

TOIMI ENNALTA -Ehkäise VÄKIVALTA

Muistilista työväkivallan hallinnan selvittämisen- ja kehittämistyöhön hotelli- ja ravintola-alalle

Turvallisuus on tärkeä asia asiakkaiden ja henkilöstön kannalta. Suomalaisen turvallisuuden tasoa pidetään hyvänä, ja se on eräs hotelli- ja ravintola-alan kilpailukeino.

Turvallisuus luodaan alan jokaisessa yrityksessä ja toimipaikassa työnantajan ja koko henkilöstön työn tuloksena.

Turvallisuusjohtamisen näkökulmasta ennalta ehkäisevin toimenpitein minimoidaan uhka- ja väkivaltatilanteet sekä varaudutaan tilanteisiin mm. ohjeistuksella ja henkilöstön koulutuksella.

Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -muistilista on tarkoitettu hotelli- ja ravintola-alan työpaikkojen uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittämisen- ja kehittämistyön tueksi.



Suomen Hotelli- ja
Ravintolaliitto SHR ry



Palvelualojen ammattiliitto
PAM ry

Julkaisija

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry
Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry
Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä

Suunnittelu

PAM – SHR työsuojeluryhmä
Juha Hämäläinen, Työturvallisuuskeskus

Taitto

Mainostoimisto Pen & Pen

Paino

Edita Prima Oy

1. painos 2002
ISBN 951-810-191-4

TOIMI ENNALTA

Turvallisuus on tärkeä asia asiakkaiden ja henkilöstön kannalta. Suomalaisen turvallisuuden tasoa pidetään hyvänä, ja se on eräs hotelli- ja ravintola-alan kilpailukeino. Turvallisuus luodaan alan jokaisessa yrityksessä ja toimipaikassa työnantajan ja koko henkilöstön työn tuloksena.

Turvallisuusjohtamisen näkökulmasta ennalta ehkäisevin toimenpitein minimoidaan uhka- ja väkivaltatilanteet sekä varaudutaan tilanteisiin mm. ohjeistuksella ja henkilöstön koulutuksella. Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -muistilista on tarkoitettu hotelli- ja ravintola-alan työpaikkojen uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittämistä ja kehittämistyön tueksi.

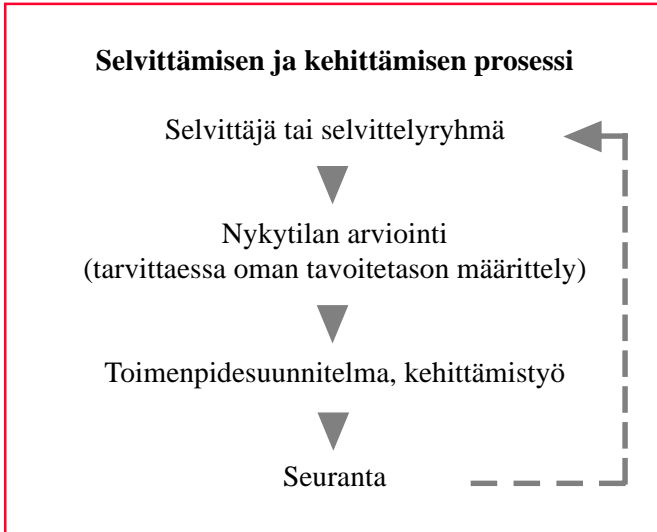
Työväkivallan käytännön hallinta liittyy jokapäiväiseen työskentelyyn: asiakastilanteisiin, vastuulliseen anniskeluun, työkäytäntöihin ja työpaikan toimintatapoihin. Turvallinen työskentely on osa työntekijän hyvää ammattitaitoa. Siihen kuuluu muun muassa työpaikan ohjeiden hallinta, työympäristön tunteminen sekä turvallinen toiminta eri asiakkaiden ja tilanteiden suhteen.

Turvallisen työskentelyn edellytykset luodaan pääasiassa ennakoinnin ja suunnittelun keinoin. Se tarkoittaa muun muassa tila- ja kalusteratkaisuja, valvonta- ja hälytysjärjestelmiä, poikkeus- ja hätätilanteiden ohjeistusta, vastuullisen anniskelun työpaikkakohtaista konkretisointia, yhteisten toimintatapojen luomista, henkilöstön opastamista ja koulutusta sekä turvallisuuden huomioimista työjärjestelyjen yhteydessä.

Työnantaja vastaa pääsääntöisesti ennakoinnista ja suunnittelusta.

Muistilistan käyttäminen

Tämän muistilistan tarkoituksena on tukea jokaisen toimipaikan työväkivallan hallinnan selvittämisen ja kehittämistyötä. Muistilistan eri kohdissa esitellään hyvän turvallisuuden tason yleistä tavoitetilaa. Lisäksi joissakin kohdissa kuvaillaan asian sisältöä tai ongelman hahmottamista sekä esitellään toimintatapoja ongelmatilanteisiin.



Selvittämistyö voidaan työpaikalla tehdä yhteisesti tai antaa se eri henkilöstöryhmistä koostuvan pienryhmän tehtäväksi. On myös mahdollista, että selvittäjänä toimii yksi henkilö. Ryhmä tai selvittäjä voi arvioida muistilistan eri kohtia itsenäisesti, mutta esimerkiksi ongelmatilanteita tai toimintatapoja selvitettyä voidaan kysyä työnantajan ja henkilöstön käsityksiä asiasta.

Selvittämistyössä arvioidaan ensin nykytilaa, jolloin työpaikan tilannetta verrataan muistilistan tavoitteisiin. Kehittäminen kohdistuu muistilistan tavoitetason ja työpaikan nykytilan välisen eron poistamiseen. Työpaikalla voidaan määrittellä yleisestä tavoitetasosta poikkeava oma tavoite silloin, kun se on alan työpaikkojen erilaisuuden vuoksi perusteltua. Nämä tavoitteet liitetään työpaikan ohjeistoon. Oman tavoitteen määrittämiseen voivat vaikuttaa muun muassa työpaikan liikeidea, toimintaympäristö, sijainti, aukioloajat, asiakkaat ja henkilöstö.

Kehittämistyö voi edellyttää käytännön toimenpiteitä, esimerkiksi ovisilmän hankkimista, turvallisten toimintatapojen vakiinnuttamista tai anniskelun rajoittamisen pelisääntöjä. Suunnitelmallisessa toteuttamisessa määritellään aikataulu ja vastuhenkilö sekä sovietaan käytettävistä resursseista. Tavoitteen toteuttaminen voi tarkoittaa esimerkiksi asiantuntija- tai hankintakustannuksia, henkilöstökokouksia ja -koulutusta.

Muistilistan sivulla 14 on lomake yhteenvetoa varten. Siihen kirjataan kehittämisen kohde ja tavoite. Samaan lomakkeeseen kirjataan kehittämiskohteittain käytännön toimenpiteet, niiden aikataulut ja hankkeen toteuttava vastuhenkilö.

Toimenpidesuunnitelman toteutusta on seurattava. Kun suunnitellut toimenpiteet on toteutettu, arvioidaan, onko tavoitetaso saavutettu. Muistilistaa voidaan käyttää myös aika ajoin tehtävässä seurannassa: onko työpaikan tilanne edelleen tavoitetasolla.

Toimintaperiaatteet

Yrityksessä turvallisuuden periaatteet voidaan määritellä tai kirjata esimerkiksi toimintaperiaatteiksi, joiden perusteella käytännön ratkaisut ja toimintatavat muotoutuvat. Seuraavana esitellään eräs toimintaperiaate, joka on ohjannut tämän muistilistan sisältöä.

Esimerkki työväkivallan ennakoinnin ja hallinnan toimintaperiaatteista

- Suurin osa työväkivallasta voidaan estää. Hyvä turvallisuuden taso on asiakkaan, työnantajan ja henkilöstön etu.
- Työväkivaltaan liittyvät riskit tunnistetaan työnantajan ja henkilöstön yhteistyönä.
- Ennakoinnissa panostetaan työtilaan, hälytys- ja valvontajärjestelmiin sekä henkilöstön toimintatapoihin, ohjeisiin, perehdyttämiseen ja kouluttamiseen.
- Kaikki henkilöstöön kuuluvat saavat riittävän toimipaikkakohtaisen opastuksen ja tarvittaessa turvallisuuskoulutuksen.
- Turvallisuusasioita kerrataan ja harjoitellaan riittävästi.
- Koko henkilöstö noudattaa yhteisiä toimintatapoja ja ohjeita.
- Uhka- ja väkivaltatilanteista raportoidaan ohjeiden mukaisesti.
- Väkivaltatilanteita kohdanneille järjestetään henkistä jälkihoitoa.
- Turvallisuuden hyvä taso varmistetaan seurannalla ja säännöllisellä arvioinnilla.

Selvittelyryhmä

Ryhmän tehtävänä on käydä lävitse työpaikan turvallisuuden nykytilannetta esimerkiksi tämän muistilistan pohjalta. Turvallisuuden kohentamisen kohteet löytyvät nykytilan ja tavoitteen välisestä eroista. Ryhmä kokoaa kehittämiskohteet yhteenvedoksi ja tekee niistä toimenpide-ehdotuksen.

Ryhmän jäsenet tai selvittäjä:

TURVALLISUUDEN NYKYTILAN SELVITTÄMINEN

Tilaratkaisut ja -järjestelyt

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Henkilöstö näkee asiakkaan saapumisen toimipaikkaan, tai häneen saadaan katsekontakti mahdollisimman pian.		
Toimipaikan sisällä ei ole asiakastilojen valvonnan kannalta katvealueita.		
Työntekijä pääsee tarvittaessa pakenemaan työpisteestään.		
Hätäpoistumistiet on merkitty.		
Merkintävalot ovat toimintakunnossa.		
Hätäpoistumistiet ovat aina vapaasti kuljettavissa.		
Poistumisteiden ovet ovat sisäpuolelta avattavissa työaikana ilman avainta.		
Toimipaikan sisäänkäynnit ja pysäköintialueet ovat riittävästi valaistuja.		

Henkilöstön toimintatavat

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Siisteyttä ja järjestystä noudatetaan työympäristössä.		
Tavaran vastaanotosta ja sen tarkastuksesta on ohjeet (esim. varmistetaan tuojan henkilöllisyys, verrataan lähetyslistan ja saapuneen tavaran vastaavuus).		
Takaovet pidetään lukittuina.		
Takaovista ja henkilökunnan käyttämistä ovista näkee ulos, tai niissä on ovisilmä tai valvontakameran kuva käytettävissä.		
Ulkopuolisia ei päästetä sisälle aukioloaikojen ulkopuolella.		
Työpaikalta lähdettäessä tarkistetaan, ettei tiloihin ole jäänyt asiakkaita. Samalla varmistetaan, että ikkunat, ovet ja portit ovat lukossa ja valvonta- ja hälytysjärjestelmät ovat toimintaan kytkettyjä.		

Rahan käsittely

Turvallisen rahojen käsittelyn tarkoituksena on ehkäistä rahojen sieppaamista ja ryöstöjä.

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Kassakoneen lisäksi on tarvittaessa käytettävissä aikaviiveliipas, jossa säilytetään suurin osa kassalla olevista rahoista. Liipas on sijoitettu asiakkaiden ulottumattomiin.		
Kassakone pidetään aina lukittuna, kun kassalla ei työskennellä.		
Kassalaatikko lukitaan jokaisen käyttökerran jälkeen.		
Työskentelyajan ulkopuolella kassalaatikat pidetään avoimina. Raha on siirretty kassakaappiin.		
Kassa lasketaan tilassa, johon asiakkailta ei ole näköyhteyttä.		
Henkilöstö ei puhu asiakkaiden kuullen rahasummista tai päivän saldosta.		
Rahaa ei pidetä kiinteässä työpisteessä näkyvillä laseissa, lautasilla tai vastaavissa.		
Tarjoilijalla on rahoille luotettava säilytyspaikka pöytiin tarjoiltaessa.		
Raha säilytetään kassakaapissa ja rahakuljetukset tehdään sovittujen vakuutusehtojen mukaan.		

Hälytys- ja valvontajärjestelmät

Valvontajärjestelmillä voidaan ehkäistä varkauksia (esim. rikosilmoitinjärjestelmä ja murtohälytys), määritellä kulkuoikeuksia (esim. asiakkaat hotellissa) sekä valvoa henkilöiden liikkumista ja kriittisiä kohteita toimipaikalla (esim. sisääntulo).

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Vakuutusehdot asettavat omaisuuden suojaukselle sekä valvonta- ja hälytysjärjestelmille vaatimuksia. Vakuutusehtojen vaatimukset on toteutettu.		
Henkilöstön uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi hotelleissa ja tarvittaessa isoissa ravintoloissa käytetään yöaikaista lukitusta ja sisään pyrkivän katsomista ennen lukituksen avaamista (suora näköyhteys, peili, kameravalvonta).		
Hälytyspainike (ryöstöhälytys) on kassapisteessä ja kassanlaskennan huoneessa. Vaihtoehtona tai täydentävänä on kannettava hälytin.		
Henkilöstö on tietoinen siitä, mitä hälytyksen vastaanottaja tulee tekemään.		
Puhelimissa on esiohjelmoitu pikavalinta (jos mahdollista) poliisille, vartiointiliikkeeseen tai muuhun sovittuun paikkaan. Puhelinten vieressä on hälytysnumerot (poliisin hätänumero 10022, vartiointiliike ...).		
Mahdollisten videokasettien nauhojen säilytysaika ja videonauhojen vaihtoväli on määritelty.		
Järjestelmät testataan sovitulla tavalla.		

Näpistys, varkaus ja ryöstö

Aukioloaikaiset näpistykset, varkauudet ja ryöstöt voivat liittyä rahaan, alkoholiin tai muuhun työnantajan omaisuuteen. Kohteena voivat olla myös asiakkaiden ja henkilöstön omaisuus.

Toimenpiteitä, kun näpistys tai varkaus on tapahtunut

- Ryhdy toimiin, kun olet varma, että tavara tai raha on näpistetty tai varastettu toimipaikasta ja syyllisyyttä osoittava tavara on epäillyn hallussa.
- Pyydä epäiltyä luovuttamaan anastettu omaisuus takaisin.
- Pyydä epäiltyä näyttämään kassinsa, taskujensa tai muun kätköpaikan sisältö.
- Älä tunnustele hänen vaatteitaan.
- Pyri selvittämään epäillyn henkilöllisyys.
- Ilmoita aina poliisille. Sinulla on oikeus ottaa verekseltään tavattu varas kiinni ja estää häntä poistumasta ennen poliisin tuloa.

Toimenpiteitä ryöstön tapahtuessa

- Jos henkilöstöön kuuluvaa uhataan, tottele äläkä vastusta.
- Anna kassalaatikossa olevien rahojen mukana väripanos tai merkityt setelit.
- Yritä pysyä tyynenä, hengitä syvään.
- Tarkkaile ryöstäjää, pyri painamaan mieleesi tuntomerkit ja puhetapa, tarkkaile lähintä ryöstäjää, jos heitä on useampia, mieluummin hyvät tuntomerkit yhdestä kuin epämääräiset useammista, ja huomioi mahdollinen ase.
- Seuraa rikoksenteijää katseella niin kauan kuin voit.
- Merkitse tuntomerkit tunnistamislomakkeeseen heti tapahtuman jälkeen. Jos paikalla on useampia henkilöstön edustajia, jokainen merkitsee omaan lomakkeeseen (lomake sivulla 15).
- Hälytä poliisi niin pian kuin se on turvallista (poliisin hätänumero 10022, poliisi ...).
- Ota mahdollisten asiakastodistajien nimet ja yhteystiedot.

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Toimipaikalla on varauduttu näpistykseen ja varkauksiin ja siitä on kirjalliset pelisäännöt.		
Toimipaikalla on ryöstötilanteiden ohje.		

Päihtyneiden asiakkaiden aiheuttamat ongelmatilanteet

Liikeidea ja sen toteutus luovat perustan asiakaskunnalle, joten asiakkaista johtuvat riskitekijät on huomioitava suunnitteluvaiheessa. Päihtymisestä johtuvat riskit arvioidaan suuremmiksi nuorille tarkoitettussa paikassa kuin korkeatasoisessa ruokaravintolassa. Ryöstön kohteena voi sen sijaan olla paikka, joka on heikoimmin suojattu ja jossa kiinni jäämisen riski on pienin.

Ravintolassa on mahdollisuus tilanteisiin, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai toimii väkivaltaisesti. Suurin osa tapauksista tehdään päihtyneenä, yleensä alkoholista mutta myös lääkkeistä, hormonivalmisteista, huumeista tai eri aineiden sekakäytöstä. Asiakkaiden aggressiivisuudesta johtuvien tilanteiden kartoitus on osa nykytilanteen selvittämistä. Selvityksen tulos on perusta keskusteltaessa tai sovittaessa eri tilanteisiin liittyvistä pelisäännöistä ja toimintatavoista.

Aggressioita aiheuttavia tilanteita ravintolassa voivat olla muun muassa

- sisäänpääsyn epääminen
- anniskelun rajoittaminen tai lopettaminen
- asiakkaan poistuminen laskua maksamatta tai maksuvälinerikos
- asiakkaan poistaminen päihtymyksen tai häiriökäyttäytymisen perusteella
- asiakkaiden haluttomuus poistua ravintolaa suljettaessa
- asiakkaiden väliset häiriöt, riidat ja tappelut.

Tilanteiden selvittämisen ja hallinnan tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
On selvitetty minkälaisissa tilanteissa asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai toimii väkivaltaisesti.		
On sovittu tai keskusteltu siitä, mitä vastuullinen anniskelu tarkoittaa tässä toimipaikassa.		
On sovittu tai keskusteltu sisäänpääsyn ja anniskelun rajoittamisesta sekä päihtyneiden poistamisesta.		
On sovittu tai keskusteltu porttikiellon antamisen perusteista ja tavasta.		
On sovittu tai keskusteltu siitä, minkälaisista tapauksista ilmoitetaan poliisille.		
On sovittu tai keskusteltu siitä, miten menetellä asiakkaiden välisten riitojen ja tappelun suhteen.		

Hallinnan taitoja

Henkilöstö soveltaa pelisääntöjä ja toimintatapoja omalla ammattitaidolla. Tilanteet ja asiakkaat ovat erilaisia, joten ratkaisutkin ovat tapauskohtaisia. Jokaisessa tilanteessa hyödyllisiä taitoja ovat

- tilanteen nopea hahmottaminen
- asiakkaan tilan tunnistaminen
- tilannekohtaiset toimintamallit, joiden peruspiirteet ovat työpaikan yleisissä pelisäännöissä ja toimintatavoissa
- määrätietoinen ja johdonmukainen toiminta
- hyvät vuorovaikutustaidot
- oman rauhallisuuden ja toimintakyvyn säilyttäminen sekä omien tunteiden hallinta.

Vaikeissakaan asiakastilanteissa ei kannata nolata tai mitätöidä asiakasta, sillä asiallinen toiminta vähentää tapauksen jälkeisen kostamisen tai muun vihanpidon mahdollisuutta.

Jokainen voi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa kehittää itseään ja asettaa omia tavoitteita. Mitä kehittymisen tavoitteita asetat itsellesi?

Huumeruiskuja toimipaikalla?

Huumausaineita käyttävien asiakkaiden ilmaantuminen konkretisoituu esimerkiksi huumeruiskujen löytymiseen toimipaikalta. Havaitsematon ruisku voi esimerkiksi kättä roskakoriin työnnettäessä aiheuttaa piston tai haavan, joista voi aiheutua viruksen vaara (hepatiitti B ja C, HIV).

Toimintoja

- Ota huumeruiskun löytämisen jälkeen yhteys poliisiin, jolta saat toimintaohjeita.
- Noudata roskakoreja ja muita paikkoja siivotessasi varovaisuutta. Älä laita paljasta kättä koriin tai purista paljain käsin roskapussia.
- Pidä pistoa läpäisemättömät suojakäsineet em. tyhjentämistä ja siivousta varten.
- Mikäli ruiskusta aiheutuu pistos tai haava, ota rokotus virusta vastaan kahden vuorokauden sisällä. Ota välittömästi yhteys työterveyshuoltoon tai terveyskeskuksen ensiapuun.

Päihtyneiden tunnistaminen

Asiakkaan tilan tunnistaminen on sisäänkäynnin yhteydessä, anniskelua aloitettaessa, vastuullisessa anniskelussa ja ongelmatilanteessa keskeinen asia. Alalla on kokemusta vuosikymmenien ajan alkoholista päihtyneistä, joten näiden päihtyneiden tunnistaminen ja tilanteissa toimiminen on yleensä hallinnassa. Sen sijaan lääkkeiden väärinkäyttäjä voi olla sekava ja tokkurainen ilman alkoholin hajua. Alkoholin käyttäjän ulkoiset tunnusmerkit täyttyvät pääpiirteissään myös sekakäyttäjillä (alkoholi-lääke, alkoholi-hormonivalmisteet), mutta käyttäytyminen ja toiminta voivat olla ennalta arvaamatonta. Aggressiivisuus voi ilmetä nopeasti ja voimakkaasti. Tilanteiden selvittämisessä voidaan puheen lisäksi tarvita henkilöstön voimankäyttöä ja ulkopuolista, esimerkiksi poliisin, apua.

Alkoholi sekoittaa mielenterveysongelmaisen lääkkeitä, ja vaikutuksena voi olla joissain tapauksissa myös aggressiivisuutta. Yhtä toimintatapaa ei ole, ja järkevät toimintamallit vaihtelevat rauhoittamisesta tiukkaan kiinnipitämiseen.

Kovien huumeiden ongelmakäyttäjiä pidetään mahdollisina näpistelijöinä, varkaina ja ryöstäjinä. Huumeusaineen käyttäjää ei voi kuitenkaan ulkoisten

seikkojen tai käyttäytymisen perusteella tunnistaa yksiselitteisesti. Keskeistä on tunnistaa aggressiivisuutta mahdollisesti aiheuttavat asiakkaat. Tällöin kysymys on erityisesti piristeiden käyttäjistä (Suomessa on mm. suurehko amfetamiinin käyttäjien ryhmä, arviolta 8 000-12 000 henkilöä) ja vieroitusoireista kärsivistä. Amfetamiinia käyttävän tunnusmerkit liittyvät silmiin (yleensä valkuaiset punoittavat ja pupillit ovat hyvin laajentuneet) ja toimintaan (levottomuus, nopeat liikkeet, puheliaisuus, korkea kipukynnys). Käyttäytyminen voi olla impulsiivista ja aggressiivista. Pitkäaikaiskäyttäjän olemus ja vaateutus voivat olla epäsiistejä. Vieroitusoireinen voi olla tuskainen, kalpea, nopea ja aggressiivinen.

Myös muiden huumeusaineiden käyttäjiä voi olla asiakkaina. Kuitenkaan kannabistuotteiden, ekstaasin tai kokaiinin käyttäjiä ei pidetä yleensä aggressiivisina.

Riskiasiakkaiden ja -ryhmien tunnistaminen ei ole aina helppoa, ja erehtyminen on aina mahdollista. Sen myöntäminen on helpompaa, kun oma käyttäytyminen on asiallista. Monia henkilöstöön kohdistuneita väkivaltatekoja on tehty koston tai asiakkaan kokemuksen muun voimakkaan tunteen seurauksena.

Tavoite tai keskustelu tarvittaessa	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
● toimipaikan asiakaskunnasta ja sen todennäköisistä riskiryhmistä		
● siitä miten suhtaudutaan todennäköisesti muusta kuin alkoholista päihtyneisiin asiakkaisiin		
● asiakkaiden tunnistamisen piirteistä.		

Pommiuhkaus

Toiminta, kun pommiuhkaus ilmoitetaan puhelimitse

- Älä keskeytä henkilöä, joka soittaa.
- Pyri säilyttämään rauhallisuutesi.
- Koeta ylläpitää puhelua.
- Kysy:
 - milloin pommi räjähtää?
 - missä se on?
 - minkä näköinen se on?
- Voit kysyä myös uhkaajan nimeä.
- Pommiuhkaus ilmoitetaan aina poliisille. Kuvaile uhkaajan ääntä, kieltä ja puhelun taustääniä.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen

Uhkaavat ja väkivaltaiset tilanteet työpaikalla ovat aina kokemuksia, jotka vaikuttavat tunteisiin ja voivat loukata ihmisen koskemattomuutta. Tunteukset ja mahdolliset traumaattiset oireet ovat yksilöllisiä, mutta itse kullekin se merkitsee tuntei-

den todellisuutta. Oireiden kokeminen on normaalia, ja ne kuuluvat ihmisen psyykkiseen järjestelmään. Tämän vuoksi yrityksellä tulee olla järjestelmä, jonka puitteissa traumaattista kriisiä voidaan käsitellä yhteisö- ja/tai yksilötasolla.

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Onko yrityksellä henkisen jälkihoidon järjestelmä ja pelisäännöt toimintatavasta?		
Tunnetiloja aiheuttaneen työtapahtuman jälkeen työntekijällä on mahdollisuus keskustella esimiehen tai muun henkilön kanssa tapahtuneesta. Tarvittaessa hänet ohjataan traumaattisen kriisihoidon asiantuntijalle.		
Ryöstön, väkivallan tai niiden uhkatilanteen jälkeen tarvitaan yleensä henkistä tukea. Työpaikan pelisääntöjen mukaan tuen tarvitsija tai tarvitsijat ohjataan sopimuksen mukaisen traumaattisen kriisihoidon antavan tahon puoleen (työterveyshuolto, terveyskeskus, alueellinen kriisiryhmä).		
Työpaikan esimies päättää sovittujen pelisääntöjen mukaan työn järjestelyistä ja muista mahdollisista työpaikan toiminnoista.		

Henkilöstön opastus, perehdyttäminen ja harjoittelu

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Uusi työntekijä opastetaan työpaikan turvallisuusohjeisiin ja -asioihin.		
Turvallisuusasiat kerrataan koko henkilöstön kanssa riittävän usein.		

Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta

Tavoitteita	Työpaikan tilanne	
	kyllä	ei
Työpaikalla raportoidaan kaikista väkivallan uhka- ja häiriötilanteista, varkaustapauksista ja ryöstöistä sovitulla tavalla.		

Yhteenveto nykytilasta ja toimenpidesuunnitelma

Kehittämisen kohde	Tavoite	Toimenpiteet	Aikataulu	Vastuhenkilö

Tuntomerkkilomake

Paina tuntomerkit mieleesi

Mies Nainen **Vartalo:** hoikka normaali tanakka lihava

Ikä _____ Pituus _____

Kasvot _____

Silmät _____

Hampaat _____

Korvat _____

Puhe _____

Kädet _____

Tatuointi _____

Arvet _____

Koru, kello _____

Hattu _____

Hiukset _____

Parta _____

Paita, solmio _____

Takki /pusero _____

Kantamus _____

Housut _____

Jalkineet _____

Ase _____

Muuta _____

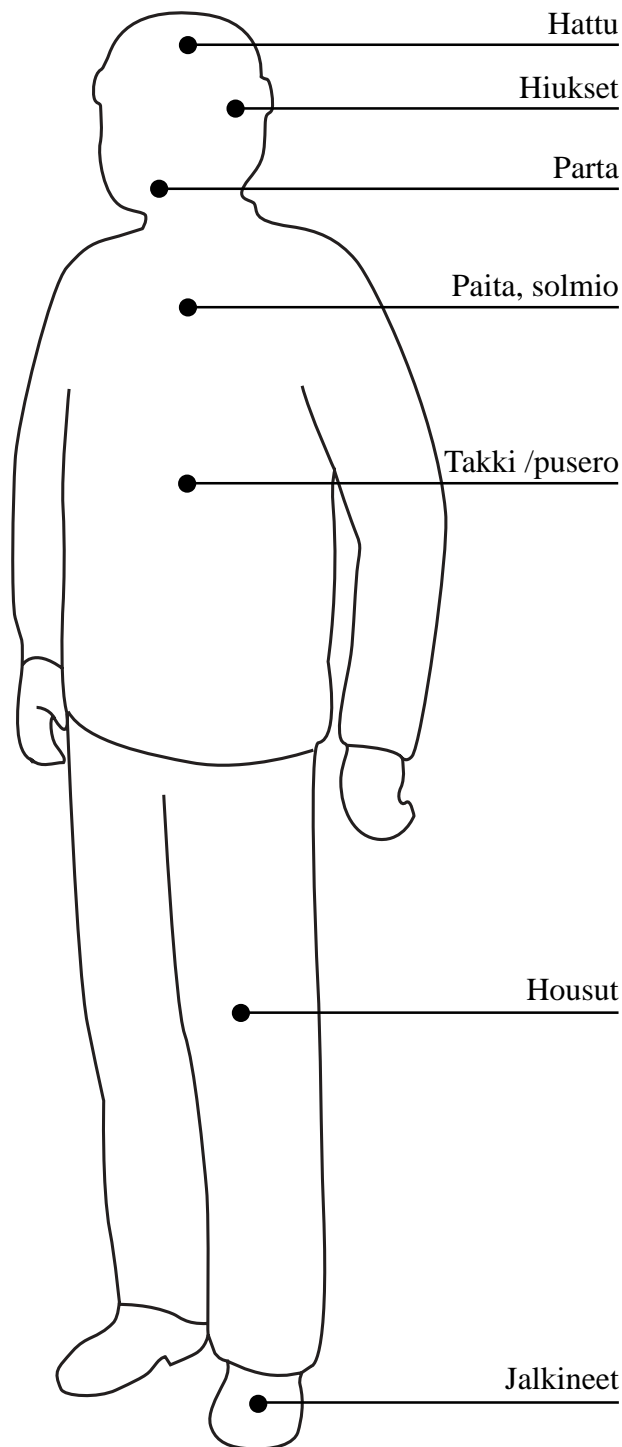
Liikkuminen

Suunta _____

jalkaisin pyörällä autolla muu _____

Ajoneuvon rekisterinumero _____

Merkki, väri _____



Rikoksen tapahduttua tai epäilyttävissä tapauksissa ota yhteys poliisiin. **Poliisin hätänumero 10022**



Suomen Hotelli- ja
Ravintolaliitto SHR ry



Palvelualojen ammattiliitto
PAM ry



TYÖTURVALLISUUSKESKUS

Lönnrotinkatu 4 B, 00120 Helsinki
Puh. (09) 616 261, fax (09) 612 1287, info@tyoturva.fi, www.tyoturva.fi