



# AVARN Security vartioimisaluekoh- tainen toimintaohje kohteeseen X

Pauli Janhunen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**AVARN Security vartioimisaluekohtainen  
toimintaohje kohteeseen X**

Pauli Janhunen  
Turvallisuusala  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2020

Pauli Janhunen

### AVARN Security vartioimisaluekohtainen toimintaohje kohteeseen X

Vuosi 2020 Sivumäärä 36

---

Yksityinen turvallisuusala on runsaasti kilpailtu ja se on viime vuosina ollut voimakkaasti kasvava ala. Yritysten on etsittävä keinoja erottua joukosta ja tuotettava entistä laadukkaampaa palvelua. Laadukkaat ohjeistukset ovat keino kehittää ja parantaa asiakkaan saamaa palvelukokemusta.

Yksityistä turvallisuusalaa ohjaa tiukasti lainsäädäntö. Laki velvoittaa yrityksiä laatimaan yleiset kirjalliset ohjeet, jotta työ voidaan tehdä oikein ja turvallisesti. Olojen niin vaatiessa on turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijalla kuitenkin olla lisäksi erilliset vartioimisalue- tai toimialuekohtaiset toimintaohjeet. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda vartioimisaluekohtainen toimintaohje AVARN Securityn henkilöstölle kohteeseen X.

Työ aloitettiin havainnoimalla kohteen X toimintaa käytännössä sekä perehtymällä jo olemassa olevaan materiaaliin AVARN Securityn sekä kohteen X arkistoista. Lisäksi toimintaohjeen laatimisen alkuvaiheessa haastateltiin AVARN Securityn edustajana toiminutta Kymenlaakson palveluesimies Marko Nurmista. Haastattelulla pyrittiin luomaan yleisiä linjauksia toimintaohjeen laatimiseen. Saatujen tietojen ja tehtyjen havaintojen perusteella luotiin kohteeseen X räätälöity toimintaohje, joka luo perustan AVARN Securityn henkilöstön turvalliselle ja tehokkaalle työskentelylle.

Valmis työ on esitelty toimeksiantajalle, joka hyväksyi vartioimisaluekohtaisen toimintaohjeen sellaisenaan. Toimintaohje on otettu käyttöön kohteessa X. Laadittu toimintaohje on käytössä jo olemassa olevien työntekijöiden koulutukseen ja työohjeiden kertaukseen sekä erityisesti uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Nyt laaditun toimintaohjeen on tarkoitus olla käytössä koko toimeksiannon suorittamisen ajan. Tulevaisuudessa toimintaohjetta tulee kuitenkin työhön liittyvien muutosten vuoksi päivittää. Kohteen X kohdevastaavavan työnkuvaan kuuluu ohjeistuksen päivittäminen ja uudistaminen tarpeen mukaan, jotta nyt laadittu toimintaohje voidaan pitää käyttökelpoisena.

Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamisen mittarina voidaan pitää ohjeistuksen käyttöönottoa yrityksen sisäisessä jakelussa. Toimintaohjeen vastaanotto on ollut positiivinen ja se on voitu sellaisenaan ottaa käyttöön, joten työlle alun perin asetettu tavoite on tällöin saavutettu ja osapuolet ovat saaneet työn tekemisellä tavoitellun hyödyn.

Asiasanat: Yksityinen turvallisuusala, toimintaohje, vartiointi, vartija

Pauli Janhunen

AVARN Security work area specific operating manual to area X

Year	2020	Pages	36
------	------	-------	----

---

The private security sector is highly competitive and has been a fast-growing sector in recent years. Companies need to find ways to stand out from the crowd and provide a higher quality service. High-quality guidelines are a way to develop and improve the customer's service experience.

The private security sector is strictly governed by legislation. The law obliges companies to make and maintain general written instructions so that the work can be done correctly and safely. However, if circumstances so require, the holder of a business license in the security sector must also have separate operating instructions for each work area. The objective of this functional thesis was to create an area-specific operating instruction for AVARN Security personnel at work area X.

The work began by observing the operation of work area X in practice and by getting acquainted with the already existing materials from the archives of AVARN Security and work area X. In addition, at the beginning of the process, Marko Nurminen, Kymenlaakso's service supervisor, who acted as representative of AVARN Security, was interviewed. The purpose of the interview was to create general guidelines for making of the operating instruction. Based on the information received and the findings made, a tailor-made operating instruction was created for work area X, which provides a basis for the safe and efficient work of AVARN Security staff.

The finished work has been presented to the client, who approved the work area-specific operating instructions as such. Operating instruction has been introduced at work area X. The developed code of conduct is used for the training of existing employees and the revision of work instructions, and especially for the initiation of new employees.

The instructions made up are intended to be in use throughout the execution of the assignment. In the future, however, the instructions will need to be updated due to work-related changes. The job description of the site security supervisor in work area X includes updating and verifying the instructions if necessary, so that the operating instructions now made can be kept usable.

The measure of achieving the objective of the thesis can be the introduction of the outcome in the company's internal distribution. The feedback of the code of conduct has been positive and it has been possible to bring it in to use as such, so the objective which was set for the work have been achieved and the parties have received the desired benefit by doing the thesis.

Keywords: Private security business, operating instruction, guarding, guard

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	AVARN Security Oy ja kohteen X toimeksianto .....	7
3	Laadukas ohje .....	7
4	Vartioimisaluekohtaisen toimintaohjeen laatiminen.....	12
4.1	Lainsäädäntö.....	13
4.2	Vartijan yleisohje .....	17
4.3	Raportointi .....	24
4.4	Vartijan toimivaltuudet .....	25
4.5	Tietoturva ja hätätilaohjeet .....	26
5	Toimintaohje käytännössä .....	26
6	Johtopäätökset .....	27

## 1 Johdanto

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) edellyttää turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijalta yleisiä kirjallisia ohjeita, joiden avulla vartioimistehtävät suoritetaan oikein ja turvallisesti. Mikäli olosuhteet vaativat, on yrityksellä oltava lisäksi erilliset vartioimisalue- tai toimialuekohtaiset toimintaohjeet. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva yritys on vastaanottanut ja aloittanut toimeksiannon kohteessa, jonka olot edellyttävät erillistä ohjeistusta. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa vartioimisaluekohtainen toimintaohje opinnäytetyön tilaajayrityksen henkilöstölle kohteeseen X. Tässä opinnäytetyössä vastataan tutkimuskysymykseen ”minkälainen on kaiken tasoisille työntekijöille soveltuva laadukas toimintaohje?”.

Työn toimeksiantaja on AVARN Security Oy. Yritys toimii yksityisellä turvallisuusalalla yhteistyökumppanina yksityiselle sekä julkisen sektorin organisaatioille. Tällä hetkellä AVARN Securityn palveluksessa työskentelee noin 4000 työntekijää. Valtakunnallisesti yrityksellä on 20 toimipistettä sekä laaja yhteistyökumppaniverkosto. (AVARN Security 2019).

Kohteen X toimeksianto on AVARN Security Oy:lle uusi, jonka vuoksi yrityksellä ei vielä ole kohteeseen soveltuvaa toimintaohjetta. Seikkoja, joiden vuoksi vartioimisaluekohtainen toimintaohje laaditaan, on useita. Pääasiassa kuitenkin tekniset järjestelmät, alueen sijainti sekä laajuus luovat merkittäviä haasteita kohteessa työskentelevälle.

Kohteeseen X erikseen laaditulla ohjeistuksella pyritään työntekijöiden sekä muiden kohteessa olevien henkilöiden ja omaisuuden turvallisuuden parantamiseen. Lisäksi erillisellä ohjeistuksella pyritään varmistamaan, että henkilöstö työskentelee toimeksiantosopimuksen edellyttämällä tavalla.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyvä toimintaohje on AVARN Security Oy:n sekä kohteen X vaatimuksesta salassa pidettävä. Valmis tuotos sisältää arkaluontoista tietoa, joka vaikuttaa erityisesti toimeksiantajan palveluksessa työskentelevän henkilöstön sekä kohteen X alueella oleskelevien henkilöiden turvallisuuteen. Lisäksi ohjeistus pitää sisällään AVARN Security Oy:n liiketoimintaan liittyviä tietoja, joita ei salassapitovelvollisuuden vuoksi voi julkaista.

Edellä mainitun salassa pidettävyyden vuoksi opinnäytetyön julkinen osuus keskittyy kuvaamaan työn tietoperustaa, tuotoksen tekoprosessia yleisellä tasolla sekä valmiin tuotoksen kuvauksen yleisellä tasolla. Käytännössä valmiista työstä voidaan julkaista sisällysluettelo, joka auttaa lukijaa hahmottamaan kokonaisuuden kuitenkin paljastamatta arkaluontoista tietoa.

## 2 AVARN Security Oy ja kohteen X toimeksianto

AVARN Security on yksityisellä turvallisuusalalla toimiva yritys, jonka asiakkaisiin kuuluu yrityksiä sekä julkisen sektorin yhteistyökumppaneita. Palveluvalikoimaan kuuluu hälytyskeskuspalvelut, turvallisuusteknologia, turvallisuuspalvelut sekä rahankäsittelypalvelut. Lisäksi yritys tarjoaa erilaisia palvelupaketteja. AVARN Securityn palveluksessa työskentelee tällä hetkellä noin 4000 henkilöä ja yrityksellä on valtakunnallisesti 20 toimipistettä. (AVARN Security 2019).

AVARN Security Oy on solminut toimeksiantosopimuksen kohteen X kanssa, joka koskee paikallisvartiointin tuottamista erikseen sovitulla alueella. Vartioimispalvelua tuotetaan päivittäin ja työvuorossa ollessaan vartijat ovat päävastuussa kohteen turvallisuudesta. Vartijalla on työtehtävässä oikeus kantaa mukanaan vartijalle sallituista voimankäyttövälineistä teleskooppiputukkaa, kaasusumutinta sekä käsirautoja. Voimankäyttövälineiden kantaminen on toimeksiantajan toimesta rajattu niin, että niitä tulee kantaa asun alla piilossa.

Vartioimisalueen kiinteistö kattaa yli kymmenen rakennusta ja on valvottavalta pinta-alaltaan laaja. Kohde X sijaitsee Uudellamaalla, mutta verrattain syrjäisellä seudulla. Sijainti luo mahdollisessa hätätilanteessa haasteita, sillä tarvittavan viranomaisavun paikalle saaminen voi kestää huomattavan kauan verrattuna kaupunkialueella tapahtuvaan hälytykseen.

Kohteen X alueella oleskeleva henkilömäärä vaihtelee jatkuvasti. Tavallisesti alueella on henkilöitä muutamasta kymmenestä muutamaan sataan. Alueella oleskelevilla henkilöillä tulee olla mukanaan kulkutunniste, jota vartija voi tarvittaessa pyytää esittämään, mikäli on epäilyksistä luvattomasta oleskelusta.

## 3 Laadukas ohje

Toimintaohjeen laatimisen alkuvaiheessa on tarpeellista haastatella toimeksiantajan edustajaa, jotta varmistetaan työn toteutuksen yleisestä linjauksesta. Erityisesti toimintaohjeen laajuus ja rakenne ovat asioita, jotka määrittävät perusteet laadukkaalle toimintaohjeelle.

Haastatteluun on saatu vastaus AVARN Security:n Kymenlaakson alueen palveluesimies Marko Nurmiselta. Nurmisella on usean kymmenen vuoden kokemus yksityisestä turvallisuusalasta ja pitkä kokemus esimiestyöstä. Haastattelussa käytetään muutamaa yleisluontoista kysymystä, joiden avulla on tarkoitus selvittää yleiset suuntaviivat työn laatimiselle. Lisäksi haastattelussa on viimeisenä vapaamuotoinen kysymys mahdollisista lisätiedoista.

Toimintaohjeen laajuudesta kysyttäessä Nurminen toteaa, että yritys tai hän itse ei ole määritellyt toimintaohjeelle tarkkaa sivumäärää. Kuitenkin käytännössä ollaan havaittu, että noin 30-40 sivun ohje on ollut toimivin tämän kokoluokan toimeksiannossa. Lisäksi hän muistuttaa, että kohdekohtaisen tiedon lisäksi tulee tästä toimintaohjeesta käydä ilmi myös yleisimmät vartijan työhön liittyvät lainsäädännölliset asiat.

Tarkkaa rakennetta tai etenemisjärjestystä Nurminen ei koe tarpeelliseksi määrittää. Kuitenkin perusajatuksena olisi hyvä lähteä johdatuksesta kohteen toimintaan sekä yleisestä kohteen X työhohjeesta. Muut työhön liittyvät asiat viimeisempänä.

Tiedustelin haastattelussa ISO -sarjan laatusertifikaatista ja yrityksen verkkosivuilla painotta-  
maa osaamisen ja palvelun kehittämisen merkitystä osana vastuullista toimintaa, sekä miten niiden tulee näkyä toimintaohjeessa. Nurminen kehottaa perehtymään tarkemmin kyseiseen sertifiointijärjestelmään ja sen toimintaan, jotta yrityksen vaatimukset laadukkaalle ohjeelle toteutuvat. Lisäksi haastattelulla selvitettiin käytännön asioita, kuten ohjeen jalkauttaminen käytäntöön henkilöstölle sekä ohjeen päivittämiseen liittyviä asioita.

Haastattelussa kävi ilmi Nurmisen ajatusmalli siitä, että yritys kilpailee laadukkaalla palvelulla ja pyrkii tarjoamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen turvallisuuspalvelun. Haastattelun ja sen yhteydessä käydyn keskustelun pohjalta sain mielestäni kohtalaisen käsityksen toimintaohjeen tekoon kohdistuviin odotuksiin ja vaatimuksiin.

AVARN Securityllä on ISO 9000 sekä ISO 14000 standardisarjojen sertifikaatit. AVARN Securityn edustajan haastattelussa tuotiin esiin arvostus saavutettuja sertifikaatteja kohtaan sekä toive, että sertifiointijärjestelmään perehdytään toimintaohjeen tekovaiheessa. Tässä luvussa perehdytään laadukkaan ohjeen perustaan yleisellä tasolla ja pyritään luomaan ymmärrys laadukkaan ohjeen laatimiseen. Lisäksi laadullisen näkökulman tarkastelulla pyritään etsimään vastausta tutkimuskysymykseen ”minkälainen on kaiken tasoisille työntekijöille soveltuva laadukas toimintaohje?”.



Kuva 1: ISO Sertified Company (sertifiointi.com).

ISO (International Organization for Standardization) on siis nimensä mukaisesti kansainvälinen standardisoimisjärjestö, joka kehittää ja julkistaa kansainvälisiä standardijärjestelmiä. Standardia käsitteenä voidaan tässä yhteydessä kuvailla lyhyesti seuraavalla tavalla; ISO kehittää dokumentin jossa ilmenee vaatimukset, määrittelyt, ohjenuorat tai ominaisuudet joita



käytetään johdonmukaisesti varmistamaan että materiaalit, tuotteet, prosessi ja palvelut so-  
pivat parhaiten tarkoitukseensa. Kyseisiä standardeja voi käyttää minkäkokoiset yritykset ja  
organisaatiot tahansa. (International Organization for Standardization).

ISO järjestö tarjoaa standardeja eri ryhmistä, joista suosituimpia järjestön mukaan ovat 9000  
-sarjan laadunhallinta, 22000 -sarjan ruoan turvallisuuden hallinta sekä 14000 -sarja joka kes-  
kittyy ympäristöön liittyviin asioihin (International Organization for Standardization). AVARN  
Securitylle on myönnetty serifikaatit ISO 9001:2008 sekä ISO 14001.

Suomen standardisoimisliitto (SFS) kuvaa ISO 9000 -standardisarjaa järjestelmäksi, joka käsit-  
tää kansainväliset laadunhallintastandardit ja niihin liittyvät ohjeet. ISO 9000 -sarjaa pide-  
tään myös maailmanlaajuisesti tunnettuna vaikuttavien ja tehokkaiden laadunhallintajärjes-  
telmien perustana. Standardisarja on ilmestynyt alun perin vuonna 1987 ja viimeksi sitä on  
uusittu vuonna 2015. Aluksi standardeja on sovellettu valmistavassa teollisuudessa konkreet-  
tisten tuotteiden kohdalla, mutta vuosien kuluessa niiden käyttö on yleistynyt myös palvelu-  
aloilla. (Suomen standardisoimisliitto).

Standardissa ISO 9001 määritetään kriteerit ja vaatimukset, joiden perusteella ulkopuolinen  
sertifiointiorganisaatio voi sertifioida laadunhallintajärjestelmän kriteerien täytyessä. Stan-  
dardissa on eritelty seitsemän kohtaa, joissa määritellään järjestelmää toteuttaessa huomi-  
oon otettavat seikat:

- Organisaation toimintaympäristö
- Johtajuus
- Suunnittelu
- Tukitoiminnot
- Operatiivinen toiminta
- Suorituskyvyn arviointi
- Parantaminen

Kaikkia edellämainittuja vaatimuksia täytyy noudattaa, mikäli yritys haluaa saada laadunhal-  
linnan sertifiointiorganisaation toiminnastaan. Jos kuitenkin organisaation mielestä jokin esitetty vaati-  
mus ei ole sovellettavissa sen laadunhallintajärjestelmän soveltamisalaan, on siihen esitet-  
tävä perustelut. Vaatimusten noudattaminen sertifiointiorganisaatiolle osoitetaan laatukäsi-  
kirjalla tai muunlaisen dokumentoidun tiedon avulla. (Suomen Standardisoimisliitto).

Standardissa ISO 9001 määritellään, miten organisaatio voi toimittaa johdonmukaisesti tuot-  
teita, jotka täyttävät asiakkaiden odotukset sekä lainsäädännön ja viranomaisten asettamat  
vaatimukset. Lisäksi on oleellista, että organisaatio pyrkii asiakastyytyvyyden parantami-  
seen jatkuvan kehittämisen periaatteella. (Suomen Standardisoimisliitto).

Toimintaohjeen tilaava yritys tuottaa toiminnassaan palvelua, jolla vaikutetaan ihmisten kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Yrityksen tuottama palvelu on harvoin materiaa, poissulkien turvallisuustekniikka ja siihen liittyvät laitteet.

Pelkästään asiantuntevan ja laadukkaan palvelun lisäksi sertifikaatin saavuttaminen ja sen uusiminen on yritykselle merkittävä etu. Sertifikaatin saavuttamisella voidaan konkreettisesti osoittaa asiakkaalle, että yritys on sitoutunut noudattamaan sertifioidun standardin vaatimuksia ja pyrkii kehittämään palvelua jatkuvasti.

Työturvallisuuskeskuksen 2013 laatimassa oppaassa: Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua, tuodaan esille työnantajan velvollisuuksia perehdytykseen ja työnopastukseen liittyen. Lisäksi siinä annetaan käytännönläheisiä esimerkkejä hyvistä perehdytys- ja työhönohjausmalleista. Oppaassa perehdyttämällä tarkoitetaan sellaisia asioita, joilla työnantaja perehdyttää uudelle työntekijälle työpaikan tavat, ihmiset ja työhön liittyvät tavoitteet ja odotukset, kun taas työnopastuksella tarkoitetaan varsinaisiin työntehtäviin ja työn tekemiseen liittyviä asioita. (Työturvallisuuskeskus 2013).

Perehdytykseen liittyvä velvoite työnantajalle pohjautuu työturvallisuuslakiin. Lain mukaan työntekijälle on annettava riittävä työhön liittyvä opetus ja ohjaus. Lisäksi työturvallisuuslain säädäntö velvoittaa perehdytyksestä työhön, työmenetelmiin sekä työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön. Kyseiset velvoitteet koskevat yrityksen kaikkia työntekijöitä, kuten pidempäänkin yrityksessä työskennelleitä ja esimiehiä. Muutosten aiheuttama kuormitus henkisellä tasolla on otettava huomioon, eikä pitkässäkään työsuhteessa olevan työntekijä perehdytystä uusiin toimintamalleihin saa näin ollen laiminlyödä. Hyvän perehdytyksen tukimateriaaleina voidaan pitää mm. käsikirjoja, manuaaleja, kaavioita ja käyttöohjeita. Perehdytyksen suunnittelu olisi mahdollisuuksien mukaan hyvä tehdä kirjallisena. (Työturvallisuuskeskus 2013).

Perehdytyksen rungon suunnittelun tueksi TTK on laatinut muutamia keskeisiä kysymyksiä, joihin olisi tarkoitus löytyä vastaukset:

- Mitä tavoitteita perehdytykselle asetetaan?
- Mitä ovat työn avaintavoitteet, tehtävät ja työvaiheet?
- Mitä asioita opastukseen sisällytetään?
- Mikä on keskeinen sisältö?
- Mitkä asiat käydään pinnallisesti, mitkä perusteellisemmin läpi?
- Mitä opastettavan tulee tietää, ymmärtää ja miten osattava toimia?
- Miten sisältö jaksotetaan?
- Miten asiasisällöt jäsenellään ja jaksotetaan loogiseksi kokonaisuudeksi? (Työturvallisuuskeskus 2013).

Edellä mainittuihin kysymyksiin vastaamalla saadaan laadittavalle ohjeistukselle hyvä runko, jota voidaan käyttää sekä uusien, että jo yrityksessä työskentelevien työntekijöiden perehdytykseen. (Työturvallisuuskeskus 2013).

Työturvallisuuskeskus on laatinut myös perehdyttämisestä oman menetelmän, joka on nimetty ”viiden askeleen menetelmäksi” (kuva 2). Menetelmän tarkoituksena on toimia perehdyttäjälle runkona hyvän ja laadukkaan perehdytyksen vaiheista. Näitä vaiheita ovat valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. (Työturvallisuuskeskus 2013).



Kuva 2: Viiden askeleen menetelmä (Työturvallisuuskeskus 2013).

#### 4 Vartioimisaluekohtaisen toimintaohjeen laatiminen

AVARN Securityllä on jo olemassa yleiset työskentelyohjeet. Nämä yleiset ohjeet kattavat sellaisia yleisiä asioita, joita voidaan soveltaa kaikkeen työskentelyyn ja jokaiseen työkohteeseen. Kohteessa X on muodostunut tarve yksityiskohtaisemmalle, vartioimisaluekohtaiselle toimintaohjeelle. Tässä luvussa esitellään kohteeseen X laaditun vartioimisaluekohtaisen toimintaohjeen laatimisen eri vaiheita.

Vilkan & Airaksinen (2003, 5) toteavat, että toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, järjeistämistä tai järjestämistä. Tähän viitaten

tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka tuotoksena syntyy vartioimisaluekohtainen toimintaohje.

Toimintaohjeen laatimisessa on käytetty menetelminä haastattelua, havainnointia sekä kirjallisuuskatsausta. Kohteen X havainnointi suoritetaan neljän kohteen X edustajan opastuksella. Havainnointiin osallistuvat henkilöt edustavat eri osaamisalueita ja ammattiryhmiä. Tällä pyritään saamaan laaja näkökulma ja ymmärrys kohteen toiminnasta. Havainnointikierroksella perehdytään kohteen toimintaan, selvitetään vartioitavaa aluetta tarkemmin ja käynnistetään toimintaohjeen laatiminen. Työn tilaajayrityksen edustajan haastattelulla määritetään yleisiä linjauksia, kuten työn laajuutta sekä rakennetta. Haastattelulla pyritään varmistamaan laadittavan ohjeen käyttökelpoisuus yrityksessä. Toimintaohjeen laatimisessa perehdytään AVARN Securityn olemassa oleviin dokumentteihin sekä kohteen X arkistosta saataviin dokumentteihin, jotka ovat pääasiassa julkaisemattomia. Julkaistu materiaali painottuu pääasiassa lainsäädäntöön.

Toimintaohjeen tekemiseen liittyvä lainsäädännöllinen perusta esitellään luvussa seuraavana, jonka jälkeen raportoidaan tuotoksena syntynyt toimintaohje. Se esitellään tässä työssä rakenteen mukaisessa järjestyksessä. Rakenne pohjustuu haastattelussa saatuun käsitykseen sekä katsaukseen olemassa olevaan dokumentaatioon. Lisäksi oma kokemus alalta sekä käytännön kokemuksella havaitut käytännöt vaikuttavat työn toteutukseen ja rakenteeseen.

#### 4.1 Lainsäädäntö

Yksityistä turvallisuusalaa ohjaa tiukasti lainsäädäntö. Työssä on aina toimittava niin, että toiminta perustuu lain määrittelemiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Yksityisellä turvallisuusalalla työskentelyyn liittyvää lainsäädäntöä on runsaasti useissa eri laeissa, mutta tämän toimintaohjeen kannalta oleellinen osa lainsäädännöstä löytyy laista yksityisessä turvallisuuspalveluista 1085/2015 (LYTP). Seuraavissa osissa käsitellään lakia yksityisistä turvallisuuspalveluista niistä lähtökohdista, jotka erityisesti vaikuttavat tämän toimintaohjeen rakenteeseen ja toteutukseen.

Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista tavoitteena on varmistaa yksityisten turvallisuuspalveluiden laatu ja luotettavuus. Lisäksi kyseinen laki edistää yksityisten turvallisuuspalveluiden sekä viranomaisen välistä yhteistyötä. Lakia yksityisistä turvallisuuspalveluista sovelletaan vartioimisliiketoimintaan, järjestyksenvalvojatoimintaan ja turvasuojaustoimintaan (yksityiset turvallisuuspalvelut). (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

#### **Toimeksiantosopimus**

Yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa (1085/2015) määritetään toimeksiantosopimuksen laatimisvelvollisuudesta. Toimeksiantosopimuksen osapuolina ovat turvallisuusalan

elinkeinoluvan haltija (tässä työssä AVARN Security) ja palvelun ostava loppuasiakas (tässä työssä kohde X). (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Pääsääntöisesti jokaisesta turvallisuusalan elinkeinolupaa edellyttävästä toimeksiannosta on laadittava kirjallinen sopimus ennen tehtäviin ryhtymistä. Toimeksiantosopimusta ei edellytetä silloin, kun turvallisuusalan elinkeinoluvan haltija antaa lupaa edellyttävän tehtävän osaksi tai kokonaan toisen turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan suoritettavaksi. Tehtävän siirtäminen edellyttää, että alkuperäisessä toimeksiantosopimuksessa ei ole toisin sovittu. Lisäksi tehtävän siirtämisestä on ilmoitettava toimeksiantajalle ennen tehtävän aloittamista tai viimeistään toisena arkipäivänä tehtävän aloittamisesta lukien. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Jos tehtävä on niin kiireellinen, että toimeksiantoa ei ole voitu tehdä ennen tehtäviin ryhtymistä, on se tehtävä viimeistään toisena arkipäivänä tehtävien aloittamisesta. Sopimuksen tarkoituksena on lisätä sekä palvelujen ostajan että myyjän oikeusturvaa sekä helpottaa yksityiseen turvallisuusalaan kohdistuvaa viranomaisvalvontaa. Toimeksiantosopimus on säilytettävä kuusi vuotta toimeksiannon päättymisestä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

### **Tehtävät ja Toimialue**

Työn laatimisessa on lähdetty liikkeelle yleisistä työhön liittyvistä periaatteista. Lähtökohtana voidaan pitää, että vartijan on tunnettava omat työtehtävänsä ja toimialueensa. Erityisesti toimialueen eli työkohteen tunteminen on tärkeää, sillä vartija saa suorittaa työtehtäviään ainoastaan ennalta määritellyllä toimialueella. Mikäli vartija ei tiedä toimialuetta ja sen rajoja, voi hän syyllistyä rikokseen ylittäessään sen. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015). Toimintaohjeessa henkilöstölle ilmoitetaan toimialue ja sen rajaukset sanallisesti sekä kohteen X arkistosta saadulla ilmakuvalla.

Kohteessa X suoritettiin havainnointi, jossa tutkittiin vartioitavaa aluetta ja selvitettiin AVARN Securityyn kohdistuvia odotuksia ja vaatimuksia. Kohteen X vierailulla oli mukana neljä henkilöä kohteelta X edustaen eri ammattikuntia. Havainnoinnilla saatiin riittävä ymmärrys kohteen toiminnasta ja alueesta muutoin.

### **Tapahtumailmoitus**

Tapahtumailmoitus on dokumentti, joka laaditaan poliisin suorittaman viranomaisvalvonnan, toimenpiteen kohteena olevien henkilöiden oikeusturvan sekä toimeksiantajien tietojensaantioikeuden turvaamiseksi. Kyseinen ilmoitus tulee heti laatia kirjallisena vartoimistehtävissä havaituista kiinniottamiseen tai voimakeinojen käyttöön johtaneista tapahtumista. Tapahtumailmoituksesta tulee käydä ilmi kyseiseen tapahtumaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet.

Mikäli on tarpeellista ja tiedot ovat saatavilla, saadaan toimenpiteen kohteena olleiden sukunimi, etunimet, henkilötunnus ja osoitetiedot kirjata tapahtumailmoitukseen. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Käytännön kokemuksesta opitun perusteella olen sitä mieltä, että pelkästään lain edellyttämien perusteiden lisäksi on tapahtumailmoituksen laatiminen tärkeää työntekijän oman oikeusturvan vuoksi. On mahdollista, että vartijan suorittamaa toimenpidettä käsitellään oikeudessa, mikäli toimenpiteen kohteena oleva on kokenut saaneensa vääränlaista kohtelua. Vartijaa voidaan syyttää esimerkiksi liiallisesta voimankäytöstä. Tällaisissa tilanteissa heti toimenpiteen suorittamisen jälkeen laadittu rehellinen ja selkeä raportointi voi auttaa tapahtuman selvitystä sekä antaa kuvan vartijan ammattitaidoista sekä tilanteen hoitamisesta yleisesti. Toimintaohjeessa pyritään tuomaan esiin em. näkökulma tapahtumailmoituksen laatijan kannalta.

Laki säättää erikseen myös tapahtumailmoitusten säilyttämisestä. Turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan on säilytettävä tapahtumailmoitukset kahden vuoden ajan niiden laatimispäivän kalenterivuoden päättymisen jälkeen, jonka jälkeen henkilötietoja sisältävät tapahtumailmoitukset on hävitettävä viimeistään kuukauden kuluessa. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Tapahtumailmoitusten laatiminen ja säilyttäminen sähköisessä muodossa helpottaa raportoinnin arkistoinnista ja poistamista verrattuna aikaisemmin käytössä olleeseen paperiseen raportointiin perustuvaan järjestelmään. Työntekijän on kuitenkin oltava huolellinen päivämäärän ja kellonajan tarkastamisessa, sillä järjestelmä tunnistaa automaattisesti raportoinnin päivämäärän perusteella. Mikäli päivämäärä on väärin, voivat tapahtumailmoitukset olla säilössä liian lyhyen tai liian pitkän ajan.

### **Vartijan oikeudet ja voimankäyttövälineet**

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) määrittelee vartijan oikeudet. AVARN Security edellyttää lain mukaista vartijakorttia kaikilta kohteessa X työskenteleviltä, jonka vuoksi on oletettavaa että kohteessa työskentelevät lähtökohtaisesti tietävät vartijan oikeudet. Ne kerrataan toimintaohjeessa työntekijöiden muistin tueksi.

Vartijalla on oikeus estää pääsy vartioimisalueelle ja poistaa vartioimisalueelta. Kyseisen oikeuden käyttö on mahdollista kahdessa eri tilanteessa:

- Henkilöä voidaan lausuttujen uhkausten tai muun käytöksen perusteella todennäköisin perustein epäillä syyllistyvän johonkin vartioimisalueella olevaan omaisuuteen tai henkilöihin kohdistuvaan rikokseen. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

- On selvää, että henkilöllä ei ole toimeksiantajan asettamien ehtojen perustella oikeutta oleskella vartioitavalla alueella. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Vartijalla on oikeus kiinniottoon ja turvallisuustarkastukseen erikseen määritellyissä tilanteissa. Vartioimistehtävää suorittaessaan vartijalla on oikeus ottaa kiinni verekseltä tai pakemasta tavattu rikoksesta epäilty, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta. Lisäksi jos rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos. Kiinniottaa saa myös sen, joka on viranomaisen antaman etsintäkuulutuksen perusteella pidätettävä tai vangittava. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Vartijalla on oikeus kiinniotto-oikeuttaan käyttäessä tarkastaa kiinniotettu ja hänen mukanaan olevat tavarat sen varmistamiseksi, ettei kiinniotetulla ole hallussaan esineitä tai aineita, joilla hän voi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Työtehtävää suorittavalla vartijalla on oikeus voimakeinojen käyttöön laissa määriteltyjä toimivaltuuksia käyttäessä. Voimakeinojen käytössä tulee kuitenkin aina täyttyä tarpeellisuus- ja kiireellisyysvaatimus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Tarpeellisuus- ja kiireellisyysvaatimuksella tarkoitetaan sitä, että voimakeinojen käytön tulee olla oikeassa suhteessa suoritettavaan tehtävään. Lähtökohtaisesti vartijalla on oikeus käyttää voimakeinoja laissa määriteltyä työtehtävää suorittaessaan. Kuitenkin mikäli kohdehenkilön kiinnisaaminen ei ole kiireellistä ja rikos voidaan selvittää muutoin, tulee harkita voimakeinojen käytöstä luopumista tai niiden vähentämistä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi vähäinen anastettu omaisuus ja entuudestaan tiedossa oleva henkilö. Toisaalta taas vakavammasta rikoksesta epäillyn kiinnisaaminen voi olla tärkeämpää ja näinollen luoda oikeutuksen laajemmalle voimakeinojen käytölle. Voimakeinojen käyttöä punnitaan aina tapauskohtaisesti. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Vartijalle sallittuja voimankäyttövälineitä ovat ampuma-ase, kaasusumutin, käsiraudat, enintään 70 senttimetriä pitkä patukka ja teleskooppipatukka. Lisäksi jos on tarpeen, vartija saa pitää tehtävissä mukanaan koiraa, joka on hänen ohjauksessaan hyväksytysti suorittanut Poliisiammattikorkeakoulun asettamat vaatimukset täyttävän tottelevaisuustarkastuksen. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Edellä mainittujen voimankäyttövälineiden kantaminen työtehtävissä ei ole automaattisesti sallittua, vaan jokaisen välineen kohdalla tulee tarpeellisuusvaatimuksen sekä koulutusvaatimusten täyttyä. Toimintaohjeessa määritellään työntekijälle kyseessä olevassa toimeksiantossa mahdollisesti sallitut voimankäyttövälineet. AVARN Security valvoo työntekijöiden



koulutusvaatimusten täyttymisen sekä järjestää lain edellyttämän voimankäyttövälineiden kertauskoulutuksen henkilöstölle. Voimankäyttövälineiden kantamistarve on selvitetty yhteistyössä kohteen X edustajan kanssa huomioiden kohteeseen liittyvät riskit.

Voimankäyttövälineitä tulee lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) mukaan kantaa lähtökohtaisesti asun alla piilossa, mutta mikäli se ei ole tarkoituksenmukaista, voi niitä kantaa asuun kiinnitettävissä umpinaisissa koteloissa. Kohteen X edustaja on esittänyt pyynnön, jonka mukaan voimankäyttövälineitä kannetaan työtehtävissä asun alla piilossa.

#### 4.2 Vartijan yleisohje

Yksityisen turvallisuusalan työntekijöistä puhutaan usein pelkästään vartijoina, vaikka kyse voi olla myös järjestyksenvalvojasta. Tehtävät ovat kuitenkin erilaisia ja niihin vaaditaan erilaiset koulutukset. Myös työskentely-ympäristö ja toiminnan tarkoitus eroavat toisistaan. (AVARN Security 2018).

Vartija turvaa toimeksiantajan omaisuutta, tiloja ja kiinteistöjä sekä suojaa henkilöiden koskemattomuutta. Vartijalla on esimerkiksi oikeus estää henkilön pääsy vartioimisalueelle tai poistaa henkilö vartioimisalueelta. Kyseistä oikeutta on lain mukaan oikeus käyttää, mikäli henkilön voidaan epäillä syyllistyvän vartioimisalueella olevaan omaisuuteen tai toimeksiantajan tai tämän palveluksessa olevan henkilön terveyteen tai vapauteen kohdistuvaan rikokseen. Vartija voi poistaa henkilön vartioimisalueelta, mikäli on ilmeistä, että hänellä ei ole oikeutta oleskella siellä. Vartijan työtehtävien suorittamiseen vaaditaan yhteensä 120h koulutus. Varsinaisen koulutuksen lisäksi tulevat erilliset voimankäyttövälineiden ja tekniikoiden koulutukset. (AVARN Security 2018).

Järjestyksenvalvojan tehtävä on nimensä mukaisesti valvoa järjestystä. Työtehtävät keskittyvät erilaisten häiriöiden ennalta ehkäisyyn ja poistamiseen tapahtumassa tai muulla toimialueella. Yleisesti voidaan todeta, että hänen tehtävä on varmistaa tapahtuman tai muulla toimialueella tapahtuvan asioinnin turvallisuus ja sujuvuus. Laki määrittelee alueet, mihin järjestyksenvalvoja voidaan asettaa. Järjestyksenvalvojan työhön vaaditaan 40h koulutus. Lisäksi laki määrittelee erikseen poliisin tai rajavartiolaitoksen avuksi asetettavat järjestyksenvalvojat. Heillä on oltava järjestyksenvalvojan koulutuksen lisäksi myös vartijan koulutus. (AVARN Security 2018).

Kohteessa X on vartijoita, jotka suorittavat vartioimistehtävää. Vartioinnin tarkoituksena kohteessa X on turvata toimeksiantajan omaisuutta ja suojata henkilöiden koskemattomuutta. Vartioitavan alueen rajaus on tehty osapuolten välisessä toimeksiantosopimuksessa. Kohteessa X ei ole järjestyksenvalvontaa.

Nimensä mukaisesti vartijan yleisohjeen tehtävä toimintaohjeessa on luoda yleiskuva ja perusta työnteolle perustuen toimeksiantosopimuksessa määrittelyihin työtehtäviin. Se avaa

toimintaohjeen useine alakohtineen, jotka on sijoitettu sellaiseen järjestykseen, jossa ne on hyvä kohteessa työskentelevän sisäistä. Tässä osassa käydään läpi yleisellä tasolla vartijan yleisohjeen sisältöä ja tarkoitusta.

### **Ohjeiden hierarkia**

Yleisohje alkaa ohjeiden hierarkiasta. Koska vartioimiskohteissa on useita ohjeistuksia ja ohjeiden lähteitä, on syytä selvittää niiden suhdetta toisiinsa. Toimintaohjeessa on lueteltu prioriteettijärjestyksessä eri tahojen antamien ohjeiden noudattamisjärjestys. Eli jos jokin työntekijän saama ohjeistus on ristiriidassa nyt tehtävän toimintaohjeen tai muiden määräysten kanssa, noudatetaan sitä ohjetta, jonka alkuperä on ohjeiden hierarkiassa ylempänä.

Ohjeiden ja määräysten lähteitä ovat lait ja asetukset, poliisin tai muun viranomaisen ohjeet, toimintaohje, työnjohdon ohjeet ja kohteen X yhteyshenkilöiden ohjeet. Vartijan on syytä olla perehtynyt ohjeiden hierarkiaan erityisesti ristiriitatilanteiden ilmetessä oikean ratkaisun tekemiseksi.

### **Vartioimistehtävän yleiset periaatteet ja vaatimukset**

Haastattelussa sekä AVARN Securityn arkistosta saatujen dokumenttien analysoinnissa on tullut esille tahtotila yleisten asioiden sisällyttämisestä myös vartioimisaluekohtaiseen toimintaohjeeseen. Toimintaohjeeseen on sisällytetty vartioimistehtävissä noudatettavat yleiset periaatteet muistuttamaan henkilöstölle yleisestä asenteesta omaan työntekoon. Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) kuvaa vartioimistehtävissä noudatettavia yleisiä periaatteita seuraavasti:

*”Vartioimistehtävissä on toimittava oikein ja tasapuolisesti sekä sovinnollisuutta edistäen.*

*Vartioimistehtävät on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävien suorittamiseksi. Vartioimistehtävissä ei saa puuttua kenenkään oikeuksiin enempää kuin tehtävien suorittamiseksi on välttämätöntä. Tehtäviin liittyvien toimenpiteiden on oltava perusteltuja suhteessa tehtävien tärkeyteen ja kiireellisyyteen sekä tilanteeseen kokonaisuutena - toimenpiteiden pitää olla kokonaisuutena arvostellen hyväksyttävissä.”(Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).*

Yleisten periaatteiden ja ajatusmallin lisäksi tuodaan esiin myös vaatimukset kohteessa työskentelevälle vartijalle. Perusedellytyksenä työskentelylle on vartijakortti, mutta AVARN Securityllä on myös muita vaatimuksia sekä suosituksia kohteessa työskentelevälle. Kyseiset asiat on mainittu toimintaohjeessa. AVARN Securityn kohteeseen rekrytoinnista vastaava henkilö tekee päätökset kohteeseen soveltuvan henkilöstön osalta jokaisen kohdalla erikseen.

### **Voimankäyttövälineet, työvuoro, toimialue**

Voimankäyttövälineiden kantamisesta määritellään toimintaohjeessa. Kohteessa X vartijalle sallitut voimankäyttövälineet ovat teleskooppipatukka, kaasusumutin ja käsiraudat. Voimankäyttövälineitä saa kantaa työtehtävässään mukana vartija, joka on saanut niiden käyttöön asianmukaisen käyttäjäkoulutuksen sekä kertauskoulutuksen vuosittain. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015). AVARN Security pitää kirjaa henkilöstön koulutuksista ja niiden voimassaolosta. Yritys järjestää tarvittavat käyttäjä- ja kertauskoulutukset henkilöille, jotka voimankäyttövälineitä työtehtävissään tarvitsevat. Kohteessa X voimankäyttövälineitä tulee kantaa asun alla piilossa siten, että ne eivät ole ulkopuolisten havaittavissa.

Vartijan tulee perehtyä voimankäyttövälineiden kantamiseen ja kantamistyyliin jokaisessa kohteessa erikseen. Käyttäjä- ja kertauskoulutusten voimassaolo ei automaattisesti tarkoita, että niiden kantaminen työtehtävässä on oikeutettua. Vartija voi toimia lainvastaisesti, mikäli kantaa tarpeettomasti mukana voimankäyttövälineitä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Työvuoro-kohdassa ilmoitetaan kunkin viikonpäivän päivittäinen työaika ja miten työvuoroon saavutaan ja siihen valmistaudutaan. Työvuoron aloituksesta vartija ilmoittaa AVARN Securityn hälytyskeskukseen joko soittamalla tai tekstiviestillä. Hälytyskeskuksen tehtävänä on reagoida tilanteeseen, mikäli vartija ei ilmoita työvuoron aloituksesta määräajassa. Ensisijaisesti hälytyskeskuksen tehtävä on tavoitella vuoroon tulevaa vartijaa puhelimitse. Mikäli vartijaa ei tavoiteta tai hän ei tule työvuoroon, otetaan yhteys lähimpään esimieheen.

Toimialue kuvataan sanallisesti pääpiirteittäin. Toimintaohjeen liitteenä on kohteen X arkistosta saatu satelliittikuva alueesta ja sen välittömästä läheisyydestä, jolla havainnollistetaan yksityiskohtaisesti toimialue ja sen eri osat. Liitteeseen on lisätty selitteet kullekin rakennukselle ja alueelle. Liite on toimitettu kohteeseen X myös paperisena, laminoituna versiona. Tämä helpottaa vartijan työskentelyä, jotta se voidaan ottaa myös mukaan työtehtävään tarpeen vaatiessa.

### **Palvelunkuvaus**

Palvelunkuvauksessa määritellään yleisiä ja toimeksiantosopimuksessa sovittuja asioita palvelun tuottamisen suhteen. Palvelunkuvauksessa on eritelty toimeksiantajan (kohde X) toimittajaan (AVARN Security) kohdistamia odotuksia ja vaatimuksia.

Pääpiirteittäin voidaan kuvata, että työn tavoite ja tehtävä on turvallisuuden ylläpitäminen ja lisääminen kohteessa ja omaisuuden turvaaminen. Toiminta perustuu kuitenkin aina vartijan toimivaltuuksiin. Palvelunkuvaus sisältää lisäksi toimeksiantajan vaatimuksia AVARN Securityn henkilöstön tunnistamiseen ja kulkutunnisteisiin liittyviin asioihin. Salassapitovelvollisuuden

vuoksi yksityiskohtaisempaa kuvausta palvelunkuvauksesta ei voi antaa paljastamatta toimeksiantajaa tai muuta oleellista tietoa.

### **Kierrosohje**

Vierailun yhteydessä kohteessa X on selvitetty tarkemmin, minkälaista palvelua AVARN Securityltä on tilattu ja miten sitä oletetaan toteutettavan. Lisäksi alue on havainnoitu kohteen X edustajien kanssa yksityiskohtaisen tiedon saamiseksi eri osa-alueista. Havainnoinnin yhteydessä käydyssä keskustelussa selvisi, että kohteessa halutaan suoritettavan muiden töiden lisäksi tarkastuskierroksia tietty määrä yhden työvuoron aikana. Lähteenä kierrosohjeen laatimiseen käytetään muistiinpanoja vierailulta kohteessa X.

Kierros sisältää rakennusten ulkopuolisia tarkastuksia, jotka keskittyvät lähinnä lukitusten ja ulkokuoren eheyden ja siisteyden tarkastamiseen. Lisäksi ulkokierroksella tulee tarkkailla aluetta yleisesti sinne kuulumattoman toiminnan ja asiattomien henkilöiden vuoksi.

Ulkokierrosten lisäksi alueella tulee suorittaa tietyissä rakennuksissa sisäkierroksia. Niiden tarkoitus on varmistaa alueella oleskelevien ihmisten ja omaisuuden turvallisuus. On mahdollista, että myös alueella olevien rakennusten sisätiloissa oleskelee henkilöitä asiattomasti.

Alueella oleskeluun oikeuttavat kulkutunnisteet ja niiden tulkitseminen on erikseen määritelty toimintaohjeessa. Vartija voi tarvittaessa pyytää esittämään alueella oleskeluun oikeuttavan tunnisteen, mikäli epäilee henkilön oleskelevan tiloissa/alueella asiattomasti. Mikäli vartija toteaa ettei henkilöllä ole oikeutta oleskella alueella, voi hän poistaa henkilön alueelta. Mikäli poistaminen ei ole tarkoituksenmukainen vaihtoehto tai vartija ei kykene poistamaan asiattomia alueelta, tulee paikalle kutsua poliisi.

### **Majoitustilojen vartiointi**

Vartijalla on kohteen X oman järjestyssäännön mukaan oikeus tarvittaessa tarkastaa kohteen X majoitustiloja ja niiden huoneistoja, mikäli on perusteltua syytä epäillä häiriökäyttäytymistä, muuta järjestyssääntöjen rikkomista tai lainvastaista toimintaa. Tehtävä on hyvin arka luontoinen, sillä tehtävää suorittaessa voidaan joutua puuttumaan henkilöiden omaisuuteen ja henkilökohtaiseen tilaan. Lisäksi toimenpiteiden tulee aina perustua vartijan toimivaltuuksiin tai toimenpiteen kohteena olevan suostumukseen. Tehtävän luonteen takia menettelystä on yksityiskohtainen ohje kohteen X omasta arkistosta.

Lisäksi vartijalla on oikeus ottaa pois kyseisessä tarkastuksessa mahdollisesti havaitut kielletyt esineet ja aineet. Poisotettuiden tavaroiden kanssa suoritettavista jatkotoimenpiteistä on laadittu ohjeistus, jota vartijan on noudatettava. Ohjeesta ilmenee esineistä riippuen mm. mihin

ne tulee toimittaa ja kenelle niistä tulee ilmoittaa. Lisäksi toimenpiteen kohteena olevalle tulee menettelyn vaiheista ilmoittaa.

### **Paloilmoitinjärjestelmä**

Kiinteistön rakennuksissa on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Kyseisen järjestelmän tarkoitus on valvoa kiinteistön rakennuksia tulipalon varalta. Kyseinen järjestelmä koostuu paloilmottimen keskuksesta, paloilmmaisimista, ilmoituspainikkeista ja paikallisesti hälyttävistä hälytyskelloista.

Kyseinen järjestelmä tunnistaessaan tulipalon tekee automaattisesti hälytyksen hätäkeskukseen ja hälyttää paikallisesti valvottavassa tilassa. Lisäksi paloilmottinlaitteisto antaa automaattisesti varoituksen sen toimintavarmuutta haittaavista vioista. Laitteen toiminta on suunniteltava siten, että se antaa hälytyksen vaarassa oleville ihmisille niin nopeasti, että pelastautumiseen rakennuksen vaarallisesta osasta jää riittävästi aikaa. (Itä-Uudenmaan pelastuslaitos).

Kohteessa X työskentelevä vartija on vastuussa paloilmottinjärjestelmän käytöstä työvuoronsa aikana. Kohde X edellyttää siellä työskenteleviltä vartijoilta erillistä koulutusta paloilmottinjärjestelmän hallinnointiin liittyen ja lisäksi alkusammutukseen liittyen. AVARN Security järjestää henkilöstölle tarvittavan koulutuksen tai muutoin varmistaa että koulutus on suoritettu.

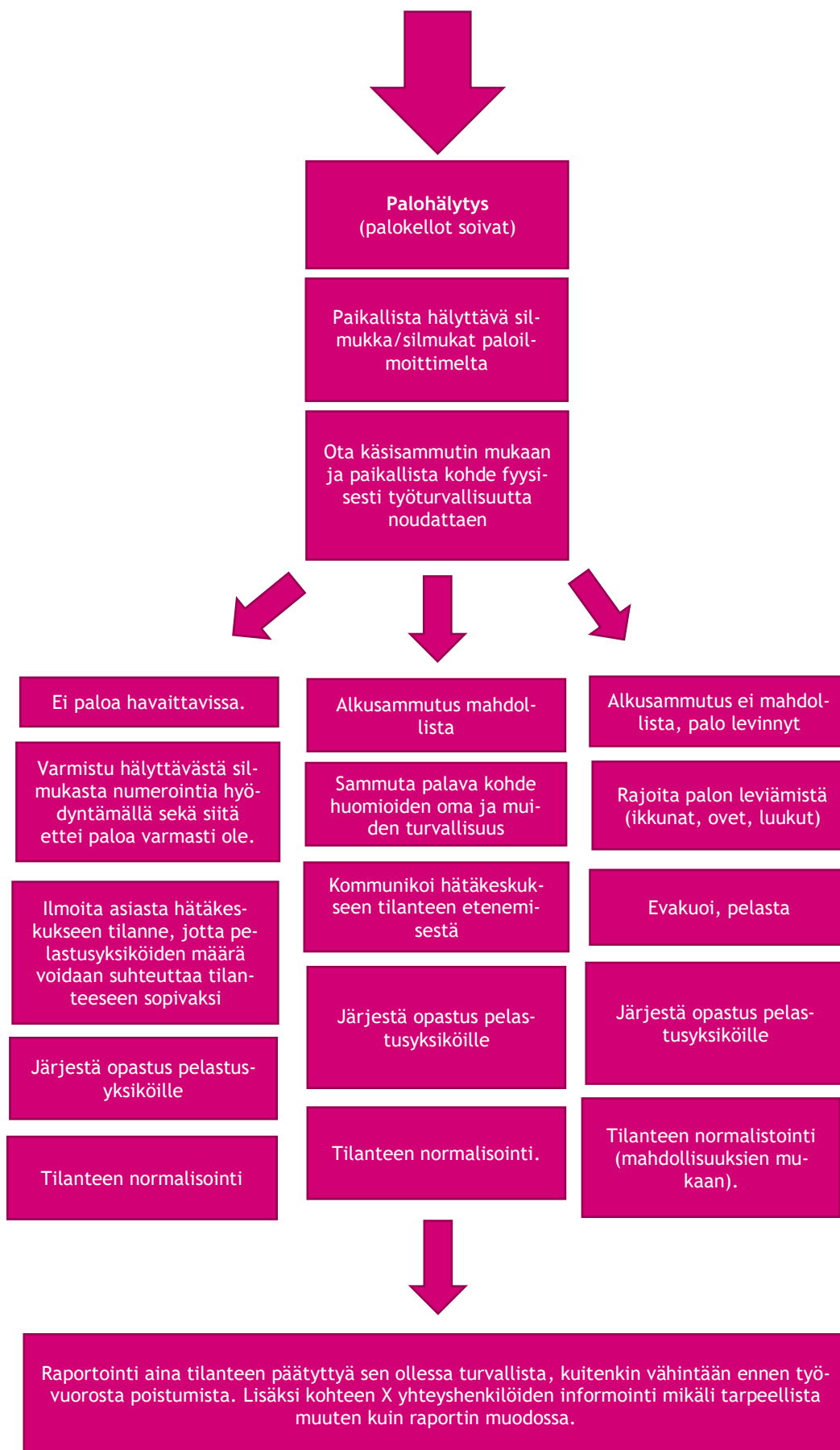
Toimintaohjeessa on liitteenä paloilmottimen yksityiskohtainen käyttöohje kuvineen, sekä tarvittavat yhteystiedot paloilmottimen käyttöön/huoltoon liittyen. Käyttöohje sisältää tarpeellisen tiedon, jota henkilöstö työtehtävissään tarvitsee. Paloilmottinta voi käyttää esimerkiksi paikallisesti hälyttävien hälyttimien poiskytkentään tai silmukoiden irtikytkentään. Paloilmottimen toimittaja on ESMI, ja käyttöön liittyvät ohjeet on saatu paloilmottimen toimittajalta.

Palohälytys/vikatilanteessa hälyttävän silmukan paikallistaminen ja hälyttävään kohteeseen pääsy voi muodostua ongelmaksi etenkin kohteen uusille työntekijöille. Kohteessa on paloilmottimen keskuksen yhteydessä kartta, josta hälyttävän ryhmän ja ilmaisimen paikallistaminen suoritetaan. Tämän varmistamiseksi kohteeseen uuden työntekijän perehdytyksessä otetaan huomioon paikallistamiskarttaan tutustuminen ja sen käytön harjoittelu.

Paloilmottimen toimintahäiriöihin/toimintaa mahdollisesti haittaaviin vikoihin reagoimisesta on sovittu AVARN Securityn edustajan ja kohteen X edustajan kanssa. Kuitenkin käytännössä vartija voi joutua kohteessa X työskennellessään tilanteeseen, jossa hän joutuu oman harkintansa mukaan arvioimaan eri vikatilanteiden kiireellisyytasoa. Esimerkiksi vikaantuneen silmukan korjaustarpeen kiireellisyyden arviointi tai siitä johtuvien ylimääräisten

tarkastuskierrosten suorittaminen. Mahdollisten ongelmatilanteiden arvioimiseen on laadittu henkilöstölle muistilista/ohje, joka on liitetty toimintaohjeeseen. Arviointiin vaikuttaa useat kohteen X toimintaan liittyvät seikat, kuitenkin pääasiassa ongelma-alueen sijainti ja tiloissa mahdollisesti oleskelevat henkilöt. Mahdollisista toimenpiteistä tulee aina ilmoittaa ohjeessa mainittuihin paikkoihin, kuten kiinteistöhuoltoon sekä kohteen X yhteyshenkilöille.

Vartijalle on ohjeistettu toimintaohjeen tässä yhteydessä oikea toimintamalli palohälytystilanteessa. Toimintaohjeessa määritellään kokoontumispaikka ja se on havainnollistettu liitteenä olevassa alueen kartassa. Seuraavan kuvion (Kuvio 1) avulla havainnollistetaan toimintaohjeeseen kirjattu opastus päävaiheittain. Toimintaohjeessa on kuvasta poikkeavia tarkentavia tietoja, mutta pääosin toiminta on ohjeistettu seuraavasti:



## Kuvio 1 : Toiminta palohälytystilanteessa

### 4.3 Raportointi

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista edellyttää vartijalta tapahtumailmoituksen laatimista erikseen määritellyissä tilanteissa.

Raportointi käsittää yläkäsitteenä kaikki tapahtumailmoitukset ja kierrosraportit, joita työntekijä laatii työvuoronsa aikana. Lisäksi raportoinnissa pääsääntöisesti kootaan esimerkiksi yksittäisen kohteen tai työvuoron tapahtumailmoitukset ja toimenpiteet yhteen selkeästi esitettävään muotoon asiakasta varten. (AVARN Security 2017b).

Toimintaohjeessa painotetaan hyvää raportointitapaa. Tapahtumailmoitukseen tulee kirjata selkeästi ja avoimesti kyseessä olevaan tapahtumaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet. Raporttiin ei saa kirjata spekulointia tai arvauksia, vaan esimerkiksi hälytyksen aiheuttaja vain silloin, kun siitä voidaan olla varmoja. Lisäksi tapahtumailmoituksen kirjoitustyylin tulee olla mielipiteetön ja neutraali. Tapahtumailmoituksen laatijan omat mielipiteet tai asenteet eivät saa vaikuttaa tapahtumailmoituksen laatimiseen. (Hoffren 2017, 14).

Raportoinnilla tässä työssä tarkoitetaan tapahtumailmoituksia sekä kierrosraportteja lain edellyttämistä asioista sekä lisäksi muista toimeksiantajan kanssa ennalta sovitusta työtehtävistä ja havainnoista. Raportoinnin laajuus ja tyyli on sovittu AVARN Securityn ja kohteen X välisessä toimeksiantosopimuksessa. Lisäksi kohteen X edustajat antavat etenkin alkuvaiheessa palautetta sekä ohjeita raportoitaviin päivittäisiin asioihin toiveidensa mukaisesti heidän oman toimintansa optimoimiseksi ja helpottamiseksi. Tämän pohjalta toimintaohjeen raportointiosiota voidaan päivittää alun käyttökokemusten jälkeen.

Raportoinnin dokumentoimiseen käytetään AVARN Securityllä käytössä olevaa sähköistä järjestelmää. Henkilöstö kirjaa raportointiin asioita jokaisesta työvuorosta vähintään ennalta määriteltyjen määräaikaisten työtehtävien suorittamisesta. Tämän lisäksi raportointiin kirjaan työvuorokohtaisesti toimenpiteitä vaatineista tai havaituista asioista. Kyseinen järjestelmä välittää sähköisen raportin kohteen X ennalta valikoidulle henkilöstölle sähköpostitse joka päivä yhden työvuoron aikana raportoiduista asioista. Raportti on ajastettu lähtemään aamuisin ennen kohteen X henkilöstön työvuoron alkua, jolloin he voivat halutessaan reagoida mahdollisiin ongelmiin/poikkeavuuksiin jo samana päivänä.

Kohteen X edustajan kanssa on sovittu erilliset akuutit tilanteet, joista AVARN Securityn henkilöstö ilmoittaa suoraan kolmannelle taholle. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi kiinteistöhuollon kiireelliset tehtävät kuten vesivuoto.

Nyt tehtävässä toimintaohjeessa koulutetaan henkilöstölle raportointiin liittyvät tekniset asiat kuten kirjautuminen, tunnukset ja yleinen käyttö. Raportointiohjelman monimuotoisuuden ja



raportoinnin tärkeyden vuoksi toimintaohjeen raportointia koskevaan osuuteen kiinnitetään erityistä huomiota, jotta henkilöstö osaa raportoida työtehtävistä yhdenmukaisesti. Lisäksi toimintaohjeessa käytetään tässä osuudessa runsaasti kuvia havainnollistamaan ohjelman käyttöä. Raportointiohjelman käytöstä tai ohjeistuksesta ei voida kuvata opinnäytetyössä tarkemmin, sillä kuvauksesta voi paljastua salassa pidettävää tietoa.

#### 4.4 Vartijan toimivaltuudet

Vartijan tulee tietää oikeutensa ja velvollisuutensa työtehtävissä, kouluttautumisen ajankohdasta riippumatta. Lainsäädäntö muuttuu ajan myötä ja näin ollen myös vartijan toimivaltuudet. Vartijan työtä suorittavan henkilön tulee perehtyä lain muutoksiin ja miten se vaikuttaa omaan työskentelyyn. Toimiessaan väärin perusteiden työtehtäviä suorittaessa voi vartija syyllistyä rikokseen.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista säätää vartioimisliikerikkomuksesta. Vartija, joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta toimii seuraavissa työtehtävissään väärin, voidaan määrätä vartioimisliikerikkomuksesta sakkoon: (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

- Rikkoessaan 5§ 1 momentissa säädettyä poliisin toiminnan vaikeuttamista koskevaa kieltoa ottaessaan vastaan toimeksiannon yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisestä.
- Laiminlyö rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:n 1 momentissa mainitun jo tehdyn rikoksen ilmoitusvelvollisuuden tai toimenpiteen perusteen ilmoitusvelvollisuuden
- Laiminlyö tapahtumailmoituksen laatimista koskevan velvollisuuden
- Laiminlyö velvollisuuden vartijankortin mukana pitämisestä, esittämisestä tai poliisille luovuttamisesta.
- Rikkoo voimankäyttövälineitä koskevia säännöksiä liittyen mukana pitämiseen, koulutukseen tai kantamistapaan.
- Ei käytä vartijan asua lain yksityisistä turvallisuuspalveluista 22§ mukaisesti. Vartija tällöin laiminlyö vartijan asun käyttövelvollisuuden, pukeutumisen yhdenmukaisuuden tai käyttää asua muutoin kuin vartioimistehtävässä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015).

Toimintaohjeessa on eritelty lakiin yksityisistä turvallisuuspalveluista perustuvat ajantasaiset vartijan oikeudet ja velvollisuudet, jotka työtehtäviin liittyvät. Lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että lain mukaisen koulutuksen suorittanut kohteeseen hyväksytty työntekijä tietää

kyseiset asiat. Kuitenkin muistien tueksi ja erityisesti muuttuvan lainsäädännön huomioimiseksi on em. asiat syytä ohjeistaa.

Lisäksi toimintaohjeen ”vartijan oikeudet ja velvollisuudet” kohdassa ilmoitetaan myös muita, lainsäädäntöön liittymättömiä asioita. Näitä ovat esimerkiksi toimeksiantajan kanssa erikseen sovitut käytännöt henkilökortin käytöstä ja tunnistautumisesta.

#### 4.5 Tietoturva ja hätätilaohjeet

AVARN Securityn yhteyshenkilön haastattelussa ilmeni toive tietoturvallisuuden merkityksen korostamisesta henkilöstölle. Toimintaohjeessa on ohjeistettu kriittisimmät tietoturvallisuuden liittyvät asiat. Henkilöstöllä on käytössä AVARN Securityn hallinnoima puhelin, mutta muuten tietotekniset laitteet ovat kohteen X omaisuutta ja hallinnoitavissa. Tietojen tallennuksen ja käsittelyn ohjeistuksessa otetaan huomioon edellä mainittu seikka. Lähteenä tietoturvallisuuden ohjeistamiseen käytetään AVARN Securityllä jo olemassa olevaa yleistä ohjeistusta, jota sovelletaan kohteen X tarpeisiin sopivaksi.

Hätätilaohjeet on luotu kohteen X havainnointikäynnillä ilmenneitä suurimpia riskejä painottaen. Riskien suuruus on arvioitu keskustelulla, johon osallistui henkilöitä eri ammattiryhmistä. Kyseisellä menettelyllä koettiin saatavan riittävä näkemys riskeistä, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Hätätilaohjeiden laatimisessa on käytetty lähteenä ja sovellettu AVARN Securityllä olemassa olevia dokumentteja.

#### 5 Toimintaohje käytännössä

Opinnäytetyön tuotoksena syntyvä toimintaohje sijoitetaan paperisena sekä sähköisenä versiona kohteeseen X AVARN Securityn henkilöstön saataville. Säilytyksessä huomioidaan toimintaohjeen sisältämät arkaluonteiset tiedot, jonka vuoksi se ei voi päätyä kohteessa X oleskelevien muiden kuin AVARN Securityn henkilöstön nähtäville. Kohde X tarjoaa AVARN Securityn käyttöön erillisen tilan, jota voidaan käyttää toimintaohjeen ja muiden dokumenttien säilytykseen. Lukittuun tilaan on pääsy ainoastaan AVARN Securityn henkilöstöllä. Tilaan pääsyyn vaaditaan kulunvalvontatunniste sekä fyysinen avain. Jokainen työntekijä on kuitannut kulmiseen oikeuttavat tunnisteet ja avaimet henkilökohtaisesti itselleen.

Toimintaohjeeseen perehdytään ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista kohteessa X. Tämä mahdollistetaan harjoitusvuorolla/vuoroilla ennen omatoimisen työskentelyn aloittamista. Kyseinen järjestely mahdollistaa riittävän ajan perehtymiseen niin toimintaohjeeseen kuin työskentelyyn käytännön tasolla. Kohteen uusia työntekijöitä opastetaan vanhemman työntekijän puolesta harjoitusvuorojen aikana. Kohteen uusilla työntekijöillä on mahdollisuus ilmaista tarve lisäharjoitusvuoroille tarpeen vaatiessa. AVARN Security on sitoutunut järjestämään lisää perehtymisaikaa, mikäli sitä ei ole työntekijän mielestä ollut riittävästi.

Toimintaohjeen päivitys on kohteen X kohdevastaavan vastuulla. Toimintaohjeen loppuosassa on kohta ”ohjeiden päivitykset” johon kootaan eri versionumerot ja päivitysjankohdat. Kohdevastaava on velvollinen tiedottamaan muulle kohteessa työskenteleville toimintaohjeeseen tehdyistä muutoksista ja niiden syistä. Tiedottaminen voi tapahtua esimerkiksi pikaviestisovelluksessa tai kohteessa X käytössä olevalla yhteissähköpostilla. Kohdevastaava on vastuussa siitä, että tieto tavoittaa tarvittavat henkilöt. Kohteessa työskentelevän velvollisuus on perehtyä päivitettyyn toimintaohjeeseen työtehtävien salliessa.

Työntekijöitä ohjeistetaan kertomaan havaitsemistaan epäkohdista tai muuten päivitystä vaativista kohdista toimintaohjeessa kohdevastaavalle. Kohdevastaava tekee päätöksen toimintaohjeen muuttamisesta oman harkintansa mukaan.

## 6 Johtopäätökset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajan laatuvaatimukset täyttävä vartioimisaluekohtainen toimintaohje käytännön työtä tekeväälle henkilöstölle kohteeseen X. Opinnäytetyössä pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymykseen ”minkälainen on kaiken tasoille työntekijöille soveltuva laadukas toimintaohje?”.

Työn tekemiseen liittyviä merkittäviä haasteita tai ongelmia ei ilmennyt projektin edetessä. AVARN Securityn puolesta saatu sekä muutoin hankittu materiaali oli riittävää työn laatimiseen. Lisäksi oma aiemmin hankittu työkokemus alalta oli merkittävä etu projektin edetessä ja ilman aiempaa kokemusta olisi työn tekemisestä muodostunut haastavaa.

Työssä on saavutettu sille asetetut tavoitteet sen ollessa AVARN Securityn laatuvaatimusten mukainen. Toimeksiantajan edustajan kanssa käydyn keskustelun perusteella AVARN Security on hyväksynyt toimintaohjeen ja se voidaan ottaa käyttöön yrityksessä sellaisenaan.

Vaikkakin toimintaohjeen tekemiseen itsessään ei liittynyt merkittäviä haasteita, on työn salassa pidettävyys merkittävä ongelma työn arvioimisen kannalta. Opinnäytetyön julkiseen osaan on pyritty tuomaan esiin niitä asioita, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet toimintaohjeen luomisen eri vaiheissa. On kuitenkin selvää, että pelkästään työn julkisen osan arvioiminen vaikuttaa arvosanaan. Toimintaohje kuitenkin täyttää sen laatimiselle alun perin asetetut tavoitteet ja osapuolet saavat siitä tavoitellun hyödyn, joten työn tavoite on saavutettu.

## Lähteet

### Painetut

Hoffren, H. 2017. Väliaikaisen vartijan koulutus. Opetusmateriaali. Janakkala: Hannu Juhani Hoffren Ltd.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

### Sähköiset

Automaattinen paloilmoitin 2011. Itä-Uudenmaan pelastuslaitos. Viitattu 17.10.2019

[http://www.iupela.fi/ohjeet\\_oppaat/automaattinen\\_paloilmoitin](http://www.iupela.fi/ohjeet_oppaat/automaattinen_paloilmoitin)

AVARN Security 2017. Vuosikertomus. Viitattu 30.9.2019

<https://www.avarn.fi/hubfs/Brochures/AVARN%20Security%20vuosikertomus%202017.pdf?hsLang=en>

AVARN Security 2017b. Digitaalinen hälytyskäyntiraportti käyttöön AVARN Securityllä. Viitattu 9.3.2020

<https://www.avarn.fi/ajankohtaista/digitaalinen-h%C3%A4lytysk%C3%A4yntiraportti-k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6n-avarn-securityll%C3%A4>

AVARN Security 2018. Mitä eroa on vartijalla ja järjestyksenvalvojalla?. Viitattu 26.4.2020

<https://www.avarn.fi/blogi/mit%C3%A4-eroa-on-vartijalla-ja-j%C3%A4rjestyksenvalvojalla>

AVARN Security 2019. Arvot. Viitattu 1.10.2019.

<https://www.avarn.fi/avarn/arvot>

AVARN Security 2019. Yritysesittely. Viitattu 28.9.2019.

<https://www.avarn.fi/avarn/>

Aalto University Professional Development 2018. Vastuullisuus. Viitattu 1.10.2019.

[https://www.aaltopro.fi/koulutukset/vastuullisuus?gclid=Cj0KCQjwoebsBRCHARIsAC3JP0IO-ynmL19JeLrAcuSn4hkte580ze\\_62dLizDI-Ggr43pRBLpSY7OLQaAjSyEALw\\_wcB](https://www.aaltopro.fi/koulutukset/vastuullisuus?gclid=Cj0KCQjwoebsBRCHARIsAC3JP0IO-ynmL19JeLrAcuSn4hkte580ze_62dLizDI-Ggr43pRBLpSY7OLQaAjSyEALw_wcB)

ISO 9000 -sarjan valinta ja käyttö. Suomen standardisoimisliitto. Viitattu 29.9.2019

[https://www.sfs.fi/files/8398/9000-sarjan\\_valinta\\_A5\\_web.pdf](https://www.sfs.fi/files/8398/9000-sarjan_valinta_A5_web.pdf)

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015). Viitattu 2.10.2019

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151085>

Standards. International Organization for Standardization. Viitattu 29.9.2019

<https://www.iso.org/standards.html>

Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus. 2013. Viitattu 4.10.2019

[https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_ty-onopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_ty-onopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)

Julkaisemattomat

Haastattelu. Marko Nurminen. AVARN Security. 27.9.2019

Kuvat

Kuva 1: ISO-certified Company (sertifiointi.com)

Kuva 2: Viiden askeleen menetelmä (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Kuviot

Kuvio 1: Toiminta palohälytystilanteessa

## Liitteet

Liite 1: Toimintaohje sisällysluettelo .....	33
Liite 2: Haastattelu .....	35



## Liite 1: Toimintaohje sisällysluettelo

### Sisällys

1	Johdanto .....	1-4
2	Vartijan yleisohje.....	2-5
2.1	Ohjeiden hierarkia .....	2-5
2.2	Vartioimistehtävissä noudatettavat yleiset periaatteet .....	2-5
2.3	Vaatimukset kohteessa työskentelevälle vartijalle .....	2-5
2.4	Voimankäyttövälineiden kantaminen .....	2-5
2.5	Työvuoro.....	2-5
2.6	Toimialue .....	2-5
2.7	Palvelunkuvaus .....	2-6
2.8	Vartioinnin työohje .....	2-6
2.9	Määräaikaiset tehtävät .....	2-6
2.10	Kierrosohje .....	2-7
2.11	Majoitustilat .....	2-8
2.12	Paloilmoitinjärjestelmä .....	2-9
2.13	Kulunvalvonta.....	2-9
2.14	Tiedotteiden ja sähköpostin lukeminen .....	2-9
2.15	Tietokone, puhelin ja sähköposti .....	2-9
2.16	Rikosilmoitinlaitteisto .....	2-10
2.17	Avainhallinta .....	2-10
2.18	Kiinteistöhuolto.....	2-10
	2.18.1 Kiinteistöhuoltoyritys .....	2-10
	2.18.2 Vikailmoitusten tekeminen.....	2-10
	2.18.3 Vesisulku .....	2-11
3	Työvuoro .....	3-12
3.1	Vuoron aloittaminen .....	3-12
3.2	Sairastuminen ja vapaatoiveet.....	3-12
3.3	Työehtosopimus .....	3-13
3.4	Ulkoasu.....	3-13
3.5	Käyttäytyminen.....	3-13
3.6	Työvälineiden säilytys .....	3-13
3.7	Työturvallisuus.....	3-13
3.8	Pukukaapit ja sosiaalitilat .....	3-14
3.9	Pysäköinti.....	3-15
4	Raportointi .....	4-16
4.1	Tapahtumailmoitus ja raportointi .....	4-16
	4.1.1 Kirjautuminen .....	4-16

4.1.2	Tehtävät.....	4-18
4.1.3	Uuden tehtävän lisääminen .....	4-19
4.1.4	Erlaiset tehtävät .....	4-19
4.1.5	Tehtävän peruuttaminen .....	4-20
4.1.6	Raportit.....	4-22
4.1.7	Vuoron lopetus ja tekemättömät tehtävät.....	4-23
5	Vartijan oikeudet ja velvollisuudet .....	5-25
5.1	Vartija- ja muut kortit .....	5-25
5.2	Vartijan oikeus vartioimisalueelle pääsyn estämiseen ja alueelta poistamiseen LYTP 155.....	5-25
5.3	Vartijan kiinniotto-oikeus ja oikeus turvallisuustarkastukseen LYTP 165.....	5-25
5.4	Voimakeinojen käyttö LYTP §17 .....	5-26
5.5	Vartioimisliikerikkomus LYTP §102.....	5-26
6	Tietoturva ja hätätilaohjeet .....	6-27
6.1	Tietosuoja.....	6-27
6.2	Tietokoneet/laitteet .....	6-27
6.3	Salasanat .....	6-27
6.4	Hätänumerot ja hälytysnumerot .....	6-28
6.5	Onnettomuus- ja hätätilanteet .....	6-28
6.6	Toimenpiteet verialtistustilanteessa .....	6-28
6.7	Palohälytykset ja hälytyksen tekeminen .....	6-29
6.8	Pommiuhkaus.....	6-29
6.9	Tiedottaminen onnettomuus- ja hätätilanteessa .....	6-29
7	Yhteyshenkilöt.....	7-30
8	Ohjeiden päivitykset .....	8-32
9	Pommiuhkauslomake .....	9-33
10	Liitteet.....	10-34

## Liite 2: Haastattelu

1. Kuinka laajaa toimintaohjetta odotatte kohteeseen X?
  - Toimintaohjeen laajuudelle ei ole tarkkaa sivumäärää. Yleisimmät tämän tyyppisen kohteen toimintaohjeet ovat noin 30-40 sivua. Odotan jotakuinkin tuohon laajuuteen tähtäävää myös tästä työstä. Pidempää ohjetta ei välttämättä ole suositeltavaa tavoitella.
  - Siinä tulee kuitenkin käsitellä kaikki kohteessa työskentelyn kannalta oleelliset asiat yksityiskohtaisesti niin, että sen ymmärtää niin kokeneempi kuin vähemmän aikaa alalla työskennellyt henkilö.
  - Kiinnitä huomiota erityisesti käytettävään kirjoitustyyliin, että se on riittävän selkeää kaikille, eikä pelkästään alasta ja ammattisanastosta enemmän kokeneelle
  - Lisäksi, jotta ohjeistus noudattaa yrityksen yleistä linjaa, tulee ohjeeseen sisällyttää kohdekohtaisen tiedon lisäksi myös oleellisimmat yleiset vartijan työskentelyyn liittyvät lainsäädännölliset asiat.
2. Minkälainen toimintaohjeen rakenteen tulee olla?
  - En määritä tässä kohtaa tiettyä rakennetta tai etenemisjärjestystä toimintaohjeelle. Ehkä järkevintä kuitenkin aloittaa johdatuksesta kohteen toimintaan sekä yleisestä työohjeesta. Lopuksi voi käsitellä yleisemmällä tasolla muita työvuoroon tai esimerkiksi raportointiin liittyviä asioita. Saat käyttöösi kirjallista materiaalia, josta saat tukea työn rakenteen suunnittelussa.
  - Mieti, mitä tarkoitetaan tällaisessa yhteydessä ohjeiden hierarkialla? Selvitä se toimintaohjeeseen henkilöstölle. Lisäksi, tietoturvallisuus nykypäivän toiminnassa on ensiarvoisen tärkeää, joten se tulee myös henkilöstön huomioida.
3. AVARN Securitylle on myönnetty mm. ISO -sarjan laatusertifikaatti ja yritys painottaa verkkosivuillaan osaamisen ja palveluiden kehittämisen merkitystä osana vastuullista toimintaa. Miten sen tulisi näkyä toimintaohjeessa?
  - Perehdy ISO sertifiointijärjestelmän toimintaan ja selvitä sitä kautta itsellesi, mitä laadukkaan ohjeen tekemiseen vaaditaan ja peilaa sitä toimintaohjeessa.
  - Pidän erityisen tärkeänä sitä, että toimintaohje ja ohjeistukset yleensä ovat henkilöstölle helposti saatavilla, selkeitä ja niitä päivitetään aktiivisesti. Ohjeistusten laatimisessa käytännön kokemuksella havaittu keskeinen ongelma on se, että ne sisältävät liikaa epäolennaista yleistä tietoa tai ovat vanhentuneita puutteellisen päivityksen vuoksi.

Työtehtävän kannalta tarpeeton tieto toimintaohjeessa ei tuo palvelulle ja ohjeelle lisäarvoa, vaan päinvastoin hankaloittaa oleellisen tiedon sisäistämistä.
4. Miten toimintaohje jalkautetaan käytäntöön henkilöstölle?
  - Toimintaohjetta käytetään sekä paperisena, että sähköisenä versiona kohteessa X. Se ei ole ulkopuolisten saatavilla, mutta oman henkilöstön tulee olla mahdollista perehtyä ohjeeseen käytännössä milloin tahansa.

5. Kuka päivittää ja uudistaa kohteeseen nyt tehtävän ohjeen? Miten muutokset saatetaan henkilöstön tietoon?
  - Toimintaohjeen päivitys on kohdevastaavan vastuulla. Kohteella on erityyppisiä tiedotuskanavia, joita voidaan käyttää. Näitä ovat esimerkiksi Whatsapp -pikaviestisovellus ja sähköposti. Kohdevastaavan vastuulla on huolehtia, että kaikki saavat tiedon päivityksistä.
6. Onko jotain muuta mitä haluaisit kertoa/ohjeistaa työhön liittyen?
  - Älä mieti liian monimutkaisesti. Pidä asiat yksinkertaisena ja tiiviinä. Ajattele itsesi henkilöstön asemaan; onko asiat ilmaistu riittävän selkeästi ja tajuaako niitä kohteen toimintaan aiemmin perehtymätön henkilö?
  - Muista asiallinen, yrityksen linjaa noudattava kirjoitustyyli ja asioiden ilmaisu
  - Käytä kuvia havainnollistamaan haluamiasi asioita.