

KOTITYÖPALVELUN RISKIEN HALLINTA- TYÖKALU



Päivitetty 10.10.2010

Sisältö

KOTITYÖPALVELUN RISKIEN HALLINTATYÖKALUN KÄYTTÖ	3
TURVALLISUUSJOHTAMINEN	4
Kriteeri: Henkilöturvallisuus	4
Kriteeri: Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus	5
Kriteeri: Pelastustoiminta.....	6
Kriteeri: Rikosturvallisuus	7
Kriteeri: Työturvallisuus	10
Kriteeri: Jatkuvuussuunnittelu	12
Kriteeri: Ympäristöturvallisuus.....	13
Kriteeri: Kriisiviestintä.....	14
Kriteeri: Tietoturvallisuus	14
Liite 1: Remonttipalvelut - PK-HAAVA riskikartta	15
Liite 2: Catering- ja juhlapalvelut - PK-HAAVA riskikartta	16
Liite 3: Siivouspalvelut - PK-HAAVA riskikartta	17
Liite 4: Muuttopalvelut - PK-HAAVA riskikartta	18
Liite 5: Arjen sujuvuus –palvelut - PK-HAAVA riskikartta	19
Liite 6: Piha- ja ulkotyöpalvelut – PK-HAAVA riskikartta	20
Liite 7: PK-HAAVA yhteenvetolomake	0

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Kotityöpalvelun riskien hallintatyökalun käyttö

Riskien hallinta työkalu on kotityöpalvelun laatujärjestelmään kuuluva työkalu, jonka on suunnitellut Laurea- ammattikorkeakoulun turvallisuusalan opiskelijat lehtorien ohjauksessa osana TTS – Työtehoseuran koordinoimaa laatujärjestelmän rakentamishanketta.

Riskien hallinta työkalun avulla yritys arvioi turvallisuutta sekä oman yrityksensä että asiakaskodin näkökulmista. Erityisesti ikääntyvien henkilöiden kodeissa kotityöpalvelun henkilöstön riskiarvio-osaamisen kautta esiin tulevat turvallisuusriskit voivat olla merkittäväällä tavalla edistämässä ikäihmisten kotona asumisen turvallisuutta.

Yrittäjä tarkastelee PK-Haava –riskikarttapohjan (esimerkkikarttoja liitteillä 1-6) avulla oman yrityksen riskitilannetta mm. seuraavista näkökulmista:

- talous
- toimintaedellytykset
- sidosryhmät
- henkilöt

Ja kirjaa oman yrityksen kannalta merkittävimmät riskit, kunnossa olevat asiat sekä asiat, jotka eivät täyttyhetkellä eikä lähitulevaisuudessa koske yritystä.

Yrittäjä arvioi turvallisuusjohtamisen kriteerien avulla (tämä asiakirja) oman yrityksen turvallisuustilannetta eri näkökulmista. Yrittäjä kokoaa PK-Haava yhteenvetolomakkeelle (liite 7) yrityksen:

- riskit tai ongelmat
- riskin syyt
- pahimmat seuraukset
- riskin suuruuden (asteikolla 1-5)
- toimenpiteet
- toteutusaikataulun ja vastuuhenkilön
- kirjaus, kun asia on hoidettu

Yrityksen tehtyä PK-Haavan yhteenvetolomakkeen, se voidaan liittää osaksi yrityksen laatukäsikirjaa.

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

TURVALLISUUSJOHTAMINEN

Kriteeri: Henkilöturvallisuus

Edellytykset

1. Työntekijöiden suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta
2. Liiketoiminnan suojaaminen estämällä rikollisen aineksen soluttautuminen yritykseen.
3. Liiketoiminnalle kriittisten henkilöresurssien varmentaminen.
 - a) asiakkaiden turvallisuus
 - b) yrityksen henkilöiden turvallisuus
 - c) kodin ja perheen turvallisuus
 - d) matkustusturvallisuus
 - e) tavoitettavuus- ja hälytysjärjestelmät
 - f) varamiesjärjestelyt
 - g) luotettavuusmenettelyt (turvallisuusselvitykset, huumetestit)
4. Henkilötietojen käsittely

Selitys

Henkilöturvallisuuden tavoitteena on luoda turvallinen työskentely-ympäristö sekä työntekijöille että asiakkaille. Huomiota tulee kiinnittää menetelmiin ja ohjeisiin, joiden avulla työntekijät ja asiakkaat saadaan suojattua rikoksilta ja onnettomuuksilta.

Yrityksen toiminnan ja maineen kannalta on suotavaa, että työntekijöiden joukkoon ei pääse rikollista tai muuten toiminnan kannalta haitallista henkilöstöä. Tähän auttaa taustojen selvitys henkilöstön palkkaamisvaiheessa ja joissain tapauksissa jopa turvallisuusselvityksen tekeminen. Huolellisella rekrytoinnilla ja henkilöiden taustaselvityksillä pienennetään yrityksen sisäisten väärinkäytösten ja haitanteon riskejä ja arvioidaan, ovatko työntekijän hakemuksessa antamat tiedot oikeita. Huolellisella rekrytoinnilla varmistetaan, että palkattava henkilö sopii yritykseen. Laki turvallisuusselvityksistä ks. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020177>

Yrityskohtaisesti tulee harkita, mitä menetelmiä käytetään henkilöresurssien varmentamiseen. Yrityksen tulee pystyä takaamaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä turvalliset palvelut ja tuotteet. Ongelmatilanteiden ja äkillisten poissaolojen vuoksi tulee ennakoon kartoittaa varamiesjärjestelyt: Mistä, miten, kuinka nopeasti ja luotettavasti varamiesjärjestelyt saadaan hoidettua ilman, että yrityksen toiminta kärsii.

Yrityksen kannalta on tärkeää pystyä turvaamaan liiketoiminnan jatkuvuus tilanteissa, joissa avainhenkilöön tai hänen läheiseensä on kohdistunut liiketoimintaan vaikuttava rikos tai onnettomuus. Avainhenkilöriski on esimerkiksi se, että yrityksen erityisosaaminen on vain yhden henkilön varassa tai yrityksessä on avainhenkilöitä joiden korvaaminen yrityksen toiminnan kannalta on vaikeaa. Riskiä voi pienentää esimerkiksi varamiesjärjestelmällä, tehtäväkuvauksilla ja tietojen dokumentoinnilla.

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Henkilötietolain mukaan henkilötietoja käsittelevällä henkilöllä on velvollisuus suojata tiedot niin, että niihin pääsevät käsiksi vain ne, joilla on siihen oikeus. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava huolellisuutta, henkilötietojen käsittely ja käyttö on suunniteltava etukäteen ja ennalta suunnitellusta käyttötarkoituksesta on pidettävä kiinni. Käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia (tarpeellisuusvaatimus) ja virheettömiä (virheettömyysvaatimus). Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava riittävää tietoturva ja henkilörekisterin pitäjä on vaitiolovelvollinen tietoonsa saamista henkilökohtaisista asioista. Tarpeettomaksi käynyt henkilörekisteri on hävitettävä.

Rekisterinpitäjän on laadittava rekisteriseloste, josta ilmenee:

1. rekisterinpitäjän ja tarvittaessa tämän edustajan nimi ja yhteystiedot
2. henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
3. kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä
4. mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle
5. kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista.

Henkilötietolaki ks. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Kriteeri: Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus

Edellytykset

1. Rakenteellinen turvallisuus
 - a) avainhallinta, lukitus
 - b) aidat, portit, valaistus
 - c) kassa-, turva-, paloturvakaapit
2. Kokousten ja neuvottelujen turvallisuus
3. Sopimushallinta ja ulkoistaminen
4. Ylläpito ja huoltosopimukset, tarkastukset

Selitys

Tavoitteena on turvata häiriötön työskentely ja estää yritykselle arvokkaan tiedon tai materiaalin anastaminen tai joutuminen ulkopuolisten henkilöiden haltuun. Kotityöpalveluissa tulee myös huomioida asiakkaan luona tapahtuva toiminta ja sen vaikutus kyseisen kiinteistön turvallisuuteen.

Yrityksellä voi olla avaimet asiakkaan luo ja tällöin on tärkeää huolehtia avainhallinnasta. Avainhallintaan liittyy olennaisesti huolellinen avainten säilytys, tähän tarkoitukseen on saatavissa erilaisia avainten säilytyskaappeja.

Tietoa avainten säilytyksestä on saatavissa Finanssialan keskusliitto ry:n sivuilta (www.fkl.fi/)

http://www.vahingontorjunta.fi/www/page/fk_www_4862

Turvaohjeet/Avainturvallisuus

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Kriteeri: Pelastustoiminta

Edellytykset

1. Yrityksen varautumis- ja suunnitelmavelvoitteet
2. Pelastussuunnitelma
 - a) ulkoalueet, jossa työskennellään tai järjestetään tilaisuuksia
 - b) työpaikkakohtaiset järjestelyt rakennuksissa
 - c) rakenteelliset toimenpiteet
 - d) toiminnan edellyttämä materiaali
 - e) toimenpiteet uhkien torjumiseksi
 - f) sammutus ja pelastaminen
 - g) ensiapu
3. Varautuminen suuronnettomuuksiin
 - a) tulipalot, kemikaali-, kaasu-, ja säteilyonnettomuudet
4. Vakuutusyhtiöiden suojeluehdot ja suojeluohjeet
5. Paloturvallisuus
 - a) rakennusten paloturvallisuus
 - b) pelastus- ja sammutusjärjestelyt
 - c) tuhopolttojen torjunta
 - d) Alkusammutuskalusto
6. Tulitöiden turvallisuus

Selitys

Pelastustoiminnan osalta tulee kiinnittää huomiota tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn sekä omassa yrityksessä että asiakaskodeissa ja nopeaan sekä oikeaan vasteeseen onnettomuustilanteissa. Tässä auttaa koulutus ja valistustyö. Lisäksi kannattaa huomioida onnettomuuksiin liittyvien riskien hallinta ennakoimalla, poistamalla, minimoimalla ja vakuuttamalla. Henkilöstön yleisten kansalaistaitojen kehittäminen on suositeltavaa mm. ensiapukoulutuksen ja alkusammutuksen osalta. Tulitöitä tehdessä tulee huomioida, että työntekijällä on voimassaoleva tulityökortti. Pelastustoimintaa koskevat tiedot ks. www.pelastustoimi.fi.

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Kriteeri: Rikosturvallisuus

Edellytykset

1. Yrityksen toimintaan, henkilöstöön ja omaisuuteen kohdistuva rikollisuus
 - a) yrityksen sisältä uhkaava rikollisuus
 - b) ulkopuolelta uhkaava rikollisuus
2. Rikorisriskien hallintakeinot
 - a) ennalta ehkäisevät toimenpiteet
 - b) toimenpiteet rikosten ilmaantumiseksi
 - c) toiminta rikostapauksessa
 - d) huumetestaus työelämässä
3. Yhteistoiminta viranomaisten kanssa

Selitys

Rikosturvallisuustyö painottuu rikosten ennalta ehkäisyyn. Toimenpiteet kohdistuvat yrityksen toiminnan, henkilöstön, tietojen ja omaisuuden suojaamiseen sisältä tai ulkopuolelta kohdistuvia rikoksia vastaan. Yrityksessä olisi hyvä olla henkilöstölle toimintaohje rikostapauksissa.

Työnantajan tehtävänä on suojata yritystä ja sen toimintaa myös oman henkilöstön aiheuttamilta tahallislilta tai tahattomilta uhkilta. Turvallisuustoimenpiteiden pitää olla lain mukaisia ja myös eettisesti hyväksyttäviä.

Rikoksantorjunnassa keskeisiä elementtejä ovat:

1. Rikorisriskien tunnistaminen ja arviointi
2. Rikorisriskien torjunnan suunnittelu ja toimenpiteet
3. Suunnittelu, miten rikoksen tai väärinkäytöksen sattuessa toimitaan ja miten vahingoista toivutaan.
4. Tilanteen seuranta ja vahingoista oppiminen

Yritystä uhkaavat rikorisriskit on perinteisesti jaettu sekä sisäisiin että ulkoisiin.

Sisäisillä rikorisriskeillä tarkoitetaan esimerkiksi yrityksen henkilöstön tai alihankkijoiden tekemiä rikoksia, kuten kavalluksia ja muita väärinkäytöksiä. Ulkoisilla rikorisriskeillä tarkoitetaan kaikkia niitä tekoja, jotka kohdistuvat yritykseen sen toiminnan ulkopuolelta. Tyypillisiä ulkoisia rikorisriskejä ovat murrot, ryöstöt ja erilaiset muut varkaudet. Lisäksi toimintaa uhkaavat erilaiset vahingonteot, kuten tuhopoltot, ilkivalta ja petokset.

Riskienhallinnan, sisäisen valvonnan ja tarkastusten avulla tulisi pyrkiä tunnistamaan yrityksen toimintaan liittyvät rikosherkät toiminnot ja paljastamaan niihin liittyviä väärinkäytöksiä. Henkilöstön tietoisuuden ylläpitäminen ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ja eri riskeistä (koulutus, ohjeet, yhteiset toimintatavat) lisäävät työviihtyvyyttä sekä vähentävät rikoksien aiheuttamia pelkoja ja muita epävarmuustekijöitä.

Yritys voi laatia toimintaohjeet erilaisiin rikos- ja uhkatilanteisiin, kuten esimerkiksi: yksiselitteiset ja nopeasti luettavat toimintaohjeet akuutissa uhkatilanteessa, kuten henkilöstöön kohdistunut väkivalta tai ryöstö, menettelyohjeet väärinkäytöksestä ja poikkeamista ilmoittamiseen, menettelyohjeet epäillyn väärinkäytöksen selvittämisestä, toipumissuunnitelmat, yhteistyö viranomaisten kanssa, henkisen jälkihoidon järjestäminen onnettomuuksista ja kriiseistä toipumiseksi.

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

(turvallisuusorganisaatio, sisäisen tarkastuksen organisaatio, sisäiset turvallisuusohjeet) suurissa yrityksissä, muuta huomioitavaa: rikoslainsäädäntö, rikosriskivakuutukset.

Kriteeri: Tuotannon ja toiminnan turvallisuus

Edellytykset

1. Jatkuvuussuunnittelu riskien arvioinnin perusteella
2. Liiketoimintariskien arviointi ja vaihtoehtosuunnittelu
3. Tuotevastuu ja – turvallisuus
4. Varastointi ja kuljetukset
5. Palvelujen turvallisuus
6. Logistiikkaturvallisuus
7. Maksuliikenteen turvallisuus
8. Arvo-omaisuuden säilytys
9. Sopimusten (tieto)turvallisuus
10. Alihankkijat ja palvelutoimittajat

Selitys

Tavoitteena on häiriötön tuotanto ja/tai toiminta, nopea toipuminen häiriön jälkeen sekä turvalliset tuotteet. Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden kannalta tulee huomioida toiminnasta ulkopuolisille henkilöille tai omaisuudelle mahdollisesti aiheutuvat korvausvelvollisuudet, varmistua edustettujen tuotteiden turvallisuudesta, varautua mahdollisiin vahinkojen aiheuttamiin tuotannon/palvelun keskeytyksiin, otettava huomioon alihankkijoille tai asiakkaille sattuvien vahinkojen vaikutukset yrityksen omaan toimintaan sekä huomioitava tavaroiden varastoinnin ja kuljetusten turvallisuus.

Tulee miettiä, onko toimitilat suunniteltu ja toteutettu nykyistä toimintaa varten, onko asiakaspalveluun ja yksintyöskentelyyn liittyvät uhka- ja vaaratilanteet arvioitu sekä hallittu, ovatko avaimet tallessa ja niiden säilytys ja hallinta toteutettu asianmukaisesti sekä onko arvo-omaisuuden säilytys järjestetty tarkoituksenmukaisella ja luotettavalla tavalla.

Vakuuttaminen: Yleiset ja tuotevastuuvakuutukset, omaisuusvakuutukset.

Kriteeri: Työturvallisuus

Edellytykset

1. Yrityksessä on tiedostettu työsuojeluvastuun jakautuminen:
 - a) työntekijöiden (esimiesten) työsuojelutehtäviin
 - b) työntekijöiden työsuojelutehtäviin
 - c) työsuojelun yhteistoimintaan
2. Henkilöstöllä on koneiden, työvälineiden ja -menetelmien asianmukainen työturvallisuuskoulutus (esim. työturvallisuuskortti- ja ensiapukoulutus)
3. Yrityksessä on käytössä turvalliset ja tehtävänmukaiset koneet, laitteet ja välineet.
4. Koneiden, laitteiden ym. työvälineiden kunnossapito- ja ennakkohuolto toimii.
5. Koneita, laitteita ja välineitä säilytetään turvallisesti.
6. Työturvallisuusasiat on huomioitu asiakaskodissa
7. Yritys voi ammattitaitonsa perusteella suositella asiakkaalle sopivia laitteita, aineita ja työmenetelmiä
8. Yrityksessä on kartoitettu työturvallisuuteen liittyvät fysikaaliset vaaratekijät (esim. melu, värinä, valaistus, säteily ja lämpöolosuhteet)
9. Yrityksessä on olemassa vaarallisten aineiden säilytykseen ja käsittelyyn selkeät säädösten mukaiset toimintaohjeet
10. Henkilöstöllä on asianmukaiset työvaatteet ja henkilösuojaimet
11. Yrityksellä on työsuojelun toimintaohjelma ja työntekijöillä ohjeet, kuinka toimia uhkaavissa tilanteissa (esim. väkivallan kohtaaminen)
12. Yrityksessä kirjataan turvallisuusvaaratilanteet (vaaratekijät, läheltä piti -tilanteet, tapaturmat, työperäisten sairauksien oireet)
13. Kirjatut terveys- ja turvallisuusvaarat käsitellään yhteispalavereissa ja kehitetään tarvittaessa toimintatapoja ja -menetelmiä turvallisemmiksi
14. Yksintyöskentely ja turvallisuus; tiedonkulku työntekijän ja työnjohtajan välillä on järjestetty (esim. puhelin).
15. Työhyvinvointiin liittyvät tekijät ovat yrityksessä kunnossa
 - a) työterveyshuolto
 - b) työyhteisön toimivuus
 - c) työkykyä ylläpitävä toiminta (tyky-toiminta)
16. Työturvallisuusasiat on hoidettu myös tiloissa, joissa toimii useita yrityksiä

Selitys

Työturvallisuus koostuu tavoitteellisesta toimintaohjelmasta, johon sisältyy konkreettiset toimenpiteet työnteon terveydellisten haittojen ehkäisemiseksi. Työturvallisuuden lähtökohtana on luoda turvallinen työympäristö henkilökunnalle ja asiakkaille sekä taata työntekijöiden hyvinvointi. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus kertoa turvallisuuden puutteista ja kehittämiskohteista. Tämä helpottaa tapahtumien, niiden syiden ja tarvittavien toimenpiteiden analysointia ja seuranta.

Kaikki työhön liittyvät vaarat ja uhat on

1. Selvitettävä ja tunnistettava
2. Pyrittävä poistamaan mahdollisimman nopeasti ja kokonaisuudessaan, tai ellei se ole mahdollista vähennettävä ja arvioitava vaara
3. Laadittava suunnitelma työolojen jatkuvalle parantamiselle

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifikaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Palvelun tuottamisessa käytetään asianmukaisia, säännöllisesti huollettuja ja hyväkuntoisia koneita, laitteita, välineitä ja oikeanlaisia aineita. Niiden valinnassa otetaan huomioon työturvallisuus, ergonomisuus, kokonaisekologisuus ja soveltuvuus käyttöympäristöön ja -tapaan. Turvalaitteet ovat kunnossa ja asennettuina. Koneita, laitteita, välineitä ja aineita säilytetään niin, ettei niistä koidu vaaraa ulkopuolisille. Yrityksessä tunnetaan ja seurataan välineisiin, aineisiin ja menetelmiin liittyvää kehitystä ja tuotemarkkinoita. Henkilöstöä pidetään ajan tasalla ja koulutetaan uusien koneiden, aineiden ja välineiden käytössä.

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta työssä sekä velvollisuus tarkkailla, ovatko toteutetut toimenpiteet riittäviä (Työturvallisuuslaki 8 §). Työturvallisuuslain mukaan työnantajan pitää selvittää ja tunnistaa työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja -olosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Työturvallisuuslaissa on myös määrätty, että työntekijällä on oltava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä häntä on opastettu, kuinka turvallisuutta ja terveyttä uhkaavat vaarat ja haitat vältetään.

Henkilösuojaimet hankitaan työpaikalla tehtävän arvioinnin perusteella. Arvioinnissa otetaan huomioon työpaikan olosuhteet, ne työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle vaaraa tai haittaa aiheuttavat tekijät, joita työpaikalla esiintyy ja joiden poistamiseksi tai rajoittamiseksi henkilösuojaimia tarvitaan. Lisäksi tulee huomioida ergonomian vaatimukset ja työntekijän ominaisuudet ja terveydentila.

Väkivallan uhan mahdollisuus tulee arvioida kaikilla työpaikoilla yleisen vaarojen arvioinnin yhteydessä. Väkivallan uhan esiintymisen ilmeisyys tulee arvioida työpaikalla tai työtä muualla suoritettaessa, sekä alalla yleensä.

Työn turvallisuuteen, terveyteen ja työhyvinvointiin liittyviä asioita säännellään työturvallisuuslaissa (738/2002) ks. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>. Laista löytyy toimintavelvoitteita työnantajalle, apua ja neuvoa työpaikan käytännön työsuojeluongelmiin, kuten:

- Miten työnantajan tulee selvittää, arvioida ja poistaa työntekijöitä uhkaavat vaarat ja uhat
- Miten työnantajan tulee ennalta ehkäistä ja tarkkailla työntekijöiden liiallista fyysistä, henkistä ja sosiaalista kuormitusta, jaksamisongelmia sekä edistää yleistä työhyvinvointia
- Miten hoidetaan väkivallan uhka, yksintyöskentelyn vaarallisuus ja häirintä työyhteisössä
- Mitkä ovat työntekijän oikeudet ja velvollisuudet työpaikalla

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Edellytykset

1. Jatkuvuussuunnitelma
2. Liiketoiminnan kannalta oleellisten tekijöiden kartoitus
3. Häiriötilanteisiin varautuminen

Selitys

Jatkuvuussuunnittelun tavoitteena on turvata yrityksen liiketoiminnan jatkuminen ja nopea käynnistäminen häiriöiden ja poikkeustilanteiden jälkeen sekä vähentää niistä aiheutuvia haitallisia vaikutuksia yritykselle. Yrityksen jatkuvuussuunnitelmassa määritellään toimenpiteet liiketoiminnan turvaamiseksi eri tilanteissa. Jatkuvuussuunnitelmilla varmistetaan toiminnan jatkuminen ja rajataan vahinkojen suuruus vakavassa liiketoiminnan häiriötilanteessa. Jatkuvuussuunnitelmassa arvioidaan uhkia ja haavoittuvuuksia sekä mahdollisesti toteutuvien uhkien seurausvaikutuksia. Häiriötilanteissa ajan tasalla oleva jatkuvuussuunnitelma sekä häiriöihin varautuminen helpottavat yrityksen mahdollisuuksia jatkaa liiketoimintaansa keskeytyksellä tai mahdollisimman lyhyellä keskeytyksellä ja vähäisillä kustannuksilla.

Jatkuvuussuunnittelulla varaudutaan mahdollisiin ongelmatilanteisiin, kuten tietojen tai toimitilojen osittaiseen tai täydelliseen tuhoutumiseen tai avainhenkilöiden yllättävään menettämiseen. Jos riskeihin ei ole varauduttu ennalta, voivat ne aiheuttaa merkittäviä taloudellisia vahinkoja ja uhata yrityksen toiminnan jatkumista. Toiminnan jatkuvuuden varmistamisessa keskeisessä asemassa ovat luotettavat yhteistyökumppanit, käytettävien laitteiden ja järjestelmien varmentaminen sekä varajärjestelyt.

Yrityksen kriittinen tieto, osaamispääoma ja keskeiset liiketoiminnot kannattaa kartoittaa ja määritellä. Käytännössä yritys voi arvioida tiedon asemaa (salainen, luottamuksellinen, sisäinen tai julkinen) sen mukaan, mitä seurauksia aiheutuu, jos tieto joutuu ulkopuolisille. Luokiteltua tietoa on aina helpompi suojata. Vastaavasti yrityksen tärkein osaaminen ja tärkeimmät toiminnot sekä niitä uhkaavat riskit, kannattaa tunnistaa.

Kriteeri: Ympäristöturvallisuus

Edellytykset

1. Kestävä kehitys (elinkaariajattelu, ekotase)
2. Ilmoitus- ja lupamenettely
3. Vaarallisten aineiden käsittely ja säilytys
4. Kemikaalivalvonta
5. Vesien ja maaperän suojelu
6. Meluntorjunta ja maisemansuojelu
7. Jätehuolto ja kierrätystoiminta

Selitys

Ympäristöturvallisuudessa huomioitavaa on ekologisen kestävyys huomiointi, asiakkaiden ja yhteiskunnan ympäristöodotusten ennakointi, prosessien ja parhaiden käytäntöjen kehittäminen, vastuun ottaminen ympäristöstä, henkilöstön tietoisuuden lisääminen, avoin tiedottaminen, sitoutuminen standardien periaatteisiin. Ympäristöriskeillä tarkoitetaan ihmisen terveyteen, elin- ja työympäristöön sekä muihin eliöihin ja fyysiseen ympäristöön kohdistuvia riskejä. Lisäksi on olemassa ympäristövahinkoriskejä, jotka ovat äkillisestä häiriö- tai onnettomuustilanteesta aiheutuvia ympäristöriskejä. Ympäristöriski voi toteutuessaan aiheuttaa yritykselle mittavia kustannuksia, sillä lainsäädännön mukaan vahingon aiheuttaja maksaa korvaukset. Tämä koskee myös tahattomasta toiminnasta aiheutuneita vahinkoja. Ympäristövahingot voivat aiheuttaa yritykselle myös muita seurauksia, kuten negatiivista julkisuutta. Yrityksillä on velvollisuus olla selvillä niiden toimintaan liittyvistä ympäristövaikutuksista. Ympäristöriskien tunnistamisella ja hallinnalla pyritään ensisijaisesti ehkäisemään riskien toteutumista.

Jos yrityksessä käsitellään vaaralliseksi luokiteltuja aineita, on tällöin noudatettava niiden käsittelystä, säilytyksestä ja varastoinnista annettuja määräyksiä ja ohjeita. Pelastusviranomaisilta voi tiedustella palo- ja räjähdysvaaraa aiheuttavien aineiden säilytysrajoituksista, merkinnöistä, turvajärjestelyistä, säilytystilalle asetettavista vaatimuksista. Samoin terveydelle vaarallisten, ympäristölle vaarallisten, sekä palo- ja räjähdysvaarallisten kemikaalien vähäistä käsittelyä ja varastointia valvoo pelastusviranomainen.

Ensisijaisesti tulisi huomioida mitä vaikutuksia yrityksen toiminnalla on ympäristöön ja kuinka toteutetaan asianmukaisia toimenpiteitä, joilla estetään maaperän ja vesien pilaaminen vaarallisilla aineilla, jos sellaisia yrityksessä käytetään. Lisäksi tulisi huomioida millä menetelmillä varaudutaan toiminnasta mahdollisesti aiheutuviin haittoihin meluntorjunnan ja maisemansuojelun kannalta.

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Kriteeri: Kriisiviestintä

Edellytykset

1. Yrityksellä on kirjallisesti laadittu viestintäsuunnitelma ja käytännön kriisiviestintäsuunnitelma, jota päivitetään vuosittaisen toimintasuunnitelman yhteydessä.
2. Viestintäsuunnitelmassa ja käytännön kriisiviestintäsuunnitelmassa on otettu huomioon sekä sisäiset kohderyhmät (työyhteisöviestintä) ja ulkoiset kohderyhmät (asiakkaat, yhteistyökumppanit jne.)
3. Viestintäsuunnitelmassa ja käytännön kriisiviestintäsuunnitelmassa on yhtenä painopistealueena sähköinen viestintä.

Selitys

Viestintäsuunnitelmassa ja käytännön kriisiviestintäsuunnitelmassa on otettava huomioon viestinnän suunnittelu, johtaminen ja organisointi, viestinnän tulosten mittaaminen ja verkkoviestinnän vaikutukset.

Kriteeri: Tietoturvallisuus

Edellytykset

1. Tietoturvasta asiakastietojen käsittelyssä on huolehdittu
2. Tietoturvasta henkilötietojen käsittelyssä on huolehdittu
3. Henkilöstö osaa ottaa huomioon tietoturvallisuuden ja tietosuojan asiakastietojen käsittelyssä
4. Ohjeistus tietojen lähettämisestä sähköisesti on olemassa (esim. mitä henkilö- ja asiakastietoja voidaan lähettää sähköpostilla)
5. Tietoturvan teknisistä ratkaisuista huolehdittu
 - a. käyttäjätunnukset ja salasanat käytössä
 - b. internet-yhteydet on suojattu palomuurilla
 - c. virustorjuntaohjelmisto käytössä ja sen päivittämisestä on huolehdittu
 - d. varmuuskopioinnista huolehdittu ja tietojen palauttamisen onnistuminen testattu
6. Häiriötilanteisiin on varauduttu

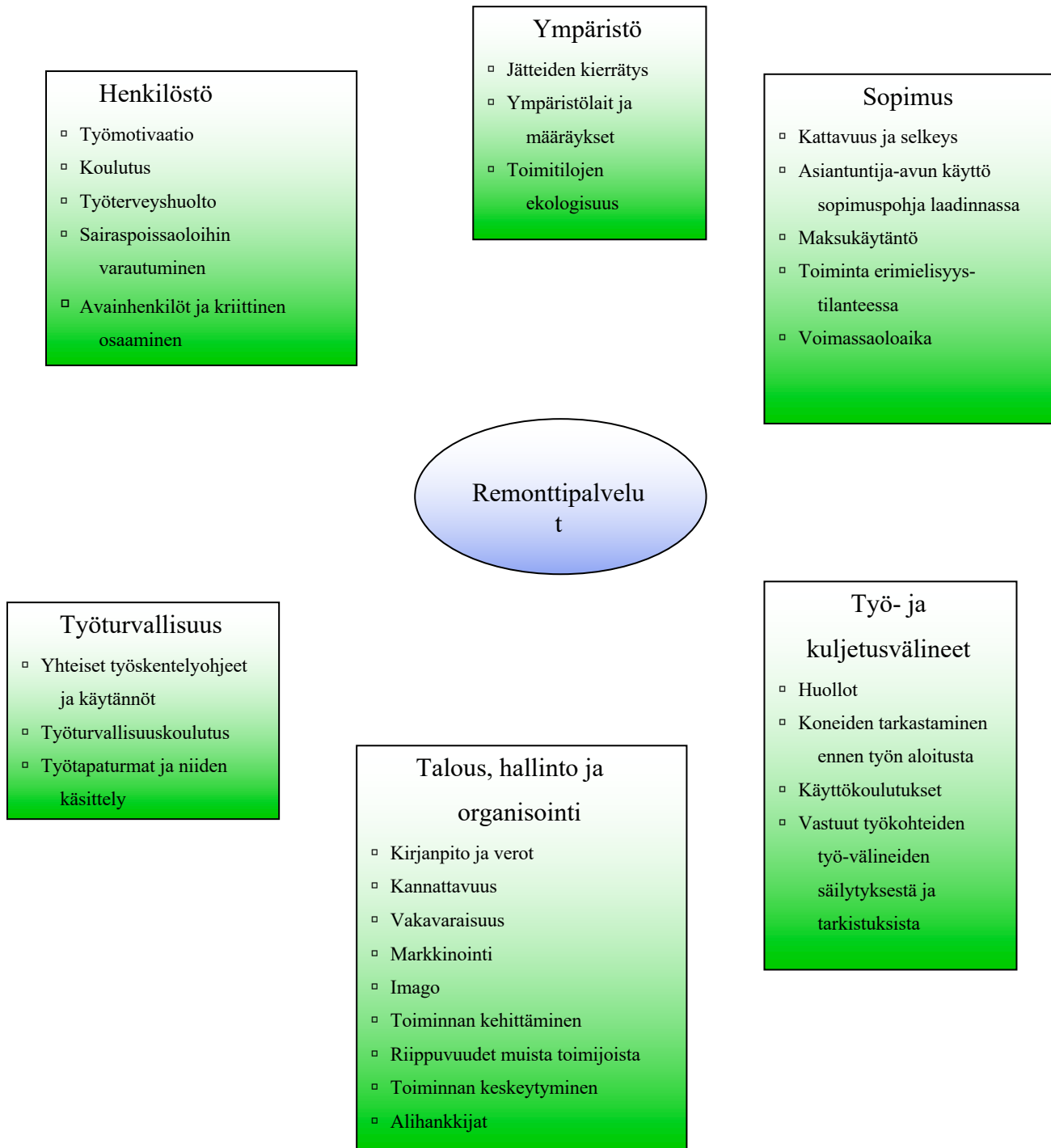
Selitys

Tietoturvan osalta tavoitteena on yrityksen toimintojen ja henkilökunnan taitojen kehittäminen niin, että riskit yrityksille tärkeiden tietojen häviämisestä tai varastamisesta ovat mahdollisimman pienet. Tietoturva ei ole pelkästään tekniikkaa, viruksia tai tietomurtoja vaan enemmänkin käytännön toimintaa ja osaamista. Tekniikka ei auta pitkälle ellei yrityksessä ole mietitty mikä on yrityksen kannalta arvokasta ja suojattavaa tietoa, kuka vastaa tietoturvasta, osaako henkilökunta toimia oikein ongelmatilanteissa tai otetaanko varmuuskopioita yritykselle tärkeistä tiedoista.

Pk-yrityksille maksuton tietoturvakartoitus on tehty yrityksen tietoturvatason testausta varten. Testauspalvelun tarkoitus on tarjota pk-yrityksille mahdollisuus kartoittaa yksinkertaisella tavalla tietoturvan eri osa-alueiden toteutus. Kartoitus löytyy osoitteesta <http://tietoturvakartoitus.tieke.fi/>

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työteho-seura.

Liite 1: Remonttipalvelut - PK-HAAVA riskikartta



Täyttöesimerkki (kirjataan yllä oleviin laatikoihin tekstin perään)

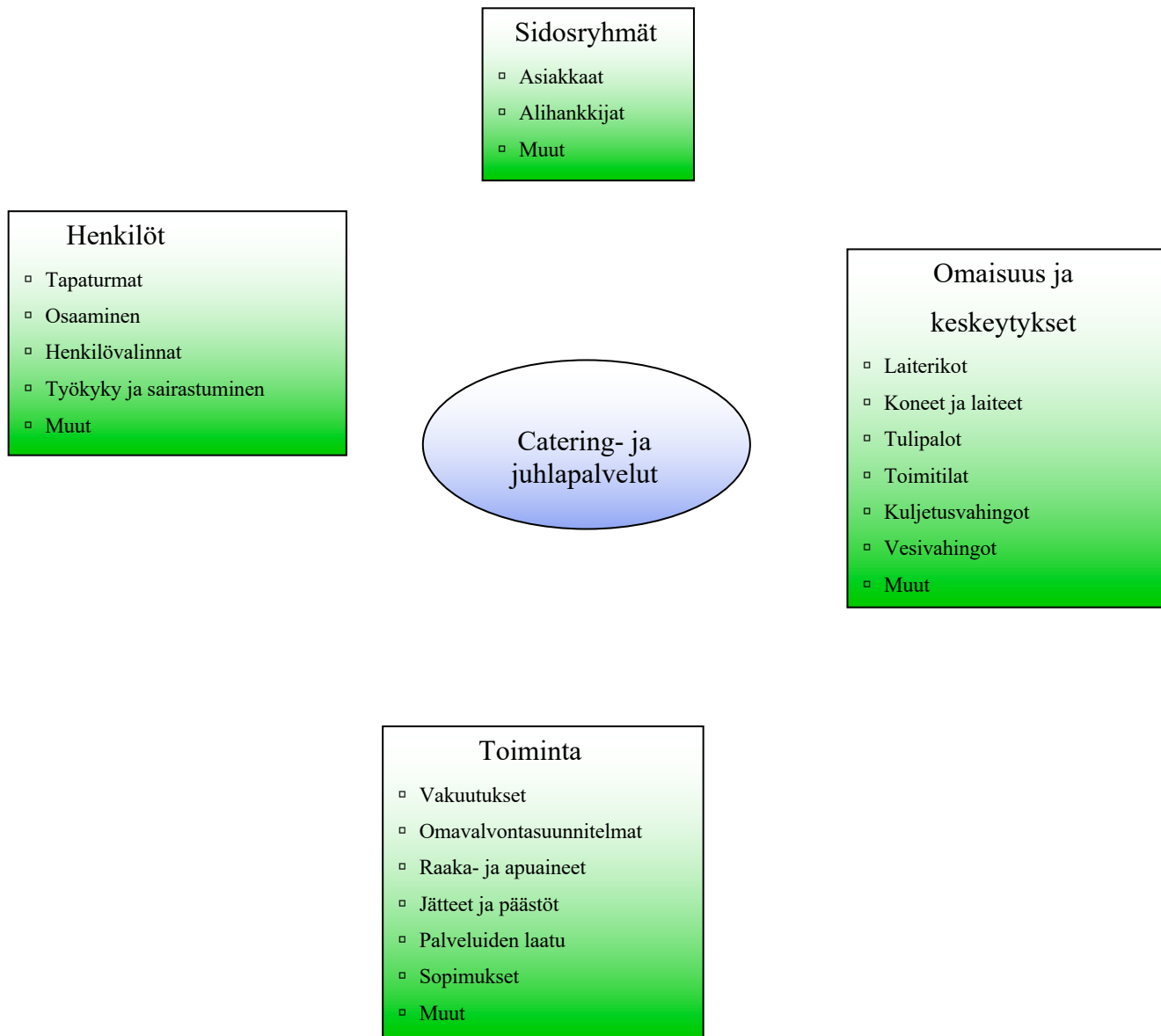
[X] Sopimukset - Merkittävä riski

[OK] Asiakkaat - Asia kunnossa

[] ~~Laiterikot~~ - Ei koske meitä

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työte hoseura.

Liite 2: Catering- ja juhlapalvelut - PK-HAAVA riskikartta



Täyttöesimerkki (kirjataan yllä oleviin laatikoihin tekstin perään)

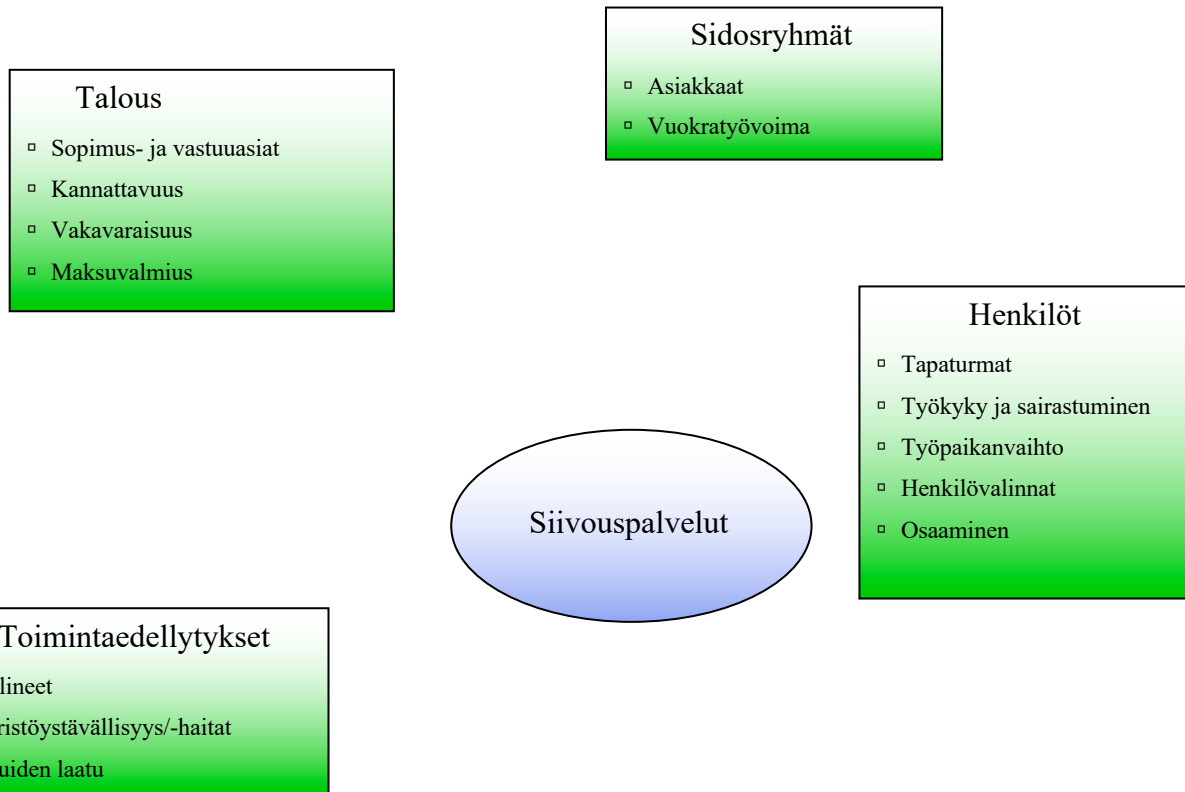
[X] Sopimukset - Merkittävä riski

OK [] Asiakkaat - Asia kunnossa

[] Laiterikot - Ei koske meitä

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatujärjestelmän kouluttajien ja sertifiointia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

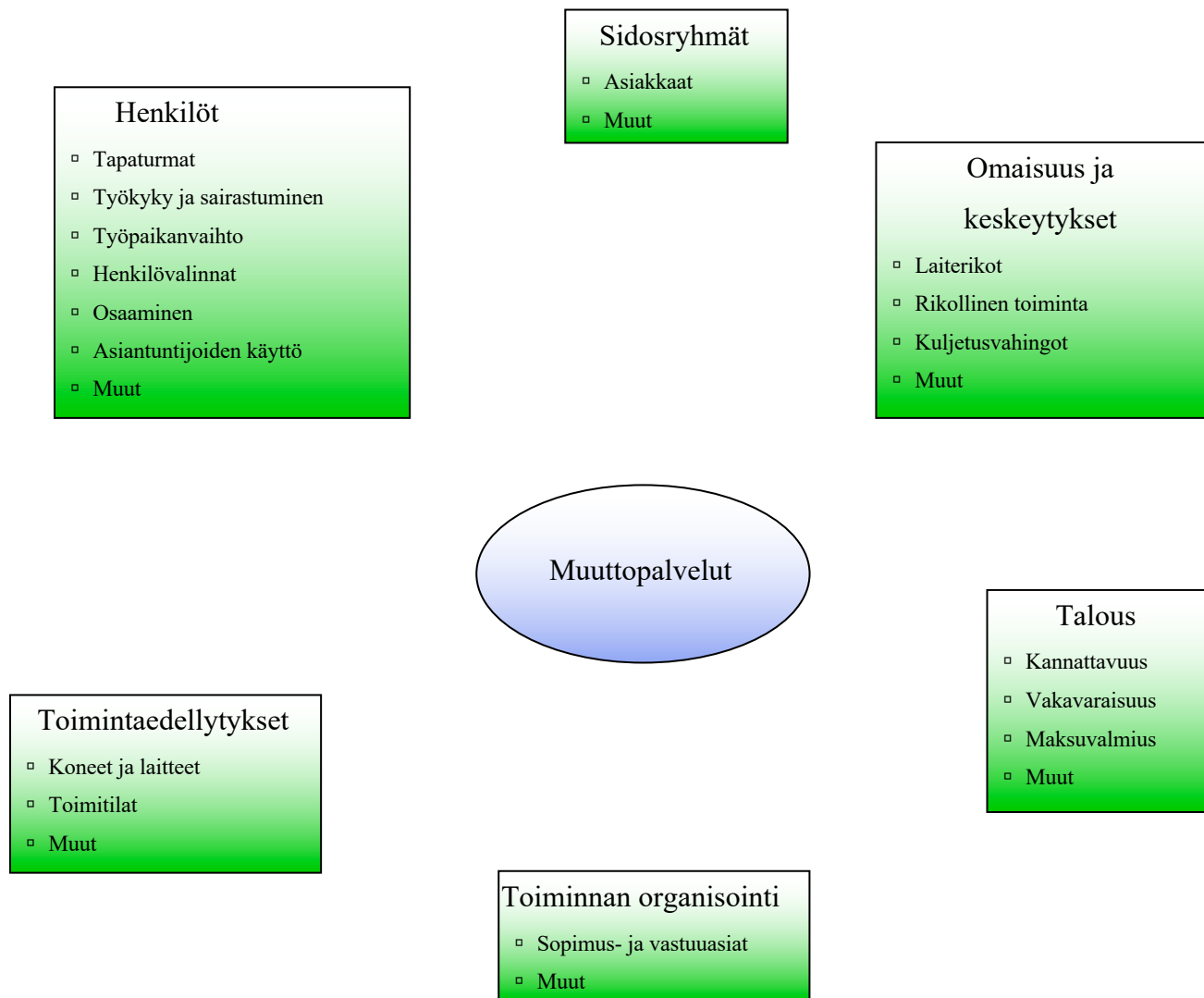
Liite 3: Siivouspalvelut - PK-HAAVA riskikartta



Täyttöesimerkki (kirjataan yllä oleviin laatikoihin tekstin perään)

[X] Sopimukset - Merkittävä riski
[Ok] Asiakkaat - Asia kunnossa
[-] ~~Laiterikot~~ - Ei koske meitä

Liite 4: Muuttopalvelut - PK-HAAVA riskikartta

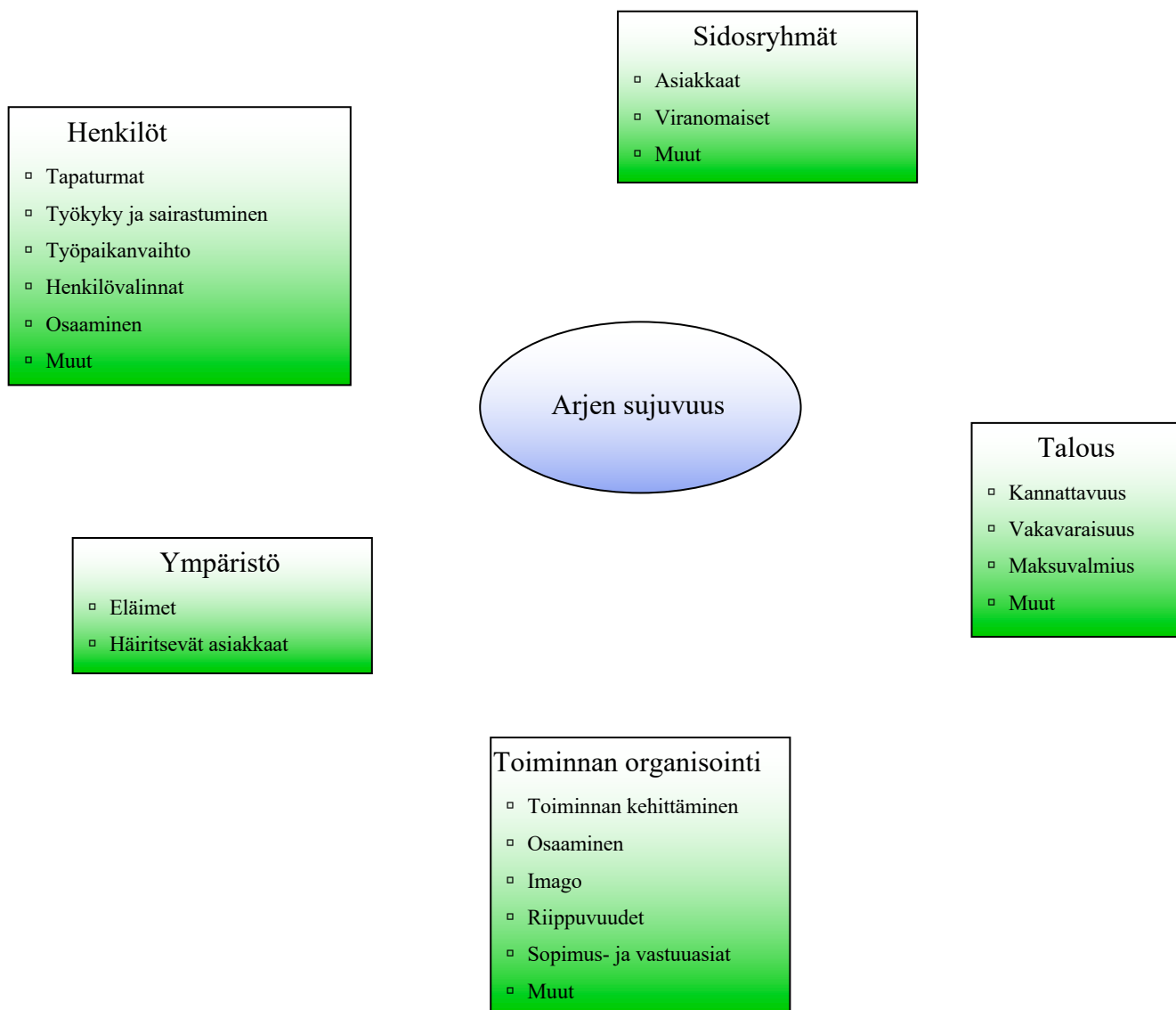


Täyttöesimerkki

[X] Sopimukset - Merkittävä riski
[OK] Asiakkaat - Asia kunnossa
[-] ~~Laiterikot~~ - Ei koske meitä

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Liite 5: Avustaminen ja asiointi - PK-HAAVA riskikartta

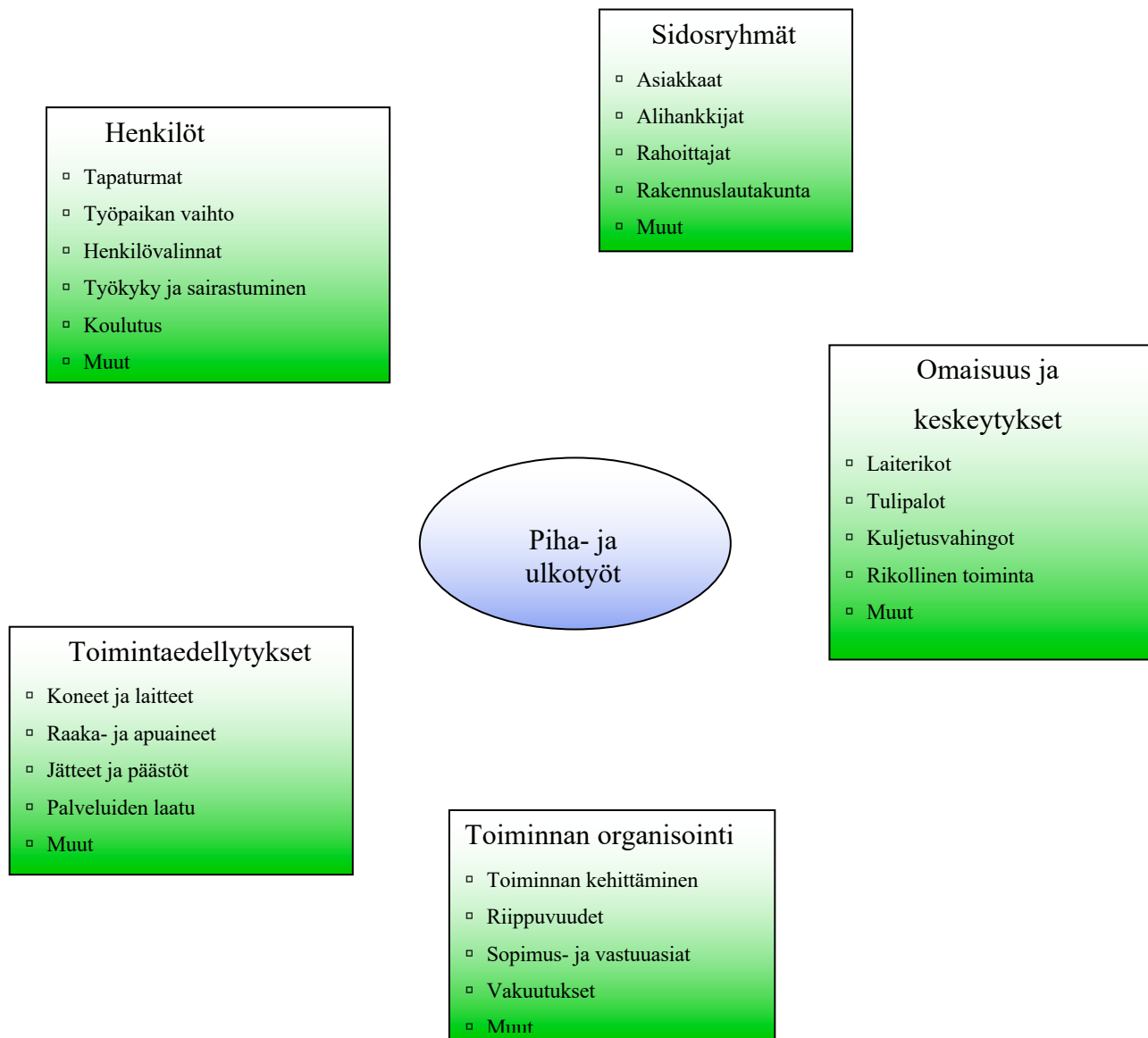


Täyttöesimerkki (kirjataan yllä oleviin laatikoihin tekstin perään)

[X] Sopimukset - Merkittävä riski
[OK] Asiakkaat - Asia kunnossa
[-] Laiterikot - Ei koske meitä

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.

Liite 6: Piha- ja ulkotyöpalvelut – PK-HAAVA riskikartta



Täyttöesimerkki (kirjataan yllä oleviin laatikoihin tekstin perään)

[X] Sopimukset - Merkittävä riski

[OK] Asiakkaat - Asia kunnossa

[-] Laiterikot - Ei koske meitä

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifi kaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.



Liite 7: PK-HAAVA yhteenvetolomake

Yritys:			Tarkastelun kohde:			
Riski tai ongelma	Riskin syyt	Pahimmat seuraukset	Riskin suuruus (1-5)	Toimenpiteet	Toteutusaikataulu ja vastuhenkilö	Asia hoidettu

Tämä materiaali on tarkoitettu ainoastaan kotityöpalvelun laatu järjestelmän kouluttajien ja sertifikaattia suorittavien/suorittaneiden yritysten käyttöön. Materiaalia päivittää ja sitä hallinnoi TTS – Työtehoseura.