

Turvallisuushavaintoihin liittyviä käytäntöjä

Tähän materiaaliin on koottu esimerkkejä turvallisuushavaintoihin liittyvistä käytännöistä SafeObs-hankkeen haastatteluiden, hankepalaverien ja kyselyn pohjalta. Materiaaliin kerätyt esimerkkikäytännöt täydentävät hankkeen muita tuotoksia. Käytännöt on ryhmitelty seuraavien teemojen mukaisesti: *ilmoittaminen, järjestelmä, käsittely, viestintä, kannustaminen ja palkitseminen*.

Materiaali on tuotettu Turvallisuushavaintojen rooli turvallisuuden johtamisessa – tutkimushankkeessa (SafeObs) <https://projects.tuni.fi/safeobs/>

Tekijät: Johanna Pulkkinen, Noora Nenonen, Maria Lindholm

Tutkimuksen rahoittivat Työsuojelurahasto, Tampereen yliopisto ja tutkimuksessa mukana olleet organisaatiot



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund



ILMOITTAMINEN

Kieliversiot ilmoittamisesta	Havaintoilmoituksen tekemisestä on pyritty tekemään mahdollisimman helppoa myös niille käyttäjille, jotka eivät osaa suomea hyvin. Tekoäly mahdollistaa havaintokuvauksen laatimisen omalla äidinkielellä, kun taas ilmoituksen otsikko kirjoitetaan yhteisellä kielellä (suomi tai englanti). Järjestelmässä on käytössä eri kielitaustat huomioiva yksinkertaistettu ilmoituslomake.
Anonyymi ilmoittaminen	Jos ilmoitusta ei voi tehdä anonyymisti, arkaluontoisen ilmoituksen tekee joku muu ilmoittajan puolesta, esimerkiksi esihenkilö.
Ilmoittamisen yksinkertaistaminen	Kysymykset ja valikot on sovitettu yksikön toimintaan ja työympäristöön sopiviksi, eikä koko organisaatioon. Tällöin on helpompi tehdä ilmoitus ja löytää sopiva vaihtoehto. Ilmoittamisen vapaamuotoisuus tekee ilmoittamisesta helpompaa. Kun ilmoitus on mahdollisimman helppo tehdä eikä siihen mene paljon aikaa, ei muodostu kynnyskysymykseksi tehdä sitä työn ohessa.
Sähköinen järjestelmä	Sähköinen järjestelmä koetaan merkittävimmäksi asiaksi ilmoitusten keräämisen kannalta.
Ilmoittamisen tuki	Työsuojeluvaltuutettu ja esihenkilö auttavat ilmoituksen, erityisesti ensimmäisen, tekemisessä. Kun henkilö tekee havainnon, tapahtuu samalla oppimista, mikä vaikuttaa todennäköisesti tulevaisuudessa myös havaintojen laadukkuuteen. Työpaikalta löytyy selkeät yksityiskohtaiset ohjeet, miten havaintoilmoitus tehdään.
Alihankinta ja vuokratyö	Alihankinnalla ja vuokratyötekijöillä on pääsy järjestelmään havaintojen tekemiseen. Heidän esihenkilöillensä on näkyvyys omalla alueella tehtyihin havaintoihin.
Ilmoittaminen ilman kirjautumista	Havaintoilmoituksen tekeminen ei vaadi kirjautumista ja ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa. Toisaalta kirjautumisen koetaan tukevan laadukkaampien ilmoitusten tekemistä.
Passiivimuoto kuvauksessa	Havaintoilmoitukseen tulevat havainnon kuvaukset suositellaan kirjoitettavan passiivimuodossa. Tämän koetaan vähentävän käsityksiä, että havaintokäytännöllä etsittäisiin syyllisiä.
Vastuuhenkilön nimeäminen	Havaintoilmoituksen tekijä voi vaihtaa järjestelmässä olevan oletusvastuuhenkilön, jos kokee, että havaintoilmoituksen käsittely sopii paremmin jollekin toiselle henkilölle. Ilmoituksen tekijä voi myös nimetä itsensä vastuuhenkilöksi. Jos vastuuhenkilön vaihtaa ilmoitukseen, menee tieto vaihdosta oletusvastuuhenkilölle.
Kysymys käsittelystä palaverissa	Ilmoittamisen yhteydessä ilmoittajalta kysytään, haluaako hän havaintoilmoitusta käsiteltävän yhteisessä palaverissa.
Luokittelun yksinkertaistaminen	Luokittelu on tehty yksinkertaiseksi, eikä se ole pakollista ilmoittajan näkökulmasta. Vaihtoehdot on asetettu aakkosjärjestykseen, jotta oikea vaihtoehto olisi helpommin löydettävissä. Luokitteluissa käytetään ilmoittajalle tuttua sanastoa. Luokitteluvaihtoehtoja ei ole liikaa (esim. 5–10 kpl), sillä liiallinen määrä voi johtaa ”Muu” -vaihtoehdon käyttöön.

JÄRJESTELMÄ

Yksinkertainen	Järjestelmä on tehty käyttäjän kannalta yksinkertaiseksi ja se neuvoo käyttäjää mitä tulee tehdä.
Pakollisten tietojen määrä lomakkeella	Järjestelmässä oleva lomake on yksinkertainen. Siinä on vain yksi avoin kenttä, mihin kirjoitetaan havainto. Muut tiedot kerätään rasti ruutuun -periaatteella tai lyhyillä avoimilla kysymyksillä.
Pääsy järjestelmään	Järjestelmään on helppo pääsy tietokoneella. Linkki järjestelmään on yksinkertainen, jota on helppo jakaa ja linkki on helppo muistaa. Järjestelmästä on myös mobiilisovellus ja pikalinkin saa puhelimeen. Työpaikkakohtaiseen havainnointiin pääsee myös QR-koodilla. Järjestelmään pääsee yhdellä kirjautumisella tai kirjautumista ei tarvitse tehdä lainkaan.
Kuvan/videon liittäminen	Ilmoitukseen on helppo liittää kuva havainnosta. Myös videon liittäminen on mahdollistettu.
Keskeneräisen ilmoituksen/käsittelyn tallentamismahdollisuus	Ilmoituksen tekemisen voi keskeyttää tallentamalla sen. Ilmoitukseen voi palata myöhemmin ja jatkaa sen tekemistä. Järjestelmässä on mahdollista tallentaa keskeneräisenä myös havainnon käsittely.
Palautteen antaminen pakollista	Järjestelmään on asetettu palautteen antaminen pakolliseksi eli käsittelijä ei voi sulkea ilmoitusta ilman palautteen antamista. Tällä varmistetaan, että ilmoittaja saa palautetta tekemästään havainnosta.
Toimenpiteiden kirjaaminen	Järjestelmään on asetettu toimenpiteiden kirjaaminen pakolliseksi eli käsittelijä ei voi sulkea ilmoitusta ilman toimenpiteiden kirjaamista.
Ilmoituksen käsittelyn seuranta	Kukin työntekijä pystyy katsomaan havaintoilmoituksia ja seuraamaan esimerkiksi oman havaintoilmoituksensa etenemistä sekä niihin liittyviä toimenpiteitä järjestelmästä.
Järjestelmä muistuttaa käsittelemättömistä havainnoista	Muistutusviesti lähtee automaattisesti kerran viikossa käsittelemättömistä havainnoista. Järjestelmä muistuttaa myös avoinna olevista toimenpiteistä.
Näkyvyys ja kommentointimahdollisuus	Järjestelmässä pystyy kommentoimaan muiden tekemiä havaintoja esimerkiksi antamalla lisätietoja tai korjaamalla virheellisen tiedon. Kaikki havainnot ovat avoimesti nähtävillä, mikä mahdollistaa niistä käytävän keskustelun ja yhteisen kehittämisen.
Hakutoiminto	Järjestelmässä pystyy hakemaan ilmoituksia esimerkiksi hakusanojen avulla.

KÄSITTELY

Käsittelijät (hankkeessa teetetyn kyselyn tulosten mukaan)	Havaintoja käsittelee yleisimmin: 75 % esihenkilöt, 70 % työsuojelupäällikkö, 50 % turvallisuusasiantuntijat, 45 % työsuojeluvaltuutettu
Ilmoitusten käsittelyn läpinäkyvyys	Ilmoittaja pystyy seuraamaan turvallisuushavaintojen käsittelyn etenemistä. Ilmoitusten käsittelyprosessi (miten käsitellään ja keiden toimesta) on ilmoittajalle selvillä.
Ilmoituksen käsittelyyn määritetyt aikamääreet	Esimerkkejä: Havaintojen käsittelyn aloittaminen 1–7 päivää, käsittelyn loppuun saattamiselle 7–14 päivää, 3 kuukautta toimenpiteiden toteuttamiselle. Havaintoja käsitellään päivittäin.
Merkittävimpien havaintojen käsittely	Laajimmat ja merkittävimmät havainnot käsitellään yhteisissä palaverissa tai erillisissä työryhmissä, kuten turvallisuusjohtoryhmässä. Merkittävimpien havaintojen käsittelyssä hyödynnetään esimerkiksi juurisyysanalyysiä tai koostetaan tapahtumaketju.
Ilmoituksen tekijän/henkilöstön ottaminen mukaan käsittelyyn	Ilmoituksen tekijää / henkilöstöä haastatellaan ja otetaan mukaan miettimään ratkaisuja sekä korjaus/parannustoimenpiteitä.
Tutor-rooli	Turvallisuushavainnossa osallisena ollut henkilö esimerkiksi tiedottaa ja opastaa muita tutkinnan jälkeen. Henkilö voidaan ottaa mukaan esimerkiksi (ylimääräisille) turvallisuuskierroksille.
Riskinarviointi	Käsittelijä tekee havainnosta riskinarvioinnin osana käsittelyprosessia ja määrittää myös jäännösriskin.
Palaverikäytännöt havaintojen käsittelyyn	Viikoittaiset seurantakokoukset nähdään tehokkaana keinona varmistaa havaintojen eteneminen ja käsittelyaikojen toteutuminen. Kokouksissa tarkastetaan systemaattisesti kaikki avoimet ja ratkaisemattomat havainnot. Tämän toimintatavan koetaan edistävän havaintojen käsittelyä myös tilanteissa, joissa yksittäisen vastuuhenkilön motivaatio tai resurssit ovat puutteelliset.
Valmiit tutkintamallit ja ohjeet käsittelyyn	Havaintojen käsittelyprosessi on kuvattu ja ohjeistettu. Havainnoille on määritelty valmiit tutkintamallit, joita hyödynnetään erityisesti merkittävien havaintojen käsittelyssä.
Tapausten luokittelu	Havainnon käsittelijä tekee havainnon luokittelun, jos ilmoittaja ei ole sitä tehnyt. Luokittelu voidaan myös poistaa kokonaan ilmoitusvaiheesta/ilmoittamisen yhteydestä, jos käsittelijä tekee sen.
Tekoäly	Tekoälyä hyödynnetään datan analysointiin ja yhteenvetojen tekemiseen (käytön rajoitteet huomioiden).
Toimenpiteiden miettiminen, kirjaaminen ja luokittelu	Toimenpiteen valinnassa hyödynnetään riskianalyysijä. Toimenpiteen toteuttaja otetaan mukaan suunnitteluun. Sovitut toimenpiteet kirjataan järjestelmään ja myös ne luokitellaan.
Tarkastajarooli	Havaintojen käsittelyprosessissa on tarkastajarooli käsittelijän lisäksi. Tarkastaja seuraa havaintoilmoitusten ja käsittelyn laatua.

VIESTINTÄ

Yhteenvetoraportit/-tiedotteet	Turvallisuushavaintoja seurataan Power BI -raporteilla sekä viikko- ja kuukausiraporteilla. Tietoa uusista havainnoista jaetaan sähköpostitse, ja työsuojelupäällikkö kokoaa niistä viikoittaisen tiedotteen.
Tiedottamisen tapoja	Infotaulut, sähköpostitiedotteet, WhatsApp-ryhmät (tai vastaavat viestintäryhmät), tietoiskut, kampanjat, turvallisuusviikot, turvavartit, havaintoihin liittyvät äänestykset ja kilpailut.
Tiedottamisen ohjeistus	Tiedottamiseen ja viestintään on määritelty selkeät ohjeet ja roolit.
Jatkuva viestintä	Viestintää tehdään jatkuvasti WhatsApp-ryhmien (tai vastaavien viestintäryhmien) kautta. Johto viestii aktiivisesti turvallisuushavainnoista. Henkilöstölle lähetetään kuukausittain viesti/kirje, missä kerrotaan havainnoista sekä niihin liittyvistä parhaista toimista ja käytännöistä.
Havaintojen käsittely palavereissa	Havaintoja käsitellään ja niistä keskustellaan erilaisissa palavereissa, kuten työsuojelukokouksissa, turvallisuuskeskusteluissa, aamupalavereissa ja tiimipalavereissa. Ilmoitusten läpikäyntiin varataan aikaa esimerkiksi kerran viikossa tai kerran kahdessa viikossa.
Ilmoituksen tekijän saama palaute	Ilmoituksen tekijä saa palautetta tekemästään havainnosta sähköpostiin. Palautteessa kerrotaan käsittelyn tulos perusteluineen erityisesti, jos toimenpiteitä ei ole voitu toteuttaa tai ilmoitetulle asialle ei ole tehty mitään.
Havainnot ohjautuvat esihenkilölle	Turvallisuushavainnot menevät aina suoraan ko. osaston esihenkilön tietoon.
Vakavat turvallisuushavainnot	Vakavista/merkittävistä turvallisuushavainnoista tehdään kooste/tiedote, joka lähetetään sähköpostilla koko henkilöstölle.

KANNUSTAMINEN JA PALKITSEMINEN

Palkitsemisen periaate	Ei palkita pelkästään turvallisuushavaintojen tekemisestä, vaan palkitaan tehdyistä toimenpiteistä tai muutoin arvokkaasta turvallisuushavainnosta.
Mittarit (hankkeessa teetetyn kyselyn tulosten mukaan)	Mittareina käytetään: 65 % havaintoilmoitusten kokonaismäärä, 35 % avoimien ilmoitusten määrä tai osuus, 32 % havaintoilmoitusten määrä esim. alueittain/liiketoiminnoittain, 29 % havaintoilmoitusten määrä työntekijää kohden, 29 % suljettujen ilmoitusten määrä tai osuus, 26 % kuinka suuri osa henkilöstöstä on tehnyt havainnon, 26 % mihin havainnon vaara on kohdistunut (esim. ihminen, koneet, laitteet, työympäristö), 24 % korjaavien toimenpiteiden suoritusaste
”Pelillistäminen”	Luodaan kilpailua osastojen kesken turvallisuushavaintoihin liittyen. Tavoitteet tehdään näkyviksi ja mahdollistetaan seuranta esimerkiksi infotaulujen kautta tiedottamalla.
Kannustamisen ja palkitsemisen tapoja (hankkeessa teetetyn kyselyn tulosten mukaan)	Käytössä olevia kannustamisen ja palkitsemisen tapoja: 60 % viestintä asian tärkeydestä, 55 % tavoite tietty määrä havaintoja, 50 % johdon viestintä asian tärkeydestä, 50 % maininta hyvästä havainnosta, 45 % henkilökohtainen palaute, 25 % tulospalkkio