

K-S SHP

# PELASTUS –JA TURVALLISUUSSUUNNITELMA HERALAN SERVIISI

---

**Paula Paavola, Anna-Kaisa Manninen**

**19.3.2019**

Pelastussuunnitelman sisältö on suunnitelma omatoimisesta varautumisesta vaaratilanteisiin ja pelastustoimintaan. Suunnitelma laaditaan jokapäiväisiä onnettomuus – ja vaaratilanteita sekä häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten.

## Sisällys

---

1. PELASTUSSUUNNITELMAN TARKOITUS JA SÄÄDÖSPERUSTEET .....	2
1.1 Suunnitelman tarkoitus.....	2
1.2 Suunnitelman laadintavelvoite .....	3
1.3 Suunnitelman sisältö.....	3
2. HERALAN SERVIISIN PALVELUKESKUS .....	5
2.1 Heralan serviisin toiminta ja asukkaat .....	5
2.2 Henkilöstö .....	5
2.3 Rakenteellinen suojele.....	6
2.4 Rakennuksen palotekniset tiedot .....	6
3. VIRANOMAISET JA MUUT YHTEISTYÖKUMPPANIT .....	7
3.1 Pelastusviranomaisen.....	7
3.2 Terveysviranomaisen.....	7
3.3 Poliisi .....	8
3.4 Kiinteistönhoito.....	8
3.5 Vakuutukset .....	8
4. RISKIEN ARVIOINTI JA RISKIENHALLINTATOIMENPITEET .....	8
4.1 Tulipalo.....	8
4.2 Katoaminen tai luvatta poistuminen .....	10
4.3 Tapaturma.....	11
4.4 Sairauskohtaus .....	12
4.5 Henkilökohtainen koskemattomuus.....	13
4.5.1 Sisäinen uhka .....	13
4.5.2 Ulkoinen uhka .....	13
4.6 Vaarallisten aineiden kuljetus.....	14
4.7 Radioaktiivinen säteily .....	15
4.8 Kiinteistötekniikka.....	16
4.9 Työturvallisuus .....	16
4.10 Poikkeusolot.....	17
5. EVAKUOINTISUUNNITELMA .....	18
5.1 Poistuminen .....	18
5.2 Hätsiirtoa.....	18
5.3 Evakuointi.....	18
6. ERITYISKYSYMYKSET .....	18
6.1 Tulityöt.....	18
6.2 Jälkivahinkojen torjunta.....	18
6.3 Debriefing.....	18
6.4 Onnettomuustiedottaminen.....	18
6.5 Väestönsuoja ja tilapäissuoja.....	18

7. HENKILÖKUNNAN KOULUTTAMINEN .....	18
7.1 Yleinen turvallisuuskoulutus .....	19
7.2 Ensiapukoulutus .....	19
7.3 Paloturvallisuuskoulutus .....	19
7.4 Hygieniakoulutus.....	19
7.5 Muu turvalliskoulutus .....	19
8. SUUNNITELMAN LAADINTA, HYVÄKSYMINEEN, YLLÄPITO JA JAKELU.....	19
8.1 Laadinta.....	19
8.2 Hyväksyminen .....	19
8.3 Ylläpito .....	19
8.4 Jakelu ja tiedottaminen.....	20
9. TURVALLISUUDESTA HUOLEHTIMINEN .....	20

## LIITTEET

- Liite 1. Henkilökunnan pelastussuunnitelmaan tutustumisen seurantalomake
- Liite 2. Henkilökunnan turvallisuuskoulutuksen seurantalomake
- Liite 3. Hätälmoitusohje
- Liite 4. Alkusammutusohje
- Liite 5. Poistumissuunnitelma
- Liite 6. Toimenpiteet ulkopuolisissa uhkatilanteissa
- Liite 7. Työohje väkivallanuhkatilanteessa
- Liite 8. Toimintaohje karanteen asiakkaan etsinnästä
- Liite 9. Pelastusorganisaation ja muiden yhteistyötahojen yhteystietoja

## 1. PELASTUSSUUNNITELMAN TARKOITUS JA SÄÄDÖSPERUSTEET

---

### 1.1 Suunnitelman tarkoitus

---

Suunnitelman tarkoituksena on luoda Heralan Serviisiin sellainen **TURVALLISUUSKULTTUURI**, että henkilökunta ja asukkaat pystyvät hallitsemaan onnettomuusriskinsä. He tietävät miten onnettomuuksia ehkäistään ennakolta ja he tietävät kuinka toimitaan oikein mahdollisen onnettomuuden sattuessa. Suunnitelma on laadittu päivittäisten onnettomuus-, vaara- ja häiriötilanteiden lisäksi myös Valmiuslain (1080/1991) 2§:n mukaisten poikkeusolojen varalle.

Turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelma laaditaan siksi, että henkilökunta tutustuu siihen ja osaa toimia hätätilanteissa ja pelastautumistoimissa yhtäläisten ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee tietää alkusammuttimien paikat, niiden käyttö, osata tehdä hätälmoituksen, tietää poistumistiet, tuntee rakennuksen turvallisuusjärjestelyt ja niiden edellyttämien toimenpiteet. Heidän tulee tuntee vastuunsa ihmisistä ja heidän ulos poistumisestaan kriisitilanteiden sattuessa, tietää kokoontumispaikat sekä miten suojaudutaan säteily- ja kaasuonnettomuuden sattuessa. Heidän tulee olla myös tietoisia mahdollisista talon ulkopuolisista ja talon sisällä olevasta uhkatilanteista.

## 1.2 Suunnitelman laadintavelvoite

---

Pelastussuunnitelman laadintavelvoitteesta on määrätty Pelastuslain (480/2003) 8 ja 9§:ssä sekä Pelastustoimiasetuksen (787/2003) 9§:ssä. Seuraavassa lyhennelmä laadintavelvoitteesta:

- rakennuksen omistajan ja haltijan, viraston ja laitoksen jne. on velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä ja varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan pelastustoimenpiteisiin. Kyseessä on omatoimisen suojelun velvoite,
- kohteisiin, joissa henkilö-palo- tai ympäristöturvallisuusriskit voivat olla normaalia suurimmat on laadittava pelastussuunnitelma,
- sairaalat, vanhainkodit, hoitolaitokset ja muiden erityisryhmien palvelu- ja asuinrakennukset kuuluvat suunnittelovelvoitteen piiriin.
- Heralan Serviisin palveluasuntojen ja päivätoiminnan korkeimmasta turvallisuusvastuusta vastaa Sote kuntayhtymä/ Liikelaitos Saarikka ja siihen erikseen sovittu henkilö.

## 1.3 Suunnitelman sisältö

---

Pelastustoimiasetuksen 10§:ssä määrätään siitä, mitä pelastussuunnitelmassa on selvitettävä:

- ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset,
- toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi
- poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt,
- turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön ja asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan,
- tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen,
- ohjeet siitä miten toimitaan ennakoidussa onnettomuus-, vahinko- ja vaaratilanteissa,
- miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon,
- lisäksi on selvitettävä erikseen, miten rakennuksessa olevien heikentynyt toimintakyky otetaan huomioon vaaratilanteisiin varautumisessa (turvallisuusselvitys)

## 1.4 Selvitys päivittäisestä onnettomuustilanteesta, häiriötilanteesta ja poikkeusoloista

---

Päivittäinen onnettomuus on tilanne jonka henkilökunta selvittää. Päivittäisten onnettomuuksien ehkäiseminen ja toiminta onnettomuustilanteissa tulee olla vahvalla osaamisen tasolla jotta toiminta onnistuu aina poikkeusoloja myöten.

Häiriötilanteet saattavat aiheutua talon sisällä olevasta tilanteesta mm. tulipalo, asukkaan väkivaltainen käyttäytyminen, vesivahinko jne. Ulkopuolisia häiriötilanteita voi olla mm. ydinvoimala onnettomuus, energia- ja vesihuollon häiriö,

mikrobiologinen epidemia, saastumisen aiheuttama ympäristön pilaantuminen, ulkopuolisen henkilön uhka, kansainvälisen rikollisuuden kasvaminen, tietokonehäiriöt jne.

Poikkeusolot määritellään valmiuslaissa(29.12.2011/1552) ja lain tarkoituksena on poikkeusoloissa:

Turvata väestön toimeentulo ja maan talouselämä, ylläpitää oikeusjärjestystä, perusoikeuksia ja ihmisoikeuksia sekä turvata valtakunnan alueellinen koskemattomuus ja itsenäisyys.

Viranomaisilla on lakiin perustuva velvollisuus varautua toiminnan jatkuvuuteen myös poikkeusoloissa. Poikkeusoloista päätetään valmiuslain nojalla annettavalla asetuksella, joka oikeuttaa valtioneuvoston päättämään asetuksen edellyttämistä toimenpiteistä ja erityisistä toimivaltuuksista. Poikkeusoloissa valmiuslaki antaa viranomaisille lisää toimivaltuuksia, joita niillä ei normaalioloissa ole.

#### POIKKEUSOLOJA OVAT

- Suomeen kohdistuva aseellinen hyökkäys ja sota sekä sodan jälkitila;
- Suomen alueellisen koskemattomuuden vakava loukkaus ja maahan kohdistuva sodanuhka;
- vieraiden valtioiden välinen sota tai sodanuhka ja sellainen sodanuhkaa merkitsevä vakava
- kansainvälinen jännitystila, joka edellyttää välttämättömiä toimenpiteitä Suomen
- puolustusvalmiuden kohottamiseksi, sekä muu vaikutuksiltaan näihin verrattava Suomen
- ulkopuolella sattunut erityinen tapahtuma, jos siitä voi aiheutua vakava vaara kansallisen
- olemassaolon ja hyvinvoinnin perusteille;
- välttämättömien polttoaineiden ja muun energian sekä raaka-aineiden ja muiden tavaroiden
- tuonnin vaikeutumisesta tai estymisestä taikka muusta vaikutuksiltaan näihin verrattavasta
- kansainvälisen vaihdannan äkillisestä häiriintymisestä aiheutuva vakava uhka väestön
- toimeentulolle tai maan talouselämän perusteille; sekä
- suuronnettomuus, edellyttäen, että tilanteen hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten
- säännönmukaisin toimivaltuuksin.

SÄÄDÖSPERUSTEET (luettavissa alkuperäisessä suunnitelmassa)

Pelastuslain (29.4.2011/379)

Pelastustoimiasetuksen (5.5.2011/407)

SM:n määräys ja laitostensuojelujärjestys

Kemikaalilaki 14.8.1989/744

## 2. HERALAN SERVIISIN PALVELUKESKUS

---

### 2.1 Heralan serviisin toiminta ja asukkaat

---

Heralan serviisi on ikääntyvien palvelukeskus. Palvelukeskus käsittää päiväkeskustoimintaa ja ikäihmisten tavallista palveluasumista sekä kuusi paikkaisen Kuntosiiven. Tilojen kunnosta ja ylläpidosta vastaa Saarijärven kaupunki ja toiminnasta Saarikka. Yksikön asiakas – ja asukasvalinnat tekee palveluohjaus.

Heralan serviisiin kuuluu 6 erillistä vuokrataloa. Näistä asunnoista asukkaat maksavat vuokran Saarikalle. Palvelukeskuksen yhteydessä on samassa rakennuksessa 5 Kuntosiiven asuntoa. Nämä ovat lyhytaikaispaikkoja. Asunnon vuokra kuuluu hoitomaksuun eli näistä ei makseta erillistä vuokraa. Heralan serviisin palveluasumisessa voi olla enimmillään 42 asukasta. Kiinteistöt ovat yksikerroksisia, ainoastaan päärakennuksessa on osittainen kellarikerros, joka on talonmiesten työtilana ja varastona. Päärakennuksessa on myös kaksi saunaa, laitoskeittiö ja pesula. Palvelukeskuksen läheisyydessä sijaitsee terveyskeskus, Heralan taidesäätien kiinteistö, rautatie ja valtatie 13.

Asukkaita tuetaan omatoimiseen asumiseen ja he voivat ostaa tarvitsemansa tukipalvelut ja kotihoidon palvelut tarpeen mukaan. Henkilökunta huolehtii aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan järjestämisestä (ateriapalvelu tuo lounaan ja päivällisen + muut ruokatarvikkeet 2x viikko), asukkaiden hygieniasta (pesupäivät vaihtelevat), lääkkeiden otosta ja kodin perussiisteydestä. Isommat viikkosiivoukset huolehtii asukas itse omaisen tuella tai ostopalveluna. Asukkaiden pitovaatteet pestään talossa, lakanapyykki laitetaan pesulaan joka toinen viikko.

Päiväkeskusasiakkaita on n. 15 - 19 jokaisena arkipäivänä ja heidän toimintakykynsä vaihtelee suuresti. Sekä päiväkeskusasiukkaat että asukkaat ovat kuitenkin pääasiallisesti vanhuksia, joilla on jatkuva avuntarve arjessa selviytymiselle. He ovat osin liikuntarajoitteisia ja tarvitsevat apuvälineitä liikkumisen tueksi. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus saada turvaranneke tai paikantava navigill-kello, mutta välttämättä kaikki eivät osaa ranneketta hyödyntää. Ikääntyvien toimintakyky on alentunut ja kaikki ovat jossain määrin autettavia. Esim. havaintokyky, reagointi, ymmärryskyky, alentunut liikuntakyky, rauhoittavien lääkkeiden sekä unilääkkeiden käyttö alentavat ja hidastavat toimintoja niin, että asukkaat eivät pysty pelastautumaan ilman henkilökunnan apua.

Henkilökuntaa on läsnä aamu- ja iltavuoroissa ja öisin yöpartio pitkälti päivystää Heralan serviisissä ja vastaa turvahälytyksiin.

### 2.2 Henkilöstö

---

Heralan serviisin palveluasumisen yksikössä on henkilöstöä seuraavasti:

Aamuvuorossa hoitohenkilöstöä: 4-6 + päivätoiminnassa 3, ja lisäksi molempien yksiköiden esimiehet  
Iltavuorossa hoitohenkilöstöä: 3-5  
Yöpartiossa hoitohenkilöstöä: 2, jotka hoitavat myös kotihoidon yökäynnit ja turvahälytykset

### 3. Rakenteellinen suojelu

---

#### 3.1 rakennuksen palotekniset tiedot

---

Kiinteistön osoite: Osoite Heralankuja 4, 43100 Saarijärvi.

##### Päärakennus:

- Varsinaista palo-osastointia ei ole, muualla kuin asunto-osa ja ryhmätilan välillä oleva palo-ovi, joka on sähkötoiminen ja pidetään öisin aina suljettuna. (Huom! Katso, että ei ole estetty toimimasta esim. kiilaamalla, eikä oven edessä ole mitään esteitä.
- Poistumistiet 13 kpl (ml. 5 asunnon parvekkeen ovet), eli jokaisesta huoneesta on oma uloskäyntinsä.

##### A, B, C, D- talot:

- Ullakkotiloissa ei ole palo-osastointia, huoneistojen välillä ainoastaan tuulensuojalevyt.
- Poistumistiet: kutakin asuntoa kohden 2 poistumistietä

##### E-talo:

- kaksinkertainen Gyproc-levy (paloluokka P3, paloa hidastava) asunto 28 ja 29 välisessä ullakkotilassa
- Poistumistiet: kutakin asuntoa varten 2 poistumistietä

##### F-talo:

- kaksinkertainen Gyproc-levy (paloluokka P3, paloa hidastava) huoneistoittain, palo-osastosta toiseen käynti ainoastaan kattoluukkujen kautta.
- Poistumistiet: kutakin asuntoa kohden 2 poistumistietä

### **3.2 Tekninen suojelu**

- Rakennuksissa automaattinen, osoitteellinen paloilmoitin, paloilmoitinkeskus päärakennuksen eteisessä (katso liite nro 4) joka ilmoittaa suoraan hätäkeskukseen. Palohälytyksen vi tehdä myös käsin painamalla paloilmoituspainiketta, joita on 12 kpl eri puolella rakennusta. ( katso liite 4)
- Poistumistiet merkitty valo-opastein - ja kilvin (katso liitteet 4-12)  
Turvavalaistuskytkin tuloaulassa, pääoven läheisyydessä. ( Katso liite 4)
- Sprinklausjärjestelmä on käytössä päärakennuksen asukassiivessä.

##### **Alkusammuttimet**

##### Päärakennus :

- Pikapalopostit 3 kpl, joissa kaikissa käsisammuttimet . Keittiössä käsisammutin ja sammutuspeite. (ks alkusammuttimien tarkka sijainti, liite 4)

- A, B, C ja F-talot:
- Ei alkusammuttimia, ota mukaan käsisammutin eteisestä.
- D-talo:
- pikapaloposti ja käsisammutin aulan oikealla seinällä (ks. tarkka sijainti, liite 8)
- E-talo:
- Ainoastaan käsisammutin aulan oikealla seinällä (ks. alkusammuttimien tarkka sijainti, liite 9)

### **3.3 Muut**

- Pelastustiet: (katso asemapiirros, liite 3)
- Sairaالاتie, Heralantie ja Heralankuja sekä pyörätie  
Huom! Katso, että pysäköit ajoneuvosi niille merkityille paikoille (myös polkupyörät). Älä estä pelastushenkilöstön toimintaa väärinpysäköidyllä kulkuneuvolla. **Pysäköintitilan puute ei edellytä pelastusteiden tukkimista.**
- Ensiapuvälineet : vastuuhenkilöt: sh Mari Talaskivi (asumispalvelut) ja lh Merja Pihlainen (päiväkeskus)
- Ensiapukoulutuksen seuranta ja kertaus kaikille vähintään 3 vuoden välein.
- Veden pääsulut (katso sijainnit, liite 12)
- Sähköpääkeskukset: ovissa kyltit ”sähköpääkeskus”, (katso sijainnit, liite 5-10, talokohtaiset piirustukset)
- Päärakennus: sähköpääkeskus sijaitsee ruokalan tiskin alkupäässä (katso liite 4)

## **4. VIRANOMAiset JA MUUT YHTEISTYÖKUMPPANIT**

---

Seuraavassa on lyhyt selvitys eri viranomaisten ja yhteistyötahojen tehtävistä Heralan serviisin asukkaiden ja asiakkaiden turvallisuusasioiden varmistamiseksi. Liitteenä ovat yhteistyökumppaneiden yhteistiedot.

### **4.1 Pelastusviranomainen**

---

Vastaa pelastustoimeen ja väestönsuojeluun liittyvistä asioista. Asioita ovat mm. palotarkastukset, paloturvallisuuteen liittyvä neuvonta ja valistus sekä koulutus, pelastussuunnitelman laadinnan opastaminen ja neuvonta väestönsuojelussa. Lisäksi palokunta antaa kiireellistä apua erilaisissa onnettomuustilanteissa.

Palokunnan ensimmäinen yksikkö on Heralan serviisissä (toimintavalmiusaika) noin 5 minuutin kuluttua siitä, kun se on saanut hälytyksen.

Väestönsuojeluasioissa Heralan serviisi kuuluu suojelulohkoon nro 6/keskusta, suojeluyksikkö nro 605. Lohkon johtokeskus on koulukeskuksessa Herajärven koululla. Tiedot kaupungin väestönsuojaorganisaatiolta. Kaupungin poikkeusolojen johtokeskus sijaitsee paloasemalla osoitteessa Herajärventie 6.

### **4.2 Terveysviranomainen**

---

Terveysasema on tärkeä yhteistyökumppani terveydenhoitoon liittyvissä asioissa kuten sairastapauksissa ja tapaturmissa. Ambulanssi toiminnasta vastaa Keski-Suomen sairaanhoitopiiri. Ambulanssin toimintavalmiusaika kohteeseen on muutamasta minuutista puoleen tuntiin. Mikäli ambulanssi ei tavoita kohdetta ajoissa



hälytetään palokunnan ensivasteyksikkö, jonka toimintavalmiusaika on sama kuin palokunnan.

#### 4.3 Poliisi

---

Vastaa yleisestä järjestyksestä ja kadonneiden etsinnästä. Poliisi antaa neuvontaa, valistusta ja koulutusta edellä mainittujen turvallisuusasioiden osalta resurssiensa puitteissa. Lisäksi poliisiviranomaiset huolehtivat toimialaansa kuuluvista lupa-asioista. Saarijärven kihlakunnan alueella on toiminnassa 1- 2 poliisipartiota kerrallaan. Alue on laaja ja poliisin toimintavalmiusaika voi vaihdella muutamasta minuutista jopa 1 tuntiin.

#### 4.4 Kiinteistöhoito

---

Kiinteistön hoidosta vastaa Saarijärven kaupungin tilapalvelut. Heralan Serviisin kiinteistöyönjohtajana toimii Harri Kinnunen ja kiinteistöhoitajana toimii Esa Lappalainen (044 4598 785), ulkoalueet Hannu Autio (044 4598 782). Kiinteistöhoitoon liittyvissä asioissa otetaan yhteyttä kiinteistöhoitajaan. Työajan ulkopuolella (arkisin klo 15.30 jälkeen ja perjantaisin klo 13.45 jälkeen sekä viikonloppuisin) vakavan vahingon sattuessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen 112. Yölliset järjestyshäiriöt ilmoitetaan suoraan poliisille. Kaikki ilmaantuneet viat ja häiriöt ilmoitetaan arkena omalle kiinteistöhoitajalle.

#### 4.5 Vakuutukset

---

Päärakennuksen kiinteistö on vakuutettu Saarijärven kaupungin toimesta. Saarikka toimii vuokrakiinteistöissä. Kiinteistönomistaja huolehtii kiinteistön vakuutusasioista. Koska talon kiinteistövakuutus ei korvaa asukkaiden omaisuudelle aiheutuvia vahinkoja, kannattaa jokaisen ottaa vastuuvakuutuksen sisältävä kotivakuutus. Kotivakuutusten laajuus vaihtelee, joten jokaisen on selvitettävä vakuutuksen kattavuuden tarve omalta osaltaan. Vahingon sattuessa otetaan yhteyttä vakuutusyhtiön vahinkotarkastajaan tai vahinkopäivystyspuhelimien. Vakuutusyhtiön kanssa sovitaan myös jälkivahinkojen torjunnasta. Nämä asiat hoitaa yleensä tilapalvelujen edustaja.

### 5. RISKIEN ARVIOINTI JA RISKIENHALLINTATOIMENPITEET

---

#### 5.1 Tulipalo

---

##### Riskiarvio

Tulipalon vaikutukset Heralan serviisin palvelukeskuksessa voivat pahimmassa tapauksessa olla hyvinkin merkittävät. Asukkaiden heikentynyt toimintakyky ja se, että he ovat öisin yksin, on tulipalon kannalta suurin riskitekijä. Asukkaiden toimintakykyä on arvioitu tarkemmin turvallisuus selvityksessä, joka on tämän pelastussuunnitelman liitteenä.

##### Riskitekijät

- Rakennuksissa ei varsinaista syttymisriskiä.
- vain led-kynttilöiden käyttäminen on sallittua
- tupakoivat asukkaat ja päiväkeskusasiakkaat (tupakkakatos terveysaseman pihassa)
- asukkaiden alentunut toimintakyky ja yksinolo

- sähkölaitteet (televisio, pyykkikone, kuivausrumpu, astiapesukone, kahvinkeitin, keittiöliesi, kahvinkeitin, joulukynttilät, asukkaiden omat valaisimet)
- sähkösaunat 2 kpl
- nk. tulitöiden tekeminen (kulmahiomakone, hitsaus ym.)
- tuhopoltto
- syttymisherät tekstiilit

#### Riskien ennaltaehkäisy

- sähköiset joulukynttilät ja irtovalaisimet sijoitetaan niin, että ne eivät kosketa tekstiileihin eivätkä pääse kaatumaan
- kynttilöitä ei polteta, vain led-kynttilät sallittuja
- pesukoneita käytetään vain silloin kun henkilökunta on paikalla
- rivi – ja ryhmätaloissa asuvia muistutetaan tulen vaaroista, koska tässä tapauksessa valvonta ei ole mahdollista. Tarvittaessa voidaan sähköliesi kytkeä pois päältä.
- tulityöt tehdään tulityömääräysten mukaisesti ja noudatetaan tilapalvelun tulityökäytäntöjä. Kaikilla tilapalvelun talonmiehillä on tulityökoulutus.
- toiminnanharjoittajan hankkimat tekstiilit ovat aina paloturvallisia
- pyritään siihen, että asukkaat käyttävät vain paloturvallisia tekstiilejä
- sähkölaitteet ovat uudet, paitsi keittiöliesi
- tupakointi on päärakennuksen läheisyydessä kielletty, tupakointiin käytetään ainoastaan tupakointiin varattuja paikkoja. Tuhkakuppien on oltava metallisia ja niitä tyhjentäessä on huomioitava mm. roskalaatikon syttymisriski. Saunojen tarkistaminen ennen klo 16, että ovat pois päältä
- keittiöhenkilökunta varmistaa ennen kotiinlähtöä, että liedet ja muut sähköiset laitteet ovat pois päältä
- iltavuorolaiset varmistavat ennen lähtöään ja ruokien lämmityksen jälkeen liedet ym.
- talonmiehet huolehtivat rasvansuodattimista. Pesu vähintään kerran/3 kk.

#### Toimintaohje

Päärakennuksessa on asunto-osassa sprinklerijärjestelmä, palohälytys lähtee suoraan hälytyskeskukseen.

#### Palovaroitinjärjestelmän hälyttäessä toimi seuraavasti:

Ota lähin sammutin ja tarkasta nopeasti onko rakennuksessa tulipaloo tai sen alkua. Opettele ulkoa sammuttimien paikat. Sammuttimet on merkitty liitteeseen.

### **TOIMINTAOHJE TULIPALON SATTUESSA**

Rakennuksissa automaattinen osoitteellinen paloilmoitinjärjestelmä.

#### **Palohälytys:**

Katso paloilmoittimesta osoite, ota mukaasi sammutin ja mene kohteeseen.

Toimi alla olevan toimintaohjeen mukaan

**ÄLÄ KOSKE PALOILMOITINKESKUKSEEN!** Toimi rauhallisesti, mutta nopeasti.

1. **PELASTA** loukkaantuneet ja välittömässä vaarassa olevat riittävän etäälle vaaran lähetyviltä
2. **SAMMUTA PALO** jos se on mahdollista
3. **TEE HÄTÄILMOITUS** Hätäkeskukseen 112 turvallisesta paikasta
  - kerro kuka olet
  - mitä on tapahtunut
  - missä on tapahtunut, paikan nimi, tarkka osoite ja kunnan nimi,
  - onko joku vaarassa
  - vastaa kysymyksiin
  - älä sulje puhelinta ennen, kuin päivystäjä antaa luvan
4. **RAJOITA** palon leviäminen sulkemalla syttyneen huoneen ovi ja tarpeen mukaan muutkin ovet
5. **EVAKUOI RAKENNUS** viemällä asukkaat ensin ulos ja sitten kokoontumispaikalle. Päärakennuksen kokoontumispaikkana toimii sisäpihan huvimaja.( Ks liite nro 3) Rivi -ja ryhmätalojen kokoontumispaikka on päärakennus, tarvittaessa myös terveyskeskus. Varmista, että asukkaat eivät tule takaisin sisälle. Asukkaat tulee toimittaa terveysasemalle kokoontumispaikalta mahdollisimman nopeasti.
6. **OPASTA** palokunta paikalle. Selvitä pelastusyksikön esimiehelle mitä on tapahtunut, missä palo on, onko ihmiset pelastettu ja mitä olette tehneet. Älä poistu yksikönjohtajan luota ennekuin hän antaa luvan.

**MUISTA ETTÄ IHMISHENKI ON TÄRKEIN** mutta edellä mainittu toimintajärjestys on vain suuntaa antava. Toimi aina tilanteen edellyttämällä tavalla. Kouluttaudu niin että pystyt valitsemaan oikean toimintajärjestyksen. Hälytä lisää henkilökuntaa paikalle heti, kun se on mahdollista. Harjoittele hätäsiirtoa ja alkusammutusta. Pysy rauhallisina.

#### 4.2 Katoaminen tai luvatta poistuminen

---

##### Riskiärvio

Katoaminen tai luvatta poistuminen voi olla poistuneelle henkilölle vaarallista. Perussairauksiin tarkoitettu lääkitys saattaa jäädä ottamatta ja siitä aiheutuvat terveydentilan muutokset mahdollisia. Myös vallitsevat sääolot voivat olla riskitekijä. Kadonneen etsintä aiheuttaa monesti suurten etsintäjoukkojen mobilisoimisen. Heralan serviisin kokonaispaikkaluku on enimmillään 42. Useilla asukkaista on iän mukanaan tuomia perussairauksia (esim. sydän - ja verenkiertoelinsairaudet, diabetes, dementia ym.), jotka asettavat lisävaatimuksia katoamistilanteissa. Lisäksi on huomioitava sillä hetkellä vallitsevat sääolot. Asukkaat eivät ole jatkuvan valvonnan alla.

##### Riskitekijät

- Asukkaat eivät ole jatkuvan valvonnan alla.
- yöpartio voi olla kiinni toisessa paikassa joten saapuminen kiinteistöön voi kestää kauemmin.
-

### Riskien ennaltaehkäisy

- kartoitetaan onko asukkaita, joilla on taipumus poistua luvatta (tarvittaessa ovihälytin)
- tarvittaessa asukkaalle on mahdollisuus saada paikantava navigill-kello. Sen myöntää palveluohjaus
- ylläpidetään tarkat asukastiedot mahdollisesti valokuvineen
- yksikössä tulee olla keskustan alueen kartta, jonka avulla etsintöjä voidaan aloittaa henkilökunnan toimesta ennen avunsaapumista

### Toimintaohje

Ennen ulkona tapahtuvan etsinnän aloittamista varmistetaan, että muut asukkaat eivät jää yksin.

- rakennus tutkitaan tarkasti, huoneet, sängynaluset, komerot ja muut mahdolliset piilot, (Ota huomioon myös lähes ”mahdoton” piilopaikka, esim. muistisairas voi olla jopa kaapissa ovi kiinni)
- seuraavaksi tutkitaan Heralan Serviisin Serviisin pihapiiri.
- etsintä laajennetaan lähiympäristöön (ml. terveystakeskus, pkl) ja lähialueen kaduille, käytetään apuna valokuvaa ja muita tuntomerkkejä.
- ota yhteyttä omaisiin, tuttaviin ja selvitä onko kadonnut mahdollisesti kyläilemässä tai onko muuta tietoa olinpaikasta. Sovi jatkotoimenpiteistä.
- hälytystä viimeistään tässä vaiheessa paikalle lisää henkilökuntaa hälytysohjeen mukaisesti,
- tee ennakko ilmoitus poliisille, poliisi tekee päätöksen ryhtyykö se jo tässä vaiheessa johtamaan etsintää,
- henkilökunnan tultua paikalle tehdään etsintäsuunnitelma poliisin antamien ohjeiden mukaisesti (lähialueen karttoja on yksikössä), etsijöille tarkat tuntomerkit kadonneesta, sekä sairauksista ja lääkityksestä,
- varsinaista etsintää johtaa poliisiviranomainen, jollin toimitaan poliisin antamien ohjeiden mukaisesti

## 4.3 Tapaturma

---

### Riski-arvio

Tapaturman seurauksen asukas voi saada vakavia vammoja, joiden hoitaminen on kallista ja toipuminen vie pitkän ajan. Tällaisia vammoja, ovat esim. kallovammat, lonkkarikot tai muut luiden rikkoutumiset jne. Henkilökunnan työtapaturmat aiheuttavat työstä poissaoloja ja ovat näin kalliita työnantajalle. Tapaturman vaara on aina olemassa.

### Riskitekijät

- asukkaiden yksinolo öisin
- heikko valaistus
- kulkutiet paikoin epätasaisia
- liukastuminen, kaatuminen tai kompastuminen sisätiloissa (sisällä liukas lattia ja matot, ulkoillessa), putoaminen,
- putoaminen sängystä, tuoilta, talousjakkaralta, pyörätuolista
- sähköisku tai palovamma
- tukehtuminen tai myrkytys (lääkkeet, pesuaineet ym)
- pyörätuolin kaatuminen
- käytävällä kalteva lattia asukashuoneeseen mentäessä

### Riskien ennaltaehkäisy

- työntekijät noudattavat oikeita työtapoja
- käytetään luistamattomia ja suoria mattoja,
- henkilökunnalla on pitävähohjaiset jalkineet,
- henkilöstön käyttöön hankittu kenkiin kiinnitettäviä liukuosteita
- asukkailla asian mukaiset jalkineet,
- varmista jo etukäteen, että kulkureitti on esteetön kun lähdet taluttamaan asukasta,
- muista, että talutettava määrää vauhdin,
- valvotaan ruokailua ja lääkkeiden ottamista,
- peseytyessä avustaminen ja tarvittavien apuvälineiden käyttö,
- varmistetaan, että ulkoalueet eivät ole liukkaista (ilmoitus liukkaudesta välittömästi kiinteistöhoitajalle tai päivystävälle talonmiehelle )
- tarkkaillaan sähkölaitteiden kuntoa ja poistetaan epäilyttävät laitteet käytöstä

#### Toimintaohje (ensiapuohjeita liitteessä nro)

- jos avustettava kaikesta huolimatta kaatuu yritä pehmentää kaatumista ja suojaa päätä,
- soita apua ylös nostamiseen, älä nosta yksin, varmista asukkaan kunto ennen nostamista, käytä kannettavaa nosturia
- mikäli kaatuessa tulee vamma aloita vamman mukainen ensiapu ja tee hätäilmoitus 112:teen,
- opasta ambulanssi paikalle,
- rauhoita muita asukkaita
- täytä ensitietokaavake

#### 4.4 Sairauskohtaus

---

##### Riskiario

Heralan serviisiin asukkaat ja päiväkeskusasiukkaat ovat iäkkäitä ihmisiä, joilla suurimalla osalla on erilaisia vanhukselle tyypillisiä perussairauksia esim. sydän - ja verisuonisairauksia, diabetes, aivoverenkiertohäiriöitä jne. Heille on lääkitys näihin sairauksiin. Sairauskohtaus on aina mahdollinen.

##### Riskitekijät

- luonnollinen sairauskohtaus
- väärin otetun lääkityksen aiheuttama sairauskohtaus,
- väärin otettu lääkitys voi aiheuttaa huimausta ja sitä kautta tapaturmia
- huono ravitsemus
- 

##### Riskien ennaltaehkäisy

- riittävä valvonta lääkkeitä otettaessa,
- lääkityksen oikeellisuuden varmistaminen,
- henkilökunnan ammattitaito
- vaadittavat lääkeluvat voimassa
- asukkaiden tilan seuranta – onko asumismuoto oikea.

#### Toimintaohje ( ensiapuohjeet liitteessä 1)

- sairauskohtauksen sattuessa varmista peruselintoiminnot,
- tee hätäilmoitus hätäkeskukseen 112,
- varaudu aloittamaan elvytys,
- opasta ambulanssi paikalle,
- rauhoita muita asukkaita.

- täytä ensitietokaavake

HUOM! Toimi rauhallisesti, hälytä apua, varmista hengitystiet ja pidä yllä hengitystaitojasi!

## 4.5 Henkilökohtainen koskemattomuus

---

Henkilökohtaisella koskemattomuudella tarkoitetaan mahdollista väkivallan uhkaa, joka saattaa tulla talon sisältä tai talon ulkopuolelta. Koskemattomuuteen kajoaminen saattaa koskea niin henkilökuntaa kuin asukkaitakin. Riski on erittäin epätodennäköinen mutta siihen kannattaa kuitenkin varautua. Varsinkin jos asukkaista joku on väkivaltaisesti käyttäytyvä.

### 4.5.1 Sisäinen uhka

---

#### Riskiarvio

Muistisairaudet ja muut sairaudet saattavat aiheuttaa aggressiivisuutta asiakkaisissa.

#### Riskitekijät

- asukkaiden käyttäytymisen muutos uhkaavampaan suuntaan,
- asukkaiden väliset ristiriidat,
- mahdollinen masentuneisuuden lisääntyminen asukkaiden keskuudessa.

#### Riskien ennaltaehkäisy

- oikea ja tarkoituksenmukainen lääkitys,
- kodinomaisen mukavan ilmapiirin ylläpitäminen,
- asukkaiden välisten ristiriitojen tarkkailu ja niihin puuttuminen rakentavalla tavalla,
- palvelualtis ja turvallinen työilmapiiri

#### Toimintaohje

- pysy rauhallisena, keskustele,
- älä provosoi, mutta ole päättäväinen,
- tarvittaessa ole tiukka heti tilanteen alkuvaiheessa,
- käytä harkittua huumoria ja siirrä huomio muualle,
- varmista tarvittaessa muiden asukkaiden turvallisuus,
- soita tarvittaessa hätäkeskukseen 112 (ambulanssi ja poliisi), sekä hälytä lisää henkilökuntaa paikalle,
- tilanteen jälkipuinti on tärkeää, jotta selviää mistä kaikki johtuu ja miten jatketaan eteenpäin (tarvittaessa Mobile)

### 4.5.2 Ulkoinen uhka

---

#### Riskiarvio

Ulkopuolelta voi rakennukseen sisälle tunkeutua huumeiden, lääkkeiden tai alkoholin väärinkäyttäjä. Hän voi tulla etsimään lääkkeitä, rahaa tai hänellä on mielessään muut tarkoitukset. Pahimmassa tapauksessa ulkopuolinen tunkeutuja voi aiheuttaa suurta vahinkoa ja pelkoa ennen kaikkea henkistä kärsimystä.

#### Riskitekijät

- säilytettävät lääkkeet,
- asukkaiden rahat ja muu omaisuus

- asukkaiden ja henkilökunnan naisvaltaisuus – seksuaalinen väkivalta,
- sijainti keskustassa,
- kulkukauppiat.

#### Riskien ennaltaehkäisy

- yöllä on käytössä ovihälytin, joka hälyttää yöpartiolle,
- ulkona riittävä valaistus esim. liiketunnistimien avulla,
- kerrotaan asukkaille, että tuntemattomia ei saa päästää sisälle
- henkilökunta tarkkailee epäilyttäviä kulkijoita ja ilmoittaa heistä kiinteistöhoitajalle,
- muistutetaan asukkaita, että turvaranneke hälyttää nopeasti.

#### Toimintaohje

Jos joku asiaton pyrkii sisälle tai liikkuu piha-alueella

- tarkkaillaan tilannetta
- otetaan tuntomerkit ylös, myös mahdolliset auton tuntomerkit,
- jos henkilö ei poistu soita 112 (poliisi)
- varmista, että kaikki ulko-ovet ovat lukossa

Jos tunkeutuja pääsee sisälle

- käyttäydy ja puhu rauhallisesti,
- älä käännä selkääsi,
- myötäile tunkeutujan vaatimuksia älä provosoi häntä,
- jos tunkeilija uhkailee käytöksellään tai aseella TOTTELE,
- sairas tai päihteiden käyttäjä voi toimia odottamattomalla tavalla,
- pidä katsekontakti,
- tarvittaessa luovuta hänelle rahaa tai lääkkeitä jos hän niitä vaatii,
- hälytä apua 112 heti kun se on mahdollista,
- henkilökunnalla on olemassa kiinniotto-oikeus ja hätävarjelu-oikeus, älä kuitenkaan vaaranna yltiöpäisyydellä itseäsi ja muita,
- pyydä apua asian jälkipuinnin aloittamiseen välittömästi.

## 4.6 Vaarallisten aineiden kuljetus

---

### Riskiario

Lähellä olevalla valtatie 13:lla kuljetetaan päivittäin vaarallisia kemikaaleja.

Eniten kuljetetaan syövyttäviä aineita sekä palavia nesteitä ja – kaasuja. Kyseiset aineet eivät kuitenkaan aiheuta niin suurta riskiä kuin myrkylliset kaasut, joita ei tiellä kuljeteta muuta kuin aivan pieniä määriä kappaletavarana. Syövyttävät aineet voivat kuitenkin muodostaa tietyissä sääolosuhteissa kaasupilven, joka voi ärsyttää hengitystä ja aiheuttaa lieviä syöpymisvammoja.

### Riskitekijät

- valtatie 13:lla kuljetettavat vaaralliset aineet, useita rekkoja vuorokaudessa,
- nestekaasurekan onnettomuus, jossa tulipalo – voimakas räjähdys,
- syövyttävien aineiden kaasuuntuminen lämpimällä kostealla säällä,
- onnettomuuden äkillisyys – leviäminen on nopeaa.

### Riskien ennaltaehkäisy

- liikenneonnettomuuksiin ei ole mahdollista vaikuttaa, niinpä on varauduttava seurausvaikutuksiin,
- suljetaan ovet ja ikkunat

- tutustutaan etukäteen siihen kuinka ilmanvaihto pysäytetään ja missä ovat korvausilma aukot,
- mietitään etukäteen mihin tilaan tai tiloihin asukkaat sijoitetaan suojautumisen ajaksi.

#### Toimintaohje (Yleiset toimintaohjeet ovat liitteessä)

Vaarallisten aineiden onnettomuuden sattuessa viranomaiset antavat suojautumisohjeet, joko radion välityksellä, kaiutinautoilla tai tulevat sanomaan.

Jos olet ulkona

- vie asukkaat sisälle ja toimi sisällä olo ohjeiden mukaisesti.

Sisällä ollessasi tai sisälle päästyäsi

- pysäytä ilmastointi,
- sulje ovet, ikkunat, ilmanvaihtoventtiili,
- tiivistä ko. aukot teipillä,
- kuuntele radio Keski-Suomen ohjelmaa ja vältä turhaa puhelimen käyttöä,
- jos kaasun haju tuntuu hengitä kostean vaatteen läpi ja etsi vuoto jos mahdollista
- pysy sisällä,
- tarkkaile asukkaiden vointia ja rauhoittele heitä

### 4.7 Radioaktiivinen säteily

---

#### Riskiario

Normaaliaikana säteilyonnettomuus voi sattua esim. ydinvoimalasta päässeeseen radioaktiivisen päästön takia. Vaaran aiheuttavat säteilypilven mukana kulkeutuvat hiukkaset, jotka iholle tai elimistöön joutuessaan altistavat ihmisen solut radioaktiiviselle säteilylle. Poikkeusoloissa säteilyonnettomuus voi johtua myös ydinaseesta. Ydinvoimalaonnettomuudesta aiheutunut säteilypilvi liikkuu eteenpäin noin tuulen voimakkuudella. Yleensä tieto säteilypilvestä saadaan aikaisin, että suojautumistoimenpiteet voidaan aloittaa ajoissa. Riskin toteutuminen on erittäin epätodennäköistä.

#### Riskitekijät

- lähialueiden ydinvoimalat,
- säteilylaskeuman mukana olevat radioaktiiviset hiukkaset,
- varsinaisen säteilysuojan puuttuminen.

#### Riskien ennaltaehkäisy

- säteilyonnettomuuden syntyyn eikä säteilypilven liikkumiseen voida vaikuttaa, sen vuoksi on varauduttava suojautumaan säteilyltä,
- selvitetään tilapäissuojan kunnostamismahdollisuus
- hankitaan tilapäissuojan kunnostamisopas SPEK:stä,
- pidetään yllä ruokatavaroiden osalta ns. Kotivaraa noin viikon tarvetta varten,
- pidetään varastossa ilmanvaihtoteippiä tai leveää maalarinteippiä aukkojen tiivistämistä varten.

#### Toimintaohje

- kuuntele radio Keski-Suomesta tulevia viranomaisten toimintaohjeita,
- tiivistä ikkunat, ilmanvaihtoaukot
- vältä turhaa puhelimen käyttöä,



- tilapäissuojaa ei ole, näin ollen parhaan suojan saat rakennuksen keskiosassa,
- varmista, että kotivara on riittävä ja käsivalaisimiin on paristoja,
- kun suojautumiskäskey annetaan varmista, että aukot on tiivistetty,
- pysy sisällä ja rauhoita asukkaita,
- nauti joditabletit vain silloin kun viranomaiset niin määräävät.

#### 4.8 Kiinteistötekniikka

---

##### Riskiärvio

Heralan serviisiin kiinteistötekniikasta huolehtii Saarijärven kaupungin tilapalvelu. Sähkö tulee Elenian verkosta, vesi Saarijärven vesihuollosta ja kiinteistö kuuluu kaukolämpöön. Häiriö missä tahansa edellä mainitussa tekniikassa vaikeuttaa toimintaa. Häiriön pituus on ratkaiseva toiminnan sujumisen kannalta.

##### Riskitekijät

- sähkökatko tai muut sähköhäiriöt,
- vesikatko tai vesivahinko,
- lämpökatko,
- tapaturmariski pimeässä,
- sähkölaitteiden ylikuormitus,
- vanhat vesiputket,
- pesukoneet

##### Riskien ennaltaehkäisy

- sulakkeita ei kuormiteta liikaa,
- varataan sulakkeita sähköpääkeskukseen,
- pesukoneita ei jätetä käymään ilman valvontaa,
- hankitaan käsivalaisin tyyppisiä varavalaisimia,
- tilapalvelun kiinteistönhoitajat pitävät tekniikan kunnossa ja valvovat toimintaa.

##### Toimintaohje

- ongelman ilmaantuessa otetaan yhteys tilapalvelun kiinteistönhoitajaan tai kiinteistöpäivystäjään, (Esa Lappalainen 044 4598 785). Työajan ulkopuolella (arkisin klo 15.30 jälkeen ja perjantaisin klo 13.45 jälkeen sekä viikonloppuisin) vakavan vahingon sattuessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen 112.
- vesivahingon sattuessa sulje veden pääsulku,
- sähkökatkon aikana käytä käsivalaisimia, (Huolehdi, että käsivalaisimia on saatavilla; sisääntuloaulan kaapissa, elvytysvälineiden läheisyydessä).
- käännä virtakytkimet nolille sähkökatkon aikana vaaraa aiheutuvista laitteista (liesi, kahvinkeitin, pesukoneet), että ne eivät käynnisty sähköjen palautuessa
- ongelman jatkuessa rauhoittele asukkaita.

#### 4.9 Työturvallisuus

---

##### Riskiärvio

Työtapaturmat ja ammattisairaudet aiheuttavat Suomessa paljon sairaslomia ja sitä kautta kustannuksia työntantajalle, työntekijälle ja koko yhteiskunnalle. Lisäksi työpoissaolot rasittavat muita työntekijöitä ellei päteviä sijaisia sairausloman ajaksi saada. Hoitoalalla työtapaturman ja työrasittumisen riski on aina olemassa.

### Riskitekijät

- asukkaiden nostaminen, kääntäminen ja kuljettaminen,
- henkilökunnan riittävyys,
- rasitusvammat ja työuupumus.

### Riskien ennaltaehkäisy

- oikeat työtavat,
- oikea työvaatetus,
- riittävä henkilökunnan määrä,
- työsuojeluohjeiden noudattaminen,
- työturvallisuuskorttikoulutuksen järjestäminen työntekijöille,
- asianmukainen TYKY-toiminta,
- työturvallisuuslain määräämän työturvallisuusriskien kartoittaminen.

### Toimintaohje

- työtapaturman sattuessa annetaan vamman mukainen ensiapu ja hälytetään tarvittaessa apua hätäkeskuksesta 112,
- Saarikan työntekijöiden työsuojelu on järjestetty Saarikan työsuojelun toimintaohjeiden mukaisesti,
- intrasta löytyy työsuojelun toimintaohjeita, jotka on myös tulostettu kansioon työpaikalle.

## 4.10 Poikkeusolot

---

### Riskiarvio

Poikkeusoloja ovat Valmiuslaissa määritellyt olosuhteet, jolloin valtioneuvosto on julistanut maahan tai sen osaan poikkeustilan. Poikkeustila julistetaan silloin kun viranomaisen normaalitoiminnalla ei pystytä tilannetta hallitsemaan. Tyypillisiä poikkeusoloja ovat sota tai sen uhka, polttoaineiden tai elintarvikkeiden jakelun vakava häiriintyminen tai vakava taloudellinen epävarmuus. Poikkeusolot ovat riskinä vakava, mutta erittäin epätodennäköinen.

### Riskitekijät

- poikkeusolot sinällään on jo riskitekijä,
- normaaliaikojen riskit ovat olemassa myös poikkeusoloissa, mutta niiden toteutumismahdollisuus lisääntyy,
- poikkeusolojen laadusta riippuen sotilaallisen koskemattomuuden uhka tulee mahdolliseksi,
- säteilyonnettomuuden todennäköisyys kasvaa,
- yleinen epävarmuus lisääntyy.

### Riskien ennaltaehkäisy

- riskejä ennaltaehkäistään samalla tavalla kuin normaalioloissakin,
- laajempaa vaikutusta aiheuttaviin riskeihin ei voida vaikuttaa.

### Toimintaohje

- Pyritään poikkeusoloissakin mahdollisimman normaaliin toimintaan,
- toiminnan jatkumisesta on päätetty Saarijärven kaupungin valmiussuunnitelmassa,
- onnettomuuden sattuessa toimitaan samalla tavalla kuin normaaliaikana,
- viranomaiset saattavat kuitenkin antaa erillisiä ohjeita esim. hätäilmoitusten tekemisen suhteen.

## 5. EVAKUOINTISUUNNITELMA

---

### 5.1 Poistuminen

---

Silloin kun rakennuksesta joudutaan poistumaan, kokoontumispaikka toimii sisäpihan huvimaja. Rivi – ja ryhmätalojen kokoontumispaikka on päärakennus, tarvittaessa myös terveysasema. Palvaroittimen hälyttäessä asukkaiden on poistuttava kokoontumispaikalle. Normaalit poistumistiet on merkitty liitteenä olevaan pohjapiirustukseen ja kokoontumispaikka on merkitty asemapiirroksen.

### 5.2 Hätäsiirtoa

---

Rakennuksessa asuinhuoneita ei ole palo-osastoitu. Hätäsiirtona asukkaat on siirrettävä välittömästi ulos rakennuksesta. Tärkeätä on että asukkaat saadaan ulos rakennuksesta. Tämän jälkeen asukkaat viedään kokoontumispaikalle ja huolehditaan siitä että kukaan ei mene takaisin sisälle. Hätäsiirtomenetelmiä on harjoiteltava vuosittain.

### 5.3 Evakuointi

---

Rakennus voidaan joutua evakuoimaan pidemmäksi aikaa silloin kun siellä ei voi enää asua. Evakuointipaikka on sovittu Saarijärven kaupungin valmiussuunnitelmassa.

## 6. ERITYISKYSYMYKSET

---

### 6.1 Tulityöt

---

Tulitöitä tehtäessä noudatetaan Saarijärven kaupungin tilapalvelun tulityökäytäntöä. Tulityön tekijöillä on oltava voimassa oleva tulityökortti.

### 6.2 Jälkivahinkojen torjunta

---

Tulipalotilanteissa jälkivahingon torjunnan aloittaa palokunta. Varsinaisesta jälkivahinkojen torjunnasta sovitaan vakuutusyhtiön kanssa erikseen.

### 6.3 Debriefing

---

Henkinen kriisiapu täytyy aloittaa riittävän ajoissa. Kriisiapu järjestetään Mobilen toimesta puhelinnumerosta 014 266 7150.

### 6.4 Onnettomuustiedottaminen

---

Onnettomuustilanteessa tiedottamisesta vastaa asianomainen viranomainen. Esim. etsinnöissä vastaa poliisi, tulipalossa pelastusviranomainen, ruokamyrkytyksessä terveysviromainen jne. Yhteistyöstä tiedottamisessa viranomaisten kanssa vastaa palveluvastaava.

### 6.5 Väestönsuoja ja tilapäissuoja

---

Heralan serviisissä ei ole väestönsuojaa. Vaaratilanteissa suojaudutaan sisätiloihin ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti.

## 7. HENKILÖKUNNAN KOULUTTAMINEN

---

Koulutuksen tavoitteena on antaa henkilökunnalle ja tarvittaessa myös asukkaille tiedot niistä riskienhallintatoimenpiteistä, jotka ovat tarpeellisia. Koulutuksen toteutumisesta pidetään kirjaa, joka on pelastussuunnitelman liitteenä. Koulutuksen järjestämisestä vastaa palveluvastaava yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Henkilökunnan velvollisuus on tutustua turvallisuussuunnitelmaan. Asiaan perehtyminen varmistetaan liitteenä olevalla nimiluettelolla.

### 7.1 Yleinen turvallisuuskoulutus

---

Koulutuksen tarkoituksena on vahvistaa henkilökunnan TURVALLISUUSKULTTUURIA, antamalla tietoa yleisistä turvallisuusasioista ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä sekä tämän PELASTUSSUUNNITELMAN sisällöstä. Jokaiselle työntekijälle järjestetään yleinen turvallisuuskoulutus 3 vuoden välein.

### 7.2 Ensiapukoulutus

---

Ensiapukoulutuksen tarkoituksena on antaa henkilökunnalle sellaiset tiedot ja taidot, että he pystyvät toimimaan tilanteissa, jotka vaativat hätäensiapua. Jokaisella työntekijällä tulee olla voimassa oleva ensiapukortti, joka uusitaan 3-5 vuoden välein.

### 7.3 Paloturvallisuuskoulutus

---

Koulutuksen tarkoituksena on kehittää henkilökunnan tietoja ja taitoja tulipalojen ennaltaehkäisemisessä ja alkusammutuksessa. Tällainen koulutus järjestetään kolmen vuoden välein.

### 7.4 Hygieniäkoulutus

---

Koulutuksen tarkoituksena on kehittää henkilökunnan tietoja ja taitoja hygieniasta ja siihen liittyvistä asioista. Jokaiselta asiakastyöhön osallistuvalla vaaditaan hygieniapassi.

### 7.5 Muu turvalliskoulutus

---

Muuhun turvallisuuskoulutuksen kuuluvat asiat, jotka määräytyvät muiden turvallisuuteen liittyvien lakien tai säädösten perusteella. Lisäksi henkilökunnan tulee harjoitella poistumiseen ja hätäsiirtoon liittyvää tekniikkaa, tietoa ja taitoja kerran vuodessa.

## 8. SUUNNITELMAN LAADINTA, HYVÄKSYMINEN, YLLÄPITO JA JAKELU

---

### 8.1 Laadinta

---

Suunnitelman ovat laatineet yksikön palveluvastaavat pelastuslaitoksen ohjauksessa.

### 8.2 Hyväksyminen

---

Suunnitelman hyväksyy Saarikan johtoryhmä ja merkintä hyväksymisestä tehdään myös suunnitelman kansilehteen. Suunnitelma vahvistetaan myös pelastusviranomaisella.

### 8.3 Ylläpito

---

Suunnitelma päivitetään vuosittain helmikuun loppuun mennessä tai muuten tarvittaessa. Suunnitelman ylläpitämisestä vastaa yksikön palveluvastaava yhdessä

henkilökunnan kanssa. Mikäli suunnitelmaan tehtävä muutos on merkittävä ja se hyväksytään johtoryhmässä.

#### 8.4 Jakelu ja tiedottaminen

---

Pelastussuunnitelma jaetaan tiedoksi työntekijöille ja Keski-suomen Pelastuslaitokselle sekä tulostettu versio luettavaksi aulaan. Pelastussuunnitelma on luettavissa Saarikan I asemalla pelastuskansiossa. Jokaisen Heralan serviisin työntekijän on tunnettava pelastussuunnitelman sisältö.

### 9. TURVALLISUUDESTA HUOLEHTIMINEN

---

Heralan Serviisin työntekijät, hoitajat ja kiinteistön hoitajat huolehtivat päivittäin siitä, että pelastussuunnitelman mukainen riskienhallinta toteutuu. Pelastusviranomaisen toimittama palotarkastus tehdään kerran vuodessa. Palotarkastuksessa tarkastetaan pelastussuunnitelma, kiinteistön tekninen kunto palo- ja henkilöturvallisuuden kannalta sekä annetaan turvallisuusasioissa liittyvää neuvontaa ja valistusta. Palotarkastuksesta on säädetty Pelastuslain (468/2003)7 luvussa.




LIITE 3

## **HÄTÄILMOITUSOHJE**

Hälytä palokunta/poliisi numerosta **112**.

Kerro rauhallisesti ja selvästi

- KUKA OLET
- MITÄ ON TAPAHTUNUT
- MISSÄ ON TAPAHTUNUT (osoite: Sairaalantie 2, SAARIJÄRVI/työyksikkö)
- ONKO JOKU VAARASSA
- ÄLÄ KATKAISE PUHELUA ENNEN KUIN SAAT LUVAN



## ALKUSAMMUTUSOHJE

### KUN SAMMUTAT PALOA - TOIMI SEURAAVASTI:

#### 1. Toimi harkiten, mutta ripeästi.

#### 2. Pelasta

- Pelasta aina ensin välittömässä vaarassa olevat.
- Savu tainnuttaa, joten se on usein vaarallisempi kuin itse liekit

#### 3. Vältä savua

- Vältä savukaasujen hengittämistä.
- Mene palon lähelle vasta kun sinulla on alkusammutusvälineet käyttövalmiina.

#### 4. Rajoita

- Jos palavaan tilaan ei enää voi mennä, yritä rajoittaa paloa sulkemalla ovi. Älä vaaranna itseäsi
- Jos palavaan tilaan johtava ovi on kiinni ja kahva tai ovi on kuuma, älä avaa ovea.

#### 5. Pysy matalana

- Avatessasi ovea varo ylipainetta ja äkillistä pistoliekkiä.

#### 6. Sammuta

- Sammuta suojaisesta paikasta, kuten oven takaa tai tuulen yläpuolelta. Jauhesammuttimen paine voi painaa liekit kasvoillesi, aloita siksi sammutus noin viiden metrin päästä.

## LIITE 5

# POISTUMISSUUNNITELMA

Hätäsiirto on tehtävä aluksi siirtämällä asukkaat välittömästi vaaratilanteesta pois.

### **Hätäsiirron toteuttamiseksi on toimittava seuraavasti:**

- valitse turvallinen siirtosuunta ellei ole määrätty
- siirrä lähinnä vaaraa olevat ensin
- valitse hätäsiirtoalue ellei ole määrätty (terveysaseman alueella, esim. viereinen palo-osasto)
- ohjaa liikuntakykyiset potilaat/muut asiakkaat (mm. omaiset) hätäsiirtoalueelle. Asiakkaita ei saa päästää harhailemaan
- liikuntakyvyttömät siirretään patjoilla tai vuoteilla. Huolehdi, ettei tie tukkeennu!
- rauhoita potilaita. Ole itsekin rauhallinen.
- ota mukaan potilasnimilista tai jokin muu asiakirja lukumäärän tarkistamiseksi
- huom! koko laitoksen henkilökunta on hälytettävä hätäsiirtoa tekemään kaikkina vuorokauden aikoina

Kokoontumispaikkana on Heralan Serviisiin (Heralankuja 4) sisäpihan huvimaja, rivi –ja ryhmätaloilla Heralan Serviisin päärakennus. Laajempi evakuointi tapahtuu viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti.

## LIITE 6

# TOIMENPITEET ULKOPUOLISISSA UHKATILANTEISSA

PÄIHTEIDEN VÄÄRINKÄYTTÄJÄT, RIKOLLISUUS, TUHOTYÖT, ILKIVALTA

### Toimenpiteet vaaran ehkäisemiseksi

- toimiva hälytysjärjestelmä, jolla saadaan lisäapupyyntö toiseen työyksikköön
- hälyttimen toiminnan testaaminen
- yksikön puhelimessa on pikavalinta hälytyskeskukseen, jolla saadaan lisäapua
- ulkopuolisia henkilöitä ei päästetä sisälle yöaikaan muuta kuin ennalta sovitusti (esim. saattohoitotilanteessa)
- päihtyneitä henkilöitä ei päästetä sisälle
- ulko-ovet ja ikkunat pidetään lukossa yön ajan
- huolehditaan riittävästä valaistuksesta sisä- ja ulkotiloissa

### Toimintaohjeet

- Ulkopuolisen tunkeutujan tullessa väkisin sisälle on henkilökunnan toimittava vaarantamatta omaa tai asiakkaiden turvallisuutta (esim. antamalla avaimet, lääkkeitä ).
- Hälytä lisäapua toisesta työyksiköstä ja
- Ilmoita tilanteesta välittömästi myös hätäkeskukseen **112**.
- Tilanteen jälkeen täytävä lomake **ILMOITUS VÄKIVALTATILANTEESTA TAI VÄKIVALLAN UHKASTA**.

## TYÖOHJE VÄKIVALLAN UHKATILANTEISSA

(Ohje siirretty liitteelle 5.5.2011 laaditusta, 30.1.2019 päivitetystä Saarikan henkilökunnalle tarkoitetusta työohjeesta väkivallan uhkatilanteissa)

### Sisällysluettelo

<b><u>1.Toimintaohjeen tarkoitus ja tavoite</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>2.Mitä on työväkivalta</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>3.Ennaltaehkäisy</u></b> .....	<b>4</b>
3.1 Vaarojen arviointi.....	4
3.2 Työyksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalta.....	4
3.3 Perehdytys, työtilojen suunnittelu ja työtapojen toimintamallit väkivaltatilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi.....	4
3.4 Seuranta.....	5
<b><u>4.Toimiminen väkivaltatilanteessa</u></b> .....	<b>6</b>
4.1 Vaikea asiakastilanne / Sanallisen uhkailun hallinta.....	6
4.2 Fyysisen väkivallan torjuminen .....	6
4.3 Ryöstö tai varkaus.....	7
4.4 Puhelinuhkaus.....	7
4.5 Väkivaltatilanteiden ilmoittaminen.....	8
<b><u>5.Toimenpiteet väkivaltatilanteen jälkeen</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>6.Jälkihoito</u></b> .....	<b>8</b>
6.1 Yksilö.....	9
6.2 Yhteisö.....	9
<b><u>Tärkeät puhelinnumerot:</u></b> .....	<b>9</b>

## 1. Toimintaohjeen tarkoitus ja tavoite

Toimintaohjeen tarkoituksena on, että henkilöstö **ennakoi** turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä työtiloissa ja tiedottaa mahdollisista puutteista **esimiehelle**, työsuojeluvaltuutetulle tai työsuojelupäällikölle. Ohjeen tavoitteena on luoda mahdollisimman turvallinen työympäristö ja toimintamalleja väkivallan uhkatilanteessa.

## 2. Mitä on työväkivalta

Palvelu-, terveydenhoito- ja sairaanhoitoalalla työskentelevät henkilöt kohtaavat työssään yhä enemmän tilanteita, joissa väkivaltatyötapaturman mahdollisuus on läsnä.

**Työturvallisuuslain** (27§) mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että **väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta**. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. **Työnantajan velvollisuus** on siis huolehtia, ettei työ aiheuta tekijälleen fyysistä tai psyykkistä haittaa. Tätä varten Saarikassa kiinnitetään ennalta huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, jolloin väkivaltatilanteiden vaikutuksia työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua ja rajoittaa.

Väkivaltatilanteilla on merkittävä vaikutus henkilön hyvinvointiin ja työkykyyn. Toimivan työturvallisuuskulttuurin luomiseksi ja työväkivallan uhkatilanteiden vähentämiseksi Saarikka kannustaa työntekijöitään avoimeen keskusteluun työympäristömme riskitekijöistä ja niihin varautumisesta. Työntekijöiden turvallisuus on otettu huomioon **turvallisuusjärjestelyissä** (esim. asiakaspalvelutyöpisteiden huonekalujärjestelyt, yksintyöskentelyn minimointi rahankäsittelypisteissä, asiakkaiden opastus ja vastaanottojärjestelyt) ja työnantajana Saarikka haluaa tarjota työntekijöilleen parhaan mahdollisen työturvallisuuden, jonka kehittämiseksi teemme töitä jatkuvasti.

Työväkivaltateot voivat olla luonteeltaan **fyysisiä tai henkisiä**. Yleisesti työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa henkilöä uhataan, pahoinpidellään tai sanallisesti loukataan työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa, jolloin työntekijän turvallisuus, terveys ja hyvinvointi ovat joko suorasti tai epäsuorasti vaarassa. Työpaikkaväkivalta voi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaiden tai heidän läheistensä harjoittamaa väkivaltaa ja sillä uhkailua. Myös elein välitetyt (sanattomat) uhkaukset ja työpaikalle luvatta tunkeutuvan täysin ulkopuolisen henkilön aggressiivinen käyttäytyminen ovat työväkivaltaa.

Konkreettisia väkivalta- tai uhkatilanteita voivat olla esimerkiksi tavaroiden ja paikkojen rikkominen, solvaaminen, huutaminen, töniminen, liikkumisen estäminen, lyöminen, päällekkarkaus tai vakavimpana aseella uhkaaminen. Tämä ohje käsittelee lähinnä vain asiakkaiden tai muiden sidosryhmien taholta ilmenevää väkivaltaa. Henkilökunnan sisäisten ongelmien selvittämistä käsitellään häirinnän ja epäasiallisen käyttäytymisen toimintaohjeissa.

**Saarikassa emme hyväksy uhkailua, fyysistä tai henkistä väkivaltaa missään muodossa.** Kaiken tyyppisessä väkivallassa tavoitteenamme on nollatoleranssi.

## 3. Ennaltaehkäisy

### 3.1 Vaarojen arviointi

Työnantajalla on työturvallisuuslain mukaan velvollisuus huolehtia työntekijäin terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työturvallisuuslain 10 §:ssä säädetään **työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista**. Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haittatekijät, sekä milloin niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöille ja turvallisuudelle ja terveydelle. Vaaratilanteiden arvioiminen edellyttää myös väkivaltatilanteiden ja uhkatilanteiden arvioimista.

Saarikassa väkivaltatilanteiden ja uhkatekijöiden kartoitus tehdään yksiköissä esimiehen johdolla. Palaverissa kirjataan uhkatekijät ja niiden tapahtumisen riskin suuruus. Työsuojeluvaltuutettu ja työterveyshuolto ovat tarvittaessa apuna kartoituksissa. Riskien arviointien pohjalta ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin.

### **3.2 Työyksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalta**

Kaikkiin niihin Saarikan työyksiköihin, joissa riskien ja vaarojen arvioinnin perusteella on väkivaltatilanteiden uhka tai mahdollisuus väkivaltatilanteisiin, on laadittava omat työyksikkökohtaiset ohjeet väkivaltatilanteiden varalta.

### **3.3 Perehdytys, työtilojen suunnittelu ja työtapojen toimintamallit väkivaltatilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi**

Jokainen Saarikan työntekijä **perehdytetään** työhön tullessaan toimipistekohtaisella opastuksella työpaikkansa turvallisuuskäytänteisiin, omaan työtilaan sekä yrityksen valvonta- ja hälytysjärjestelmiin (lähin esimies vastaa). Asiakastyötä tekevien kanssa varmistetaan, että hyvän asiakaspalvelun periaatteet ovat työntekijän tiedossa. Turvallisuuslaitteiden toimivuus tarkistetaan ja ohjeistukset päivitetään säännöllisesti ja aina tilanteen niin vaatiessa.

Saarikassa **uusien työtilojen suunnittelussa ja sisustuksessa** on otettu huomioon yleiset väkivaltariskit. Asiakaspalvelutyöpisteissä huoneiden sisäänkäyntijärjestelyissä, kalustuksen sijoittelussa, asiakkaiden opasteissa ja vastaanoton järjestelyissä on turvallisuutta pyritty varmistamaan esimerkiksi estämällä asiakkaan mahdollisuus suoraan hyökkäykseen työntekijää kohtaan. Niin väkivallalla uhkaajalle kuin myös uhatulle on järjestetty perääntymis- ja pakenemismahdollisuudet. Vastaanottohuoneissa on huolehdittu vaarallisten aineiden sijoittamisesta asiakkaan ulottumattomiin. Jokaisen työpisteen turvallisuutta on myös pyritty parantamaan riittävällä valaistuksella, hätäpoistumisteiden näkyvillä merkinnöillä, työtiloista käytäville suuntautuneen näkymän selkeydellä ja esteettömyydellä sekä ovien lukitusjärjestelyillä.

**Hyvät työtavat ja yleinen järjestys sekä siisteys** lisäävät työympäristön viihtyvyyttä ja myös turvallisuutta. Hyvä työilmapiiri välittyy asiakaspalveluun ja asiakkaan viihtyvyyteen, jolloin asiakas on vähemmän altis turvautumaan väkivaltatekoihin. Ehkäistäessä työväkivaltatilanteita on työpisteiden henkilöstön määrä tärkeässä roolissa. Saarikassa väkivaltariskejä on pyritty tehokkaasti välttämään mm. minimoimalla yksintyöskentely jokaisessa toimipisteessä. Esimerkiksi jo hankalaksi tiedetyn/uhkaavan asiakkaan kanssa työskentely suunnitellaan etukäteen: esimerkiksi tapaaminen toteutetaan kahden työntekijän kanssa, pidetään ovi auki, tai työoveri käy tarkastamassa tilanteen asiakaskäynnin aikana.

Jokaisen työntekijän jatkuva työympäristön seuranta on tarpeen ja väkivallanuhan hallinta tulisi nähdä jatkuvana yhteisenä prosessina, johon koko organisaatio osallistuu.

Henkilökunnan on huolehdittava ovien lukitsemisesta. Lukitut ovet on aina lukittava avaamisen jälkeen. **Työyksikön tai autopaikan avaimet** luovutetaan kuittausta vastaan ja niistä on huolehdittava hyvin **eikä niitä saa luovuttaa toiselle henkilölle**. **Ovikoodit** tulee olla vain henkilökunnan tiedossa.

**Teknisten laitteiden käyttöohjeet** Jos käytössä on turva- ja hälytyslaitteita on opeteltava niiden käyttö. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi toimintaohjeet. Yksikössä on myös ohjeistettava laitteiden testaus määräajoin.

#### **Tärkeät puhelinnumerot**

Hätätilanteissa (myös poliisiasioissa) **soita numeroon 112**. Kriisitilanteen jälkeen yhteys työterveyshuoltoon riippumatta siitä, kenen työterveyshoitajan vastuualueella tapahtuneesta tilanteesta on kyse. Työterveyshoitaja järjestää jälkihoitotilanteen yhdessä työterveyshuollon psykologin kanssa.

**3.4 Seuranta** Jokaisesta väkivallan uhkatilanteesta tehdään HaiPron työturvallisuusilmoitus. Saarikassa seurataan väkivaltatilanteita yksiköittäin ja organisaatiotasolla.

## **4. Toimiminen väkivaltatilanteessa**

Äkilliset uhkatilanteet herättävät ihmisissä normaalisti voimakasta pelkoa. Oleellista ongelmallisessa asiakastilanteessa on, että työntekijä kykenee hallitsemaan pelkoaan ja epävarmuuttaan säilyttäen toimintakykynsä ja toimimaan rauhallisesti, määrätietoisesti ja maltillisesti. Tilanteet, tapahtumat ja asiakkaat ovat erilaisia, joten myös tilanteen ratkaisut ovat usein tapauskohtaisia. Useassa tilanteessa apua on tilanteen nopeasta hahmottamisesta ja asiakkaan tilan tunnistamisesta. **Hyvät vuorovaikutustaidot ja omien tunteiden hallinta** ovat aina myös hyödyksi.

**Kun näet uhkaavan tilanteen, älä jätä työkaveriasi siihen yksin!**

### **4.1 Vaikea asiakastilanne / Sanallisen uhkailun hallinta**

Vaikeassa asiakastilanteessa pyri toimimaan asiakaspalvelijan roolissa ja vältä henkilökohtaista loukkaamista ja loukkaantumista. Muista järjestää epäasiallisesti käyttäytyneelle asiakkaalle kunniallinen perääntymistie, ettei hän tunne oloaan ahdistetuksi ja itseään pakotetuksi jatkamaan uhkaavaa käyttäytymistään pidemmälle. Älä koskaan nolaa asiakasta ja näin aiheuta hänelle koston tai muun vihanpidon aiheutta.

Jos joudut uhkaavaan tilanteeseen, pyri käyttäytymään rauhallisesti ja asiallisesti. Eisanallinen viestintä korostuu, kun olet tekemisissä erittäin kiihtyneen ihmisen kanssa. Koska voimakkaasti kiihtyneen tai pelkotilassa olevan henkilön kyky ottaa vastaan ja käsitellä kuulemaansa informaatiota on rajoittunut, on tällaisessa tilanteessa erittäin tärkeää säilyttää avoin kehonkieli. Esimerkiksi käsien pitäminen näkyvillä tai istuallaan pysyminen voi rauhoittaa kiihtynyttä. Niin kauan kun puheysteys asiakkaaseen on voimassa, hän ei todennäköisesti aloita fyysistä hyökkäystä. Vastaavasti puhumattomuus edeltää useimmiten hyökkäävää käytöstä. Älä koskaan kosketa uhkaavaa henkilöä tai käännä hänelle selkäsi. **Varmista oma pakoreittisi ja tarvittaessa kutsu paikalle apua.**

### **4.2 Fyysisen väkivallan torjuminen**

Jos uhkatilanne etenee väkivaltaiseen hyökkäykseen asti, on tärkeää kyetä torjumaan suora hyökkäys. Kuten aiemmin mainittu, asiakkaan suoran fyysisen hyökkäyksen mahdollisuus on pyritty estämään palvelupisteissä esimerkiksi vähintään pöydän tai tuolin sijoittamisella työntekijän ja asiakkaan väliin. Työpisteen järjestelyissä tulisi myös huomioida, ettei väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas jää sinun itsesi ja poistumistien väliin.

Jos uhkaavasti käyttäytyvä asiakas hyökkää ja rikkoo fyysistä koskemattomuuttasi, voit käyttää mitä vain lähettyvillä olevaa lyöntien torjumiseen, kuten esimerkiksi laukkaa tai kansiota. Käske asiakasta kuuluvalla äänellä rauhoittumaan, pyri hälyttämään apua ja poistumaan paikalta, jos tämä on mahdollista. Jos tämä ei ole mahdollista, huuda kuuluvalla äänellä apua.

### **4.3 Ryöstö tai varkaus**

Työpaikalla tapahtuvat varkaudet ja ryöstöt voivat liittyä esimerkiksi rahaan tai muuhun työnantajan omaisuuteen, kuten atk-laitteisiin. Varkauden ja ryöstön kohteena voivat olla myös muiden asiakkaiden ja henkilöstön omaisuus.

Ryöstön tapahtuessa yritä pysyä tyynenä. Jos sinua tai muuta henkilöstöön kuuluvaa uhataan, tottele älä vastusta. Tarkkaile ryöstäjää ja pyri painamaan mieleesi ryöstäjän tuntomerkit ja esimerkiksi puhetapa, tästä enemmän seuraavan väliotsikon alla. Anna ryöstäjälle hänen vaatimat tavarat/rahat. Seuraa rikoksenteijää katseella niin kauan kuin voit, kun on turvallista ja hälytä poliisi paikalle. Kirjoita tuntomerkit ylös heti tapahtuman jälkeen ja pyydä paikalla olleiden muiden asiakkaiden nimet ja yhteystiedot, jotta he voivat toimia todistajina.

Varkaustilanteessa ryhdy toimiin vasta, kun olet varma, että tavara tai raha on varastettu toimipaikasta ja syyllisyyttä osoittava tavara on epäillyn hallussa. Pyydä epäiltyä luovuttamaan anastettu omaisuus takaisin. Asiallisesti pyydä häntä näyttämään esimerkiksi kassinsa tai taskunsa sisältö, älä kuitenkaan tunnustele hänen vaatteitaan. Pyri selvittämään epäillyn henkilöllisyys. Ilmoita aina poliisille. Työntekijällä on oikeus ottaa teosta tunnustettu varas kiinni ja estää häntä poistumasta ennen poliisin tuloa.

### **Tuntomerkkien havainnointi**

Ryöstäjän tai väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan tuntomerkit on tärkeä saada ylös, jos hänen henkilöllisyys ei ole tiedossa. Kirjaa tuntomerkit ylös mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Näkyvimmat piirteet kuten sukupuoli, vartalotyyppi, pituus ja vaatetus sekä ikä on hyvä laittaa muistiin ensimmäisenä. Oliko henkilöllä asetta tai muuta kantamusta mukanaan, entä jalkineet? Laajempien kokonaisuuksien pohjalta pyri palauttamaan mieleesi henkilön tarkempia piirteitä, kasvot, hiukset, kädet, tatuoinnit, arvet jne. Kiinnitä huomiota myös siihen, mistä suunnasta ja millä hyökkääjä tai ryöstäjä tuli, ja, mihin suuntaan hän lähti, jos mahdollista.

### **4.4 Puhelinuhkaus**

Puhelinuhkaustilanteessa on pyrittävä toimimaan rauhallisesti. Pyri keskustelemaan ystävällisesti äläkä keskeytä puhelua. Kuuntele uhkaajan viesti ja **kokoa asiat ylös**. Havainnoi, uhkaako soittaja henkilökohtaisesti sinua, työyksikköäsi tai laajemmin työnantajaasi. Kirjaa ylös onko soittaja mies vai nainen, soittajan äänen ala, puhetapa tai murre. Huomioi myös onko puhelun aikana kuultavissa erilaisia taustäääniä. Ota soittajan numero ylös, mikäli se on mahdollista. Tärkeää on huomioida onko uhkailu sanallista uhkailua vai liittykö uhkasoittoon väkivaltaisen teon tai pommin uhkaa puhelun jälkeen. Arvioi tilanne puhelun päätyttyä. Mikäli mahdollista niin keskustele uhkasoitosta työtoverisi kanssa ja ota yhteyttä esimieheesi. Puheluun liittyvässä välittömässä väkivallan tai pommin uhkassa ota yhteys poliisiin.

### **4.5 Väkivaltatilanteiden ilmoittaminen**

Jokaisesta vaara- ja uhkatilanteesta on tehtävä **HaiPron työturvallisuusilmoitus**, mikä menee jakeluna esimiehelle, työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle. Ilmoitukseen kirjataan tieto tapahtumasta, mitä tapahtui, tapahtuman luonne, vakavuus, toistuvuus. Selvitysten perusteella tehdään turvallisuustoimenpiteiden kohdentaminen ja kehittäminen. Ilmoituksen käsittelyssä on tärkeää kirjata johtopäätökset vastaavien tapausten ehkäisemiseksi.

Tarvittaessa tehdään ilmoitus poliisille ja vakavista väkivaltatilanteista (seurauksena kuolema, vakava vamma) tehdään ilmoitus Aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelle.

Aluehallintoviraston ilmoituksista on lisätietoa [www.tyosuojelu.fi](http://www.tyosuojelu.fi) sivuilla.

Turvallisuuden heikentyessä tai kehittämiskohteita havaitessaan työntekijän tulee tehdä vapaamuotoinen ilmoitus kirjallisesti esimiehelle, työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle.

## **5. Toimenpiteet väkivaltatilanteen jälkeen**

### **Työnantajan tehtävä rikosilmoitus lievistä pahoinpitelyistä**

Lievät pahoinpitelyt ovat **virallisen syytteen alaisia** silloin, kun ne kohdistuvat henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään joko työpaikalla tai esimerkiksi hoivatyössä asiakkaan kotona ja rikoksenteekijä ei kuulu työpaikan henkilöstöön. Lain nojalla työnantaja tulee huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä joutuu väkivallan kohteeksi. Näin rikoksenteekijä joutuu vastuuseen teostaan, vaikka työntekijällä ei vaatimuksia asiassa olisikaan.

Jos asianomistaja vaatii jonkinlaisia korvauksia esim. vahingoittuneista vaatteista, silmälaseista tai kivusta ja särystä, niin silloin kysymyksessä on **asianomistajarikos** ja uhrin on itse tehtävä ilmoitus.



Syytteen nostaminen raukeaa usein siksi, että syytetty ei ole syyntakeinen.

## 6.Jälkihoito

Käsittlemättömät kriisitilanteet voivat aiheuttaa työyhteisölle huomattavaa vahinkoa ja toimintakyvyn heikkenemistä pitkällä aikavälillä. Jälkihoito on aloitettava enintään 1-2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta, ja sen tarkoitus on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille ja henkilökunnalle. Tällä tavalla autetaan uhria ja henkilökuntaa pääsemään normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian, ja vältetään pitkäaikaisia henkisiä vammoja.

### 6.1 Yksilö

Tarvittaessa tehdään lääkärintarkastus. Asian käsittely aloitetaan **välittömästi** tapauksen jälkeen työyhteisössä (esimies organisoii) ja työntekijää ei päästetä suoraan yksin kotiin.

Asiantuntijoiden antama jälkihoito aloitetaan, esim. 3 päivän sisällä ja sovitaan jatkohoidosta (kriisiryhmä, työterveyshuolto, yksilöhoito).

### 6.2 Yhteisö

Hyvässä työilmapiirissä työyhteisön vaikeidenkaan asioiden käsittely ei ole hankalaa. Sattuneiden väkivaltatilanteiden käsittelyssä läheiset ja avoimet työsuhteet auttavat väkivallan uhria, mutta työterveyshuollon kanssa toteutettava tapausten yhteinen läpikäyminen auttaa myös ehkäisemään ja ennakoimaan mahdollisia seuraavia tilanteita.

#### **Tärkeät puhelinnumerot:**

Työterveyshoitaja Sanna Halttunen, puh. 044 4598541 Työterveyshoitaja Tiina Saarinen, puh. 044 4598895 Työterveyshoitaja Christiina Turpeinen, puh. 044 4598957 Työterveyshoitaja Paula Kuusinen, puh. 044 7114519

Tämän työohjeen laadinnassa on käytetty pohjamateriaalina seuraavia dokumentteja:

Työsuojelupiirit <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>

Työn tuki. Väkivalta työturvallisuusriskinä [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)

Työturvallisuuskeskus [http://www.tyoturva.fi/files/77/toim\\_ennalta.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/77/toim_ennalta.pdf)

TyVe [http://turva50.me.tut.fi/index.php?language=0&main\\_select=4&sub\\_select=-1](http://turva50.me.tut.fi/index.php?language=0&main_select=4&sub_select=-1)

Valtion säädöstietopankki [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), työturvallisuus laki 738

Versasec: Esimiehen turvallisuusjohtamisopas

## **ARVOISA SAARIKAN PALVELUJEN KÄYTTÄJÄ**

ONNISTUNEEN HOIDON / PALVELUN EDELLYTYS ON RAKENTAVA YHTEISTYÖ JA TOISTEMME KUNNIOITUS. TURVALLISUUS ON OSA HYVÄÄ HOITOA / PALVELUA. LOUKKAAVA KIELEN KÄYTTÖ, UHKAAVA KÄYTTÄYTYMINEN TAI VÄKIVALTAISUUS VAIKEUTTAVAT HOITO- TAI PALVELUTILANNETTA TAI SAATTAVAT JOPA KESKEYTTÄÄ SEN. TARVITTAESSA TURVAUDUMME VARTIJAN TAI POLIISIN APUUN. SAARIKASSA EMME HYVÄKSY LOUKKAAVAA KIELENKÄYTTÖÄ, UHKAAVAA KÄYTTÄYTYMISTÄ TAI VÄKIVALTAAN MISSÄÄN MUODOSSA. KIITOS HYVÄSTÄ YHTEISTYÖSTÄ

Saarikan työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutetut

## Toimintaohje karanneen asiakkaan etsinnästä

- Etsintä aloitetaan välittömästi.
- Osaston kaikki tilat tutkitaan tarkasti.
- Jos asiakasta ei löydetä, katoamisesta ilmoitetaan muille työyksiköille ja vartiointiliikkeelle ja annetaan kadonneen tuntomerkit.
- Samanaikaisesti käydään läpi osaston ulkopuoliset tilat ja piha-alue.
- Jos asiakasta ei löydetä sisätiloista eikä ulkoa lähialueelta, katoamisesta ilmoitetaan poliisille hätänumeroon 112 ja annetaan kadonneen tuntomerkit (henkilön nimi, ikä, tuntomerkit, erityistuntomerkit, katoamisaika, sairaudet, sairauden vakavuus, tunnistaako nimensä ja kerro mitä on jo tehty kadonneen löytämiseksi sekä lähiomaisen tiedot, karanneen antama vihje karkaamisen kohteesta) sekä soittajan yhteystiedot.
- Alueen asemapiirros (liite 9.1) ja lähialueen kartat (9.2)
- **Vastuuhenkilö / osastolle jäävä**
  - on yhteydessä poliisiin
  - pitää muut ajan tasalla
  - kirjaa muistiin tärkeimmät asiat

**Etsintää jatketaan poliisin ohjeiden mukaisesti.**

## **PELASTUSORGANISAATION JA MUIDEN YHTEISTYÖTAHOJEN YHTEYSTIEDOT**

### **PELASTUSORGANISAATION YHTEYSTIEDOT**

#### **YLEINEN HÄTÄNUMERO 112 (palokunta, poliisi, sairaankuljetus)**

PALOVIRANOMAISET p. 040 717 0098 (päivystävä paloviranomainen, P4)

POLIISI p. 071 874 6530 (Saarijärven poliisiasema)

VARTIOINTI p. 040 523 5079 (Turvatiimi)

SAIRAANKULJETUS p. 112 (yleinen hätänumero)

KESKISUOMEN KESKUSSAIRAALA, Jyväskylä p. 014 269 1811

#### **MYRKYTYSTIETOKESKUS**

- p. 09 4711 (vaihde)
- p. 09 471 977 (suora)

#### **Suojelun johto**

- vastuuorganisaationa toimii Saarijärven kaupunki (vaihde, puh. 014 459 8208)

#### **Saarikan johtoryhmä**

- kuntayhtymän johtaja p. 044 459 8561
- hallinto- ja talousjohtaja p. 044 711 4516
- henkilöstöjohtaja p. 044 459 8946
- palvelujohtaja (hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä arjen tuki) p. 044 459 7840
- palvelujohtaja (sairauden- ja terveydenhoito) p. 044 459 8885
- palvelupäällikkö p. 044 459 8332
- johtava ylilääkäri p. 044 459 8523
- työsuojeluvaltuutettu p. 050 4598 883

### **MUIDEN YHTEISTYÖTAHOJEN YHTEYSTIEDOT**

#### **Saarikan ammattimiehet**

- p. 044 459 8733

#### **Saarijärven kaupungin kiinteistöhoito**

- kiinteistöyönjohtaja p. 044 4598 272
- kiinteistöhoitaja, Serviisi p. 044 4598 785
- ulkoalueet p.044 4598 782

- kiinteistöpäällikkö p. 044 459 8777 (tulityöluvut)

**Saarijärvellä toimivia Saarikan työyksiköitä (lisäavun hälyttämiseksi)**

- Saarijärven kotihoito päivystys 044 46598 797
- palveluvastaava p. 040 157 8900
- palveluvastaava p. 044 711 4537