

**UHKATILANTEET KOHDISTUNEINA  
VAKUUTUSTUTKIJOIHIN SUOMESSA,  
RUOTSISSA, NORJASSA JA TANSKASSA  
SEKÄ UHKATILANTEIDEN HOITOMALLI  
IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ OY:SSÄ**

**11. Turvallisuusjohdon koulutusohjelma  
Aalto Yliopisto  
Tutkielma 4.3.2011  
Veijo Moilanen**

## Sisältö

1. Johdanto.....	1
1.1 Tutkielman tausta.....	1
1.2 Tutkielman tavoitteet.....	2
1.3 Tutkimusongelma ja selvitys tutkimusmateriaalista.....	2
2. Lainsäädännöstä.....	3
2.1 Työnantajan huolehtimisvelvollisuus työturvallisuudesta .....	3
2.2 Suomen laki uhkaustilanteista .....	5
3. Uhkatilanteiden hoitomalli Ifissä .....	6
3.1. Työntekijään kohdistuneen uhkatilanteen hoitokaava.....	6
3.2 Tutkintaorganisaatio ja sen edut uhkatilanteiden hoitamisessa .....	10
3.3. Turvallisuuskoulutus .....	12
4. Kyselykartoitus tutkijoille .....	13
4.1. Kysymysten asettelu vakuutustutkijoille .....	13
4.2. Vastausten purku kysymyksittäin.....	15
5. Johtopäätökset.....	29
5.1. Vastauksien johtopäätöksiä .....	29
5.2. Toimenpidemahdollisuuksia turvallisuuden parantamiseksi.....	32
5.2.1 Taktisia mahdollisuuksia.....	32
5.2.2 Teknisiä mahdollisuuksia.....	34

# 1. Johdanto

## 1.1 Tutkielman tausta

Tämä opinnäytetyö on tehty If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n yksityishenkilöiden liiketoiminta-alueen johtajan toivomuksesta. Perusteena asiaan on se, että Ifissä asiakkaan kohtaa vahinkotilanteessa fyysisesti vain vakuutustutkija ja vahinkotarkastaja. Yrityksen johto halusi kartoittaa riskitekijöitä näitä ammattikuntia kohtaan ja näiden riskien perusteella tehdä oikeita päätöksiä turvallisuustason parantamiseksi, mikäli tarvetta ilmenee. Koska opinnäytetyö on rajattu tiettyyn mittaan, ei tässä ollut mahdollisuutta kartoittaa vahinkotarkastajien työn kannalta asioita, vaan tässä on keskitytty ainoastaan vakuutustutkijoihin kohdistuviin uhkiin. Perusteluna tälle rajaukselle on myös, että vahinkotarkastajan riskit liittyvät pääasiassa työsuojelullisiin tekijöihin, kun taas vakuutustutkijoiden kohtaamat riskit ovat lähes poikkeuksetta fyysisiin ja laittomiin uhkauksiin liittyviä. Heidän työnkuvansa liittyy vahinkotapauksen oikeellisuuden selvittämiseen, ja kun kaikki ei ole tapahtunut kuten vahinkoilmoituksessa on kuvattu, saattaa se aiheuttaa korvauksen epäämisen. Tällöin mahdollinen tyytymättömyys ja laittomat uhkaukset kohdistuvat tutkijoihin.

Toinen peruste vakuutustutkijoihin keskittymisessä on, että tutkintaorganisaatio on kulmakivi muuhun henkilöstöön kohdistuvien uhkatilanteiden selvittämisessä ja henkilöstön suojaamisessa, joten vakuutustutkijat tulee olla mahdollisimman hyvin suojattuja uhkauksien varalta, jotta he pystyvät auttamaan muuta henkilöstöä uhkaustilanteissa.

## **1.2 Tutkielman tavoitteet**

Kirjoittajalla on omakohtaista kokemusta 14,5 vuoden ajalta vakuutustutkinnasta, joten sitä tietämystä vastaan oli hyvä arvioida vastauksia kysymyksiin. Suomen, ja aika vahvasti myös Ruotsin, tapa toimia vakuutustutkinnassa oli entuudestaan suhteellisen tuttua, mutta Norjan ja Tanskan tapaan toimia oli haasteellisempaa tutustua. Näiden vastausten ja kokemuksen perusteella on haettu eroavaisuuksia maiden välillä ja ”benchmarkingin” kautta havaita hyviä ratkaisuja eri maissa ja liittää nämä ratkaisut kaikkien tutkijoiden käyttöön nostamaan turvallisuuden tasoa. Tämän vertailun ja vastausten tuomien tietojen perusteella pyritään yksinkertaisesti nostamaan tutkijoiden turvallisuustaso jokaisessa maassa yhtä korkeaksi ja kuitenkin tehdään maakohtaisten eroavaisuuksien eteen sellaisia ratkaisuja, että turvallisuuden taso ei vaarannu toimintaolosuhteiden vuoksi.

Tavoitteena on siirtää pohjoismaiset ratkaisut myös Baltian maiden tutkintatoimeen samoin kuin mahdollisuuksien mukaan hyödyntää ratkaisuja Venäjän toiminnoissa. Tavoitteena oli myös löytää tosiasiallisia, uusia riskejä tai käytössä olevia hyviä turvallisuusratkaisuja, sekä hakea riskeihin parannuksia.

## **1.3 Tutkimusongelma ja selvitys tutkimusmateriaalista**

Kyseessä ei ole kyselytutkimukseen perustuva opinnäytetyö, vaikka kysymyksiä materiaalin perustana onkin. Käytännössä ei ollut mahdollista suorittaa kaikkien tutkijoiden haastatteluja ja sen vuoksi selvitettiin kyselyjen avulla vastauksia tärkeimpiin turvallisuusuhkiin ja niiden parannusehdotuksiin. Tutkimusongelmana oli selvittää, onko

jossakin lfin Pohjoismaisessa tutkijatoiminnossa selvästi heikompi turvallisuustaso verrattuna muihin maihin ja samalla selvittää, onko jossakin maassa selvästi parempi turvallisuustaso, josta voidaan ottaa oppia muihin maihin.

Tutkimusmateriaalia oli vaikea saada muutoin kuin kysymysten avulla, mutta tutkijoiden aktiivisen vastausprosentin (yli 90 %) perusteella oli mahdollista saada kuva millaiset ongelmat missäkin maassa on. Samalla oli hyvä saada vastauksia millaisia ratkaisuehdotuksia pidettiin parhaina turvallisuustason nostamisessa. Luonnollisesti kaikissa parannusehdotuksissa tulee ottaa huomioon myös kustannukset. Eli lopputuloksena tarkastellaan, muuttaako tutkimusaineisto käytäntöä ja nostaako se turvallisuustasoa.

## **2. Lainsäädännöstä**

### **2.1 Työnantajan huolehtimisvelvollisuus työturvallisuudesta**

Erityisesti seuraavat säännökset velvoittavat työnantajaa varautumaan työpaikalla esiintyvään väkivaltaan tai sen uhkaan:

”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.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27§ 1 mom.).

”Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan

ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27§ 2 mom.).

”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 29§ 1 mom.).

Työnantajalle on asetettu kovat vaatimukset työntekijän turvallisuuden suhteen. Työnantajan on huolehdittava, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Tutkijat työskentelevät pääsääntöisesti yksin, joten työnantajan vastuulla on melkoisen vaikea tehtävä toteuttaa työturvallisuuslain vaatima turvallisuustaso. Työnantajan on varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen, on lause, mikä aiheuttaa turvallisuusorganisaatiossa haasteita. Tekniikan hyväksikäyttökään ei ole niin yksinkertaista kuin sen kuvittelisi nykypäivänä olevan.

Verrattaessa muihin Pohjoismaihin Suomen työturvallisuuslakia, eivät muut maat poikkea juurikaan Suomen lainsäädännöstä tai paremminkin sen hengestä. Pieniä eroavaisuuksia laissa on eri maiden välillä, mutta pääsääntöisesti eroavuudet ovat kosmeettisia ja työnantajalla on samantyyppinen korkean turvallisuustason järjestäminen velvoitteena jokaisessa maassa.

## 2.2 Suomen laki uhkaustilanteista

Laiton uhkaus, rikoslaki 25 luku:

”Joka nostaa aseensa toista vastaan tai muulla tavoin uhkaa toista rikoksella sellaisissa olosuhteissa, että uhatulla on perusteltu syy omasta tai toisen puolesta pelätä henkilökohtaisen turvallisuuden tai omaisuuden olevan vakavassa vaarassa, on tuomittava, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta, laittomasta uhkauksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi”.

Syyteoikeus:

”Virallinen syyttäjä ei saa nostaa syytettä tuottamuksellisesta vapaudenriistosta, laittomasta uhkauksesta eikä pakottamisesta, ellei asianomistaja ilmoita sitä syytteeseen pantavaksi tai ellei laittoman uhkauksen tai pakottamisen tekemiseen ole käytetty hengenvaarallista välinettä taikka ellei erittäin tärkeä yleinen etu vaadi syytteen nostamista.”

Kun Suomessa työntekijää uhataan väkivallalla tai vastaavalla tavalla tekemään jokin toimenpide, johon asiakkaalla ei ole oikeutusta (esim. korvauksen maksaminen vastoin vakuutusehtoja), on kyseessä rikoksena laiton uhkaus. Se on asianomistajarikos Suomessa, ja tarvitsee siis aina loukatun suostumuksen tutkintaan ja syytteeseen saattamiseen. Yhtiö ei siis voi olla asianomistajana laittomissa uhkauksissa ja sen vuoksi niitä tapauksia varmaan aika paljon jää ilmoittamatta poliisille.

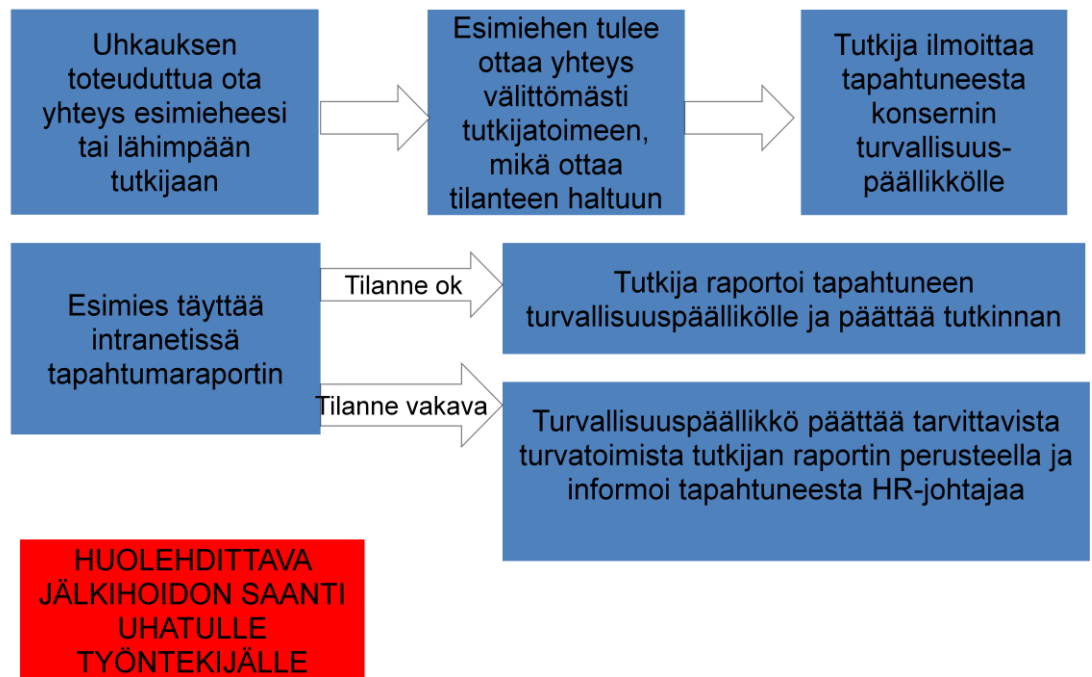
Norjassa rikoslakia muutettiin 2003 siten, että laittomasta uhkauksesta voi työnantajakin ilmoittaa poliisille ja saattaa rikosprosessi vireille. Tällä toimella haluttiin suojata nimenomaan työntekijöitä. Norjan lakiuudistus oli siis järkevä. Tanskassa laiton uhkaus on asianomistajana rikos ja

samalla tavalla säädely kuin Suomessa. Ruotsissakin laiton uhkaus on säännelty hyvin samalla tavalla kuin Suomessa.

### 3. Uhkatilanteiden hoitomalli Ifissä

#### 3.1. Työntekijään kohdistuneen uhkatilanteen hoitokaava

Uhkatilanteen kohdistuessa Ifin työntekijään...



Kuva 1

Ifiin on luotu työntekijöihin kohdistuvien uhkatilanteiden hoitomalli, joka hyödyntää jo olemassa olevia tutkijatoimen resursseja. Tutkijatoimi koostuu suurimmaksi osaksi poliisivoimissa, muussa viranomaistoiminnoissa kuten rajavartiostossa tai korvaustarkastajina työskennelleistä työntekijöistä. He ovat hoitaneet uhkatilanteisiin liittyviä työtehtäviä jo ennen vakuutustutkijan tehtävää, joten ammattitaitoiset henkilöt ottavat uhkatilanteen heti alussa haltuun.



Kuten kuvassa 1 kuvataan, on lähin esimies ensimmäinen henkilö, kenelle uhkauksesta ilmoitetaan. Vaihtoehtoisesti on mahdollista ilmoittaa tapahtuneesta myös tutkijatoimeen suoraan. Pääasia on aina, että apua saadaan mahdollisimman nopeasti ja, että tilanne lfin sisällä on ammattilaisen hoidettavana. Tämä lisää psykologisesti turvallisuuden tunnetta uhatulle ja antaa luonnollisesti tilanteessa helpottavan olon, kun kenenkään ei tarvitse olla ikävässä tilanteessa yksin.

Mikäli uhattu on saanut esimiehelle sanan tapahtuneesta, on esimies velvollinen saattamaan tapauksen tutkijalle hoidettavaksi. Kukaan esimies ei saa hoitaa uhkatilannetta itsenäisesti ilman tutkijan tai turvallisuuspäällikön osallistumista.

Tutkijan saadessa uhkatilanteen hoidettavakseen, hänen tulee tehdä tarvittavat ja riittävät suojaustoimenpiteet välittömästi. Uhkatilanteen hoito menee aina kaiken muun toiminnan edelle. Kun alkutilanne on hoidettu ja välitön uhka saatu poistettua, tutkija ilmoittaa tapahtuneesta lf konsernin turvallisuuspäällikölle parhaaksi katsomallaan tavalla. Esimiehen ja joissakin tapauksissa myös tutkijan tehtävänä on ilmoittaa uhkatapahtuma intranetin sivustolla olevalla Tapahtumaraportilla Operatiiviseen Riskienhallintaan.

Mikäli uhkatilanne oli sellainen, että se ei vaatinut kuin mahdollisesti uhkaajan kanssa puhelinkeskustelun tai sen perusteella on arvioitu, että tilanne ei olisi johtanut todelliseen uhkatilanteeseen, on tutkijan tehtävä raportti uhkatilannetutkinnasta ja lähetettävä se turvallisuuspäällikölle tiedoksi.

Mikäli uhkaus on vakava eli kategoria 1 tasoinen, on tutkija yhteydessä välittömästi turvallisuuspäällikköön. Turvallisuuspäällikkö tekee tutkijan antaman tilannekatsauksen perusteella itsenäisesti tai yhdessä tutkijan kanssa päätöksen tarvittavista ja riittävästä turvaamistoimenpiteistä

työntekijän turvallisuuden takaamiseksi. Tällaisia toimenpiteitä voisivat olla esimerkiksi lisävartiointin järjestäminen työntekijälle koti- ja työmatkojen ajaksi, vartiointi kotiosoitteeseen, kiertävä vartiointi lähialueille, hälytinlaitteiston asennus kotiin tai vakavimmissa tapauksissa vaikka koko paikkakunnalta evakuointi riittävän kauaksi turvalliseen majoitukseen. Näissä tilanteissa tehdään aina rikosilmoitus poliisille ja autetaan poliisia niin paljon kuin suinkin mahdollista. Kategoria II uhkatilanne on ollut sellainen, että sitä on selvitelty esimerkiksi puhelimitse ja keskustelun perusteella on voitu todeta uhkauksen olleen lähinnä hetkellisestä maltin menetyksestä johtuvaa. Nämä tapaukset ovat II kategoriassa kun muita toimenpiteitä ei vaadita ja kategoriassa III on lähinnä informatiivinen tapaus ollut kyseessä, humalaisen kelvoton uhkaus tai vastaavanlainen ei todellinen uhka. Kaikki tapaukset tulee kuitenkin raportoida tapahtumaraporttijärjestelmän kautta turvallisuusyksikköön.

Aina kun turvaamistoimista aiheutuu kustannuksia, on turvallisuuspäällikkö yhteydessä henkilöstöhallinnon johtajaan, joka näin saa tiedon tulevista kuluista, mitkä kohdistuvat hänen budjettiinsa.

Jokaisen uhkatilanteen jälkeen on varmistuttava siitä, että uhattu työntekijä saa jälkihoidon toipuakseen poikkeuksellisesta tilanteesta. Uhkatilanne on jokaiselle ihmiselle poikkeuksellinen tapahtuma, ja siitä toipuminen on yksilöllistä. Tutkijat yleensä tuntevat uhatun henkilön taustoja, ja näin ollen ovat melko usein kykeneviä arvioimaan jälkihoidon tarpeen. Periaatteessa jälkihoitoa tarvitsevat kaikki, ja paras jälkihoitomuoto useimmiten on lähimpien kollegoiden kanssa asiasta keskustelu ja sitä kautta saatu tuki työyhteisöltä. Usein tämä riittää jälkihoidoksi. Mikäli tilanne on ollut vakavampi ja työntekijä kokee, ettei pääse tapahtuneesta yli, on hänen mahdollista puhua asiasta tutkijan tai turvallisuuspäällikön kanssa, ja mikäli lisähoitoa tarvitaan, on työterveyshuollon kautta järjestettävä kaikki tarvittava apu. Taloudellisilla asioilla ei ole merkitystä työntekijän

saattamisessa henkiseen tasapainoon, vaan on tärkeää saada hänet kykeneväksi tasapainoiseen yksityiselämään ja myös työkykyiseksi.



**Kuva 2**

Kuvassa 2 on ilmaistu turvallisuuspäällikön vastuita ja roolia henkilöstön suojaamisessa ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Turvallisuuspäällikön tehtävänä on tehdä sopimukset paikallisten turvayritysten kanssa avun saamisesta pikaisesti tarvittaessa. Ifin johtoryhmän jäsenistä noin 70 % työskentelee Tukholman pääkonttorissa ja heihin kohdistuviin uhkatilanteisiin on turvayrityksen kanssa luotu toimintamalli, mikä mahdollistaa avunsaannin nopeasti ja sovitulla tavalla. Lisäksi on sovittu tarkasti muistakin turvaamistoimista uhkatilanteen noustessa esiin. Samat turvaamistoimet ovat käytössä luonnollisesti myös muuta henkilökuntaa kohtaavissa uhkatilanteissa ja toimintamallia on jouduttu testaamaan tositilanteissa muutaman kerran, joissa toimintamalli on havaittu yksinkertaiseksi ja tehokkaaksi.

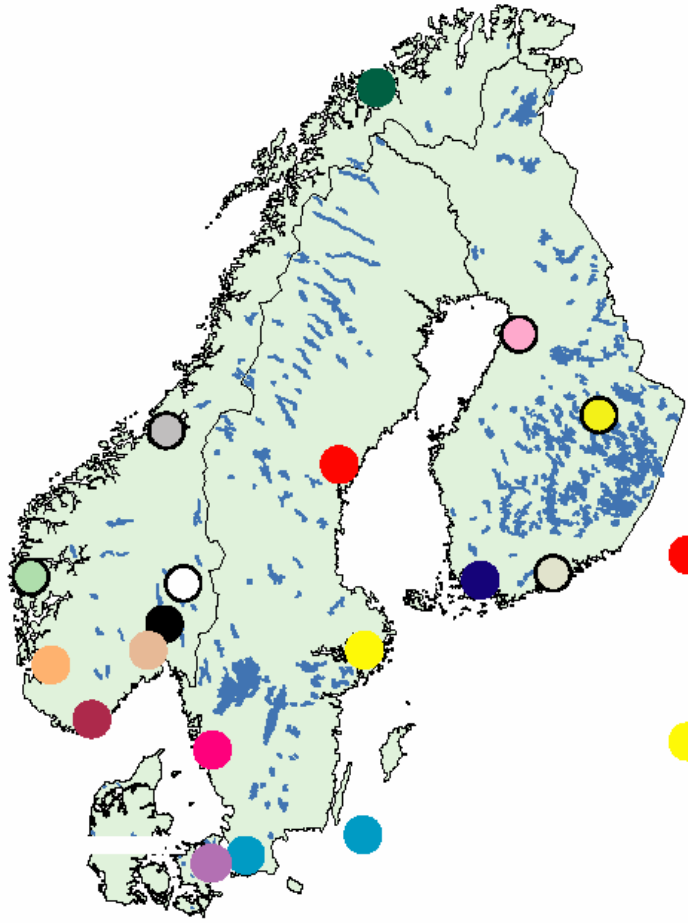
Tutkijatoimen pääasiallinen tehtävä Ifissä on luonnollisesti tutkia ja ennalta estää vakuutusrikollisuutta, ja uhkatilanteiden hoitamiseen he ryhtyvät palokunnan "sammutetaan palo" periaatteella. Turvallisuuspäällikkö vastaa kaikista muista toimenpiteistä, kuten ennalta estävyydestä, henkilökunnan

kouluttamisesta, tutkijoiden koulutuksen järjestämisestä uhkatilanteiden hoitamiseen jne. Turvallisuuspäällikkö ei koskaan voi siirtää vastuutaan uhkatilanteen hoitamisessa tutkijatoimelle, vaan hän vastaa kaikista tutkijoiden tekemistä toimenpiteistä loppuun saakka. Toimenpiteistä ja toimintamalleista pyritään sopimaan jokaisessa vakavammassa tilanteessa aina yhdessä, mutta mikäli se ei ole ajanpuutteen tai jonkun muun syyn vuoksi mahdollista, on tutkijalla valtuus tehdä päätös itsenäisesti. Mikäli päätös osoittautuu huonoksi tai vääräksi, vastaa siitä aina turvallisuuspäällikkö lfin johdolle.

Tapahtumaraportilla on merkittävä osa uhkatilanteiden hallinnassa ja kartoituksessa. Ongelmana on henkilökunnan mielestä ollut, että tapahtumaraporttikaavaketta ei intranet viidakosta helposti löydä ja sen vuoksi jää raportoimatta paljon tapahtumia uhkatilanteisiin liittyen. Tämä ongelma korjaantunee kevään 2011 aikana kaavakkeen sijoittamisella intranetin etusivulle. Henkilöstön on tärkeää mieltää, että kun kaikista pienistäkin uhkauksista tulee tieto turvallisuusyksikköön, voidaan etukäteen alkaa tekemään toimenpiteitä välttyäksemme vakavilta uhkatilanteilta. Jos samassa konttorissa on monta pientä häiriötekijää jatkuvasti, se enteilee yleensä vain isompaa negatiivista tapahtumaa tulevaisuudessa.

### **3.2 Tutkintaorganisaatio ja sen edut uhkatilanteiden hoitamisessa**

lfin tutkijatoimi koostuu vajaasta 60 henkilöstä, joista suurin osa on siirtynyt vakuutuslalle rikospoliisin palveluksesta. Osalla tutkijoista on jonkin muun virka-alan kokemusta kuten esimerkiksi rajavartiostosta tai tullista. Osalla tutkijoista on puhtaasti tekninen tausta lähinnä vahinkotarkastuksen kautta, ja tätä teknistä osaamista on sitten kasvatettu kouluttautumalla ulkomaillaakin vahinkotutkintaa ajatellen. Lisäksi tutkintayksiköihin kuuluu myös maasta riippuen muutamia kokeneita vahinkokäsittelijöitä. Suomessa tutkintayksikköön kuuluu myös tietotekniikkaan erikoistunut henkilö.



Kuva 3.

Vakuutustutkijatoimeen kuuluu työntekijöitä eniten Ruotsista eli noin 25 henkilöä. Norjassa heitä on noin 20, Suomessa 12 ja Tanskassa kolme henkilöä. Kuvaan 3 on sijoitettu tutkijoiden sijaintipaikkakunnat Pohjoismaissa. Suomessa tutkijoita on kaikissa korvauskonttoreissa pois lukien Tampere. Pohjoisin tutkija on Oulussa ja tutkijatointa johdetaan Espoon pääkonttorista, jonne on sijoitettu tutkijoita eniten johtuen väestöpohjasta ja vahinkotapahtumien sijainnista. Turussa, Kuopiossa ja Lahdessa on myös tutkintatoimi edustettuna.

Ruotsissa on vain neljä isoa Ifin toimipistettä, Sundsvallissa, Tukholmassa, Göteborgissa ja Malmössä. Näissä kaikissa konttoreissa on tutkintayksikkö

edustettuna. Norjassa on tutkijoita ympäri rannikon eli kaikista vähänkään isommista Ifin konttoreista löytyy tutkijan palvelut. Tanskassa tutkijoita on kolme, joista kaksi on Kööpenhaminassa ja yksi länsiosan Koldingissa.

Uhkatilanteiden hoitamisen kannalta tutkijoiden sijainnit ovat ihanteelliset. Jokaisessa maassa tutkijat on sijoitettu niihin konttoreihin, joissa on korvauspalvelua. Vahinko- ja korvaustoimi ovat luonnollisesti usein uhkatilanteen kohteina, koska kyse on rahasta. Tutkijat ovat näin ollen hyvin saatavilla ja henkilöstö tuntee oman talon henkilöstön, ja siten avun pyytämisen tai uhkatilanteesta ilmoittamisen kynnyks on matalampi. Lisäksi uhkatilanteen jälkihoidon kannalta oman talon tutkija on paras ratkaisu, koska tutkija hyvin usein tuntee uhkauksen kohteeksi joutuneen henkilön ja pystyy arvioimaan jälkihoidon tarpeen, sen keston ja tehokkaimman tavan.

### **3.3. Turvallisuuskoulutus**

Ifin uudet työntekijät tutustuvat intranetin sivustoilla oleviin turvallisuusasioihin. Esimiehen velvollisuutena on valvoa, että työntekijä suorittaa intranetissä olevat turvallisuuskurssit, mutta työntekijällä itselläänkin on vastuu turvallisuusasioiden omaksumisessa. Intranetissä on Turvallisuus työpaikalla kurssi, jossa opastetaan tavallisimpia turvallisuusasioita ja oikein toimimista esimerkiksi tulipalotilanteessa tai sairauskohtauksen sattuessa. Reilun vuoden on Suomessa ollut verkkokurssi Uhkatilanteet asiakaspalvelussa, jossa perehdytään ennalta estämään uhkaavat tilanteet ja niihin jouduttaessa myös toimimaan oikein. Kyseinen kurssi on tarkoitettu koko henkilöstölle asemasta tai työtehtävästä riippumatta, se on tehty palvelemaan niin myyntiä kuin korvaustoimintoja, samoin kuin asiakaspalvelussa sekä puhelinpalvelussa toimivia henkilöitä. Kurssi on tekeillä myös norjaksi, ruotsiksi, tanskaksi ja mahdollisesti myös englanniksi.

Henkilöstöhallinnon perehdytyksessä uusille työntekijöille käydään lävitse tietoturvallisuuden lisäksi vaitioloasiat ja eettiset ohjeet sekä toimitila-, henkilö- ja matkustusturvallisuusasiat. Myös työsuojeluvastuihin ja työsuojelun toimintasuunnitelmaan tutustutaan. Uusille työntekijöille järjestetään myös ”New in If” tilaisuus, jossa turvallisuusyksiköllä on ollut puheenvuoro. Intranetissä on omat Turvallisuus sivut, joista löytyy paljon turvallisuuteen liittyvää tietoa ja siellä on myös tapahtumailmoituskaavake, jolla ilmoitetaan kaikista vaaratilanteista.

## **4. Kyselykartoitus tutkijoille**

### **4.1. Kysymysten asettelu vakuutustutkijoille**

Vakuutustutkijoille tehtiin lähes samat kahdeksan kysymystä Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Yksi kysymys on muotoiltu eri tavalla, ja se liittyy oman auton käyttämiseen työmatkoilla ja koetaanko oma auto turvallisuusriskinä. Ruotsissa ja Tanskassa vakuutustutkijat liikkuvat Ifin autoilla ja haluttiin kysyä heidän kokemuksiaan tämän ratkaisun turvallisuutta lisäävästä vaikutuksesta. Muutoin kysymykset on pyritty muotoilemaan niin yhtäläisiksi kuin mahdollista kielellisistä seikoista huolimatta. Norjalaiset ja tanskalaiset ovat vastanneet ruotsinkieliseen kaavakkeeseen joko englanniksi, ruotsiksi tai norjaksi. Ohessa ovat suomenkieliset kysymykset.

### **KYSYMYKSIÄ VAKUUTUSTUTKIJOILLE**

1. Koetko turvallisuusriskiä ajaessasi omalla autolla tutkimuksiin ja millaisia turvallisuutta korottavia mahdollisuuksia on käytössäsi?

2. Oletko joutunut uhkailujen kohteeksi työsi vuoksi vuoden 2009–2010 aikana?
3. Kerro vakavin uhkatilanne, johon olet joutunut vakuutustutkijan tehtävässä? Kerro lyhyesti myös vahinkotyyppi ja asiakkaan taustat. Jos olet joutunut useaan vakavaan uhkatilanteeseen, kerro mielellään niistä kaikista.
4. Kuinka usein tapaat asiakkaan muualla kuin Ifin konttorissa, päivittäin, viikoittain vai kuukausittain? Kuinka usein tapaat asiakkaan hänen kotonaan? Voitko kuvata prosentuaalisesti asiakkaan tapaamispaikkaa, konttorilla, kotona tai muualla yleisellä paikalla (esim. huoltoasemalla)?
5. Onko sinulla olemassa turvallisuutta kohottavaa rutiinia kun tapaat asiakkaan muualla kuin Ifin konttorilla? Jos vastauksesi on EI, olisiko sinulla ehdotusta turvallisuutta korottavista toimenpiteistä?
6. Millaisia käytännön apuvälineitä on käytössäsi päivittäisessä työssäsi kohottamaan turvallisuuttasi? Kaipaisitko joitakin lisävälineitä?
7. Oletko joskus joutunut tilanteeseen, että et ole voinut suorittaa tutkintatehtävää sen vuoksi, että sinulta on puuttunut tutkintaan vaadittava väline? (Ajattele asiaa lähinnä turvallisuuden kannalta, mutta muu näkökohtakin otetaan mielihyvin vastaan).
8. Onko sinulla ehdotuksia nostamaan vakuutustutkijan työn turvallisuutta? Toivomuksia ja ehdotuksia helpottamaan työtäsi? Toiveita Operatiiviselle Riskienhallinnalle?



## 4.2. Vastausten purku kysymyksittäin

### Ruotsi

1. Ruotsin tutkijat saivat yhtiön autot käyttöönsä pari vuotta sitten kun voitiin todeta, että Ruotsissa auton osoitetietojen rekisteröinti muuhun osoitteeseen kuin todelliseen asunto-osoitteeseen oli lähes mahdotonta. Yhtiön autojen saaminen tutkijoille oli vaikea ja pitkä prosessi, koska Ifin politiikkaan ei kuulu yhtiön autojen käyttö vaan tavoitteena on, että työmatkat ajetaan omilla autoilla kilometrikorvausta vastaan. Turvallisuusnäkökohtia korostamalla yhtiön johto kuitenkin ymmärsi tilanteen vakavuuden ja Ruotsin erityisasema teki mahdolliseksi autojen hankinnan. Ruotsissa on vain neljä suurta Ifin konttoria eikä siellä ole myyntikonttoriverkostoa, joissa tutkijat voisivat tavata asiakkaita ja näin ollen tutkijoiden työ on tässä suhteessa riskialttiimpaa Ruotsissa kuin muissa maissa. Lisäksi ennen päätöksentekoa Ruotsissa oli ollut useita uhkatilanteita järjestäytyneeseen rikollisuuteen kuuluvien henkilöiden taholta ja mm. tutkijoiden autoja oli valokuvattu.

Ruotsin tutkijoiden 15 vastauksesta kaikissa korostettiin yhtiön omistaman auton olevan turvallisuutta korottava asia niin uhkatilanteiden kannalta kuin liikenneturvallisuuden kannalta. Lähes jokaisessa vastauksessa korostuu, että on hyvä kun ei tarvitse enää asiakastapaamistilanteessa pysäköidä autoa kauaksi tapaamispaikasta vaan autolla voi ajaa kohteeseen saakka. Autojen osoitteet ovat Ifin Solnassa sijaitsevan pääkonttorin osoitteella, joten asiakas ei pääse näkemään tutkijan kotiosoitetta auton perusteella. Useissa vastauksissa korostui myös perheiden kokeman turvallisuuden tunteen lisääntyminen.

## **Norja**

Norjan 11 vastauksesta kävi kaikista ilmi, että on suuri riski ajaa omalla autolla asiakastapaamisiin ja kenttätutkimuksiin. Norjassa ei ole mahdollista rekisteröidä autoa yhtiön osoitteeseen mikäli auto ei ole yhtiön omistama tai hallitsema. Myöskään ei ole mahdollista rekisteröidä autoa johonkin keksittyyn osoitteeseen pois kotiosoitteesta. Norjassa on tilanne sikäli parempi kuin Ruotsissa, että maassa on useita Ifin konttoreita suurimmilla paikkakunnilla tasaisesti läpi koko maan. Tutkijoiden ei tarvitse niin usein tavata asiakkaita konttoreiden ulkopuolella kuin ruotsalaisten kollegoiden. Tutkijoiden käsitys on, että on aivan liian helppoa asiakkaille uhkausmielessä saada selville auton omistajan kotiosoite ja sitä kautta päästä uhkaamaan niin tutkijaa kuin hänen perhettäänkin halutun lopputuloksen saavuttamiseksi tutkittavaan asiaan. Tilastojen mukaan norjalaisia tutkijoita ei kuitenkaan ole muutaman vuoden aikana uhattu mitenkään poikkeuksellisen törkeästi tai usein.

## **Tanska**

Tanskassa on vain kolme tutkijaa, ja heillä on ollut aina käytössään Ifin omistamat ajoneuvot. Tämä kulttuuri on vallalla Tanskassa muissakin vakuutusyhtiöissä ja vastausten perusteella tämä on kohottanut tutkijoiden turvallisuustasoa. Vastausten perusteella tämä järjestelmä koetaan luonnollisesti erittäin hyväksi eikä järjestelyä haluta muuttaa.

## **Suomi**

Suomen tutkijoista kahdeksan vastasi kyselyyn. Vain kolmessa vastauksessa turvallisuusriski on esillä. Suomessa auton voi rekisteröidä työpaikan osoitteella ja tutkijoilla on Suomessa mahdollisuus hakea turvakieltoa maistraatista, joka suojaa tietojen saantia esimerkiksi

ajoneuvorekisteristä. Kolmessa vastauksessa kävi ilmi, että vahinkotutkinnan yhteydessä auto on ollut pakko jättää hieman kauemmaksi tapaamispaikasta, jotta vältetään epämiellyttäviltä tilanteilta. Liikenteen riski oli esillä kolmessa vastauksessa päälimmäisenä huolenaiheena etenkin talvikelillä ajettaessa. Vain yhdessä vastauksessa tuli esiin mahdollinen yhtiön auton käyttäminen turvallisuutta korostavana tekijänä.

**2. Ruotsin** tutkijoista vain kahdella oli ollut vuoden sisällä uhkatilanne, joka kohdistui itseen tai perheeseen. Nämä molemmat uhkaukset tulivat puhelimitse eikä niitä koettu kovin vakaviksi. Minkäänlaista uhkausta ei kohdistunut 13 tutkijaan vuoden sisällä, mikä on melko harvinainen ja positiivinen tulos.

Norjan tutkijoista viidelle oli viimeisen vuoden aikana kohdistunut uhkaus, yhdelle tutkijalle kaksi kappaletta. Nämä olivat tapahtuneet pääosin puhelimitse ja ne eivät olleet kovin vakavia tapauksia, koska mitään suurempia suojaustoimenpiteitä ei ollut tarvittu. Norjan tutkijoista siis lähes puolet oli joutunut uhkauksen kohteeksi viimeisen vuoden aikana.

**Tanskan** tutkijat ilmoittivat saaneensa muutaman uhkauksen viimeisen vuoden aikana, mutta koska ne olivat tapahtuneet puhelimitse, ei niitä oltu koettu erityisen vakaviksi.

**Suomen** tutkijoista kolme ilmoitti joutuneensa uhkailun kohteeksi viimeisen vuoden aikana. Nämä olivat tulleet lähinnä puhelimitse eikä niitä raportoitu kovin vakaviksi tapahtumiksi. Eli Suomessakin tilanne on ollut varsin positiivinen vaikka vajaaseen kolmannekseen tutkijoista oli kohdistunut uhkaus. Neljäs uhkaus tutkijaa kohtaan nousi kategoriaan I.

3. Tässä kysymyksessä pyydettiin tutkijoita kirjaamaan vakavin uhkatilanne tai useampikin, johon he ovat vakuutustutkintaa tehdessään joutuneet.

**Ruotsissa** vain kolme tutkijaa ilmoitti, etteivät ole koskaan joutuneet vakuutustutkintaa tehdessään kokemaan uhkausta. Kaikilla muilla oli kokemuksia vakaviksi koetuista uhkauksista. Vastauksista on poimittu muutamia kuvauksia näistä tilanteista.

Erästä tutkijaa oli uhkailtu useaan kertaan väkivaltarikoksesta tuomitun asiakkaan taholta, että hänen kotiosoitteestaan otetaan selvää ja sitten hänet ”hoidellaan”. Asiakkaan taustoista oli otettu selvää ja hänellä oli ollut psykopaattisia piirteitä aiemman rikollisen käyttäytymisen ja poliisin tutkimusten perusteella. Tapausta ei kuitenkaan ilmoitettu poliisille, koska asiakkaan ääni jostakin syystä ei tallentunut nauhalle vaikka puhelu nauhoitettiin hänen rikollisen taustansa vuoksi.

Toisessa tapauksessa kyseessä oli venevahingon tutkinta, jossa asiakkaana oli erään tunnetun rikollisen moottoripyöräkerhon jäsen. Tapahtuman tutkinta johti usean vuoden väkivaltauhkailuun, joka kohdistuisi myös perheeseen.

Kolmannessa tapauksessa narkomaanitaustainen henkilö oli uhkaillut niin vakavasti, että hänelle haettiin lähestymiskielto vakuutusyhtiön toimipisteisiin.

Neljännessä tapauksessa kyseessä oli autovahinkotutkinta, ja asiakkaana maahanmuuttajataustainen henkilö. Tapahtumatutkinnassa oli asiakkaan saksanpaimenkoira hypännyt vihaisena muutamaan kertaan tutkijan kimppuun, mutta asiakas oli saanut koiran vedettyä pois joka kerta. Sitten tilanne meni niin vakavaksi, että asiakas hyökkäsi tutkijan kimppuun ja hetken taistelun jälkeen tilanne rauhoittui. Asiakas ei ollut psyykkisesti terve. Saatuaan epäävän korvauspäätöksen, oli asiakas sanonut

puhelimessa tutkijan tulevan ammutuksi ja häneltä tai hänen pojaltaan tullaan perimään evätyt korvaukset takaisin.

Viidennessä tapahtumassa asiakkaan autovahinkoa tutkittaessa oli asiakas yrityksensä pihalla potkinut tutkijan autoa ja uhkaillut rikollisliigan yhteyksillään. Myöhemmin saatuaan epäävän päätöksen vahingostaan oli hän tullut lfin konttorille ja sulkenut edessä olevan kadun sekä uhannut sytyttää autonsa ja itsensä palamaan. Poliisi hoiti tilanteen loppuun.

Kuudennessa tapahtumassa maahanmuuttaja- ja rikollistaustainen henkilö oli tutkijan puhuttelun jälkeen soittanut asiakaskeskukseen ja kertonut tulevansa tappamaan tutkijan. Kyseessä oli tahallaan järjestetty liikennevahinko ja uhkaus ilmoitettiin poliisitutkintaan.

Seitsemännessä tapahtumassa asiakas oli yrittänyt saada korvausta Rolex kellonsa anastuksesta ja tutkinnan jälkeen oli paljastunut, että Tukholman poliisi oli takavarikoinut kellon. Asiakas oli todella suurikokoinen ja hän kertoi tutkijan käyttäneen tutkinnan aikana asiakkaasta rasistisia termejä samoin kuin ala-arvoisia termejä hänen vaimostaan. Asiakas oli uhannut tutkijaa väkivallalla ja tilanne oli ollut useiden viikkojen ajan hyvin epämiellyttävä ja kotimatalla oli oltava erityisen tarkkana seuraajista.

**Norjassa** jokainen tutkija ilmoitti kohdanneensa joskus uhkatilanteita vakuutustutkijana työskennellessään. Tutkija oli joutunut uhkauksen kohteeksi tutkiessaan liikennevahinkoa, jossa oli paljastunut virheellisen tiedon antaminen vahinkoasiassa. Asiakas oli uhannut rikollisjengin kostolla, mikäli tapaus ilmoitetaan poliisille ja hän oli maininnut vielä paikkakunnalla tunnetun ”torpedon” nimen joka pahoinpitelyn suorittaa.

Tutkiessaan ulkomaalaistaustaisen henkilön kaupassa tapahtunutta varkaustapahtumaa, oli tutkija joutunut erittäin aggressiivisen hyökkäyksen

kohteeksi. Tutkija sai asiakkaan rauhoittumaan, mutta tilanne oli ollut hyvin epämiellyttävä ja vaarallinen.

Ulkomaalaistaustainen henkilö oli vakuutuspetoksen paljastuttua ilmoittanut tutkijalle hänen liikkuvan vaarallisella alueella ja kehottanut tätä harkitsemaan korvauspäätöstä uudelleen välttääkseen ikävät seuraukset. Asiakkaalla oli rikollinen tausta.

Tutkijan esittäessä vaikeita kysymyksiä nuorelle miespuoliselle vakuutuksenottajalle ryöstövahingon yhteydessä, vakuutuksenottaja suuttui ja ilmoitti, että tutkija on hyvin rohkea esittäessään tällaisia kysymyksiä ja samalla esiintyessään oikealla, koko nimellään. Tämän uhkaavalla tavalla esitetyn viestin hän esitti kolme kertaa peräkkäin. Asiakkaalla oli taustalla väkivaltaista käyttäytymistä.

Murto- ja autovarkausvahingon tutkinnan yhteydessä asiakas pystyi jo puhelimesta tutkinnan alkuvaiheessa ilmoittamaan tutkijalle hänen kotiosoitteensa ja aikaisemmat työpaikat poliisin palveluksessa. Asiakas kuului rikollisjengiin niin Norjassa kuin ulkomaillakin. Tilanne oli ollut hyvin uhkaava eikä ollut syytä epäillä, ettei asiakas ollut tosissaan.

**Tanskassa** tutkija oli lfin konttorissa selvitellessään rikollistaustaisen asiakkaan kanssa vahinkotapausta joutunut uhkaavaan tilanteeseen kun asiakas oli kesken neuvottelun kutsunut rikollistaustaisia kavereitaan paikalle lfin konttoriin ja painostanut uhkauksin tutkijaa lopettamaan tutkinnan ja maksamaan korvauksen. Tilanne oli ollut vakava, mutta tutkija pystyi rauhallisuudellaan ja ammattitaidollaan rauhoittamaan tilanteen ilman väkivaltaa.

Tutkija oli ollut asiakkaan asunnossa yksin selvittämässä vahingon yksityiskohtia kun hän huomasi vapaan poistumisen estetyksi asunnosta. Asiakkaan kaksi erittäin aggressiivista Pit Bull terrieriä olivat estäneet

tutkijan poistumisen asunnosta. Asiakkaan tausta oli yleisesti tunnettu rikolliseksi.

**Suomessa** vain kahdella tutkijalla ei ole ollut vakavaa uhkatilannetta vakuutustutkijan työssä.

Tutkija oli ollut vakuutusyhtiön konttorilla asiakkaan kanssa selvittämässä vahinkotilannetta, missä auto oli suistunut tieltä jokeen ja kuljettajana ollut asiakkaan kaveri oli kuollut, asiakas itse oli ollut kyädissä autossa, mutta selviytyi vahingosta. Asiakas käyttäytyi neuvottelutilanteessa erittäin aggressiivisesti ja toinen käsi oli ollut koko neuvottelun ajan tuulipuvun takin taskussa antamaan kuvaa, että taskussa on ase. Tutkijan rauhallinen käytös ja neuvottelun aloittaminen muilla kuin vahinkoon liittyvillä asioilla rauhoitti tilanteen.

Huumerikolliset selvittivät oman vakuutusyhtiön kaikkien tutkijoiden kotiosoitteita ja saivat selville kolmen tutkijan kotiosoitteet, koska näillä tutkijoilla ei ollut turvakieltoa suojanaan. Nämä osoitetiedot tuotiin kuuluvasti esille vahinkoasioihin vaikuttamiseksi.

Asiakas on neuvottelutilanteessa tarttunut tutkijaa rinnuksista kiinni hermostuttuaan taloudellisen ahdingon vuoksi.

Poliisin rikostutkija on ilmoittanut vakuutustutkijalle, että kuulusteltu henkilö olisi kuulustelun yhteydessä ilmoittanut omistavansa aseensa ja kantavansa kovasti kaunaa vakuutustutkijaa kohtaan tutkittavan asian vuoksi.

Lääketoikkuraisen asiakkaan kanssa neuvottelutilanteessa hotellihuoneessa oli tilanne muuttunut neuvottelun aikana uhkaavaksi, tutkija kommentoi tehneensä virheen sijoituessaan huoneeseen vailla mahdollisuutta turvalliseen nopeaan poistumiseen.

Ulkomaalaistaustainen ravintoloitsija epäspäätöksen saatuaan ravintolansa murtovahingosta ilmoitti tutkijalle hoitavansa ulkomailta tappajat tutkijan perään. Tilanne johti pikaiseen turvakieltohakemukseen ja kotimatalla vaihtoehtoisten reittien ja harhauttavien toimenpiteiden valintaan.

Rikollisen moottoripyöräjengin ex-presidentin moottoripyörävarkauden tutkinnan seurauksena vahinko jouduttiin epäämään ja sen takia tutkijaa uhattiin kaikilla mahdollisilla kostotoimilla. Uhkaustilanne poistui toisen moottoripyöräjengin murhattua ex-presidentin.

Ulkomaalaistaustaisen asiakkaan saatua kieltävän vastauksen vakuutuksiinsa Ifissä hän uhkasi vakavilla väkivaltatoimilla tutkijaa. Lisäksi asiakas uhkasi myös maanmiestensä vakuutuksien joukkopaolla niin Suomessa kuin Ruotsissakin.

Auton ulosajovahingon selvittelyssä Ifin konttorilla oli asiakas hermostunut täysin yllättäen ja kertonut tutkijalle harrastavansa erästä kamppailulajia ja voivansa tappaa tutkijan helposti käsillään nopeastikin. Tilanne laukesi kun tutkija kertoi harrastavansa samaa lajia, mutta asiakas oli neuvottelusta poistuttuaan kehottanut tutkijaa katsomaan kaupungilla taakseen, koska koskaan ei voi tietää kuka on laitettu seuraamaan.

**4.** Edellä on jo kuvattu sitä, miten erilaisia If maat ovat toisiinsa verrattuna. Norjassa ja Suomessa on kattava konttoriverkosto, jossa on turvallista asiakkaan kanssa neuvotella vahinkotapahtumasta ja saada lisäselvityksiä suoraan asiakkaalta. Ruotsissa konttoreita on vain neljä, joten vahinkoneuvottelut on järjestettävä eri tavalla. Neljännessä kysymyksessä kysyttiin tietoa tutkijan ja asiakkaan välisistä tapaamispaikoista.



**Ruotsissa** tutkijat tapaavat asiakkaan Ifin toimitilojen ulkopuolella 90 % tapauksista. Yleisin paikka on tavata asiakas hänen asunnollaan tai vahinkopaikalla. Neuvottelupaikkoina mainitaan myös kahvilat ja huoltoasemat, eli julkiset paikat. Suuria eroavaisuuksia ei tutkijoiden vastauksissa ollut havaittavissa vaikka kyseessä oli eri puolilla Ruotsia työskenteleviä tutkijoita. Kaikkien tutkijoiden maantieteellinen toiminta-alue Ruotsissa on niin laaja, että omaa toimipistettä on mahdotonta käyttää kattavammin kuin nyt käytetään. Asiakasta ei voi pyytää saapumaan satojen kilometrien päästä Ifin konttorille selvittämään vahinkoasiaa, vaan tutkijan on mentävä asiakkaan luokse. Asiakas tavataan 7–9 tapauksessa kymmenestä tämän asunnolla, ja se on aina kaikista vaarallisin paikka. Asiakastapaamisia asunnolla tutkijoille kertyy siis viikoittain useita.

**Norjassa** vastaukset noudattelivat hyvin paljon samaa kaavaa eri puolilla Norjaa, paria poikkeusta lukuun ottamatta. Tyypillisintä oli tavata asiakas Ifin konttorilla, mutta konttorin ulkopuolella asiakas tavataan noin 1-6 kertaa kuukaudessa. Tällöin tyypillisin tapaamispaikka oli asiakkaan asunto. Parissa vastauksessa oli, että asiakas tavataan viikoittain ulkopuolella konttorin ja tällöin yleensä asiakkaan asunnossa. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että 90 % tapaamiset ovat ulkopuolella konttorin, ja yhdessä vastauksessa asiakas tavataan ulkopuolella konttorin vain kerran vuodessa.

**Tanskan** tutkijat menevät viikoittain tapaamaan asiakkaita heidän asuntoihin ilman, että asiakkaaseen ollaan etukäteen yhteydessä. Tällä varmistetaan, että asiakas ei ehdi sopia kertomusta etukäteen eikä ehdi hävittää mahdollisia todisteita. Monesti asiakkaan taustoja ei ole ehditty selvittää etukäteen ja nämä vierailut ovat kaikista vaarallisimpia työturvallisuuden kannalta. Tanskan tutkijat tapaavat asiakkaan 70 % heidän asunnollaan, 25 % tapaaminen on julkisella paikalla ja vain 5 % tapaamisista on Ifin konttorilla.

**Suomessa** vastaukset vaihtelivat paljon riippuen tutkijan toimipaikan sijainnista. Espoon pääkonttorissa työskentelevät tutkijat tapasivat asiakkaan 95 % Ifin konttorilla ja 5 % joko julkisella paikalla tai vahinkopaikalla. Asiakkaan asunnossa tapaaminen on hyvin harvinaista ja sitä tapahtuu pääkaupunkiseudulla vain poikkeuksellisesti, noin kerran vuodessa. Muualla maassa työskentelevät tutkijat tapasivat asiakkaan Ifin konttorissa 40–70 % ja loput tapaamiset olivat joko asunnolla, hotellihuoneessa tai julkisella paikalla. Asiakkaan tiloissa, joko hänen työpaikalla tai asunnossa, tapaamisista oli 5-25 %.

5. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko tutkijoilla käytössä turvallisuutta lisääviä rutiineja kun asiakas tavataan muualla kuin Ifin konttorissa? Tällä kysymyksellä haluttiin erityisesti havaita käyttäytymiseen liittyvät eroavuudet eri maiden välillä ja nostaa esiin erilaiset keinot lisätä turvallisuutta näissä tilanteissa.

**Ruotsin** tutkijoilla ei ollut sovittuna mitään yhteistä rutiinia mentäessä asiakkaan asuntoon vahinkoneuvottelulle. Yli puolella tutkijoista oli kuitenkin vakiintunut tapa varmistaa, että kollega tietää missä osoitteessa tutkija on vahinkoneuvottelussa. Seuraavanlaisia toimenpiteitä käytetään:

Kun on tiedossa, että asiakkaalla on rikollista menneisyyttä tai muutoin voidaan epäillä tai pelätä oman turvallisuuden vuoksi, olisi hyvä mennä vahinkoneuvotteluun kollegan kanssa kahdestaan. Näin toimii mahdollisuuksien mukaan puolet Ruotsin tutkijoista. Hieman yli kolmannes ilmoitti puhelimitse kollegalle menevänsä tiettyyn osoitteeseen ja tämän nimisen asiakkaan luokse, ja tietyn kellonajan jälkeen on sovittu yhteydenotto tilanteen kontrolloimiseksi. Yhdessä toimipisteessä oli käytössä huoneentaulu, johon voi kirjoittaa osoitteen ja kellonajan milloin asiakkaan asunnossa ollaan.

Vain yhdessä vastauksessa mainittiin, että mitään tarvetta turvallisuusrutiineille ei ole, kaikissa muissa vastauksissa jokin ehdotus tuli esiin lisäämään turvallisuutta. Kahdessa vastauksessa mainittiin, että aina kun neuvotteluosapuolena on nainen, pyritään asiakkaan asuntoon menemään kahden tutkijan voimin. Kahdessa vastauksessa tuli esiin myös hyvänä toimenpiteenä olla ottamatta kantaa mahdolliseen korvausratkaisuun vahinkoneuvottelussa ja uhkaavissa tilanteissa käyttää vahinkoraatia korvauspäätöksen allekirjoittajana.

Ehdotuksena turvallisuusrutiineiksi nousi yhdessä vastauksessa taktiset seikat asiakkaan asunnossa oltaessa, eli pyritään välttämään kenkien riisumista pakenemisen helpottamiseksi, ei ajauduta nurkkaan vaan pidetään poistumistie mahdollisimman avoimena ja ohjelmoidaan hälytyskeskuksen numero matkapuhelimeen helposti ja nopeasti näppäiltäväksi.

**Norjan** tutkijoilla on meneillään projekti jossa työryhmä käsittelee turvallisuusriskejä ja toimenpiteitä pienentämään riskiä. Tällä hetkellä mitään varsinaisia rutiineja tai ohjeistusta asioista ei ole.

Norjan tutkijoista noin kolmannes käyttää tai haluaisi käyttää kahta tutkijaa vaarallisten asiakkaiden tapaamisissa. Yhtä monessa vastauksessa oli mainittu, että asiakkaan asuntoon mentäessä kollegalla on tieto missä ja milloin asiakkaan luona ollaan sekä milloin kontrollipuhelu pitää tehdä. Auton pysäköinti kohteesta kauemmaksi tai vuokra-auton käyttöä ehdotettiin yhdessä tapauksessa.

**Tanskassa** ei ole olemassa mitään rutiinia asiakastapaamisista asiakkaan asunnossa. Tutkijat mainitsevat, että olisi hyvä saada puhelinrutiini ennen kuin tiettyyn osoitteeseen mennään ja kun sieltä poistutaan tai kun varoaika on umpeutunut. Kun kyseessä on kolmen henkilön yksikkö, on esimerkiksi

lomien aikana vaikeaa tai mahdotonta käyttää puhelinsoittoa turvaamistoimenpiteenä.

**Suomessa** kahdessa vastauksessa mitään muuta rutiinia ei ole käytössä kuin varovaisuus ja oma kokemus sekä järki. Muissa vastauksissa tuli esiin puhelinsoitolla ilmoittaminen kollegalle ja varoajan sopiminen, jolloin kontrollipuhelu on tehtävä. Yleensä asiakkaan tapaamista asiakkaan asunnossa on Suomessa pyritty välttämään. Suomen tutkijoilla on turvallisuutta lisäävänä tekijänä puhelimeen asennettu turvanäppäin, jolla saadaan kontakti turvallisuusyrityksen hälytyskeskukseen. Vastauksissa kävi selväksi myös etukäteistiedustelun merkitys ennen kuin asiakasta tavataan hänen asunnollaan.

Yhdessäkään vastauksessa ei mainittu parityöskentelyä turvallisuutta kohottavana rutiinina.

**6.** Tämän kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa onko eri maissa erilaisia turvallisuutta kohottavia välineitä käytössä ja mitä välineitä erityisesti kaivattaisiin kussakin maassa.

**Ruotsin** tutkijat kokivat turvallisuutensa nousseen huomattavasti kun voivat ajaa lfiin rekisteröidyllä autolla. Tämä nousi esiin noin puolessa vastauksissa.

Yli puolessa vastauksissa nauhurilla oli turvallisuutta kohottava vaikutus, niin puheluiden, kuin mahdollisesti neuvotteluidenkin nauhoittamisella. Lähes kaikissa vastauksissa matkapuhelin koettiin hyvänä turvavälineen ja kolmasosassa vastauksista puhelimeen toivottiin saatavan toiminto, mikä tarvittaessa ilmaisee puhelimen olinpaikan. Lisäksi toivottiin käyttöön suojailevia, jotka voi laittaa ylle kun menee esimerkiksi konttorin vastaanottoon selvittämään kiukkuisen asiakkaan tunteenpurkausta. Koskaan ei voi olla varma, mitä asiakkaalla on mielessään ja tutkija joutuu

aina tilannetta selvittämään ja ottamaan palautteen vastaan kun Ifin politiikan mukaan näin on sovittu. Voimankäyttövälineenä toivottiin pamppua yhdessä vastauksessa, mitään muita voimankäyttövälineitä ei tullut esiin yhdessäkään vastauksessa.

**Norjassa** matkapuhelinta pidettiin hyvänä turvallisuutta kohottavana välineenä lähes kaikissa vastauksissa, ja puolet halusi lisävarusteeksi puhelimeen hälytys- ja paikanninpalvelun. Kodissa olevaa hälytintä piti kolmasosa vastaajista hyvänä asiana ja yrityksen nimiin rekisteröidyn auton vastasi kaksi vastaajaa turvallisuutta parantavana keinona.

Yksikään Norjan tutkijoista ei vastannut voimankäyttövälineiden nostavan turvallisuutta.

**Tanskassa** kaikki tutkijat pitivät kotiin asennettuja hälyttimiä hyvinä ratkaisuinä nostaa turvallisuutta ja lisäävänä tekijänä kaikki pitivät puhelimeen asennettavaa hälytys- ja paikanninpalvelua.

**Suomessa** nähtiin matkapuhelin hyvänä turvavälineenä lähes kaikissa vastauksissa. Käytössä olevia välineitä oli matkapuhelimeen asennettu hälytys- ja paikanninpalvelu, nauhuri, kotiin asennettu hälytin ja turvakiellon mahdollisuus. Toivomuksena Suomessa oli kahdessa vastauksessa kevyen aseiden hankkiminen ja pamput. Myös pippurisumute ja kevyet turvaliivit tulivat esiin kahdessa vastauksessa tulevaisuuden välineinä.

**7. Ruotsissa** kenenkään työtehtävä ei ollut jäänyt suorittamatta sen vuoksi, että joku työväline olisi puuttunut. Toivomuksena oli kolmessa vastauksessa työvaatteita suojaamaan lialta ja kylmältä. Yksi ehdotus oli, että olisi suunniteltava ns. tulokaspakkaus, missä olisi alkuun tarpeellisia välineitä, ettei tarvitsisi hankkia niitä itse.

**Norjan** vastauksissa vain yhdessä oli maininta, että työtehtävä oli jäänyt hoitamatta ilman erityistä työvälinettä, mutta mainintaa ei ollut kirjattu mitä

välinettä tarkoitettiin. Muut vastaukset olivat kielteisiä eikä ollut edes ehdotuksia mainittu.

**Tanskassa** kaikkien vastaus oli negatiivinen.

**Suomessa** vain yhdessä vastauksessa oli, että muutaman kerran on työtehtävän jättäminen kesken ollut lähellä, koska on kokenut turvattomuuden tunnetta. Näissä tilanteissa olisi ase tuonut lisää turvallisuutta. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin työvälinesalkun ottamista käyttöön.

**8. Ruotsissa** tuli turvallisuuteen liittyviä parannusehdotuksia lähes kaikilta tutkijoilta. Koulutuksen saamiseen liittyviä vastauksia oli yli kolmanneksella, niin uhkatilanteiden hoitamista varten muiden työntekijöiden ollessa uhattuina, kuin toimintakoulutusta kun itse joutuu uhkatilanteeseen. Kolmanneksessa vastauksissa oli mainittu myös kahden tutkijan käyttämistä jo etukäteen tiedustelluissa vaarallisissa ja jengitaustaisissa kohteissa. Kahdessa vastauksessa toivottiin koulutusta ja yhteisiä toimintamalleja kun ollaan asiakkaan ja oikeusavustajan hiostettavina oikeudessa. Muutamassa vastauksessa korostettiin kurinalaista käyttäytymistä ilmoittamiseen missä liikutaan tutkimuksilla ja kenen asuntoon milloinkin mennään.

Vain yhdessä vastauksessa toivottiin pamppua voimankäyttövälineeksi, mutta monessa vastauksessa korostettiin autoon liitettävää turvallisuussalkkua työsuojelutarkoituksessa. Myös yhtiön auton käyttömahdollisuutta tulevaisuudessa todettiin lisäävän turvallisuutta.

**Norjassa** tutkijat ovat nostaneet oman turvallisuutensa esiin yhtenä tärkeimpänä tavoitteena lähitulevaisuudessa, ja he ovat perustaneet työryhmän, joka kartoittaa riskejä ja hakee parannusehdotuksia turvallisuuteen. Puolet vastasi odottavansa tämän työryhmän tuloksia ja kolmasosassa vastauksista ei ollut parannusehdotuksia esitetty.

Puolet vastaajista näki tärkeänä turvallisuutta kohottavana tekijänä ”turva-auton” käyttöä, eli lfin omistaman auton käyttömahdollisuutta rekisteröitynä lfin osoitteeseen. Lähes kolmasosassa vastaajista piti matkapuhelimessa olevaa hälytintä hyvänä turvallisuusratkaisuna. Kolmasosa vastaajista piti tärkeänä salata puhelimen ja kodin osoitetiedot ja yhdessä vastauksessa pidettiin tärkeänä olla tarkkana mitä julkaistaan sosiaalisessa mediassa itsestä ja perheestä. Autoihin olisi hyvä saada kahden tutkijan mielestä jäljittimet ja saman verran tutkijoista oli sitä mieltä, että asiakasta ei tavata koskaan yksin asiakkaan asunnossa. Kahdessa vastauksessa haluttiin luoda tietojärjestelmä, josta näkee reaaliaikaisesti missä tutkija milloinkin on. Yksi vastaaja ei halua nimeään erityisesti epääviin korvausratkaisuihin.

**Tanskan** kaikki tutkijat lisäisivät turvallisuutta matkapuhelimeen asennettavalla hälytys- ja paikanninjärjestelmällä.

**Suomessa** nousi esiin 50 % vastauksissa koulutuksen lisääminen uhkatilanteiden varalle ja niiden hoitamiseen ammattitaidolla. Rutinoitumista uhkatilanteisiin ja vähättelyä pidettiin uhkana, ja vuosittaisen koulutuksen avulla saisi turvallisuusajattelusta päivittäisiä toimintamalleja.

Yhdessä vastauksessa nähtiin käsiase turvallisuutta kohottavana tekijänä samoin kuin ohjeistus, jossa tietyt vaaralliset työtehtävät olisi määrätty suoritettavaksi pareittain. Yksi vastaaja näki työsuhdeajoneuvon turvallisuustekijänä. Kaksi vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen turvallisuustasoon.

## **5. Johtopäätökset**

### **5.1. Vastauksien johtopäätöksiä**

Kyselyn vastausprosentti tutkintayksiköissä oli yli 90 %, joten sen perusteella voidaan todeta tutkimukselle olleen tarvetta ja kiinnostusta

parantaa turvallisuustekijöitä päivittäisessä työssä. Kaikissa tutkimukseen osallistuneissa maissa vastaanotto oli yhtä aktiivinen ja myönteinen.

Tutkimuksessa ei eroteltu vastaajia asuinpaikan mukaan tarkemmin kuin maakohtaisesti, mutta havaittavissa kuitenkin oli, että suuria eroavaisuuksia vastauksissa ei ollut paikkakuntaakohtaisesti minkään maan sisällä. Myöskään vastaajien ikää, sukupuolta tai tutkintakokemusta ei tarkasteltu tutkimuksessa, mutta sen verran kuitenkin oli pääteltävissä, että niillä tekijöillä ei näyttänyt olevan mitään tekemistä vastauksien kannalta. Vakuutusutkijan työ on samanlaista niin naisille kuin miehille, eikä kokemus vastauksissa juurikaan näkynyt poikkeavana seikkana.

Baltia on jätetty sen vuoksi tutkimuksen ulkopuolelle, koska siellä yhteiskuntarakenteen poikkeaa sen verran paljon pohjoismaisesta rakenteesta, että vertailu maiden välillä ei osoita välttämättä tutkijan työn eroja, vaan enemmänkin yhteiskuntarakenteen ja totuttujen menettelytapojen eroja.

Ifin politiikka oman auton käytöstä on tiukka. Työsuhdeauto on vain harvoilla työntekijöillä ja If maksaa mieluummin kilometrikorvauksen oman auton käyttämisestä työajoon. Tanskan tutkijoilla on pitkät perinteet työsuhdeautojen käyttämisestä ja heillä on ollut koko Ifin historian autoetu. Ruotsalaiset tutkijat saivat autoedun noin kolme vuotta sitten ja siihen oli painavat turvallisuuteen liittyvät perustelut, mitkä liittyivät Ruotsin poikkeukselliseen rakenteeseen Ifissä. Ifillä ei ole Ruotsissa lainkaan asiakaspalvelukonttoriverkostoa, joten tutkijat tapaavat asiakkaan lähes poikkeuksetta muualla kuin Ifin tiloissa. Norjalaisilla ja suomalaisilla tilanne on lähestulkoon samanlainen, kummassakin maassa on melko kattava konttoriverkosto, joissa asiakkaan kanssa keskustelu on turvallisempaa kuin asiakkaan tiloissa.



Suomalaisten vastauksissa autokysymykseen kävi aika hyvin ilmi, että oman auton käyttöä ei koettu kovin suurena riskinä, koska auton rekisteröinti työpaikan osoitteelle on mahdollista ja käytössä on myös maistraatin myöntämä turvakieltomenettely oman ja perheenjäsenten osoitteen salaamiseksi. Norjalaisten vastauksista ilmeni, että auton rekisteröinti muualle kuin kotiosoitteeseen ei ole mahdollista ja se lisää riskiä kotiosoitteen paljastumiselle uhkaajalle.

Uhkatilanteita oli tullut viimeisen vuoden aikana eniten Norjan tutkijoille, mutta ne eivät vaatineet erityisturvatoimia. Jokaisen maan tutkijoista joku kuitenkin oli joutunut uhkauksen kohteeksi viimeisen vuoden aikana, uhkaukset olivat tulleet lähes aina puhelimitse, mutta ne eivät vaatineet erityissuojaustoimia kuten esimerkiksi vartiointipalvelun käyttöä.

Jokaisessa maassa oli ollut vakavia uhkatilanteita ja niistä on mainittu jo kysymysten purku osiossa. Vain viisi tutkijaa ei ollut koskaan joutunut uhkauksen kohteeksi, mikä sinällään tarkoittaa, että lähes 90 % tutkijoista on kokenut väkivallan uhkaa työnsä vuoksi.

Kysyttäessä asiakastapaamispaikkaa, saatiin odotettu suuri vaihtelu eri maiden välillä. Tanskassa ja Ruotsissa konttoriverkoston ollessa hyvin rajallinen tai sitä ei ole lainkaan, asiakas tavattiin lähes poikkeuksetta asiakkaan tiloissa. Ruotsissa noin 90 % tapaamisista on lfin toimitilojen ulkopuolella, asiakkaan kotona, työpaikalla, huoltoasemalla tai muulla julkisella paikalla. Tanskalaiset tapasivat asiakkaan 75 % muualla kuin lfin konttorilla. Suomessa ja Norjassa asiakas tavattiin vain poikkeustapauksessa lfin toimitilojen ulkopuolella. Tämä on selittävin perustelu Ruotsin ja Tanskan lfin autojen käyttöön ja autojen osoitetietojen rekisteröintiin lfin osoitteeseen. Suurin työturvallisuusriski on kun mennään vahinkoa selvittämään asiakkaan kotiin. Tällöin ei tiedetä kuinka monta henkilöä tiloissa on vastassa ja tutkija on aina entuudestaan tuntemattomassa paikassa ja asiakas luonnollisesti hänelle tutussa

ympäristössä. Turvallisuusrutiinit vaihtelivat myös huomattavasti mentäessä tapaamaan asiakasta hänen tiloihinsa. Norjassa ja Suomessa mentäessä asiakkaan tiloihin, on jollain kollegalla aina tieto mihin osoitteeseen sisään mennään ja mihin mennessä tarkastussoiton on tultava, että tutkija on poistunut asiakkaan luota. Ruotsissa ja Tanskassa tällaista käytäntöä ei ole olemassa, Ruotsissa asiaa selitettiin sillä, että tilanteita on niin usein ja Tanskassa sillä, että kollegoita on niin vähän.

## **5.2. Toimenpidemahdollisuuksia turvallisuuden parantamiseksi**

### **5.2.1 Taktisia mahdollisuuksia**

Melko monessa vastauksessa nousi esiin yhtenä turvallisuutta parantavana tekijänä koulutuksen lisääminen. Uhkatilanteeseen jouduttaessa tai uhkatilannetta selviteltäessä on hyvä koulutus tarpeen oikean toimintatavan löytämiseksi kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Koulutusta eivät oikeastaan tutkintaryhmät ole koskaan suoraan saaneet uhkatilanteisiin liittyen, mutta nyt on jo ensimmäiset koulutukset sovittu ja ne ovat jo kevään aikana Norjan tutkintayksikölle. Koulutus on tilattu ulkopuoliselta turvallisuusyritykseltä ja heidän erikoistoimintayksiköltä, joten koulutuksen laatu on korkea.

Suurin riski on ollut varmaankin asiakastapaamisessa asiakkaan kotona. Tähän kiinnitti lähes jokainen tutkija huomiota ja ongelma on selvästi suurempi Ruotsissa ja Tanskassa kuin Norjassa ja Suomessa konttoriverkoston puuttuessa. Parannusehdotuksia tuli paljon ja niissä mainittiin tärkeimpänä tekijänä ilmoittamista kollegalle mihin osoitteeseen tutkija menee, kenen luokse, milloin ja mihin aikaan tarkastussoiton pitää tulla kollegalle. Tämä tarkastussoittokäytäntö on ollut Suomessa käytössä jo usean vuoden ajan, kuten myös Norjassa on soittoa käytetty melko

yleisesti. Tämä johtuu siitä, että kummassakin maassa asiakas tavataan verrattain harvoin hänen kotonaan kun taas Ruotsissa ja Tanskassa tämä on enemmän sääntö kuin poikkeus.

Yhtenä parannusehdotuksena oli tietoverkkokannan luominen, mihin voi laittaa tiedon kotitapaamisesta, milloin tarkastussoiton on tultava ja milloin on syytä huoleen. Tässä järjestelmässä ongelmana kuitenkin on se, että järjestelmää pitää valvoa ja se sitoo yhden työntekijän vähintäänkin päivystämään.

Paras keino olisi mennä kahden tutkijan voimin asiakkaan kotiin, mutta se on käytännössä mahdoton toteuttaa resurssipulan vuoksi. Etukäteistiedustelulla voidaan tietysti asiakkaan turvallisuusuhka kartoittaa tiettyyn tasoon saakka ja vaarallisiin kohteisiin vältetään menemistä tai mennään kaksin. Ehdotuksena tuli esiin muutamissa vastauksissa myös se, että naisasiakkaan kotiin ei mene kuin naistutkija yksin, muutoin aina kaksi tutkijaa turhien seksististen väitteiden välttämiseksi.

Muissa Pohjoismaissa paitsi Suomessa vakuutustutkija tekee korvausratkaisun tutkimastaan vahinkotapahtumasta ja allekirjoittaa myös päätöksen itse. Suomessa vakuutustutkija ei tee koskaan korvausratkaisua vaan hänen tehtävänä on vaan tuoda tutkinnassa esiin tulleet tosiasiat esille ja niiden perusteella korvaustuotanto tekee korvauspäätöksen vahinkotapahtumasta. Uhkaus kohdistuu monesti epäävässä korvausratkaisussa päätöksen allekirjoittajaan, ja sen vuoksi on muissa Pohjoismaissa perustettu tarvittaessa vahinkoraati, mikä tekee korvausratkaisun yhdessä. Korvausraadin puheenjohtaja allekirjoittaa näissä tapauksissa korvauspäätöksen. Tämä malli on koettu hyväksi niissä tapauksissa, joissa korvausratkaisun voidaan päätellä aiheuttavan uhkaavan tilanteen.

Taktisissa asioissa korostui oma ammattitaito lukea tilannetta ja rutiininomaiseksi tulleet turvallisuutta nostavat ratkaisut. Mikäli neuvottelupaikkana on jokin muu paikka kuin lfin toimitila, tulee itselle

turvata aina pakotie tilanteen kärjistyessä. Pitäisi pystyä välttämään tilanteita, joissa asiakas on ainoan pakotien ja tutkijan välissä, eli tutkijalla tulisi aina olla esteetön pakomahdollisuus ovelle.

Tutkijan ei koskaan pitäisi riisua kenkiä ollessaan asiakkaan asunnossa, jotta pakeneminen tämän vuoksi ei hidastuisi ja vaikeutuisi. Samoin tutkijan olisi otettava huomioon asiakkaalla mahdollisesti oleva koira, joka saattaa aiheuttaa odottamattomia ongelmia uhkaustilanteissa. Etukäteistiedustelun avulla saadaan turvallisuutta nostettua huomattavasti ja aina asuntoon mentäessä on huomioitava, että välttämättä asiakas ei ole neuvottelutilanteessa yksin. Apuvoimat voivat olla piilossa kunnes asiat menevät asiakkaan mielestä väärään suuntaan tai tutkija esittää liian vaikeita kysymyksiä, jolloin apuvoimat astuvat esiin vaikuttaakseen tutkijan päätökseen tai tutkinnan tasoon.

### **5.2.2 Teknisiä mahdollisuuksia**

Tällä hetkellä turvallisuusratkaisumahdollisuuksia teknisillä välineillä kartoitetaan. Mahdollisuuksia ja palvelun tarjoajia on useita, mutta teknisiä valmiuksia ei kuitenkaan yhteneviin ratkaisuihin ole vielä olemassa kaikissa halutuissa tuotteissa. Esimerkiksi matkapuhelimeen asennettava hälytinpalvelu, joka toimii yhden näppäimen pitemmällä painalluksella, ei ole saatavilla kaikkiin puhelinmalleihin. Suomen tutkijat ovat palvelun pilottiryhmä, koska kaikilla on Nokian puhelin. Sovellus toimii vain Nokian puhelimissa, ja yhteistyökumppanina on turvallisuusalan yhtiö. Hälytys puhelimesta lähtee turvayhtiön hälytyskeskukseen, ja puhelinlinja aukeaa välittömästi puhelimesta päivystäjälle. Päivystäjä pääsee näin tarkastamaan ja kuuntelemalla päättelemään mikä tilanne on kyseessä. Samalla myös aukeaa GPS-paikannustoiminto. Päivystäjä hälyttää tarvittaessa vartiointipartion tai poliisin paikalle. Neuvotteluja käydään palvelun laajentamiseksi muihinkin maihin, mutta toimivaa teknistä sovellusta ei ole

vielä saatavilla kaikkiin puhelimiin. Uhkatilanteen ollessa konkreettisesti päällä, annetaan tutkijalle lisähälytin mukana kuljetettavaksi.

Autoihin asennettavien turvallisuusjärjestelmien valmius on parempi kuin puhelimissa. Kaikkiin automerkkeihin voidaan asentaa laitteisto, joka kertoo sijainnin palveluntuottajan karttapohjalla. Laitteessa on myös kolarihälytin, nk. g-tunnistin, mikä hälyttää poikkeuksellisista tilanteista kuten vauhdin nopeasta hidastuvuudesta hälytyskeskukseen mistä asiakkaalle soimitaan ja selvitetään avuntarve. Paniikkipainikkeella saadaan yhteys hälytyskeskukseen, josta sitten saadaan apua paikalle. Neuvottelut palveluntarjoajan valitsemiseksi ovat käynnissä, ja sopivin ratkaisu otetaan käyttöön välittömästi.

Teknisillä ratkaisuilla on huomattavat mahdollisuudet ja tekniikan kehittyessä laitteet paranevat joten on helppo valita juuri sellainen tuote, mikä palvelee kutakin käyttäjäryhmää mahdollisimman tehokkaasti.

Kaikilla tutkijoilla on kotonaan hälytinlaitteistot, josta menee hälytys turvayrityksen hälytyskeskukseen murtotilanteessa automaattisesti ja paniikitilanteissa napin painalluksella.

Teknisillä laitteistoilla saadaan aikaiseksi jo nyt hyvin korkea turvallisuuden taso, mutta laitteita tulee osata käyttää kurinalaisesti ja sovitulla tavalla. Ihmisen oma toiminta on kuitenkin aina se väline, jolla turvallisuuden tasoa nostetaan eniten. Sisäänrakennettu turvallisuusajattelu ja terve järki pelastavat monelta ikävältä tapahtumalta.

## LÄHTEET

1. Työturvallisuuslaki
2. Rikoslaki