laaditaan aina myös tapahtumailmoitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 17§.)
- Ensiavun antaminen tarvittaessa; vartijoilla on EA-taidot.

# Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit



### Etäasiantuntija

- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteesta oman organisaationsa ohjeistuksen mukaisesti.
- Raportoi turvallisuuspoikkeamasta kyseisen organisaation sisäisen ohjeistuksen mukaisesti.
- Etäasiantuntija ilmoittaa asiasta esihenkilölleen ja organisaatiossa käydään asia läpi. Tarvittaessa tilanteen purkamista voi jatkaa myös työterveyden kanssa.

### Viranomainen työnantajana / esihenkilö:

- Velvollisuus perehdyttää oman organisaation henkilöstö työsuoja- ja turvallisuuskäytäntöihin.
- Sopii tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Tarvittavilta osin tilanne tai sen kulku käydään läpi yhdessä palveluneuvojan ja vartijan kanssa.



### Palveluneuvoja

- Keskustelee tilanteesta oman esihenkilönsä kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja osallistuu tarvittaessa myös viranomaisen ja vartijan kanssa purkutilanteeseen.
- Kirjaa aulassa ja yleisissä tiloissa ilmenneen epäasiallisen käytöksen tai uhkatilanteet. Huomioi myös etäpalvelutilanteissa tapahtuneet turvallisuuspoikkeamat. Täydentävä tilanneseuranta voi kevyimmillään olla tukkimiehen kirjanpitoa. Lisäksi palveluneuvoja voi kirjata tilanteesta laajemman kuvauksen yksityisyydensuoja huomioiden.
- Varsinainen jälkipurku, raportointi ja oppien keruu tapahtuu viranomaisten omien ohjeiden mukaan.
- Jakaa kokemuksia tarpeen mukaan ja tekee turvallisuutta parantavia kehittämissuhteita.
- Tilanteista keskustellaan palveluneuvojien ja asiakaspalvelukoordinaattorien säännöllisissä tapaamisissa. Sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

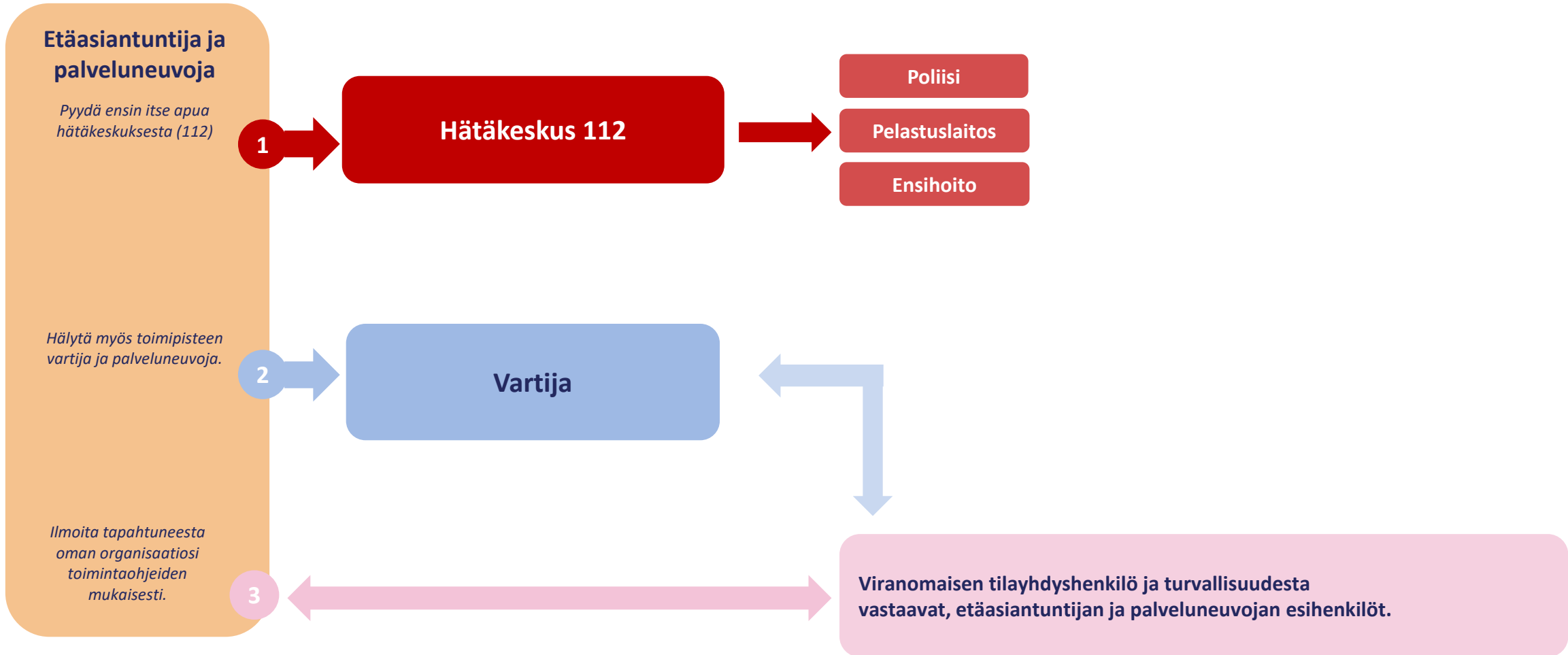


### Vartija

- Vartijan toimintaa yhteisessä asiakaspalvelussa ohjaa turvallisuusalan lainsäädäntö: Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015).
- Ilmoittaa voimakeinojen käytöstä hätäkeskukseen (112). Tilanteista, joissa käytetään voimakeinoja laaditaan aina myös tapahtumailmoitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 17§.)

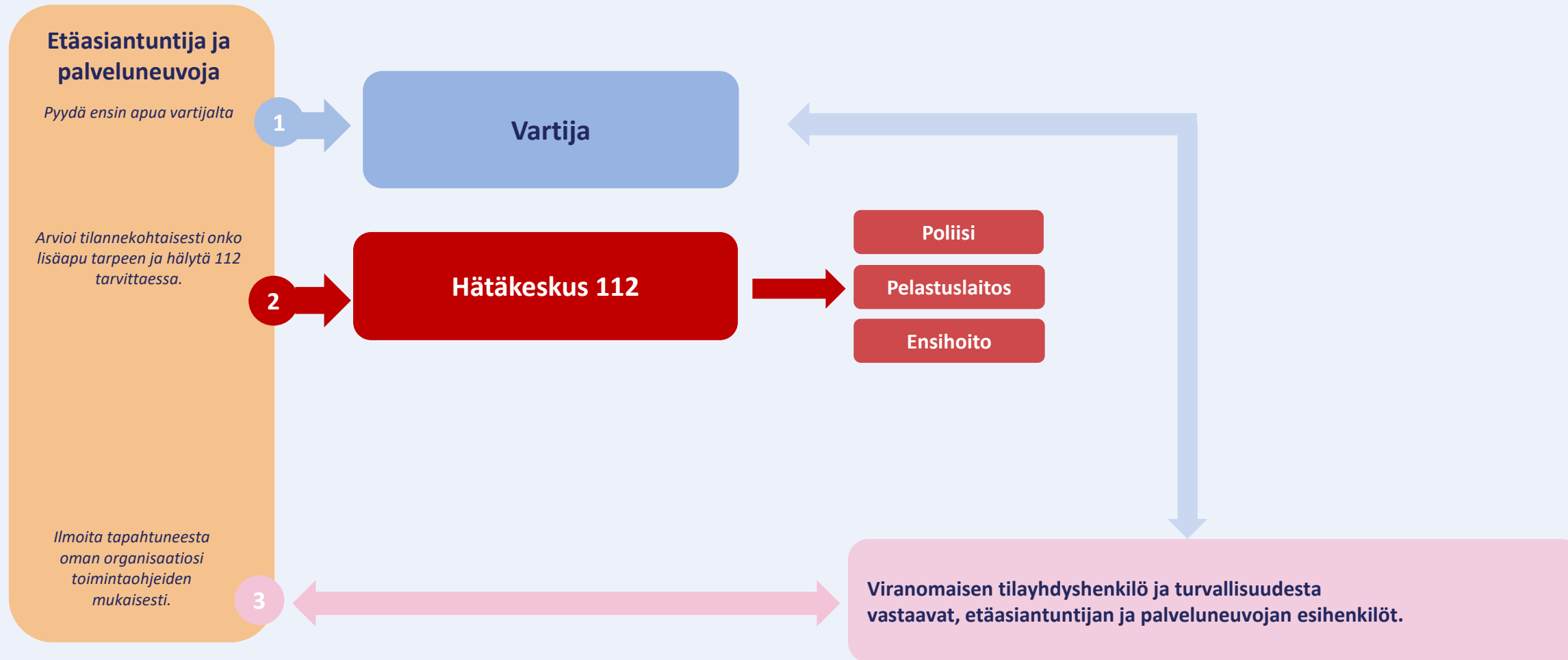
# Ensisijainen viestintäjärjestys toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa

*Soita 112, kun kohtaat hätätilanteen, epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa tai tarvitset kiireellisesti viranomaisapua paikalle.*



# Ensisijainen viestintäjärjestys, kun kyseessä on epäasiallinen käytös tai sairaskohtaus

Kun havaitset palvelutilanteessa epäasiallista käytöstä tai asiakas saa sairaskohtauksen, ota ensin yhteys vartijaan. Vartija on usein nopein apu tilanteeseen. Arvioi tilannekohtaisesti onko lisäapu tarpeen. Kun tiedät tai epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa, soita 112 ja varmista, että viranomaisapua saadaan kiireellisesti lisää paikalle.



## **Tilanne 2. Vartija saatavilla**

**paikalle ennakkoon sopien tai viiveellä**

- Etäpalvelupiste pienessä Suomi-pisteessä, jossa vartiointipalvelu on erikseen ennakkoon kutsuttavissa tai tilanteen edellyttäessä hälytettävissä paikalle.**
-

# Eri toimijoiden roolit uhka- ja väkivaltatilanteissa



## Etäasiantuntija

Pyrkii luomaan itselleen, muulle henkilöstölle ja asiakkaalle turvallisen palvelukokemuksen.

- Ilmoittaa etukäteen palveluneuvojalle, jos paikalle on tulossa uhkaava asiakas.
- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa, ilmoittaa matalla kynnyksellä vartijalle ja palveluneuvojalle uhkaavasta käytöksestä.
- Pyrkii vuorovaikutuksella rauhoittamaan haastavaa asiakasta
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa. Etäasiantuntija soittaa ensin 112, sen jälkeen varoittaa palveluneuvooja soittamalla kunnan palvelunumeroon, joka löytyy etäpalvelujärjestelmästä, ja ottaa sitten yhteyden vartijaan.



## Palveluneuvoja

Havainnoi etäpalvelupisteen aulaa sekä yleisiä tiloja.

- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Tilaa tarvittaessa vartijan paikan päälle etukäteen.
- Auttaa asiakkaan asiointissa, jos etäpalvelutilassa olevaa kutsupainiketta painetaan
- Pyrkii omalla käytöksellään rauhoittamaan kiihtynyttä asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan. Suojautuu itse uhalta tarvittaessa.
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa. Palveluneuvoja soittaa ensin 112 ja ottaa sitten yhteyden vartijaan.



## Vartija tilauksesta paikalle

Vartijan voi tilata erikseen paikalle tarvittaessa. Tilaus tulee tehdä etukäteen. Lisäksi voidaan sopia, että vartija on kutsuttavissa paikalle, mutta tällöin on huomioitava mahdollisesti pitkäkin vasteaika paikalle saapumiseen. Vartijan tehtävänä on aktiivisesti tukea Suomi-pisteen, kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta.

Tehtävät mm.:

- Tukee toimintaa ennalta sovituissa tarpeissa.
- Käyttää tilanteen edellyttäessä voimakeinoja laissa säädetyissä tilanteissa. Ilmoittaa voimakeinojen käytöstä hätäkeskukseen (112). Tilanteista, joissa käytetään voimakeinoja laaditaan aina myös tapahtumailmoitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 17§.)

# Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit



### Etäasiantuntija

- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteesta oman organisaationsa ohjeistuksen mukaisesti.
- Raportoi turvallisuuspoikkeamasta kyseisen toimipisteen turvallisuudesta vastaaville.
- Etäasiantuntija ilmoittaa asiasta esihenkilölleen ja organisaatiossa käydään asia läpi. Tarvittaessa tilanteen purkamista voi jatkaa myös työterveyden kanssa.

### Viranomainen työnantajana / esihenkilö:

- Velvollisuus perehdyttää oman organisaation henkilöstö työsuojelu- ja turvallisuuskäytäntöihin.
- Sopii tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Tarvittavilta osin tilanne tai sen kulku käydään läpi yhdessä palveluneuvojan ja vartijan kanssa.



### Palveluneuvoja

- Keskustelee tilanteesta oman esihenkilönsä kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja osallistuu tarvittaessa myös viranomaisen ja vartijan kanssa purkutilanteeseen.
- Kirjaa aulassa ja yleisissä tiloissa ilmenneen epäasiallisen käytöksen tai uhkatilanteet. Huomioi myös etäpalvelutilanteissa tapahtuneet turvallisuuspoikkeamat. Täydentävä tilanneseuranta voi kevyimmillään olla tukkimiehen kirjanpitoa. Lisäksi palveluneuvoja voi kirjata tilanteesta laajemman kuvauksen yksityisyydensuoja huomioiden.
- Varsinainen jälkipurku, raportointi ja oppien keruu tapahtuu viranomaisten omien ohjeiden mukaan.
- Jakaa kokemuksia tarpeen mukaan ja tekee turvallisuutta parantavia kehittämissuhteita.
- Tilanteista keskustellaan palveluneuvojien ja asiakaspalvelukoordinaattorien säännöllisissä tapaamisissa. Sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

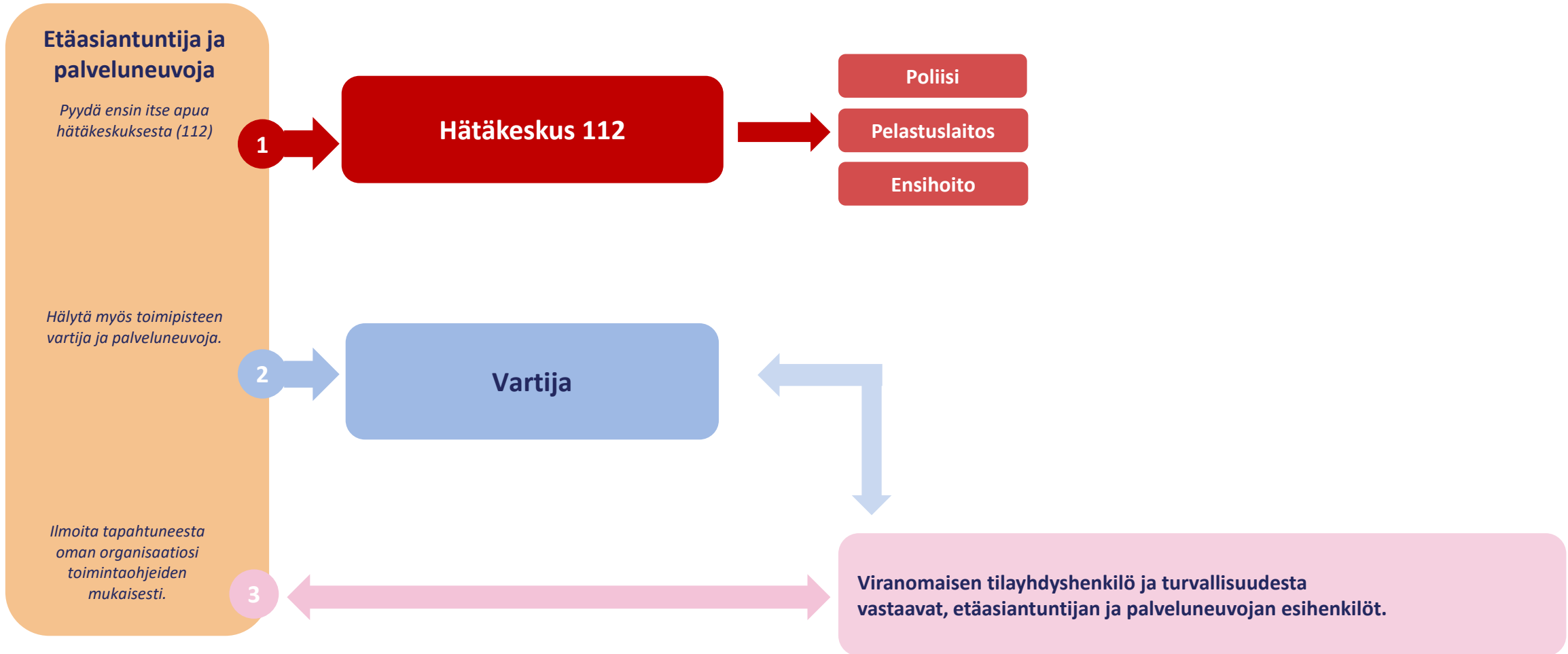


### Vartija tilauksesta paikalle

- Vartijan toimintaa yhteisessä asiakaspalvelussa ohjaa turvallisuusalan lainsäädäntö: Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015).
- Ilmoittaa voimakeinojen käytöstä hätäkeskukseen (112). Tilanteista, joissa käytetään voimakeinoja laaditaan aina myös tapahtumailmoitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 17§.)

## Ensisijainen viestintäjärjestys toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa sekä kun kyseessä on epäasiallinen käytös tai sairaskohtaus

*Soita 112, kun kohtaat hätätilanteen, epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa tai tarvitset kiireellisesti viranomaisapua paikalle.*



**Tilanne 3. Vartijaa ei lainkaan saatavilla**  
**- Etäpalvelupiste pienessä Suomi-pisteessä, jossa ei ole vartiointipalvelua.**

---

# Eri toimijoiden roolit uhka- ja väkivaltatilanteissa



## Etäasiantuntija

Pyrkii luomaan itselleen, muulle henkilöstölle ja asiakkaalle turvallisen palvelukokemuksen.

- Etäasiantuntija ottaa yhteyttä toimipisteessä työskentelevään palveluneuvojaan ja etukäteen kertoo, että haastava asiakas on tulossa.
- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii vuorovaikutuksella rauhoittamaan haastavaa asiakasta
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa. Etäasiantuntija soittaa ensin 112 ja ottaa sitten yhteyden palveluneuvojaan soittamalla kunnan palvelunumeroon, joka löytyy etäpalvelujärjestelmästä.

## Palveluneuvoja

Havainnoi etäpalvelupisteen aulaa sekä yleisiä tiloja.

- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii omalla käytöksellään rauhoittamaan kiihtynyttä asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan.
- Auttaa asiakkaan asiointissa, jos etäpalvelutilassa olevaa kutsupainiketta painetaan
- Vakavissa ja äkillisissä uhka- ja väkivaltatilanteissa ottaa yhteyden 112 ja suojautuu itse uhalta.

## Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit



### Etäasiantuntija

- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteesta oman organisaationsa ohjeistuksen mukaisesti.
- Raportoi turvallisuuspoikkeamasta kyseisen organisaation sisäisen ohjeistuksen mukaisesti.
- Etäasiantuntija ilmoittaa asiasta esihenkilölleen ja organisaatiossa käydään asia läpi. Tarvittaessa tilanteen purkamista voi jatkaa myös työterveyden kanssa.

#### Viranomainen työnantajana / esihenkilö:

- Velvollisuus perehdyttää oman organisaation henkilöstö työsuojelu- ja turvallisuuskäytäntöihin.
- Sopii tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Tarvittavilta osin tilanne tai sen kulku käydään läpi yhdessä palveluneuvojan ja vartijan kanssa.

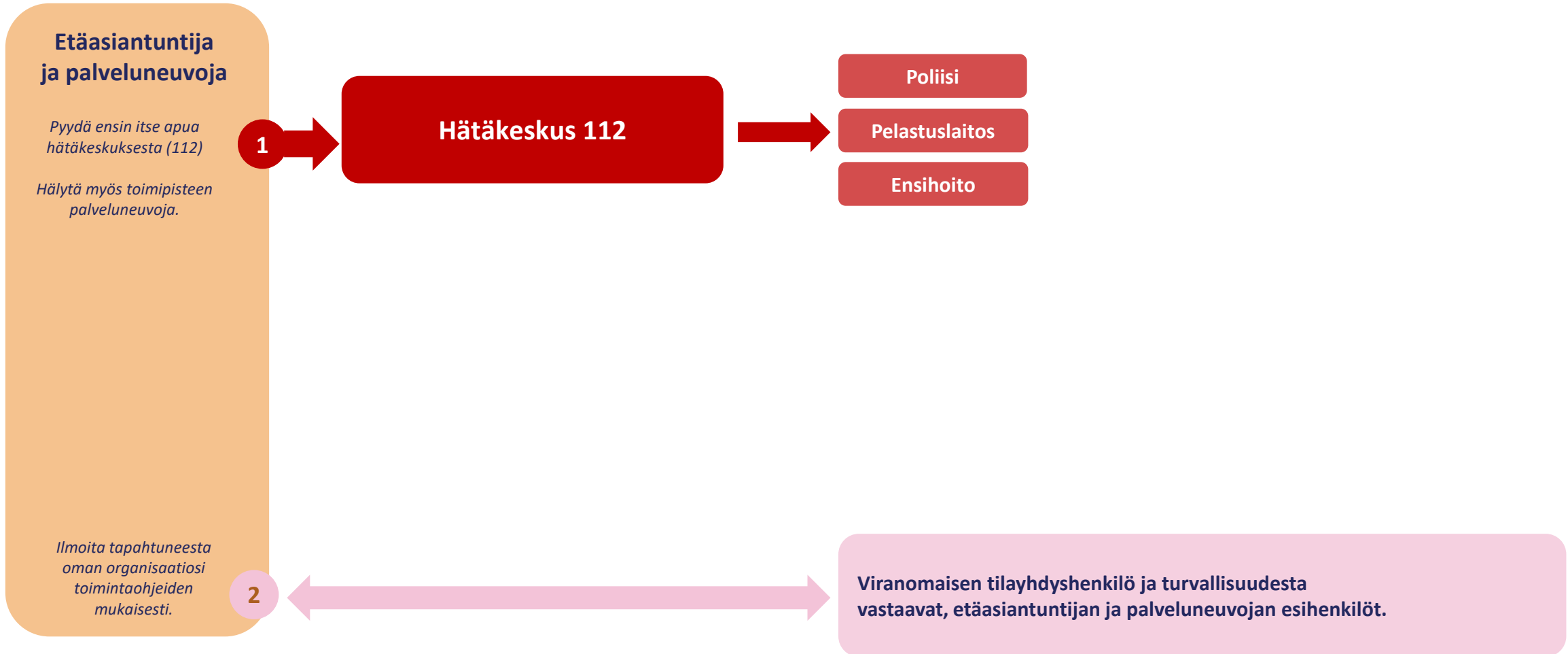


### Palveluneuvoja

- Keskustelee tilanteesta oman esihenkilönsä kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja osallistuu tarvittaessa myös viranomaisen ja vartijan kanssa purkutilanteeseen.
- Kirjaa aulassa ja yleisissä tiloissa ilmenneen epäasiallisen käytöksen tai uhkatilanteet. Huomioi myös etäpalvelutilanteissa tapahtuneet turvallisuuspoikkeamat. Täydentävä tilanneseuranta voi kevyimmillään olla tukkimiehen kirjanpitoa. Lisäksi palveluneuvoja voi kirjata tilanteesta laajemman kuvauksen yksityisyydensuoja huomioiden.
- Varsinainen jälkipurku, raportointi ja oppien keruu tapahtuu viranomaisten omien ohjeiden mukaan.
- Jakaa kokemuksia tarpeen mukaan ja tekee turvallisuutta parantavia kehittämis ehdotuksia.
- Tilanteista keskustellaan palveluneuvojien ja asiakaspalvelukoordinaattorien säännöllisissä tapaamisissa. Sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

## Ensisijainen viestintäjärjestys toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa sekä kun kyseessä on epäasiallinen käytös tai sairaskohtaus

*Soita 112, kun kohtaat hätätilanteen tai tarvitset kiireellisesti viranomaisapua paikalle. Kun tiedät tai epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa.*



# Yhteenveto miten toimitaan eri tilanteissa

Tähän on koottu **tiivis yhteenveto** miten toimitaan etäpalveluun nojautuvien pienten Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteissa.

Kaikilla etäasiantuntijoilla tulee olla etäpalvelujärjestelmässä helposti saatavilla\* lista toimipisteistä, joissa etäpalvelua tarjotaan. **Toimipisteiden kuvauksissa tulee olla tieto seuraavista asioista:**

- Toimipisteen käyntiosoite ja ohjeistus etäpalveluhuoneen/huoneiden sijainnista ko. toimipisteessä
- Tieto siitä, onko kyseisessä toimipisteessä vartija paikan päällä
- Yhteystiedot vartijalle, palveluneuvojalle, oman organisaation tilayhdyshenkilölle ja turvallisuudesta vastaaville.

\*Tiedot toimipisteistä tulee olla saatavilla etäpalvelujärjestelmän Tuki- ja käyttöohjeet – sivulla.

Tilanne	Tilanne 1. Vartija käytettävissä paikan päällä	Tilanne 2. Vartija saatavilla paikalle ennakkoon sopien tai viiveellä	Tilanne 3. Vartijaa ei lainkaan saatavilla
<b>Ennen</b> Varautuminen potentiaalisesti haastavan asiakkaan osalta.	<b>Etäasiantuntija</b> ottaa yhteyttä <b>vartijaan</b> ja <b>palveluneuvojaan</b> etukäteen ja kertoo, että haastava asiakas on tulossa. <b>Vartija</b> varautuu tulemaan paikalle.	<b>Etäasiantuntija</b> ottaa yhteyttä <b>palveluneuvojaan</b> kyseisessä toimipisteessä etukäteen ja kertoo, että haastava asiakas on tulossa. <b>Vartija</b> saapuu paikalle erikseen sovittaessa.	<b>Etäasiantuntija</b> ottaa yhteyttä toimipisteessä työskentelevään <b>palveluneuvojaan</b> ja etukäteen kertoo, että haastava asiakas on tulossa.
<b>Aikana</b> Asiakaspalvelu etäpalvelutilassa  A) sairaskohtaus	<b>Etäasiantuntija</b> soittaa ensin 112 ja sen jälkeen ottaa yhteyden <b>vartijaan</b> ja <b>palveluneuvojaan</b> . Etäasiantuntija pyytää asiakasta painamaan palveluneuvojan kutsunappia.	<b>Etäasiantuntija</b> soittaa ensin 112 ja sen jälkeen ottaa yhteyden <b>vartijaan</b> ja <b>palveluneuvojaan</b> . Etäasiantuntija pyytää asiakasta painamaan palveluneuvojan kutsunappia.	<b>Etäasiantuntija</b> soittaa ensin 112 ja sen jälkeen ottaa yhteyden <b>palveluneuvojaan</b> . Etäasiantuntija pyytää asiakasta painamaan palveluneuvojan kutsunappia.
b) Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas	<b>Etäasiantuntija</b> ottaa yhteyden <b>vartijaan</b> ja varoittaa <b>palveluneuvojaa</b> .	<b>Etäasiantuntija</b> ottaa yhteyden palveluneuvojaan ja sitten <b>vartijaan</b> .	<b>Etäasiantuntija</b> ottaa yhteyden <b>palveluneuvojaan</b> .
b) uhka- ja väkivaltatilanne	<b>Etäasiantuntija</b> soittaa ensin 112 ja sen jälkeen ottaa yhteyden <b>vartijaan</b> ja varoittaa <b>palveluneuvojaa</b> .	<b>Etäasiantuntija</b> soittaa ensin 112, sen jälkeen varoittaa <b>palveluneuvojaa</b> ja ottaa yhteyden <b>vartijaan</b> .	<b>Etäasiantuntija</b> soittaa ensin 112 ja varoittaa sitten <b>palveluneuvojaa</b> .
<b>Tilanteen jälkeen purku ja raportointi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etäasiantuntija</b> ilmoittaa asiasta <b>esihenkilölle</b> ja käy läpi tilanteen oman organisaation toimintamallin mukaisesti. Tarvittaessa tilanteen purkamista voi jatkaa myös työterveyden kanssa</li> <li>• <b>Etäasiantuntija</b> raportoi turvallisuuspoikkeamasta omalle organisaatiolleen.</li> <li>• <b>Viranomais</b> käy tarvittaessa asian läpi palveluneuvojan ja myös <b>vartijan</b> kanssa, joka kirjaa asiasta tapahtumailmoituksen ja raportoi <b>tarvittaville tahoille</b></li> <li>• Etäpalvelupisteen nimetty <b>turvallisuusyhteyshenkilö</b> raportoi tarvittaville tahoille turvallisuuspoikkeamista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etäasiantuntija</b> ilmoittaa asiasta <b>esihenkilölle</b> ja käy läpi tilanteen oman organisaation toimintamallin mukaisesti. Tarvittaessa tilanteen purkamista voi jatkaa myös työterveyden kanssa</li> <li>• <b>Etäasiantuntija</b> raportoi turvallisuuspoikkeamasta omalle organisaatiolleen.</li> <li>• <b>Viranomais</b> käy tarvittaessa asian läpi palveluneuvojan ja myös <b>vartijan</b> kanssa, joka kirjaa asiasta tapahtumailmoituksen ja raportoi <b>tarvittaville tahoille</b></li> <li>• Etäpalvelupisteen nimetty <b>turvallisuusyhteyshenkilö</b> raportoi tarvittaville tahoille turvallisuuspoikkeamista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etäasiantuntija</b> ilmoittaa asiasta <b>esihenkilölle</b> ja käy läpi tilanteen oman organisaation toimintamallin mukaisesti. Tarvittaessa tilanteen purkamista voi jatkaa myös työterveyden kanssa.</li> <li>• <b>Etäasiantuntija</b> raportoi turvallisuuspoikkeamasta omalle organisaatiolleen.</li> <li>• <b>Viranomais</b> käy tarvittaessa asian läpi palveluneuvojan kanssa.</li> <li>• Etäpalvelupisteen nimetty <b>turvallisuusyhteyshenkilö</b> raportoi tarvittaville tahoille turvallisuuspoikkeamista.</li> </ul>

# **Senaatin turvallisuuspalveluiden hyödyntäminen pienten Suomi-pisteiden etäpalveluun liittyvien turvallisuustarpeiden ratkaisemiseksi, **selvityksessä****

Senaatti tarjoaa turvallisuuspalveluita valtionhallinnon toimijoille. Selvityksessä on ratkaista pienten Suomi-pisteiden etäpalveluun liittyviä turvallisuustarpeita tukeutumalla Senaatin Turvallisuuspalvelukeskukseen. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että pienistä Suomi-pisteistä mahdollistuisi esimerkiksi kuvayhteys Turvallisuuspalvelukeskukseen. Ratkaisulla tuettaisiin etäasiantuntijan ja palveluneuvojan työtä turvallisuustarpeissa.

Turvallisuuspalvelukeskus voisi huolehtia turvallisuuspoikkeamien tiedonkulusta tarvittaville tahoille, sekä ylläpitää valtakunnallisesta tilannekuvaa poikkeamista.

**Turvallisuuspalveluiden kustannusvaikutukset viranomaisille ovat selvityksessä ja pilotoinnista sovitaan erikseen.**

# **LIITE 2: Asiakasviestinnän mallipohjat diginäyttöihin**

# Asiakasviestintä osana ennakointia luo edellytyksiä turvalliselle palvelukulttuurille

- Suomi-pisteessä on **nollatoleranssi epäasialliselle käytökselle.**
- **Suomi-pisteen tiloissa voidaan tehdä asiakasviestintää,** jonka tavoitteena on muistuttaa asiallisen käytöksen merkityksestä.
- Seuraaville sivuille on koottu aiheeseen liittyvät **asiakasviestinnän mallipohjat. Ne on tarkoitettu Suomi-pisteen digitaalisille infonäytöille.**



Suomi-piste



## Tervetuloa Suomi-pisteeseen!

Asiakaspalvelijamme ovat täällä sinua varten. Asiasi edistäminen on meille tärkeää.

## Välkommen till Finlandsdysken!

Våra kundrådgivare finns här för dig. Det är viktigt för oss att underlätta ditt ärende.

## Welcome to Suomi-piste!

Our customer service personnel are here for you. Helping you is important to us.

 Suomi-piste



## **Tervetuloa Suomi-pisteeseen!**

Asiakaspalvelijamme ovat täällä sinua varten. Asiasi edistäminen on meille tärkeää.

## **Välkommen till Finlandsdiskens!**

Våra kundrådgivare finns här för dig. Det är viktigt för oss att underlätta ditt ärende.

## **Welcome to Suomi-piste!**

Our customer service personnel are here for you. Helping you is important to us.



## Ota muut huomioon

Voit omalla käytökselläsi vaikuttaa siihen, että Suomi-pisteessä on sujuvaa, mukavaa ja turvallista asioida. Epäasiallinen käytös ei ole hyväksyttävää missään tilanteissa.

## Ta andra i beaktande

Genom ditt eget beteende kan du påverka att det är smidigt, trevligt och tryggt att uträtta ärenden på Finlandsdiskens. Osakligt beteende är under inga omständigheter godtagbart.

## Please take others into consideration

You can ensure that it is quick, comfortable, and safe to visit the Suomi-piste service point with your own behaviour. Inappropriate behaviour is not acceptable under any circumstances.

 Suomi-piste



## Ota muut huomioon

Voit omalla käytökselläsi vaikuttaa siihen, että Suomi-pisteessä on sujuvaa, mukavaa ja turvallista asioida. Epäasiallinen käytös ei ole hyväksyttävää missään tilanteissa.

## Ta andra i beaktande

Genom ditt eget beteende kan du påverka att det är smidigt, trevligt och tryggt att uträtta ärenden på Finlandsdiskens. Osakligt beteende är under inga omständigheter godtagbart.

## Please take others into consideration

You can ensure that it is quick, comfortable, and safe to visit the Suomi-piste service point with your own behaviour. Inappropriate behaviour is not acceptable under any circumstances.



## Ilmoita ongelmista

Jos huomaat epäasiallista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaamme. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden varmistamiseksi.

## Anmäl problem

Kontakta vår personal om du upptäcker osakligt beteende. Våra lokaler har kameraövervakning för att garantera säkerheten.

## Report problems

If you notice any inappropriate behaviour, please contact our personnel. We have camera surveillance in our facilities to ensure safety.

 Suomi-piste

Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 3.0



Kuva: Mika Pakarinen

## Ilmoita ongelmista

Jos huomaat epäasiallista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaamme. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden varmistamiseksi.

## Anmäl problem

Kontakta vår personal om du upptäcker osakligt beteende. Våra lokaler har kameraövervakning för att garantera säkerheten.

## Report problems

If you notice any inappropriate behaviour, please contact our personnel. We have camera surveillance in our facilities to ensure safety.



## **LIITE 3.**

**Suosituksset jatkokehitystarpeista,  
lähteet sekä muutoshistoria**

# Suosituksat jatkokehitystarpeista (2026)

## Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallissa mainittujen roolien täsmennys

- Toimintamallissa kuvattujen roolien (esim. kiinteistöpäällikkö) tarkentaminen sekä roolien sijaisjärjestelyiden kuvaaminen

## Suomi-pisteessä järjestettävät koulutus-, keskustelu- ja perehdytystilaisuudet liittyen uhka- ja väkivaltatilanteisiin

- Yhdenmukaisten toimintatapojen varmistaminen uhka- ja väkivaltatilanteissa
- Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeelle ehdotetaan, että laaditaan työntekijöille valtakunnallinen verkkokoulutus videoineen UVT-malliin yhdenmukaista perehdyttämistä varten

## Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalliin toivotut laajemmat täydennykset ja lisäykset

- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli kattamaan koko yhteisen työympäristön
- Viestintäosuuden laajentaminen koskemaan kaikkia eskalaation estämisen tasoja

## Valmiustason kohottamiseen liittyvät yhteiset käytännöt (tunnistettu syksyllä 2023)

- Uhkiin liittyvät valmiustasot
- Tilannejohtovastuukysymykset
- Valmistelu etenee Poliisihallituksen ja Senaatti-kiinteistöjen toimesta

## Käytännön vinkkejä ja valmiita sanoituksia erilaisiin haasteellisiin asiakaspalvelutilanteisiin

**Turvallisuuden tarkistuslistat** asiakaspalvelutiimille, turvallisuustiimille/talokokoukselle ja kiinteistöpäällikölle

Senaatti-kiinteistöt selvittää mahdollisuutta ehdottaa **valtakunnallista YTY-turvallisuusaiheiden koordinaation mallia kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden sekä tarjoamiensa turvallisuuspalveluiden osalta.**

**Toteutuneen uhka- ja väkivaltatilanteen toimintakortin täydentäminen** tiloihin ja kalusteisiin liittyvällä ohjeistuksella sisälle suojautumisen tilanteissa.

# Uhka- ja väkivaltatilanteen toimintamallissa käytetyt lähteet ja osallistaminen

- Aluehallintovirasto; AVI Asiakasuhkaohje, 30.11.2021
- Digi- ja väestövirasto; DVV Pikaohje työntekijälle uhkatilanteeseen, 2023
- Digi- ja väestövirasto; Psykososiaalinen kuormitus ja sen tunnistaminen ennaltaehkäisyä keinona, 2025
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus; TET HÄM Toiminta hätä- ja uhkatilanteissa, 2.11.2010
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus; TET HÄM Toimintaohje uhkausoittojen varalle, 2023
- Kansaneläkelaitos; KEHA Toiminta väkivaltatilanteessa ja sen jälkeen, 2023
- Kansaneläkelaitos; Uhkatilanne pikatoimintaohje, 2023
- KEHA-keskus; Asiakaspalvelun turvallisuusohje ELY-keskuksissa TE-toimistoissa ja KEHA-keskuksessa, 2022
- KEHA-keskus; ELY, TE, KEHA, Yleinen turvallisuusohje, 2022
- Maanmittauslaitos, Ohjeistusta uhkatilanteisiin MML, 2023
- Oikeusministeriö; OM Väkivallan uhan hallintaohjemalli versio 1, 2023
- Rikosseuraamuslaitos; RISE Turvallisuuslinjaukset, 2015
- Senaatti-kiinteistöt; Henkilöstön turvallisuusohjeet - Lahden virastotalo, 28.6.2023
- Senaatti-kiinteistöt; Lahti Virastotalo pelastussuunnitelma, 27.1.2023
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085>
- Työsuoja, väkivallan uhka <https://tyosuoja.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>
- Työturvallisuuslaki (738/2002, mm. 27 § väkivallan uhka),  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001),  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Pelastuslaki (379/2011)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>
- Rikoslaki (39/1889, 4 luvun 4 § hätävarjelu, 21 luku 16 § syyteoikeus)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Pelastustoimi, Soita 112  
<https://pelastustoimi.fi/koti-ja-arki/hatatilanne/soita-112>
- **Työ on tehty osallistaen Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen toimijoita eri vaiheissa ja kehittämisessä on ollut mukana myös laaja asiantuntijoiden joukko. Eri vaiheissa on kuultu sekä valtakunnallisia kehittäjiä että paikallisia toimijoita mm. haastatteluiden, kyselyiden, yhteisten työpajojen ja kommentoinnin avulla. Aineistoa on kehitetty käytännön kokemusten kautta.**

# Uhka- ja väkivaltatilanteen muutoshistoria

Päiväys	Versio	Muutos
7.12.2023	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 1.0	Otettu käyttöön uhka- ja väkivaltatilanteiden ensimmäinen versio.
4.9.2024	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Hyväksytty käyttöön otettavaksi (pl poliisi), Vero hyväksynyt ehdollisesti. <b>Lisätty:</b> viestintäosuus sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn ohjeistus.
4.11.2024	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	<b>Rakenteen päivitys:</b> Päivitetty sisällysluettelo, selkeytetty toimintamallin rakennetta uusilla väliotsikoineilla. <b>Lisätty:</b> kohderyhmät ja sisällöt, sanasto, toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne, lähdeluettelo, muutoshistoria <b>Päivitetty:</b> toimintamallin terminologian yhtenäistäminen, viestintä -osuuden päivitys, ingressitekstit <b>Muita muokkauksia:</b> taitolliset ja visuaaliset päivitykset
14.11.2024	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Asiakaspalvelukoordinaattoreiden käyttöön perehdytystä varten.
4.2.2025	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Päivitetty uusi Oikeuspalveluviraston logo, korvaa Oikeusavun ja Edunvalvonnan logot organisaatiomuutoksesta johtuen.
29.1.2026	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 3.0	Vastuujakotaulukon sisällön täydentäminen ja esitystavan muutos, mallin sisällön jäsentely, termimuutoksia, uusi liite 1. Etäpalveluun nojautuvien pienten Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli, pikaohjeen täydentäminen sekä psykososiaalisen kuormituksen lisäys, liite 2. Asiakasviestinnän mallipohjien ilme, sanoitukset ja kuvat.