

KEHA/2636/2016

## **ASIAKASPALVELUN TURVALLISUUS ELY-KESKUKSISSA, TE-TOIMISTOISSA JA KEHA-KESKUKSESSA**



## Sisällysluettelo

<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ENNALTAEHKÄISY</b> .....	<b>4</b>
2.1. Turvallisuuustoimintojen valmistelu .....	4
2.2. Turvallisuuasioden vastuu ja organisointi .....	4
2.3. Tila- ja huonesuunnittelusta .....	5
2.4. Hälytys- ja turvajärjestelmistä .....	5
2.5. Turvahenkilöstö ja turvallisuuden varmistaminen .....	6
2.6. Asiakaspalvelutilanne virastoissa.....	6
2.7. Asiakaspalvelutilanne viraston ulkopuolella asiakkaan luona .....	7
2.8. Turvallisuuuskoulutus .....	8
<b>3. UHKA- JA VÄKIVALTATILANNE</b> .....	<b>8</b>
3.1. Virkamiehen rikosoikeudellinen asema.....	8
3.2. Toimiminen väkivaltatilanteessa .....	9
3.3. Rikosilmoitus .....	9
3.4. Uhkailu ja häiriköinti .....	10
3.5. Rikosasian käsittely poliisissa ja käräjäoikeudessa.....	10
3.6. Tietojen luovutuskiellot.....	10
3.7. Turvakielto.....	11
3.8. Lähestymiskielto .....	12
3.9. Esimiesten ja turvallisuusvastaavien tehtävät, rooli sekä raporttien käsittely .....	12
<b>4. TOIMINTA VÄKIVALTATILANTEEN JÄLKEEN</b> .....	<b>13</b>

[Väkivalta- ja uhkatilanteen raportti](#)  
[Rapport om våld- och hotsituation](#)



## 1. JOHDANTO

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) sekä työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) ovat avoimia asiakaspalveluvirastoja, joissa kaikilla ko. virastojen palveluja tarvitsevilla oikeus ja osin velvollisuus asioida. Asiakaspalvelua tehdään oman viraston lisäksi asiakkaan luona mm. yrityksissä, yhdistyksissä, maataloilla, kalastusaluksilla ja satamissa.

TE-hallinnon asiakaspalvelukeskus palvelee sekä henkilö- että yritysasiakkaita sähköisesti.

KEHA-keskus palvelee sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita.

Avoimeen asiakaslähtöiseen työhön on viime vuosina enenevässä määrin liittynyt virkailijoihin ja myös asiakkaisiin kohdistuvia sekä väkivallan uhkatilanteita että väkivaltaa. Ongelma koskee kaikkia avoimia asiakaspalveluvirastoja sekä myös sähköisiä palveluja tarjoavia yksiköitä. Väkivallan riski ja luonne vaihtelee sekä elinkeino- ja toimialoittain että palvelukanavittain.

Asiakaspalvelun uhkatilanteiden ja niiden lisääntymisen syyt ovat moninaiset. Yhtenä perussyynä on nähty kiireen ja ahdistuksen lisääntyminen koko yhteiskunnassa, mikä saattaa heijastua yksilöiden käyttäytymisessä. ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa asioivilla asiakkailla voi olla joko elämäntilanteeseen tai taloudelliseen toimeentuloon liittyviä paineita, jotka saattavat purkautua asiakaspalvelutilanteissa väkivaltaisella tavalla. Sähköisten välineiden ja sosiaalisen median kasvava käyttö on myös madaltanut uhkaavan käytöksen kynnyksiä sekä työ- että vapaa-aikana.

**Tähän oppaaseen on työsuojelun kehittämisen yhteistyöryhmän työnä koottu ohjeita, miten asiakastilanteiden turvallisuutta voidaan parantaa.**

Tavoitteena on, että eri virastoissa voi asioida turvallisesti ja että virastot ovat työpaikkoina virkailijalle turvallisia.

Tässä ohjeessa käsitellään seuraavia asiakokonaisuuksia:

- **Ennaltaehkäisevä työpaikan turvallisuuden suunnittelu**
- **Uhka- ja väkivaltatilanteen menettelyt ja pelisäännöt**
- **Väkivaltatilanteen jälkeiset tukitoimet**



## 2. ENNALTAEHKÄISY

### 2.1. Turvallisuustoimintojen valmistelu

---

Virastoilla on työturvallisuuslain mukainen koko hallintoa koskeva työsuojelun toimintaohjelma, johon sisällytetään myös asiakaspalvelun turvallisuusohjeistus ja menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomioita uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin uhkatilanteissa. Valtakunnallista toimintaohjelmaa täydennetään toimipaikkakohtaisella toimintasuunnitelmalla.

Turvallisuusohjeistusta tehtäessä otetaan huomioon työpaikan/kiinteistön pelastussuunnitelman ohjeet ja velvoitteet.

Työsuojelun toimintasuunnitelman laadinnan pohjaksi tehdään kattava turvallisuusarvio ja riskien kartoitus, jossa koko henkilöstön kanssa

- kootaan kokemukset siitä, minkälaisia uhka- ja väkivaltatilanteita on esiintynyt työpaikalla ja työhön liittyen työpaikan ulkopuolella; minkä tyyppisiä, missä tilanteissa, minkälaiset henkilöt ja kuinka usein
- arvioidaan, miten väkivaltatilanteisiin on varauduttu ja missä asioissa on puutteita

Väkivaltatilanteisiin varautumista selvittäessä tarkastelun kohteena on

- miten turvallisuusasiat on organisoitu
- millaisia toimintaperiaatteita ja -ohjeita on ja miten hyvin ne tunnetaan
- miten tila- ja huonejärjestelyissä on otettu huomioon turvallisuusnäkökohdat
- millaisia turva- ja valvontalaitteita sekä turvahenkilöstöä on käytössä ja niiden tarve
- miten yhteydenpito ja yhteistyö työterveyshuoltoon, poliisiin ja vartiointiliikkeeseen, työsuojeluviranomaisiin sekä kiinteistöön ja sen turvallisuusjärjestelmiin on järjestetty
- miten ja millaista koulutusta annetaan turvallisuusasioissa
- miten on huolehdittu väkivaltatilanteisiin joutuneiden tuesta ja tilanteen jälkihoidosta
- millainen turvallisuusasioiden kehittämistä ja suunnittelua edistävä raportointijärjestelmä on käytössä
- miten turvallisuusasioista tiedottaminen henkilöstölle on järjestetty

Tämän arvioinnin perusteella tehdään menettelytapaohjeet ja ohjeistus toimimisesta uhkatilanteissa. Toimintaohjeita on myös kirjattu kiinteistön pelastussuunnitelmaan. Turvajärjestelmiä harkittaessa kuullaan tarvittaessa myös ulkopuolisia tahoja, kuten poliisi- ja pelastusviranomaisia, vakuutusyhtiöitä tai yksityisiä turva-alan yrityksiä.

### 2.2. Turvallisuusasioiden vastuu ja organisointi

Turvallisuusasioissa vastuu on aina viraston johtajalla ja mikäli virasto on organisoitu yksiköihin, on yksikön päälliköllä/esimiehellä omalta osaltaan vastuu yksikkönsä henkilöstön turvallisuudesta. Johtaja vastaa, että



virasto on miettinyt tai suunnitellut turvallisuusratkaisut sekä menettelytavat uhkatilanteissa ja jotka ovat henkilöstön tiedossa.

ELY-keskukset, TE-toimistot ja KEHA-keskukset suunnittelevat yhdessä kiinteistön omistajien kanssa asiakaspalvelun turvallisuusasioiden toteutuksen. Virastot määrittävät oman turvallisuusorganisaationsa. Turvallisuusasioiden kehittämistarpeita käsitellään yhteistyöryhmässä.

## 2.3. Tila- ja huonesuunnittelusta

---

Turvallisuusnäkökohdat on helpointa ottaa huomioon silloin, kun tiloja suunnitellaan, rakennusvaiheessa tai remonttisuunnitelmia tehtäessä. ELYjen ja TE-toimistojen toimitilakonsepteissa on huomioitu turvallisuusnäkökohdat. Vanhoissa tiloissa kulkutilojen ja kalustejärjestelyjen suunnittelulla voidaan parantaa turvallisuutta merkittävästi.

Asiakasvastaanottotiloissa tulee olla hyvä näkyvyys siten, että asiakkailta ja asiakkaisiin on katsekontaktin mahdollisuus ja asiakastiloihin ei jää katvealueita. Hyvä valaistus ja selkeä opastus ovat tärkeitä asioita turvallisuuden kannalta.

Turvallisuuteen voi vaikuttaa myös asiakastilojen yleisilmeellä. Asiakkaiden odotustilat tulisi sijoittaa siten, että asiakkaat eivät joudu odottamaan pääsyä virkailijalle tämän oven takana käytävällä.

Vastaanottotilojen kalusteet ja niiden sijoittelu suunnitellaan siten, että kalusteet suojaavat virkailijaa uhkatilanteessa ja ettei asiakkaalla ole esteetöntä pääsyä virkailijan työtilaan. Vastaavasti asiakaspalveluhuoneessa työpöydän tulisi sijaita siten, että virkailijalla on mahdollisuus helposti päästä pois työpisteestään tai työhuoneestaan uhkatilanteessa. Tila tulee suunnitella siten, että asiakas ei ole virkailijan ja ulosmenoreitin välissä ja palveluhuoneissa on kaksi poistumisovea.

Virkailijan on huolehdittava siitä, että vastaanottotiskeillä ja työpöydillä ei ole irrallisia lyömäaseiksi sopivia esineitä.

Henkilöstön käyttöön tarkoitetut tilat on selkeästi erotettava asiakastiloista eikä asiakkailta tule olla pääsyä henkilöstön tiloihin eikä asiakaspalveluhuoneisiin muutoin kuin palveluja käytettäessä. Henkilöstön virkistys- ja sosiaalityilat sijoitetaan erilleen ja huoneet on lukittava silloin kun paikalla ei ole virkailijaa. Virkailijoilla on oltava näkyvät henkilökortit, joilla voidaan tunnistaa henkilökuntaan kuuluvat.

## 2.4. Hälytys- ja turvajärjestelmistä

---

Tilakonseptin mukaan viraston henkilöstön turvallisuus on julkisissa tiloissa sekä asiakaspalveluhuoneissa varmistettava tilakohtaisella tai henkilökohtaisella hälytysjärjestelmällä. Asiakaspalveluhuoneet on varustettava väliovilla, jotka varmistavat poistumisen uhka- tai vaaratilanteessa. Julkiset tilat voidaan varustaa kameravalvonnalla.

Kulunvalvontajärjestelmillä voidaan määrittää kulkuoikeudet siten, että asiakkaat pääsevät esim. kahdenkeskiseen keskusteluun virkailijan huoneeseen vain erikseen vastaanottovirkailijan päästämänä. Lisäksi kulkuoikeuksilla voidaan säädellä myös sisäisiä kulkuoikeuksia. Mekaanisten lukkojen sarjoituksella on mahdollista säädellä kulkuoikeuksia.



Hälytysjärjestelmiä käytettäessä tulee varmistaa, että hälytys menee joko vartiointiliikkeelle tai poliisille. Hälytyspainikkeet tulee testata määräajoin. Henkilöstöä on koulutettava määrävälein.

Osana teknistä turvajärjestelmää tulee tunnistamerkinä tietokoneet, valokopiokoneet ja muut tekniset laitteet.

Hälytyslaitteiden sijainti ja toimintatapa tulee olla koko henkilökunnan tiedossa.

## 2.5. Turvahenkilöstö ja turvallisuuden varmistaminen

---

Työyksikössä on etukäteen suunniteltava ja harjoiteltava, miten menetellään väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteissa. Virkailijoiden tulee tietää menettelytapaohjeet sekä toimintatavat väkivalta- ja uhkatilanteissa. Nämä asiat ovat osa perehdytystä.

Virastossa tulee olla asiakkaille avointen tilojen valvonnasta ja turvallisuudesta vastaava henkilö. Asiakaspalvelussa ja toimintayksiköissä ei saa tapahtua yksintyöskentelyä.

Toimistoissa, joissa esiintyy häiriötilanteita, on tarpeen turvata järjestys aulapalvelulla. Usean viraston toimipaikassa voi tarkoituksenmukainen ratkaisu olla yhteisen turvapalvelun hankkiminen.

Kun toimistoon tai virkailijan luo on tulossa aggressiivisesti käyttäytynyt asiakas, tulee siitä tiedottaa työtoverille. Myös virkailijan huoneen ovi pidetään avoinna. Asiakasta voidaan palvella myös kahden virkailijan läsnä ollessa.

## 2.6. Asiakaspalvelutilanne virastoissa

---

Asiakaspalvelutilanne on vuorovaikutustilanne, jossa kaikki siihen osallistuvat henkilöt vaikuttavat muiden toimintaan ja tilanteen kehittymiseen. Asiakaspalvelutilanteessa mahdollisimman joustava ja ammattitaitoinen palvelu ennaltaehkäisee asiakkaan aggressiivista käyttäytymistä ja vähentää häiriköintiä ja siten väkivallan uhkaa.

- säilytä oma roolisi kaikissa asiakaspalvelutilanteissa
- vältä henkilökohtaista loukkaamista ja loukkaantumista
- osoita, että kuuntelet asiakasta ja otat ärtymystään ilmaisevan asiakkaan vakavasti
- älä kiellä kritiikkiä eikä puolustautuminen tai vastahyökkäys ei ole järkevää

Uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa on luonnollista pelätä, mutta siitä huolimatta voi toimia järkevästi. Pelkoa voi vähentää sillä, että tietää oikeat toimintatavat.

- kuuntele asiakasta, selvitä mihin hän on tyytymätön ja odota pahimman purkauksen ohimenoamista
- pidä puheysteys asiakkaaseen ja silloin oman äänen tietoinen ja rauhallinen käyttö on eduksi
- myötäile tosiasioita ja kommentoi rauhallisesti asioista
- esitä kysymyksiä, älä väittämiä ja puhu lyhyitä ja selkeitä lauseita ja ”kansankieltä”

Haastavan asiakaspalvelutilanteen ratkaisussa kannattaa etsiä asiakkaalle myönteisiä vaihtoehtoja, kuitenkin varoen asiakkaan ongelman vähättelyä.



- käyttäydy mahdollisimman rauhallisesti ja käytä ystävällisiä eleitä
- selitä asiakkaalle kansalaisten yhdenvertaista kohtelua säännösten soveltamisessa ja kerro, että mahdollinen tapahtunut virhe korjataan
- muista sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitys – ristiriitatilanteessa sanaton viestintä (eleet, ilmeet, äänensävy) voittaa
- mahdollista asiakkaalle kunniallinen perääntymistä ja varo asiakkaan nolaamista

Em. asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen ja rauhallinen, mutta tarvittaessa jäykkä käyttäytyminen mahdollistavat sen, että tilanne pysyy turvallisena. Tilanteen hallitsemiseksi myös työntekijöiden sopimat huomaamattomat avunhälytyskoodit turvaavat tilanteita, joiden jälkeen asia käsitellään oman työyhteisössä.

## 2.7. Asiakaspalvelutilanne viraston ulkopuolella asiakkaan luona

---

Merkittävimmät työturvallisuusriskit viraston ulkopuolella tehtävässä työssä liittyvät mm. maatalojen tukivalvontaan, kasvintuotannon valvontaan sekä kalastuksen valvontaan. Tavallista suuremmat riskit johtuvat siitä, että työssään virkamies joutuu menemään yrittäjän työpaikalle ja kotiin sekä liikkumaan tuntemattomilla alueilla, kuten tuotantorakennuksissa ja kalastusalueilla. Työhön liittyviä riskejä ovat mm. juuri levitetyt kasvinsuojeluaineet, työtapaturmat (liikenteen, tuotantotilojen ja -eläinten aiheuttamat), fyysinen väkivalta ja uhkaamiset, mutta myös seksuaalinen ahdistelu sekä eläinten levittämät taudit (esim. punkit).

ELY-keskuksen asianomaisilla vastuualueilla on oltava vastuuhenkilö (valvontapäällikkö tai lähin esimies), joka vastaa tarkastusten organisoinnista ja laadusta, tarkastajien työturvallisuudesta sekä vaadittavista työturvallisuusvälineistä.

Tarkastustehtävät suoritetaan pääosin pareittain. Valvontatehtävän luonne, tarkastajan kokemus, tehtävien aikataulut yms. seikat huomioiden voidaan tarkastuksia suorittaa myös yksin. Virastossa on tiedettävä tarkastajan/tarkastajien tarkastuskäynnin ajankohta ja paikka (sähköinen työlista, WhatsApp, jne.). Tarkastuskäynnille yksin lähteneen tulee tarvittaessa ilmoittaa sovittulle henkilölle, että on palannut tarkastuskäynniltä.

### **112 Suomi -mobiilisovellus hätäpuhelujen paikannukseen nopeuttaa avunsaantia hätätilanteessa.**

Sovellus mahdollistaa soittajan sijaintitiedon välittymisen automaattisesti hätäkeskuspäivystäjälle.

Lataa ilmainen sovellus sekä työ- että kotipuhelimeesi täältä

<http://www.digia.com/112suomi>.

Jokaisesta työtapaturmasta, väkivalta- ja uhkatilanteesta on laadittava raportti lomakkeella ”Väkivalta- ja uhkatilanteen raportti”. Työstä aiheutuneet fyysiset vammat ja psyykkiset traumat on välittömästi hoidettava yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Myös tarvittavasta jälkihoidosta on huolehdittava sekä toimenpiteistä vastaavanlaisten vahinkojen estämiseksi. Substanssien erillisistä turvallisuusohjeiden perehdyttämisestä vastaa esimies.



## 2.8. Turvallisuuskoulutus

---

Valvontatehtävissä ja maastotehtävissä työskentelevän työntekijän perehdyttämiseen on sisällytettävä myös ensiapukoulutus. Työpaikalla toimistohenkilöstöstä 5 %:lla pitää olla voimassa oleva hätäensiapukoulutus.

Turvallisuusohjeiden läpikäynnin tulee olla osa jokaisen uuden virkailijan ja määräaikaisen työntekijän perehdytystä. Asiakaspalvelutyöhön ja erityisesti opastukseen tai vastaanottotiloihin työtehtäviin tuleville uusille virkailijoille tulee työnopastuksen yhteydessä käydä läpi myös turvallisuusasioiden menettelytavat.

Viraston, yksikön ja toiminnon tulee vuosittain arvioida turvallisuusasioiden koulutustarpeita ja huolehtia siitä, että turvallisuudesta vastaaville henkilöille hankitaan soveltuvaa koulutusta sekä varmistetaan koko henkilöstön turvallisuustietous.

## 3. UHKA- JA VÄKIVALTATILANNE

### 3.1. Virkamiehen rikosoikeudellinen asema

---

Virkamiehen uhkaaminen ja häneen kohdistettu väkivalta virantoimituksessa on vakava asia. Virkamiehen erityissuojaa koskevat rikoslain säännökset ovat lain 16 luvussa. Uhkaavat tilanteet tai väkivaltaiset tapahtumat saattavat täyttää rikoslain 16 luvun 1-3 §:ien tunnusmerkistön.

Rikoslain 16 luvun 1 §:ssä on säännökset **virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta**. Lainkohdan mukaan joka

käyttää tai uhkaa käyttää väkivaltaa pakottaakseen virkamiehen tekemään tai jättämään tekemättä julkisen vallan käyttöä sisältävän virkatoimen, tai muuten käyttää tai uhkaa käyttää väkivaltaa sellaisen virkatoimen johdosta sitä suorittavaa virkamiestä vastaan tai käyttää väkivaltaa virkamiestä tai häneen 15 luvun 10 §:n 2 momentissa tarkoitetussa suhteessa olevaa henkilöä vastaan kostaa sellaisen virkatoimen, on tuomittava virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta vankeuteen vähintään 4 kuukaudeksi ja enintään 4 vuodeksi.

Rikoslain 16 luvun 2 §:ssä on **virkamiehen vastustaminen** -rikoksen tunnusmerkistö. Lainkohdan mukaan jos virkamiehen väkivaltainen vastustaminen, huomioon ottaen väkivallan tai uhkauksen vähäisyys taikka muut rikokseen liittyvät seikat, on kokonaisuutena arvostellen lieventävien asianhaarojen vallitessa tehty, rikoksentekijä on tuomittava virkamiehen vastustamisesta sakkoon tai vankeuteen enintään 6 kuukaudeksi.

Rikoslain 16 luvun 3 §:ssä on määritelty **haitanteko virkamiehelle** -rikos. Lainkohdan mukaan

joka käyttämättä väkivaltaa tai sen uhkaa oikeudettomasti estää tai yrittää estää virkatoimen suorittamista tai vaikeuttaa sitä, on tuomittava haitanteosta virkamiehelle sakkoon.



### 3.2. Toimiminen väkivaltatilanteessa

---

Virkailijan ensisijaisena toimenpiteenä väkivaltatilanteessa on avun (virastomestarin, vartijan, työtoverin, hälytysjärjestelmän) pyytäminen paikalle, suojautuminen ja pakeneminen. Poistuminen paikalta on aina ensisijainen keino. Jos tilanteesta poistuminen ei ole mahdollista tai se epäonnistuu, virkailijalla on oikeus puolustaa itseään. Itsepuolustuksena tapahtuva asiakkaaseen koskeminen on kuitenkin äärimmäinen hätätilanteen keino.

Vartijalla, virastomestarilla tai muulla virkamiehellä on oikeus saattaa häiriötä aiheuttava asiakas virastotilojen ulkopuolelle myös fyysistä kosketusta tarvittaessa käyttäen. Pakottaviin voimatoimiin ei kuitenkaan tule ryhtyä, vaan ne on jätettävä poliisin tai vartiointiliikkeen tehtäviksi.

Kun virkamieheen kohdistuu väkivaltaista käyttäytymistä tai sen uhkaa, on virkamiehellä oikeus puolustautua. Tämän oikeuden perusteet ja rajat on määritelty rikoslain 4 luvun 4 §:ssä, jossa säädetään **hätävarjelusta**. Lainkohdan mukaan aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet.

**Hätävarjelun liioittelusta** on kysymys, jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat eli voimakeinoja on käytetty enemmän kuin hyökkäyksen torjumiseksi olisi ollut tarpeellista. Hätävarjelun liioitteluun syylistynyttä ei kuitenkaan tuomita rangaistukseen, jos olosuhteet olivat sellaiset, ettei tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys sekä tilanne muutenkin.

Kun apua on saatu paikalle, väkivaltaisesti käyttäytyvälle henkilölle annetaan poistumiskehoitus ja ellei hän suostu poistumaan, kutsutaan poliisi tai vartiointiliike poistamaan henkilö virastosta.

Järjestyshäiriötä aiheuttanut asiakas, joka ei kehotuksista huolimatta suostu poistumaan viraston tiloista, saattaa syylistyä rikoslain 24 luvun 3 §:n tarkoittamaan **julkisrauhan rikkomiseen**, josta rangaistusseuraamuksena voi olla sakkoa tai enintään kuusi kuukautta vankeutta.

### 3.3. Rikosilmoitus

---

**Väkivaltatilanteesta tehdään aina tutkintapyyntö tai rikosilmoitus, jonka laatimisesta vastaa työnantaja.** Rikosilmoitusta/tutkintapyyntöä ja väkivaltatilanteesta tehtävää raporttia varten on hyvä tehdä muistiinpanot, joissa todetaan konkreettiset tapahtumat ja silminnäkijät.

**Tutkintapyyntöissä** poliisia pyydetään tutkimaan, onko tapahtunut rikos; sisältyykö ilmiannetun henkilön menettelyyn rikos. **Rikosilmoitus** on poliisille tehty ilmoitus tapahtuneesta rikoksesta. Tutkintapyyntöillä ja rikosilmoituksella ei ole poliisin kannalta juurikaan eroa. Kummassakin tapauksessa poliisin tehtävä on suorittaa esitutkinta. Jos rikoksesta ei ole odotettavissa ankarampaa rangaistusta kuin sakkoa, poliisi voi jättää sen tutkimatta, jos asianomistajalla ei ole vaatimuksia ja jos tekoa kokonaisuudessaan voidaan pitää vähäisenä. Viranomaiseen ja virkamieheen kohdistuvat rikokset ovat virallisen syytteen alaisia, eikä poliisi voi jättää niitä tutkimatta, vaikka asianomistajalla ei olisikaan vaatimuksia tapahtuneen rikoksen johdosta.



### 3.4. Uhkailu ja häiriköinti

---

Mikäli virkamiestä uhataan fyysisellä väkivallalla virastossa, asiakkaan tiloissa, puhelinpalvelussa, sähköpostilla, sosiaalisessa mediassa (SOME), vapaa-ajalla ja myös jos hänen kotirauhaansa häiritään esim. puhelinsoitoin, joissa häntä virkatehtäviin liittyen uhataan fyysisellä väkivallalla, on kyseessä edellä kuvattu rikoslain mukainen viranomaiseen kohdistuva rikos ja toimintaoikeudet ovat samat.

Häiriköintiä ja epäasiallista käyttäytymistä kuten riehumista ja muiden asiakkaiden tai palvelun häiritsemistä ei tule sallia, vaan asiakasta kehoitetaan poistumaan ja tarvittaessa kutsutaan poliisi tai vartiointiliike paikalle poistamaan asiakas virastosta. Paikkojen rikkomisesta ja muusta vahingonteosta tehdään tutkintapyyntö/rikosilmoitus, mutta muutoin häiriköinnistä ei useimmiten kannata lähteä rikosprosessia käynnistämään, ellei se ole toistuvaa.

[Väkivalta- ja uhkatilanteen raportti](#)  
[Rapport om våld- och hotsituation](#)

### 3.5. Rikosasian käsittely poliisissa ja käräjäoikeudessa

---

Erillinen ohje:

[Rikosasian käsittely poliisissa ja käräjäoikeudessa](#)

Ohjeen aihealueet:

1. Esitutkinta
2. Syyte
3. Vahingonkorvaus
4. Oikeudenkäynti
  - 4.1 Todistajana oikeudenkäynnissä
    - 4.1.2 Todistaminen salassa pidettävistä asioista

### 3.6. Tietojen luovutuskielet

---

Jokaisella on oikeus kieltää henkilö- ja osoitetietojensa luovutus väestötietojärjestelmästä yksityissektorin käyttöön mm. suoramarkkinointiin, suoramainontaan, etämyyntiin, markkina- ja mielipidetutkimukseen, osoitepalveluun taikka sukututkimusta tai henkilömatrikkelejä varten.

#### Ilmoituksen tekeminen

Tietojen luovutuksen voit kieltää ilmoittamalla asiasta puhelimitse tai kirjallisesti Maistraattiin. Täytettävän ja tulostettavan henkilötietojen luovutuksen kieltäminen -lomakkeen löydät Maistraatin [Lomakkeet](#) -osiosta.



## Sähköinen palvelu

Verkkolomakkeen voit täyttää ja lähettää suoraan selaimessa. Lomakkeen tiedot välittyvät toimivaltaiselle maistraatille suojattuja yhteyksiä pitkin. Tietojen luovutuksen kieltäminen ei edellytä sähköistä allekirjoitusta.

### Lomakkeet:

[Henkilötietojen luovutuksen kieltäminen -lomake \(pdf\)](#)

[Henkilötietojen luovutuksen kieltäminen -lomake \(doc\)](#)

[Henkilötietojen luovutuksen kieltäminen -lomake \(www\)](#)

## 3.7. Turvakielto

---

Jos henkilöllä on perusteltu syy epäillä oman tai perheensä turvallisuuden olevan uhattuna, maistraatti voi hänen pyynnöstään määrätä, ettei hänen kotikunta- tai osoitetietojaan saa antaa väestötietojärjestelmästä muille kuin viranomaisille.

Maistraatti edellyttää turvakieillon hakijalta kirjallista, perusteltua pyyntöä tai ainakin käyntiä virastossa. Turvakieltomääräys voi ensimmäisellä kerralla olla voimassa enintään viisi vuotta. Sitä voidaan jatkaa kaksi vuotta kerrallaan.

### Turvakielto ja osoitteen luovuttaminen

Kun henkilöllä on turvakielto, hänen osoitettaan ei luovuteta useissa tapauksissa viranomaisillekaan. Ne viranomaiset, jotka saavat henkilön yhteystietoja järjestelmiinsä, saavat myös tiedon turvakieillosta.

Samantapaisesta luovutusrajoituksesta on säädetty myös viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa. Salassapitovelvollisuus koskee tällöin kuitenkin vain sitä viranomaista, jolle henkilö on esittänyt pyynnön tietojensa luovutuskiellosta.

### Yhteysosoitteen ilmoittaminen maistraattiin

Henkilö, jolle on myönnetty turvakielto, voi ilmoittaa maistraatille yhteysosoitteen merkittäväksi väestötietojärjestelmään. Turvakieillon luovutusrajoitukset eivät koske yhteysosoitetta, joten muutkin kuin viranomaiset voivat tarvittaessa saada sen avulla yhteyden turvakieillon saaneeseen henkilöön. Yhteysosoite on eri asia kuin väestötietojärjestelmään merkittävä postiosoite, jota koskee turvakieillon luovutusrajoitukset.

Yhteysosoite voi olla esimerkiksi postilokero-osoite, työpaikan osoite tai muu vastaava osoite, josta ei ilmene henkilön asumista koskevia täsmällisiä tietoja. Ilmoittaja on vastuussa siitä, että hänen yhteysosoitteeseen ilmoittama osoite on käytettävissä hänen postilähetyksiensä vastaanottamiseen.

Yhteysosoite voidaan luovuttaa kaikille sitä tarvitseville tahoille, ellei henkilö ole ilmoittanut väestötietojärjestelmään merkittäväksi tietojenluovutuskieltoja, jotka koskevat myös yhteysosoitetta (suoramarkkinointikielto, yhteystietojen luovutuskielto, asiakasrekisterin päivityskielto, henkilömatrikkelikielto ja sukututkimuskielto). Tietojenluovutuskiellot voidaan ilmoittaa samanaikaisesti



yhteysosoitteen kanssa. Mikäli henkilöllä on jo tietojenluovutuskiellot merkittynä väestötietojärjestelmään, koskevat nämä automaattisesti myös yhteysosoitetta. Kiellot ovat voimassa toistaiseksi ja ne on mahdollista poistaa toivotuilta osin.

Yhteysosoite tulee voimaan, kun se on merkitty väestötietojärjestelmään, ja se on voimassa enintään turvakiellon päättymiseen asti. Yhteysosoite on mahdollista muuttaa turvakiellon voimassaoloaikana. Kun turvakiellolle haetaan jatkoa, on yhteysosoite ilmoitettava uudelleen.

Yhteysosoite voidaan ilmoittaa väestötietojärjestelmään tunnistautumisen jälkeen sähköisellä lomakkeella [Suomi.fi -palvelussa](#) tai henkilökohtaisella käynnillä lähimmässä [maistraatissa](#).

### 3.8. Lähestymiskielto

---

Väkivaltaisessa tai väkivallalla uhkaavaa asiakasta kohtaan voidaan käyttää lähestymiskiellosta annetun lain antamia suojakeinoja. Lähestymiskielto voidaan määrätä henkeen, terveyteen, vapauteen tai rauhaan kohdistuvan rikoksen tai tällaisen rikoksen uhan tai muun vakavan häirinnän torjumiseksi. Lähestymiskielto voidaan määrätä, jos on perusteltu aihe olettaa, että henkilö, jota vastaan kieltoa pyydetään, tulisi tekemään itsensä uhatuksi tuntevan henkilön henkeen, terveyteen, vapauteen tai rauhaan kohdistuvan rikoksen tai muulla tavalla vakavasti häiritsemään tätä. Kiellon määräämisedellytyksiä arvioitaessa otetaan huomioon mm. asiaan osallisten henkilöiden olosuhteet, jo tapahtuneen rikoksen tai häirinnän laatu ja toistuvuus sekä todennäköisyys häirinnän jatkumiselle. Lähestymiskielto tarkoittaa sitä, että lähestymiskieltoon määrätty henkilö ei saa tavata suojattavaa henkilöä eikä muuten ottaa häneen yhteyttä tai sitä yrittää. Lähestymiskielto voidaan määrätä myös laajempaan, jolloin kielto koskee myös oleskelua suojattavan henkilön vakituisen asunnon, loma-asunnon tai työpaikan läheisyydessä.

Lähestymiskiellon määräämistä voi pyytää itsensä uhatuksi tai häirityksi tunteva henkilö. Lähestymiskielloa koskevan asian ratkaisee kärjäoikeus. Lähestymiskielto voidaan määrätä enintään yhdeksi vuodeksi. Kielto voidaan uudistaa ja tällöin kielto voidaan määrätä enintään kahdeksi vuodeksi.

Jos lähestymiskiellon hakeminen katsotaan tarpeelliseksi, tulee työnantajan eli KEHA-keskuksen, ELY-keskuksen tai TE-toimiston ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin asian viemiseksi kärjäoikeuteen. Työnantajan tulee tarvittaessa käyttää KEHA-keskuksen, ELY-keskuksen tai työ- ja elinkeinoministeriön oikeudellista asiantuntija-apua.

### 3.9. Esimiesten ja turvallisuusvastaavien tehtävät, rooli sekä raporttien käsittely

---

Väkivallalla uhkailuista, häiriköinnistä ja väkivaltilanteista ilmoitetaan välittömästi lähiesimiehelle, työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Väkivalta- tai uhkatilanne on aina niin vakava asia, että lähimmän esimiehen ja myös viraston johdon velvollisuus on tulla välittömästi mukaan harkitsemaan toimenpiteitä ja auttamaan väkivalta- tai uhkatilanteen kohteeksi joutunutta ja myös työyhteisöä. Väkivallan tai uhkatilanteen kohteeksi joutunutta ei saa koskaan jättää yksin vastaamaan toimenpiteistä. Viraston johto päättää, miten jatketaan palveluja, onko tarvetta lähteä työterveyshuoltoon ja tarvitaanko saattajaa, voiko väkivallan tai uhkatilanteen kohteeksi joutunut jatkaa työtään, pitääkö järjestää muu työpiste tai muuttaa työtehtäviä. Tilanteen jälkihoito tai keskustelu pitää järjestää joko viraston sisäisesti tai tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.



Turvallisuustoimenpiteiden kehittämistä varten tulee väkivalta- tai uhkatilanteesta, myös uhkaavista puheluista, tehdä aina raportti. Käytössä on väkivalta- ja uhkatilanteen raportointilomake, mikä löytyy [Henkilöstölomakkeista](#) ja Taimen työsuojelusivulta -> [Dokumentit](#).

Raportin laatimisvastuu on väkivalta- tai uhkatilanteen kohteeksi joutuneen henkilön esimiehellä, joka asianomaista ja työtovereita kuullen laatii raportin. Raportin allekirjoittaa esimies.

Lomake täytetään välittömästi uhkatilanteen jälkeen ja raportin laatija vie sen USPA:aan vuosittain annetulle Väkivalta- ja uhkatilanneraporttien -numerolle, oman viraston toimenpiteeseen. USPA:ssa raportti jaetaan asianomistajalle, ko. viraston johtajalle, työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle.

Viraston johtaja ja työsuojelupäällikkö päättävät alueella sovittujen menettelytapojen mukaisesti, toimitetaanko raportit myös työsuojeluviranomaisille ja työterveyshuoltoon. Mikäli tapauksesta on seurannut fyysinen vamma, toimitaan kuten tapaturmatilanteissa. Käydään työterveyshuollossa sekä täytetään tapaturmailmoituslomake tapaturma-asiamiehen kanssa vahingosta aiheutuneiden kustannusten korvaamiseksi hoitopaikalle ja vahingoittuneelle.

## 4. TOIMINTA VÄKIVALTATILANTEEN JÄLKEEN

---

Väkivalta tai uhkatilanne saattaa aiheuttaa henkilölle fyysisiä tai psyykkisiä oireita. Työnantajan/esimiehen tulee käsitellä tapahtuma työntekijän kanssa. Jälkipuinti on aloitettava viimeistään 1 – 2 vuorokauden kuluttua tapahtumasta, jotta palautuminen tapahtuu normaaleihin olosuhteisiin mahdollisimman nopeasti.

### **Henkilölle sopivin apu vaihtelee, se voi olla:**

**rauhottamiskeskustelu eli defusing**, joka on lyhyt ja välitön. Esimies tai koulutettu henkilö johtaa keskustelua, jossa käydään läpi tapahtuman kulku ja kukin mukana ollut kertoo tapahtumasta ja myös kokemistaan tuntemuksista. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia.

**jälkipuinti eli debriefing** on istunto, jonka tyyppillinen kesto on 2-4 tuntia. Debriefing -istunto pidetään yhtäjaksoisena ilman taukoja. Tässä tilaisuudessa käsitellään asioita syvällisemmin. Debriefing ryhmään kerätään kaikki tilanteessa mukana olleet. Osallistumispakko on, mutta puhumispakkoa ei ole eikä muistiinpanoja tehdä. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia.

**kahden kesken käytävä luottamuksellinen keskustelu** tapahtumasta ja sen herättämistä tunteista terveydenhuollon ammattilaisen kanssa.

### **työtovereilta ja työsuojeluorganisaatiolta saatava sosiaalinen tuki**

**työpaikan työterveyshuolto, jossa tehdään** tutkimus ja hoito sekä uhkauksen kohteeksi joutuneen tai pahoinpidellyn työntekijän keskusteluavun tarpeen arviointi ja mahdollinen kriisiterapiaan ohjaaminen (Työterveyslaitos 2013).



Asiakaspalvelun turvallisuusohje on käsitelty valtakunnallisessa työsuojelun kehittämisen yhteistoimintaryhmässä 25.5.2016. Voimassa 1.11.2016 alkaen

31.10.2016

KEHA-keskuksen henkilöstöjohtaja

Taina Vuorinen

KEHA-keskuksen ja itäisen  
alueen työsuojelupäällikkö

Auli Väänänen