

Laadukkuus turvallisuushavainnoissa

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
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Materiaalin tausta ja sisältö

- Laadukas turvallisuushavainto tai turvallisuushavaintoprosessi eivät ole yksiselitteisiä asioita. Organisaation on tärkeä määrittää, mitä turvallisuushavainnolla tarkoitetaan ja mitä havaintoprosessilla tavoitellaan, jotta kaikilla on yhtenäinen ymmärrys asiasta.
- Laadukkaat analyysit ja päätökset edellyttävät laadukasta tietoa. Turvallisuushavainnoista saatavan tiedon laatua tulisi seurata ja kehittää järjestelmällisesti ja säännöllisesti. Laadukkaan turvallisuushavaintoilmoituksen tekemiseen tulisi olla ohjeet ja henkilöstölle tulisi antaa esimerkkejä laadukkaista ilmoituksista. Tällöin saadaan tietoa niistä asioista joista halutaan ja on tarpeen saada tietoa. Kun ilmoituksista löytyy tarvittava tieto, on niiden käsittely helpompaa ja nopeampaa.
- Tässä dokumentissa käsitellään laadukkuutta turvallisuushavainnoissa:
 - millainen havaintoilmoitus koetaan laadukkaaksi,
 - mitä laadukas havaintoilmoitus sisältää,
 - millaista on laadukas palaute ilmoittajalle sekä millaista on laadukas havaintoilmoitusten käsittely.

Millainen havaintoilmoitus koetaan laadukkaaksi

- Havaintoilmoitus koetaan laadukkaaksi, kun siinä on nähtävissä selvää **oppimista** ja se johtaa **kehitystoimiin**
- Kun siitä näkyy, että ilmoittaja on **ymmärtänyt** mistä havaintojen ilmoittamisessa on kyse
- Kun havaintoilmoitus **lisää tekijän omaa ymmärrystä** työstä, työturvallisuudesta tai työympäristöstä
- Kun havaintoilmoitus **edistää kokonaisturvallisuutta, parantaa turvallisuustasoa**
- Kun havaintoilmoitus **kehittää** työn tekemistä tai työympäristöä
- Havaintoilmoitus tuo **uusia näkökulmia** ja asioita ajatellaan useasta eri näkökulmasta
- Havaintoilmoitus on laadukas, kun on saatu **estettyä poikkeama/tapaturma** havainnon teon yhteydessä eli toimenpiteitä tehdään heti kun havaitaan asioita
- Havaintoilmoitus on **selkeä**. Se on kirjoitettu niin, että ulkopuolinenkin ymmärtää mistä on kyse
- Havaintoilmoitus **tehdään heti**, kun asia on havaittu
- Usein **lyhyemmät ja ytimekkäät** havaintoilmoitukset ovat laadukkaampia kuin pitkät kuvaukset
- **Perustuu faktoihin**, ei sisällä ”turhaa tietoa”
- On **neutraali ja rakentava, ei syyllistävä**
- Havaintoilmoituksessa on **tunnistettu juurisyitä**
- Havaintoilmoitusta ei ole tehty vain teknisesti oikein, vaan ilmoitus **tuottaa sisällöllisesti hyödyllistä tietoa**
- Turvallisuuden havainnoinnissa ja ilmoitusten tekemisessä laatua on myös se, että
 - Ilmoitetaan erilaisista asioista, ei vain helposti havaittavista asioista
 - Mahdollisimman moni työntekijä tekee havaintoilmoituksia

Laadukas havaintoilmoitus sisältää

- ☐ Havainto ilmoitetaan omalla nimellä, jotta lisätietojen kysyminen on mahdollista
- ☐ Konkreettinen kuvaus, mitä on havaittu (mitä on tapahtunut/meinannut tapahtua/voisi tapahtua)
- ☐ Tieto siitä, missä on havaittu (sijainti/kohde)
- ☐ Tieto siitä, milloin on havaittu (aika)
- ☐ Kuvaus siitä, miksi ilmoitettu asia nähdään riskinä, miksi on merkityksellinen, miten vaarantaa turvallisuuden
- ☐ Liitetty kuva, video tai selventävä liite
- ☐ Kerrotaan, keneltä voi kysyä lisätietoa
- ☐ Kerrotaan, onko ilmoitettu muita väyliä pitkin
- ☐ Kerrotaan välittömät toimenpiteet eli mitä tilanteen parantamiseksi on tehty
- ☐ Sisältää toimenpide-ehdotuksia

Laadukas palaute ilmoittajalle

- Palaute sisältää kiitoksen ja tiedon siitä, mitä asian korjaamiseksi on tehty/tehdään
- Palautteessa tulee kertoa riittävästi havaintoilmoituksen tilanteesta, käsittelystä sekä tehdyistä ja suunnitelluista toimenpiteistä
- On tärkeää viestiä perusteluja käsittelyn taustalta (esimerkiksi miksi jotain asiaa ei saada korjattua, miksi asia pitää viedä eteenpäin tai miksi asian korjaamisessa kestää)
- Palautteessa välittyy asioiden kehittäminen, eikä vaan kiitos hyvästä havainnosta
- Palautteessa kerrotaan, kuinka paljon riskiä on pystytty pienentämään
- Palaute annetaan mahdollisimman nopeasti havaintoilmoituksen tekijälle
- Palautteen tulee olla konkreettista
- Hyvässä palautteessa näkyy käsittelijän näkökulma asiaan
- Palaute on kannustavaa ja arvostavaa
- Organisaation halu ja kyky kehittää turvallisuutta havaintoilmoitusten perusteella välittyy palautteessa ilmoituksen tekijälle
- Palautetta tehdyistä havainnoista tulisi antaa jatkuvasti eikä vain tapauskohtaisesti

Laadukas käsittely

- Havaintoilmoitukset käsitellään ja vaadittavat toimenpiteet toteutetaan nopeasti
- Havaintoilmoitusten käsittelyyn on mietitty prosessi. Tällä pyritään varmistamaan käsittelyn tasalaatuisuus.
- Havainnon laatuun kiinnitetään huomioita myös havaintoilmoitusten käsittelyvaiheessa. Jos havaintoilmoitus ei ole laadukas (siitä puuttuu esimerkiksi olennaisia tietoja), se palautetaan takaisin ilmoittajalle.
- Käsittelyyn sisältyy riskin suuruuden määrittely ja jäännösriskin määrittäminen
- Laadukkaassa käsittelyssä löydetään korjaavia toimenpiteitä ja havainnoista opitaan
- Arvioidaan ovatko tehdyt korjaavat toimenpiteet riittäviä
- Havaintoilmoituksen tekijä otetaan tarvittaessa tai tapauskohtaisesti mukaan käsittelyyn
- Havaintoilmoituksesta seuraavat toimenpiteet käydään läpi toteuttavan tahon kanssa (miten toteutetaan ja millä aikataululla). Laatua on myös se, että korjaavat toimenpiteet saadaan vietyä loppuun tietyssä aikataulussa.
- Ennen havainnon sulkemista käydään läpi, onko toimenpiteet toteutettu
- Toimenpiteiden toteutumista seurataan tarvittaessa myös havaintoilmoituksen sulkemisen jälkeen ja varmistetaan, että toimenpiteet tulee toteutettua