



Fyysiset uhka- ja väkivaltatilanteet

Toimintatavoista, prosesseista ja haasteista



Näitkö tätä miestä? – Kasvonsa verhonnut mies ryösti kaupan veitsellä uhaten Vantaalla

OLETKO NÄHNYT HÄNTÄ?



Poliisi



Poliisi



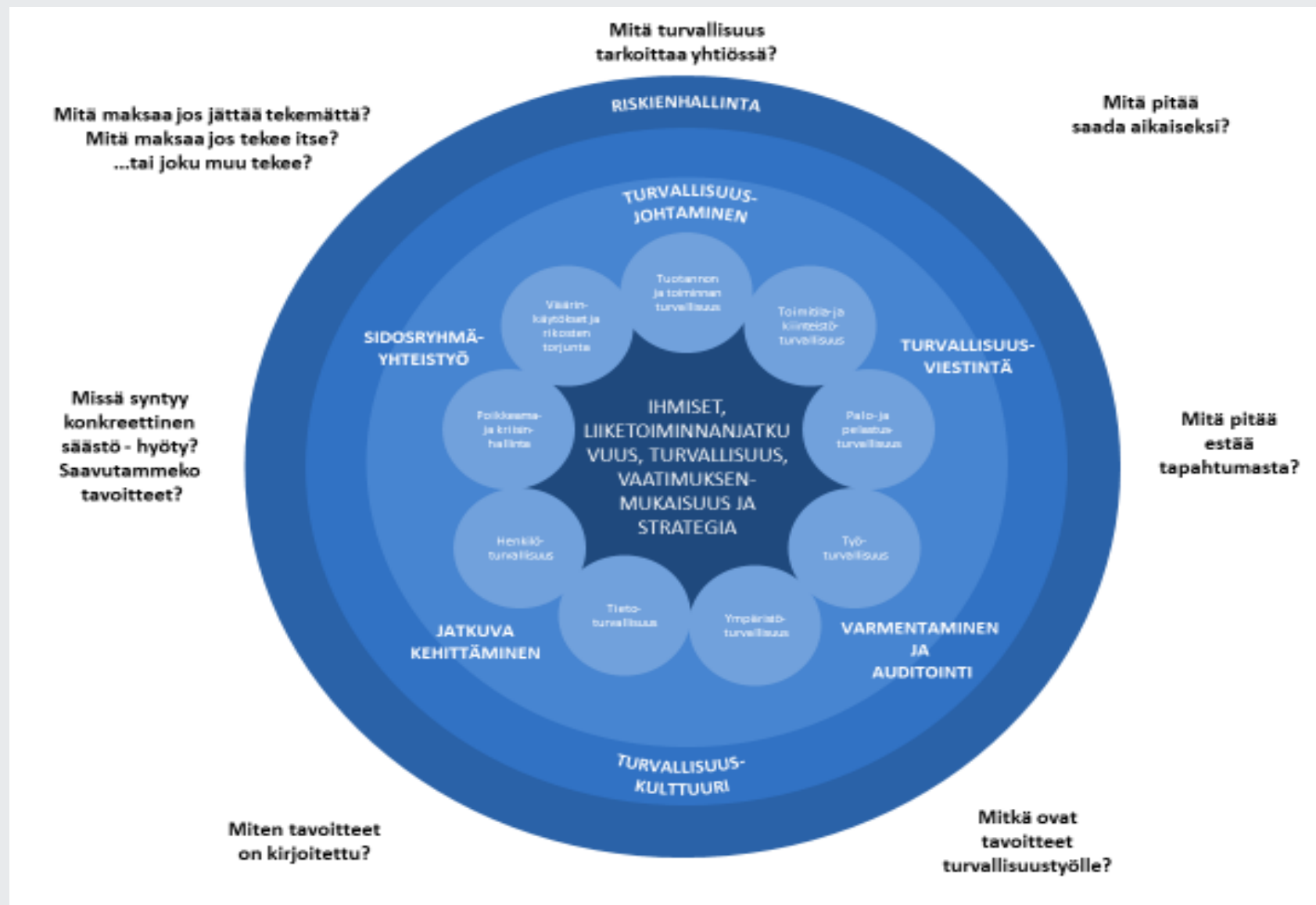
Turvallisuustoiminta S-ryhmässä

S-ryhmän riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan strategiset tavoitteet:

- ”Turvallisin ja luotettavin asiointiympäristö”
- ”Riskit tunteva ja hallitseva työyhteisö”
- S-ryhmän toimipaikoissa on turvallista asioida ja työskennellä
- Asiakas voi luottaa tarjottavien tuotteiden ja palvelujen turvallisuuteen



Turvallisuustoiminta S-ryhmässä





Sidosryhmät





Ulkopuolelta tulevia uhkatekijöitä

Häiriökäyttäytyminen

Uhkaukset ja
uhkailut

Väkivaltainen
käyttäytyminen

Vainoaminen

Seksuaalinen
häirintä

Varkaudet
ja ryöstöt

Turvallisuusympäristön
muutokset



Syitä

Henkilökohtainen
kokemus/tunne

Rikollinen
toiminta

Henkilökohtaiset

Taloudelliset

Mielenterveys

Päihteet

”Ei voinut
mieltään
maltaa”



Kentältä...

Asiakkaat alkoivat riitelemään keskenään kauppakäytävällä ravintolamaailman edessä. kaksi miestä löivät nyrkeillä toisiaan ja yksi nainen reagoi tähän voimakkaasti saaden sairaskohtauksen. Paikalle hälytetty poliisit ja ambulanssi. Asiakasryhmä aiheutti paljon meteliä ja häiriötä myös muille lähellä olleille asiakkaille.

Humalainen miesasiakas ahdisteli nuorta tyttöä ja kävi kiinni, löi ja väänsi kädestä henkilökunnan edustajaa. Löi myös miesasiakasta joka tuli apuun

Mieshenkilö käyttäytyi aggressiivisesti jäätyään kiinni näpistyksestä.

Asiakas ilmoitti että parkkihallissa mies henkilö löi pesäpallo mailalla auton laseja rikki. Otettu kiinni alkon päästä. Sekava mies kävi vartijaan kiinni yritti lyödä ja potkija laitettu mies lattiaan ja rauhoiteltu ja soitettu poliisit.



Kentältä...

Aiemmin ravintolasta poistettu mieshenkilö. Ei kehoituksista huolimatta poistunut ravintolan alueelta. Ja kävi käsiksi järjestyksen valvojaan, jonka seurauksena mies raudotettiin. Jonka jälkeen poliisi haki miehen putkaan.

Myymälään tuli todella sekavasti käyttäytyvä henkilö, joka hajoitti paikkoja ja kävi kiinni myös myymälän työntekijään. Kassa-alueella meni tavaroita rikki esim. kassan näppäimistö, kassaritilä. Työntekijään kohdistui väkivaltaa iskun ja tönimisen muodossa ja myyjän silmälasit vioittuivat. Tilanne rauhoittui kun poliisit taltuttivat häiriköitsijän. Tilanteen kokonaiskesti noin 5 min.

Alkoholinäpistykseen jälkeisessä takaa-ajotilanteessa henkilö pudotti toisen anastamansa olutpackin ja kaivoi povitaskustaan puukon, mahdollisesti aikomuksenaan vahingoittaa perässä tulevia vartijoita.

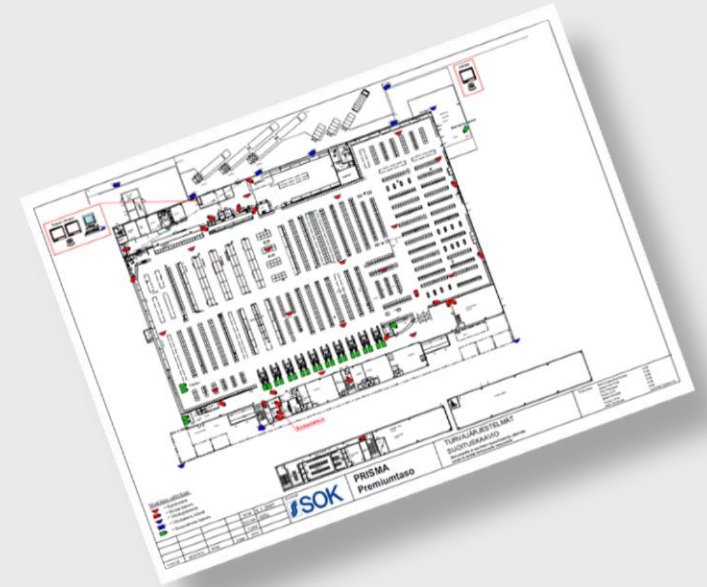


Ennaltaehkäisy ja varautuminen



Ennaltaehkäisy ja varautuminen

- Rakenteelliset ja tekniset turvajärjestelyt
- Oikein kohdistetut ja mitoitettut vartiointi- ja turvallisuuspalvelut
- Ohjeet ja ohjeistukset ajan tasalla ja **kaikkien tiedossa**
- Perehdyttäminen ja koulutus
 - Työpaikan pelisäännöt
 - Työohjeet, ml. yksintyöskentely
 - Poikkeustilanneohjeet
 - Rahankäsittely
 - Ym.
 - Jatkuva prosessi!
- Prosessi tilanteen jälkeen
 - Jälkihoito





Ennaltaehkäisy ja varautuminen

Henkilökunnan osaaminen:

- Perehdyttäminen ja kohdetuntemus
- Ilmoituskynnyksen madaltaminen
- Peruskoulutus, esim. S-ryhmän Turvapassikoulutus
- Verkko-oppimisympäristöt, videot
- Turvallisuuksierrokset ja -tietoiskut
- Tilanneharjoitukset



Turvapassi

S-ryhmässä on jo yli 39000 Turvapassia!





Ennaltaehkäisy ja varautuminen

Toimipaikkojen käytännöt:

- Siisteys, järjestys ja huolenpito
- Takatilojen suojaus
- Asiakkaiden huomiointi
- Turvallisuudesta viestiminen
- Yhdenmukainen toiminta ja puuttuminen
- Jatkuva yhteydenpito ja muiden työntekijöiden informointi.
- Ilmoittamiskäytännöt
- Toimintamallit uhkaavissa tilanteissa





Toiminta poikkeustilanteissa

- Varhainen avun hälyttäminen
- Alhainen luopumiskynnys / tilanteesta poistuminen
- Kommunikointi ja vuorovaikutus
- Itsepuolustus (hätävarjelu)
- Ensiapu
- Todisteet
- Jälkihoito ja turvallisuuden varmistaminen





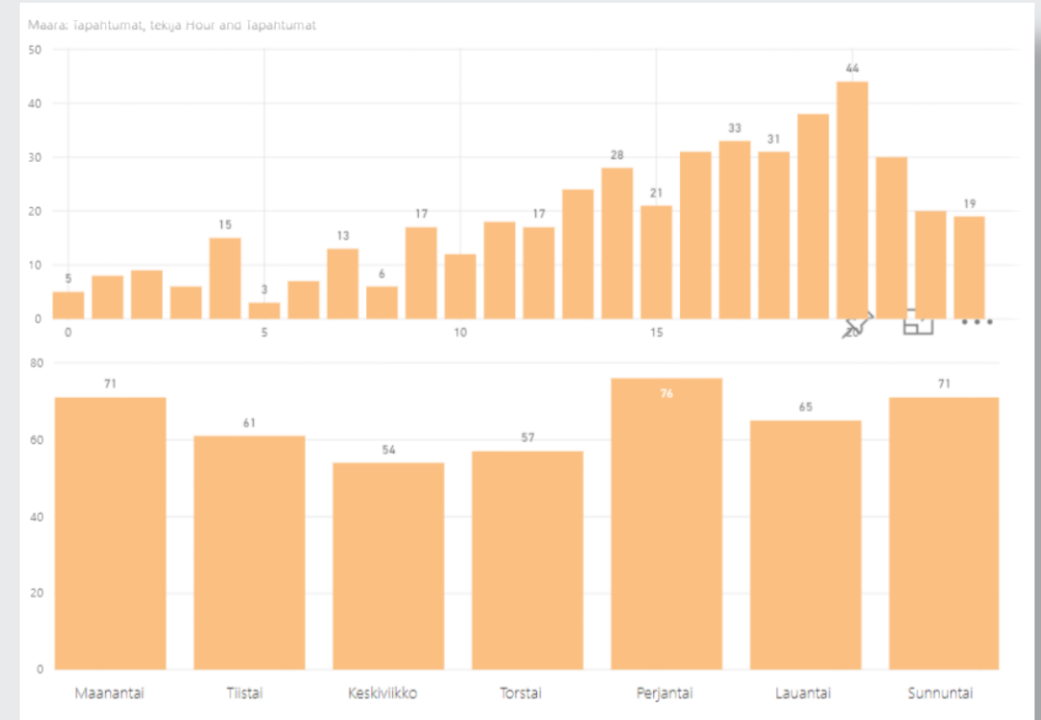
Varautuminen tiedostettuun uhkaan

- Syyn ja taustan selvittäminen: kuka ja miksi uhkaa?
- Riskiarviointi
- Turvatoimien lisääminen tarvittaessa
- Muun henkilökunnan koulutus
- Lähestymiskielto
- Henkilökohtaiset turvavälineet ja hälytysjärjestelyt
- Työtehtävien tai työpaikan vaihdos
- Asunnon vaihto
- Osoitetietojen salaaminen



Tilannekuvan muodostaminen

- Mitä, missä, milloin?
- Kun näihin osataan vastata, kyetään toimintaa ja turvallisuutta parantamaan
 - Aktiivinen reagointi
 - Konkreettiset toimet
- Ilmoittamisen kulttuuri!





Arviointi ja seuranta

- Läheltä piti – ja poikkeamatilanteiden ilmoittaminen ja tilastointi
- Tapaturmatilastot
- Työyhteisökyselyjen tulokset
- Vaarojen arvioinnit
- Turvallisuuden omavalvonta
- Ulkopuoliset auditoinnit
- Viranomaistarkastukset





Yhteenvetona

- Kokonaisvaltainen riskienhallinta, tahtotila ja vastuut ”alhaalta ylös ja ylhäältä alas”
 - Koskee jokaista työntekijää
- Riskien tunnistaminen ja tilannekuva
- Turvallisuuskulttuuri
- Riittävä ja konkreettinen ohjeistus
- Perehdyttäminen
- Viestintä ja tiedon jalkauttaminen
- Työvälineet ja tekniikka
- Selkeät ja sovellettavat toimintamallit
- Varaudu yllätyksiin, kaikkea ei voi ohjeistaa
- Human factor



Kiitos! Kysymyksiä?

