



# Turvallisuusasiantuntijana hyvinvointialueella

Max Swanljung

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Turvallisuusasiantuntijana hyvinvointialueella

Max Swanljung  
Turvallisuuden ja riskienhallinnan  
koulutus (AMK)  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2023

Max Swanljung

**Turvallisuusasiantuntijana hyvinvointialueella**Vuosi 2023 Sivumäärä 61

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hyvinvointialueuudistuksen myötä syntyneen turvallisuusasiantuntijan työn tehtävien seuranta ja kuvailu PONT-toteutuksen avulla. Työn edetessä kerättiin työnantajalle tietoa työssä esiin tulleista kompastuskohdista ja tarvittavasta osaamisesta esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksen helpottamiseksi. Työtehtävien hoitamiseksi kehitettiin sopivia apuvälineitä ja toimintatapoja niiden tarpeen tullessa esiin. Lisäksi opinnäytetyön aikana pyrittiin keräämään hajallaan olevaa tietoa yhteen, jotta sitä voitaisiin luotettavasti hyödyntää työskentelyssä. Hyvinvointialueuudistus tuli voimaan 1.1.2023 ja opinnäytetyö aloitettiin tammikuun lopussa, jolloin prosessit ja toimintatavat vielä hakivat muotoaan.

Opinnäytetyössä seurattiin kymmenen viikon ajan turvallisuusasiantuntijan työtehtäviä päiväkirjan muodossa ja jokaisen viikon lopussa käsiteltiin kuluneen viikon aikana esiin tulleita viikon keskeisiä tapahtumia ja teemoja. Opinnäytetyössä yhdistyivät aikaisempi osaaminen, uuteen tutustuminen ja uuden oppiminen. Opinnäytetyössä esitellään mm. työn sujuvoittamiseen kehitettyjä toimia, omaa ammatillista kehittymistä ja päivittäistoiminnoissa vastaan tulleita vaikeuksia. Opinnäytetyön aikana perehdyttiin useisiin eri lakeihin ja asetuksiin, sekä luettiin viikkojen teemoiksi valittuja aiheita sivuavaa kirjallisuutta.

Konkreettisina tuotoksia työn avuksi syntyi opinnäytetyön kirjoittamisen aikana ja niitä otettiin käyttöön yksikön laajuudella. Yksi näistä oli esimerkiksi ns. tarkistuslomake turvateknisistä järjestelmistä hyvinvointialueen tiloissa. Lisäksi työnantajalle luotiin yleiskuvaa työn vaatimuksista uusien työntekijöiden perehdytyksiä silmällä pitäen.

Max Swanljung

**As a security expert in a wellbeing services county**

Year

2023

Pages

61

---

The goal for this thesis was to follow and describe the job of a security expert in the form of the “PONT”-implementation in a newly formed assignment that resulted from the wellbeing services reform. Information about missteps and the required knowledge of a new employee were gathered for the employer as the work progressed for purposes of educating new employees, for example. New tools and procedures were developed as the need for them emerged. In addition, splintered information was attempted to be gathered to provide reliable knowledge to be utilized in work environment. The wellbeing services reform came into force 1.1.2023 and the thesis was started at the end of January when the processes and procedures were still forming.

In the thesis, the assignments of a security expert were described in the form of a diary for ten weeks and pivotal topics and events that rose up during that week were addressed at the end of each week. Former knowledge, getting to know new things and learning were all combined in the thesis. Topics handled in the thesis include for example actions taken to streamline the job, personal professional growth and the difficulties faced in everyday tasks. During the thesis process many different laws and regulations were covered as well as literature that handled the topics that were chosen for the end of the week.

Some concrete actions to aid in the job were founded during the process and were included in the agreed upon processes for the whole department. One such for example was a form to check the security technology in given wellbeing services premises. In addition, an overview about the requirements of the job was formed for the employer to aid in processes such as introduction for new employees.

Keywords: wellbeing services reform, security expert, security technology

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työn lähtökohdat: Työtehtävät ja vastualueet.....	6
2.1	Työn vaatimukset .....	7
2.2	Osaamisen arviointi .....	8
2.3	Kehittyminen .....	9
2.4	Sidosryhmät .....	9
2.5	Vuorovaikutustaidot työpaikalla .....	10
2.6	Kehittäminen .....	11
2.7	Opinnäytetyön tavoitteet .....	12
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Viikko 1 .....	13
3.2	Viikko 2 .....	18
3.3	Viikko 3 .....	22
3.4	Viikko 4 .....	26
3.5	Viikko 5 .....	30
3.6	Viikko 6 .....	34
3.7	Viikko 7 .....	38
3.8	Viikko 8 .....	41
3.9	Viikko 9 .....	47
3.10	Viikko 10.....	50
4	Yhteenveto ja pohdinta .....	54
4.1	Oma kehittyminen ja työskentelyn kehittäminen .....	55
4.2	Tietopohjan lisääminen .....	56
4.3	Työnantajan hyödyt opinnäytetyöstä .....	56
	Lähteet.....	58
	Kuviot .....	61

## 1 Johdanto

Hyvinvointialueet ovat historiallisen suuri muutos Suomen sosiaali- ja terveystalouden, sekä pelastustoimen palveluiden rakenteessa. Samalla monilla aloilla ja monissa asioissa astutaan uuden äärelle ja päätökset ja päätöksentekoprosessit eivät aina ole heti selviä. Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä hajallaan olevaa pirstaloitunutta tietoa yhteen ja luoda työnantajalle kuva uuden työntekijän toimista esimerkiksi perehdytystä edistämään. Opinnäytetyössä kuvataan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kahden kuukauden pohdintoja kirjoittajan näkökulmasta suoritettujen työtehtävien perusteella 23.1-16.4.2023 välisellä ajalla. Työsopimukseni on alkanut edellisen vuoden joulukuussa, ennen päiväkirjan merkintöjen ajankohtaa.

PONT toteutuksena sopii itselleni erinomaisesti hyvinvointialueuudistuksen ajankohtaisuuden takia. Minulla on ainutlaatuinen ja erinomainen mahdollisuus kuvata täysin uusien toimintojen ja tehtävien käyttöönottoa ja havainnoida, millaisia työskentelytapoja pääsen käyttämään sekä selvittämään, mitkä asiat eivät välttämättä heti onnistu. PONT itsessään on myös melko uusi toteutustapa opinnäytetyölle, joten se sopii mielestäni hyvin teemaan.

Toimin tehtävissäni Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tukitoimintojen turvallisuusasiantuntijana. Vastuualueelleni kuuluvat vahtimestari- ja vartioimispalvelut sekä henkilöturvajärjestelmät. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on yksi 21 hyvinvointialueesta, joiden toiminta alkoi 1.1.2023. Hyvinvointialue on ”kunnista ja valtiosta erillinen julkisoikeudellinen yhteisö, jolla on alueellaan itsehallinto” (soteuudistus 2023a). Tukitoimintojen turvallisuuspalveluita johtaa alueellani turvallisuuspäällikkö, joka ohjaa kokonaisuutta ja yksikkönsä palvelupäälliköiden toimintaa.

## 2 Työn lähtökohdat: Työtehtävät ja vastualueet

Hyvinvointialueiden organisaatio rakennettiin puhtaalta pöydältä valmisteluvaiheessa, jo vuosi ennen vuodenvaihdetta 2023. Työssä, jossa en vielä ollut mukana, rakennettiin raamit ja identifioitiin tehtävät, joihin henkilöstö rekrytoitiin. Vaikka tehtävien isot linjat olivat raamien muodostamisen ja identifioinnin jälkeen tiedossa, muokkautuu työnkuva ajan edetessä. Toiminta-alue on laaja ja jo nyt on havaittu yhden ihmisen olevan kykenemätön kokonaisuuden hallintaan, joten kokonaisen tiimin osaamista tarvitaan.

Viralliset vastualueeni ovat, kuten aikaisemmin mainitsin, vahtimestari- ja vartioimispalvelut sekä henkilöturvajärjestelmät. Henkilöturvajärjestelmiä käytetään terminä yleistyksenä, mutta se kattaa henkilöturva-, hoitajakutsu- ja potilasseurantajärjestelmät. Toimintojen

alussa on jo nähty tehokkaammaksi, että turvallisuuspalveluiden työntekijät tukevat toinen toisiaan ja että tehtäviä suoritetaan yhdessä, mikäli mahdollista. Tämän toiminnan tarkoituksena on saada eri osajista koostuvan yksikön laaja osaaminen tehokkaasti käyttöön ja vahvistaa yhtenä tavoitteena olevaa keskinäistä toimintakulttuuria, jossa asioista keskustellaan ja mielipiteitä otetaan laajasti huomioon päätöksiä tehdessä. Olen osallistunut esimerkiksi kiinteistöjen lukituksia koskeviin suunnittelupalavereihin ja olen mukana kehittämässä kiinteistöjen kameravalvontaa.

Osa sote-kohteissa kuntien palkkalistoilla työskennelleistä vahtimestareista siirtyivät uudistuksen myötä hyvinvointialueen henkilöstöön. Tämä toteutettiin osana tukipalvelujen henkilöstön siirtymistä (soteuudistus 2023a). Heidän päivittäistoimintojansa ohjaavat omat lähiesihenkilöt, mutta toiminnan kokonaiskuva on vastuullani. Toimintojen tehostaminen, toimintatapojen suunnittelu ja kehittäminen sekä resurssoinnin suunnittelu ovat esimerkkejä tehtävistäni. Vartijatoiminnot tuotetaan ulkoisten palveluntuottajien kautta ja tämän on todettu ainakin toistaiseksi olevan tehokkain tapa niiden varmistamiseksi. Vielä ei ole täysin selvää, kuinka paljon minun tulee osallistua tällä saralla toimintaan, mutta ainakin raportoinnin seuraaminen ja ongelmatilanteiden selvittäminen ovat jo vastuulleni kuuluvia asioita. Tulevaisuudessa tulen osallistumaan esimerkiksi vartioimispalveluiden kilpailutukseen.

Hyvinvointialueella on käytössä sisäinen tiketöintijärjestelmä, jonka avulla hyvinvointialueen työntekijät tuovat asioita eri hyvinvointialueen yksiköiden tietoon tai pyytävät apua ongelmatilanteissa. Päivittäisiin tehtäviini kuuluu muiden yksikön työntekijöiden kanssa näiden tickettien seuraaminen ja ratkaiseminen. Asiat voivat olla helppoja ja nopeita tai vaatia laajempaa tarkastelua ja pohdintaa, ennen kuin ne saadaan ratkaistua. Koska asiat ja ongelmat voivat olla mitä tahansa turvallisuuteen tai turvallisuustekniikkaan liittyvää, vaaditaan yksiköltä ja samalla itseltäni todella laajaa osaamista ja asiantuntemusta. Keskiössä ei niinkään ole asioiden osaaminen ulkoa, vaikka se toki auttaakin, vaan taito etsiä tarvittavaa tietoa luotettavasta lähteestä. Esimerkiksi toimintaamme vaikuttavia lakeja on paljon, eikä lain tulkinta aina ole yksinkertaista. Laajojen kokonaisuuksien hahmottaminen ja kyky soveltaa omaa ja tiimin osaamista ovat välttämättömiä työssä pärjäämiselle. Lisäksi on oltava uskallusta tarttua asioihin, joita ei välttämättä vielä tiedä tai tunne ja on voitava myöntää itselleen, että tarvitsee yksikön tukea jonkin asian selvittelyssä.

## 2.1 Työn vaatimukset

Työni alkuvuorot ovat jo antaneet paljon ammatillisen kehittymiseni kannalta. Olen päässyt seuraamaan ja osallistumaan niiden prosessien valmisteluun, jotka hyvinvointialueen suunnittelussa oli havaittu prioriteeteiksi. Olen saanut uutta tietämystä niin teoreettisesta-, toiminnallisesta- kuin teknisestäkin näkökulmasta. Lisäksi itselleni uudet asiat, kuten

henkilöturvajärjestelmien tekninen puoli, motivoivat entisestään itseopiskeluun, jotta pärjään työssäni mahdollisimman hyvin.

Jatkuva oppiminen on useimmille jo nykyään tuttu käsite, mutta sen merkitystä esimerkiksi työhyvinvoinnin lisääjänä ei voi kiistää (Kallonen & Kuhmonen 2021, 8). Tämä korostuu entisestään etätyöskentelyn tultua isoksi osaksi asiantuntijatyötä. Kallonen & Kuhmonen (2021, 12) mainitsevat toisiin tutkimuksiin viitaten, että selvästi suuremman osan työvoimasta uskotaan jatkossa käyttävän työskentelyn hybridimallia, jota itekin hyödynnän työni tekemisessä. Hybridimallissa osa työstä tehdään työpaikan ulkopuolella, esimerkiksi kotoa käsin. Vaikka hybridimalli antaakin vapautta oman työskentelyni hallintaan, tuo se samalla uusia haasteita siihen tottumattomalle: samankaltaista tukea kuin lähityöskentelyssä ei välttämättä ole, eikä mahdollisia virheitä mahdollisesti havaita yhtä nopeasti. Joudun opettelemaan uusia käytänteitä ja sisäistämään esimerkiksi monia uusia ohjelmia, tietokantoja ja ohjelmistoja. Otan kuitenkin nämäkin haasteet mielenkiinnolla vastaan. Olen koko työurani ajan halunnut koulutautua lisää, suorittanut useita ammattitutkintoja ja nyt mahdollisuus uuden oppimiseen on onnekseni jälleen esillä.

## 2.2 Osaamisen arviointi

Viitala (2014, luku 5) käsittelee yksilötason osaamista ja oppimisen merkitystä työviihtyvyyteen. Hän esittää oppimisen positiivisena ja keskeisenä asiana itsensä kehittämisessä. Tämän allekirjoitan täysin. Oman työni mielekkäys itselleni riippuu paljon myös siitä, minkä verran tunnen työni haastavan minua. Haasteet tarkoittavat paneutumista asiaan, uuden opettelua ja ongelmaratkaisukyvyyn hyödyntämistä. Viitala (2014, luku 5) huomauttaa jatkuvasti muuttuvan ympäristön tuovan omat haasteensa, kun kokeneetkin työntekijät kohtaavat jatkuvasti uusia tilanteita, joissa myös virheitä tapahtuu. Virheiden tekeminen tuskin on kellekään mieluisaa, mutta olen itse yrittänyt suhtautua niihin vääjäämättöminä asioina, jotka turhauttavat, mutta joista pitää oppia. Työssä, jossa uutta on paljon ja kaikkia ”oikeita” toimintatapoja ei ole vielä identifioitu ja otettu osaksi organisaation toimintaa, on varmasti hyödyllistä osata asennoitua oikein omiinkin virheisiin.

Aikaisemman työurani aikana saatu kokemus yksityiseltä turvallisuusosalta antaa vahvat valmiudet vahtimestari- ja vartioimispalveluiden hallinnollisten tehtävien hoitoon ja ongelmatilanteiden selvittelyyn. Esimiestason moninaiset työtehtävät korkean turvatason valtiollisessa toimeksiannossa antoivat paljon eri valmiuksia ja osaamista nykyisen turvallisuusasiantuntijan tehtävän hoitamiseen. Tuotin esimerkiksi paljon kirjallisia ohjeistuksia, keskustelin vaikeistakin asioista alaisteni kanssa, sekä osallistuin datan ja palaverimateriaalin keräämiseen kokouksissa esitettäväksi. Kaikkia näistä taidoista ja kokemuksista olen jo päässyt hyödyntämään nykyisessä toimessani.

Henkilöturvajärjestelmät olivat minulle nykyisen työtehtäväni alkaessa lähes tuntemattomia, mutta niidenkin tuntemus on nopeasti vahvistumassa. Työni kannalta ei ole oleellista tuntea jokaista laitteen teknistä yksityiskohtaa, vaan ennemminkin hahmottaa esimerkiksi millä toimintaperiaatteella toimiva laite on mihinkin tehtävään soveltuva. Pystyn jo varmemmin kommunikoimaan eri laitetoimittajien kanssa heidän tarjoamistaan palveluratkaisuista ja välittämään vaihtoehtoja esimiehelleni, joka hankintapäätökset tekee. Vahvaan asiantuntijuuteen on vielä toki matkaa.

### 2.3 Kehittyminen

Uskon ammatillisen osaamiseni olevan sillä tasolla, että suoriudun uusista tehtävistäni hyvin, vaikka se samalla vaatiikin jatkuvaa uuden opettelua ja asioiden nopeaa sisäistämistä. Taus-tani ei ole Sote-toiminoissa, joten alaa koskeva lainsäädäntö on minulle melko tuntematonta. Collin (2009, Dreyfus & Dreyfus 1986; Benner, 1989 mukaan.) esittää asiantuntijan osaami-selle viiden tason listaa. Koen olevani tässä uudessa toimessa vasta tasolla 3, eli pätevä on-gelmanratkaisija. Toivon kehittyväni nopeasti kyseisen jaottelun tasolle 5, joka on asiantun-tija. Kuvauksen mukaan asiantuntijaksi kehittyminen vaatii ”keskeistä tietoista, tavoitteel-lista ja suunnitelmallista harjoittelua”. Uskon vahvasti tämän tavoitteen lähestyvän päästes-säni selvittämään tapauskohtaisia tilanteita työtehtävissäni. Joudun toistaiseksi tarkastamaan paljon faktoja ennen kuin uskallan sanoa varman kannan asioihin. Tämä toisaalta hidastaa työskentelyäni, mutta samalla vähentää virheiden mahdollisuutta. Päästessäni tekemään ydinosaamiseni alaisia asioita, kuten aulapalveluiden suunnittelua ja niiden aloitusta, on työs-kentelyni paljon varmempaa ja nopeampaa.

Näen edelleen suurimmaksi kehityskohteekseni toimintaympäristöön tutustumisen ja Sote-alan käytänteiden oppimisen. En ole vielä ehtinyt haluamallani tavalla tutustumaan eri toimi-pisteisiin, niissä käytössä oleviin laitteisiin ja käytäntöihin, tai kohteissa työskentelevien aja-tuksiin suurimmista heihin kohdistuvista riskeistä. Haluan tämän myötä vahvistaa osaamistani riskienarvioinnin ja -hallinnan osalta. Toissijaiseksi kehityskohteeksi olen havainnut kielitai-toni kehittämisen. Olen alustavasti saanut vastuulleni toisen kotimaisen kielen viestinnän hoi-tamisen, ja vaikka se minulla vahva onkin, en tunne alan sanastoa tai sanontoja haluamallani tasolla. Kuten Sajavaara (2010) toteaa, ” kieli- ja viestintätäidoista on tullut olennainen osa ammattitaitoa alalla kuin alalla”. Koen vahvan kielitaidon keskeiseksi osaksi oman ammatti-taitoni osoittamista ja samalla ammatillisen kehitykseni kulmakiveksi.

### 2.4 Sidosryhmät

Hyvinvointialueet ovat todella laajoja kokonaisuuksia, joiden maantieteelliset alueet ja hen-kilömäärät vaihtelevat. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluu kymmenen kuntaa, joi-den alueella asuu noin 480 000 ihmistä (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2023). Vastuualu-eseeni kuuluu useita satoja eri kiinteistöjä, joita hyvinvointialue joko omistaa tai joista se

vuokraa tiloja. Sidosryhmiä on useita ja joillain niistä on jo havaittu olevan negatiivisia ennakoasenteita hyvinvointialueita kohtaan. Nämä asenteet saattavat hankaloittaa omaa työskentelyäni, kunnes asennetta saadaan korjattua positiivisemmaksi, esimerkiksi oman toimintani kautta ja avulla.

Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat hyvinvointialueella ylintä päätösvaltaa käyttävä aluevaltuusto ja muut pakolliset toimielimet, kuten aluehallitus tai lautakunnat, hyvinvointialueen johtoryhmä, palvelulinjajohtajat, päälliköt ja työntekijät. Ulkoisiin sidosryhmiin taas kuuluvat hyvinvointialueen asiakkaat, toimivaltaiset viranomaiset, kunnat, media, palveluntuottajat ja tavarantoimittajat (kuvio 1).



Kuvio 1: Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

## 2.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä roolissa työskennellessäni osana kompaktia yksikköämme. Esimerkiksi Dunderfelt (2015, 9) ja Kuusela (2013, 41) käsittelevät kuuntelemisen merkitystä vuorovaikutuksen kehittymisessä ja aidon keskustelun mahdollistajana. On jo havaittavissa, että ryhmäkeskustelu on tärkeä ja hyödyllinen työkalu, jota käytämmekin yksikössäni aktiivisesti päivittäin. Kohtaamani tilanteet vaativat usein monen eri aiheen erityisosaamista, jolloin on haluttava ja pystyttävä sisäistämään kollegoideni kertomia asioita. On myös uskallettava myöntää, ettei asiaa vielä ymmärtänyt tai esittää eriävä mielipide. Olen myös havainnut, että vaikka olenkin toistaiseksi yksikön uusin ja nuorin työntekijä, kuunnellaan myös minun sanomisiani ja mielipiteitäni ja osaamistani hyödynnetään koko hyvinvointialueen toimintaan vaikuttavien materiaalien valmistelussa. On ollut helpottavaa huomata, että kiireenkin keskellä yksikköämme on kykenevä keskusteluun, sillä kuten Dunderfelt (2015, 10) toteaa, jo hyväksyvä ja läsnä oleva kuunteleminen itsessään on taito. Olen aina mieltänyt itseni

hyväksi kuuntelijaksi, sillä kykenen keskittymään ja osallistumaan vain kyseiseen keskusteluun, ottamaan toisen kannan huomioon ja tarvittaessa muuttamaan omaa mielipidettäni keskustelujen jälkeen. Mielipiteensä muuttamisen olen huomannut olevan toisilla vaikeampaa kuin toisilla.

Mikäli nopea keskustelu ei riitä asian ratkaisemiseksi, sovimme yksikön kesken lyhyehköjä palavereja tai kokouksia, joissa keskitymme vain tapetilla olevaan asiaan. Keskenämme pidämme rennon ja vapaamuotoisen ilmapiirin vaikkapa kahvikupin äärellä, mutta ulkopuolisten osallistujien kanssa vaihdamme asiallisempaan ja virallisempaan ilmaisutyyliin. Tässä koen myös olevani vahvoilla aikaisemman työkokemukseni kautta, sillä kokouskieli aiemmassa työpaikassani valtiotason vartioiden vartiointissa oli hyvin kirjakielinen ja asiallinen.

Kiire, ristiriitatilanteet ja jokaisen henkilön erilainen persoona ovat seikkoja, joihin jokainen työntekijä on varmasti uransa aikana törmännyt. Dunderfelt (2015, 50-53) käsittelee näitä ja esittää hyvän keskustella asiasta, edes alle minuutin, hyvänä tapana vähentää negatiivisten kokemusten tunnetta tällaisissa kohtaamisissa. Voin surutta myöntää, että ristiriitatilanteiden hallinnassa on itselläni parantamisen varaa. Koen itseni vahvasti Dunderfeltin (2015, 52) kuvaamaksi introvertiksi persoonaksi. Liian usein turhautuessani tai tilanteen kiristyessä myötälän vain vastapuolen argumentteja tilanteen loppumiseksi, vaikka olisinkin asiasta täysin eri mieltä. Pidän tätä yhtenä oman työni kehityskohteista.

## 2.6 Kehittäminen

Tällä hetkellä työni on suurimmalta osalta kehittämistä. Valmiita prosesseja ei juurikaan ole, kirjallisia ohjeita tai listauksia ei löydy ja työnkuvakin muokkautuu ajan mittaan työtehtäviä suorittaessa ja uusien työn tarpeiden tullessa esiin. Olen saanut esihenkilöltäni melko vapaat kädet kehittää omaa työtäni ja toimintatapoja, ja tämä oli yksi keskeisistä syistä kiinnostukseeni tehtävää kohtaan. Olen toistaiseksi luonut asiakirjapohjia, suunnitellut käytännön asioita kuten vahtimestareiden ja vartioiden raportoinnin seuraamista ja aloittanut verkostoitumisen ulkoisten sidosryhmien kanssa. Työ ei tule olemaan ”valmis” hyvin pitkään aikaan, mutta se on, kuten totesin, osa sen viehätystä.

Olen myös suunnittelemassa toteutusta kohdekorteille. Jokaisesta eri kiinteistössä, jossa hyvinvointialueella on toimintaa, tulee jollain aikataululla olla erillinen listaus kohteen turvallisuuden liittyvistä asioista. Tarkoituksena on samalla hajauttaa tietoa ainakin kahteen eri lähteeseen, jotta tiedon säilyminen voidaan varmistaa, vaikka se toisesta paikasta katoaisikin. Tässä toivon myös voivani hyödyntää riskienhallinnan prosesseja, mutta toteutuksen onnistuminen päiväkirjavaiheen aikana ei ole vielä varmaa.

## 2.7 Opinnäytetyön tavoitteet

Kuten olen jo aikaisemmin maininnut, tällä hetkellä ei ole olemassa vain yhtä, kahta, tiettyä asiaa, joihin voisin opinnäytetyössäni keskittyä. Prosessit ovat auki, vakiintuneita toimintatapoja asioiden hoitamiseksi ei ole ja olemassa oleva tieto on pirstaloitunutta ja osittain jopa epäluotettavaa. Työskentelyni aikana tavoitteenani on pystyä keräämään hajallaan olevaa- ja hiljaista tietoa ylös omaani ja yksikköme toimintaa helpottamaan. Tässä hyödynnän esimerkiksi ”masterdata”-taulukkoa, johon oli hyvinvointialueiden valmistelussa kerätty tietoa kuntayhtymiltä. Lisäksi oletettavissa on, että vastaan tulee tilanteita, joihin ei ole sovittuja toimintatapoja olemassa. Näihin pyrin valtuuksieni rajoissa kehittämään toimintatapoja tai sopimaan prosesseista yksikköme kesken. Opinnäytetyön avulla voin toivottavasti myös antaa työnantajalle materiaalia ja työkaluja, joiden avulla voidaan identifioida uuden työntekijän kompastuskohtia, toistuvia virheitä tai suurta epävarmuutta tuottavia seikkoja. Saadun materiaalin avulla voisi esimerkiksi alkaa hahmottelemaan perehdytysuunnitelmaa tai uuden työntekijän infopakettia.

Henkilökohtaisina tavoitteina olen tunnistanut tarpeen vahtimestareiden ja vartioiden raportoinnin seuraamisen prosessin suoraviivaistamiseksi ja vakinaistamiseksi, tarpeen yhtenäisen ohjeron luomisesta, ruotsinkielisen ammattisanaston luomisen omaan ja mahdollisesti yksikköni käyttöön, sekä tarpeen henkilösuojausjärjestelmien hallinnoinnin prosessin vakinaistamiseksi.

## 3 Päiväkirjaraportointi

PONT-malliseen toteutukseen kuuluu oleellisimpana osana päiväkirjamainen raportointi omista työtehtävistä raportoitujen päivien ja viikkojen aikana. Työnkuvani huomioon ottaen joudun usein puhumaan asioista yleisellä tasolla ilman esimerkiksi nimillä yksilöintiä, mutta pyrin antamaan totuudenmukaisen ja mahdollisimman tarkan kuvauksen kokemistani tilanteista. Raportointini ensimmäinen viikko on vuoden 2023 viikko 4, josta lähtien raportoin jokaisesta arkipäivästä seuraavan 10 viikon aikana. Mikäli olen jotenkin estynyt suorittamasta työtehtäviäni esimerkiksi sairauden takia, mainitsen asiasta. Tavoitteeni huomioiden uskon yhtäjaksoisen raportoinnin tuottavan parhaan lopputuloksen.

En koe mielekkääksi kertoa päivittäin jokapäiväisistä työtehtävistäni, kuten sähköpostien käsittelystä, palavereissa istumisesta, vartiointiliikkeiden raporttien lukemisesta, puheluihin vastaamisesta, tikettien käsittelystä jne. Käsittelen näitä asioita vain, mikäli se on jollain tavalla kiinnostavaa tai olennaista.

### 3.1 Viikko 1

Sain viime viikon lopulla tehtäväkseni koordinoida koko hyvinvointialueen henkilökorttien valmistusprosessin tehtävään valikoituneen palveluntuottajan kanssa. Henkilökorttien suunnitteluprosessi oli kuulemma jo aloitettu lokakuussa jollain taholla, mutta minun tulisi hoitaa asia ”nyt”. Lisää painetta asian suhteen tuo se, että tukipalveluiden johtaja kiirehtii asiaa eteenpäin ja oma esimieheni raportoi hänelle asian etenemisestä päivittäin. Minulle päätyessään projektista oli kuitenkin vasta saatu sovittua henkilökortin graaffinen puoli, käytännössä siis taustakuva, nimien- ja ”hyvinvointialueen” sijoittelu. Muu toteutus annettiin minulle palveluntuottajan yhteystietojen kera. Prosessissa tulee varmasti käytettyä useita eri MS Officeen ohjelmia, mutta olen hyvin varma osaamisestani niiden suhteen. On toki mielenkiintoista nähdä, josko oppisin jotain uutta samalla, vaiko vain kertaan osaamaani.

Henkilökorttiprojekti tulee todennäköisesti viemään suurimman osan viikosta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on kuitenkin yli 9000 henkilöä töissä, joten urakka on melkoinen niin suunnittelun kuin toteutuksenkin puolesta (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2023). Tulen todennäköisesti viettämään viikon miltei kokonaan etätöissä, mutta minulla ja parilla kollegallani on kuitenkin myös sovittu pari käyntiä vastuualueeseemme kuuluviin kohteisiin viikon aikana. Vastuullemme kuuluu yli viisisataa kiinteistöä ympäri hyvinvointialueen, joten jalkautumista ympäriinsä tapahtuu melko paljon Teams-palaverien lisäksi.

maanantai 23.1.2023

Viikko alkoi rauhallisesti tavallisten työtehtävien hoidolla ja läpikäynnillä. Kalanteroitu kokouksemme rikkoi kuitenkin tuon rauhallisuuden melko nopeasti. Olimme jo viime viikolla käsitelleet erästä potilasturvallisuuden vaarantanutta tilannetta, jossa erään kohteemme turvalaitteessa oli havaittu häiriö. Olimme pyytäneet laitteet toimittaneelta yritykseltä selvityksen tilanteesta, ja tässä palaverissa yrityksen edustaja selvitti tilannetta hyvinvointialueen edustajille, joille näiden selvittely kuului. Turvallisuuspalveluiden puolelta olimme mukana, koska kyseiset laitteet kuuluvat myös vastuumme alle. Selvityksen pohjalta aloimme luomaan turvallisuuspalveluiden vastuiden osalta toimintasuunnitelmaa, jolla voisimme tulevaisuudessa minimoida vastaavien tilanteiden sattumisen. Konkreettisin toimi, jonka teimme, oli sopimusmuutoksen aloittaminen, jota esimieheni lähti edistämään. Sopimusasioissa en itse ole mukana.

Olimme myös sopineet samalle päivälle käynnin eräällä terveysasemalla, jossa oli tarve potilaskutsu- ja henkilöturvajärjestelmien päivittämiselle. Terveysaseman edustaja oli pyytänyt ennen hyvinvointialueuudistusta tarjouksen aikaisemman toteutuksen tarjonneelta yritykseltä. Menimme paikan päälle tutustumaan terveysaseman toimintaympäristön kokonaisuuteen turvallisuuspalveluiden näkökulmasta, kartoittamaan heidän todellisia tarpeitaan järjestelmille, sekä vilkaisemaan aikaisempaa sopimusta ja uutta tarjoutta. Selvittelyssä kävi ilmi

useita huolta aiheuttavia seikkoja, kuten laitteiston käyttöiän loppuminen, johon ei esimerkiksi vuosihuollon yhteydessä oltu reagoitu kertaakaan. Turvatekniikan palvelupäällikkömme otti järjestelmän päivityksestä huolehtimisen hoitaakseen, sillä se tuli hoitaa pikaisesti ja vaati sopimuksien kirjoittamista. Oma roolini käynnillä oli enemmänkin seurata vierestä ja poimia itselleni tiedonjyväsii, joita hyödyntää tulevaisuudessa. Tarkoitus kun on, että vastaavat käynnit jäävät joskus vain minun asiantuntemukseni varaan ja hankinnat tehdään huomioideni perusteella.

Ilmapäivällä pääsin vielä paneutumaan henkilökorttiprojektiin. Olin saanut kortit tekevältä yritykseltä sähköpostitse esimerkkilomakepohjan, johon kaikki tilauksien kannalta olennaiset tiedot lisättäisiin. Tiedot tuli syöttää tiedostoon, joka sitten henkilökorttiin tulevan valokuvan kera lisättäisiin verkkopalvelun kautta tilaukseen. Yritykseltä pyydettiin, että testaisiin prosessia käytännössä. Tein työtä käskettyä ja lähetin täytetyn tiedoston eteenpäin. Pyysin myös kollegoiltani valmiiksi heidän valokuvansa, jotka tulisivat henkilökortteihin. En saanut päivän aikana enää vastausta viestiini, joten muun rutiinipuuhaistelun jälkeen lopetin työskentelyni päivältä.

Tiistai 24.1.2023

Tiistaina sain mielestäni hyvän esimerkin siitä, miksi kaikkea kommunikaatiota ei kannata hoitaa sähköpostitse. Henkilökorttiprojekti jatkui avattuani sähköpostini ja luettua korttifiirman viestin, jossa sanottiin eilen lähettämäni lomakkeen olevan väärä. Tässä vaiheessa muistutan, että en ollut saanut mitään ohjeita prosessista heidän sähköpostinsa ulkopuolelta ja siinä liitteenä olleen Excel-tiedoston lisäksi. Selvittelin tilannetta, sähköpostitse, ja sain selville, että heidän lähettämänsä tiedosto on tosiaan vain esimerkki. Minun tuli itse muokata se meidän tarpeisiimme sopivaksi ”otsikoiden” osalta, muotoilla tarvittavissa soluissa luokka oikeaksi, esimerkiksi luvuksi ja lopulta muuttaa tiedostomuodoksi .csv. Lähetin jälleen asian eteenpäin ja jäin odottelemaan vastausta. Myönnän, etten ollut itse aikaisemmin joutunut käyttämään csv-tiedostomuotoa, joten en tiennyt, ettei tiedostoa tallennuksen jälkeen saanut avata enää Excelissä, jotteivat sen tiedot lukujen osalta muutu väärään muotoon. Tämän sain kuitenkin myös kuulla, kun aikanaan seuraavan vastauksen viestiketjuun sain. Korjasin virheeni ja lähetin tiedoston jälleen kerran eteenpäin. Asia ei edennyt enempää päivän aikana. Työpäivän verran aikaa oli kulunut, eikä prosessi ollut juurikaan edennyt. En voinut kuin ajatella, että ohjeilla tai ohjattuna asia olisi varmasti hoitunut tehokkaammin.

Päivään kuului onneksi myös Exceliin turhautumisen lisäksi muuta tekemistä. Olimme sopineet käynnin erääseen lastenkotiin, jossa oli tarve päivittää heidän henkilöturvajärjestelmänsä vastaamaan tarpeitaan. Mukaan lähti turvallisuuspalveluista muutama henkilö itseni lisäksi. Kohteessa oli jo erään toimittajan laitteet, jotka henkilökunnan mukaan eivät toimineet kunnolla. Tämän myötä niitä ei usein edes otettu mukaan työpäivän alussa, vaan ne jätettiin

turhana hyllyyn. Olimme pyytäneet laitteet toimittaneen yrityksen edustajan mukaan käynnille, jotta hän voisi esitellä muita laiteratkaisuita, joilla toiminta voitaisiin jälleen turvata. Palaverin aikana selvisi, että nykyiset laitteet oli vain vuotta aikaisemmin tilannut kunnan palkkaama ulkoinen konsultti, jolla ei ollut tietoa henkilökunnan tarpeista. Kohteeseen oli tilattu ulkokäyttöön tarkoitettu ratkaisu, joka toimii GPS paikannuksella. Sisätiloissa, jossa laitteita lastenkodissa tarvittiin, tuo oli lähes käyttökelvoton. Lastenkodin tilat olivat useammassa kerroksessa, jossa laitteisto ei pystynyt erittelemään kerrosta, josta hälytys tuli, puhumattakaan tarkasta sijaintitiedosta kerroksessakaan. Tällä hetkellä yleisimmät ratkaisut liikkuvien, eli henkilöllä mukana kulkevien, henkilöturvallaitteiden toteutuksessa sisätiloissa vaativat kiinteistön seinään liitettävän tukiaseman, johon henkilöturvalaite hälytyksen tapahtuessa peilaa. Sijaintitiedon tarkkuus riippuu siten suoraan tukiasemien määrästä, mutta halutessaan sijainnin voi paikantaa esimerkiksi huoneen tarkkuudella. Lisäksi hälytysten välittymisen vasteaika vaihteli massiivisesti: GPS paikannuksessa se oli jopa yli parikymmentä sekuntia, kun taas mukana olleen toimittajan lupaus tukiasemaan peilaavassa ratkaisussa oli pari-kolme sekuntia. Jopa kahdenkymmenen sekunnin odotus tositilanteessa jo ennen hälytyksen välittymistä aiheuttaa täysin turhan uhkatilanteen henkilölle, jos pelkällä oikean laitteiston valitsemisella aika voidaan leikata minimiin. Kokouksesta käteemme jäi selkeä suunnitelma vastaavan ohjaajan ilmoittamien tarpeidensa pohjalta, jolla viedä uudistusta eteenpäin. Tässä kohteessa laitetoimittajan yritys oli onneksi siirtynyt sopimussiirrolla hyvinvointialueen yhdeksi kilpailutetuksi toimittajaksi, ja koska hankittavien laitteiden hinta jäi myös kilpailutustarpeen alle, pystyimme suoraan tilaamaan tarvittavat parannukset.

keskiviikko 25.1.2023

Ei niin yllättävästi olin saanut vielä illan aikana henkilökorteista viestin, jonka mukaan tällä kertaa homma on muuten oikein, mutta csv-tiedostossa on väärä salausmuoto. Myönnän turhautuneeni tähän pallotteluun ja laitoin yritykselle viestin ja pyysin Teams palaverin, jossa katsomme kerralla kaiken kuntoon. Tämä järjestyi jo tunnin päähän, jossa saimme asian selväksi alle kymmenessä minuutissa. Vaikka homma olikin tuota väärää salausmuotoa lukuun ottamatta jo kunnossa, koin suurta turhautumista, ettei asiaa oltu jo alusta lähtien tehty tällä tavalla. Tein samalla päätöksen, että vastaisuudessa näissä tilanteissa tulen vaatimaan joko kohta-kohtalta-ohjeen tai palaverin, että työaika ei valu samalla tavalla hukkaan. Tämän palaverin lopuksi sain kuitenkin tehtyä verkkoportaalin kautta onnistuneen tilauksen ensimmäisen testikortin tulostamiseksi.

Seuraavana ongelmanani oli keksiä toimiva tapa, jolla saisimme kaikkien 9000 hyvinvointialueen työntekijän tiedot samaisella tavalla ilmoitettua tulostettavaksi. Lisäongelmia toi verkkoportaalin käyttö, johon kortit tulostavan yrityksen oli luotava omat käyttäjätunnukset jokaiselle palvelua käyttävälle. Viestittelin hetken esimieheni kanssa ja päädyimme siihen tulokseen, että ainut varma tapa on saada yksiköiden päälliköt tekemään tietojen syötön

portaaliin. Koska asiat eivät kuitenkaan vielä ole aivan niin yksinkertaisia, ei käytössämme ollut kattavaa tai luotettavaa listausta yksiköiden johtohenkilöistä. Olin viime viikolla ennakoinnut tätä vaihetta ja tiedustellut silloisen suunnitelman perusteella HR yksiköltämme teknisen toteutuksen mahdollisuutta koko hyvinvointialueen henkilöstön listauksen saamisesta. Tuolloin oli selvitetty, että teknisesti se onnistuisi, mutta tietojen luovutuksen kanssa oli ongelma GDPR:ään peilaten listauksen laajuuden takia. Asia oli tuolloin jäänyt siihen. Tiedustelin jonkinlaisten listausten olemassaolosta myös palkanlaskennastamme ja viestinnästämme, mutta en ehtinyt saada näihin vastausta päivän aikana.

Iltapäivästä kollegani lähestyi minua pyynnöllä kirjoittamansa ohjeen kääntämiseksi ruotsiksi. Olimme jo työhaastattelussa sopineet, että olisin epävirallinen kääntäjämme ruotsin kielen osaamiseni takia, mikäli minut tehtävään valittaisiin. Vaikka kielitaitoni on vahva, kuulevat puhtaasti suomenruotsalaiset puheestani, että olen käynyt kouluni suomeksi. Käännettävänä oli avainten kuittauslomake, jonka käytön aloittaisimme saman tien sen valmistuttua. Käännökseen kului paria tuntia, sillä jouduin hakemaan paljon aihepiirisanastoa, jotta ne olisivat oikein. Sain sen kuitenkin valmiiksi vielä saman päivän aikana ja toimitettua eteenpäin ja päälle kiitokset nopeasta avusta.

torstai 26.1.2023

Päivän rutiinien rikkominen tapahtui erään hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmän toimittajan tuote-esittelyllä. Olimme pyytäneet mukaan erään vastaanottokodin henkilökuntaa, jossa henkilökunnan ja asiakkaiden terveyden vaarantavia tilanteita tapahtui usein. Toimittajan esitys painottui harmittavasti lähinnä hoitajakutsujärjestelmiin, mutta saimme jonkin ajan kuluttua käännettyä keskustelun henkilöturvajärjestelmiin. Henkilökunta kertoi tarpeistaan ja tilanteistaan, joiden pohjalta sovimme turvallisuuspalveluiden kanssa toteutettavasta jatkosuunnittelusta.

Sain päivän aikana myös vastauksia edellisen päivän kyselyihini koskien hyvinvointialueen henkilölistauksia. Mikään reitti ei kuitenkaan tuottanut toivottua tulosta, joten hätäratkaisuna aloitin keskustelun intramme julkaisuista vastaavan tahon kanssa selvittääkseni, josko hän voisi julkaista jonkinlaista tiedotetta henkilökortteihin liittyen. Kirjoitin myös yksityiskohtaisen ohjeen koko henkilökorttien tilausprosessista ja toteutuksesta, jotta sen pystyy tarvittaessa kuka tahansa tekemään. Lähetin viimeisenä oljenkorteni HR-yksikön tekniselle asiantuntijalle sähköpostitiedustelun, josko hän pystyisi tekemään jonkinlaista jakoa henkilöstöstä, jossa listattuna olisivat pelkät esihenkilöt koko henkilöstölistauksen sijaan. Vastausta odotellessa aloin keräämään hätäratkaisuna itse Exceliin listausta yksiköiden johtohenkilöistä, sillä datalla, joka käytössäni oli. Tiedossa oli, ettei siitä listauksesta saisi täydellistä.

perjantai 27.3.2023

Sain vihdoin positiivisia uutisia henkilökortteihin liittyen: HR:n asiantuntija pystyisi kuulemma järjestämään minulle jonkinlaisen listauksen esihenkilö-statuksella hyvinvointialueella työskentelevistä ihmisistä, mutta datassa olisivat seassa kaikki johtajia myöten. Otin asian kuitenkin ilolla vastaan ja sainkin jonkin ajan kuluttua Excelin pivot-taulukon, jossa oli useita satoja nimiä. Tietoja suodattamalla sain jollain tasolla hallinnassa olevan määrän nimiä, jotka vein toiseen listaukseen. Tämän listauksen lähetin kortit tulostavalle yritykselle käyttäjätunnusten lähettämistä varten. Sovimme kuitenkin, ettei tunnuksia lähetetä ennen kuin annan siihen luvan. Korttien tilaamisesta ei nimittäin vielä ollut kirjoitettu vastuuhenkilöille ohjeistusta. Kirjoitin asiasta tiedotteen, hahmottelin lyhyen infon intrassa julkaisua varten ja lähetin nämä aikaisemmin kirjoittamani ohjeen kera turvallisuuspäällikkömme vaateesta vielä viestintäjohtajallemme hyväksyttäväksi. En saanut vastausta tai hyväksyntää näille ennen viikonlopun vieton aloittamista, mutta olen todella iloinen, että prosessi omalta osaltani on miltei ohi.

viikko 1 yhteenveto

Kuten olin arvannut ja pelännyt, suuri osa viikkoni työajasta meni henkilökorttien toteutuksen selvittelyyn. Prosessista sain itselleni kuitenkin lisätietoutta Excelin toiminnasta csv:n muodossa, sekä mahdollisuuden hyödyntää aikaisempia taitojani esimerkiksi pivot-taulukoiden työstämisessä. Ongelmia, hidasteita ja kiertoteitä selvitellessä uskallus olla suoraan yhteydessä eri tahoihin organisaation sisä- ja ulkopuolella tuotti onneksi tulosta ja sain projektini viimeistelyä vaille valmiiksi.

Lisäksi henkilöturvallaitteita käsitelleissä palavereissa kävi selväksi, että hyvinkin erilaisilla tahoilla on samat perustarpeet laitteiden suhteen, mutta pienet nyanssit ovat sitäkin tärkeämpiä ottaa huomioon toteutusta suunnitellessa. Lisäksi oma havaintoni on, että on elintärkeää osallistaa laitteiden loppukäyttäjät, henkilökunta, suunnitteluprosessiin. Sillä on suuri merkitys niin toimivuuden varmistamisessa kuin säästöjen luomisessa sen kautta, ettei tekniikkaa tarvitse heti olla vaihtamassa tai päivittämässä. Lisäksi laitteiden toimittajien asiantuntijoilla on ymmärrettävästi suuri osa prosessissa, joten on hyvin tärkeää, että pystymme saamaan hyvinvointialueelle luotettavia toimijoita, joiden ammattitaitoon voimme nojata tarvittaessa.

Henkilökorttiprojekti on aloitettu kuulemani mukaan jo ennen hyvinvointialueuudistuksen käyttöönottoa vuodenvaihteessa. Mäntyneva (2017, 13) huomauttaa, että projekti-käsitettä käytetään nykyään melko löyhästi ja kirjallisuudessakin se määritellään usein laajasti. Tässä yhteydessä seuran hänen määritelmänsä ”ainutkertaisesta kokonaisuudesta, joka on rajattu ajallisesti, kustannuksiltaan ja laajuudeltaan” asian yksinkertaistamiseksi. Henkilökorttiprojektin toteutumisen seuranta ja ohjaus oli vain ilmoitettu siirtyvän minulle, joten en ollut päässyt seuraamaan miten kokonaisuutta oli aloitettu. Oletan asian valmistelun edenneen projektityöskentelyn yleisten toimintatapojen mukaan johtajatasolla, yksinkertaistetusti

seuraten aikajanaa valmistelu - suunnittelu - toteutus - lopetus (Mäntyneva 2017, 17). Yhtenä syynä loppuun viennin siirtymisen minulle lienee olleen konsernin johdon resurssien, kuten ajan, vapauttamisen tärkeämpiin tehtäviin, joka on yksi projektityöskentelyn eduista. Lisäksi toteutusvaiheessa ei enää olettaisi olevan suuria kompastuskohtia, jotka vaatisivat johdolta päätöksiä. Toteutuksen seuranta, kuten kustannusten kehityssuunta ja etenemistahti, ovat myös omalla vastuullani. Raportoin projektin etenemisestä omalle esimiehelleni, joka taas välittää tietoa johdolle.

Yksi projektityöskentelyn oleellisia seikkoja on aikataulut. Tässä on mielestäni epäonnistuttu valmistelu- ja suunnitteluvaiheissa, sillä mitään toteutuksen aikataulua ei ole sovittu, ainakaan sellaista ei minulle ole ilmoitettu. En ole itse sellaista voinut myöskään keksiä omien ”valtuuksieni” puuttuessa. Pelkoni on, että asiaa ei priorisoida henkilöstön keskuudessa ja asia tulee venymään pitkäksi muiden tehtävien viedessä huomion. Mäntyneva (2017, 56) nostaa myös esille, että tietyissä tietoa tai taitoa vaativissa asioissa tulisi huomioida resurssien, tässä tapauksessa minun aikani, riittävä taso projektin aikataulussa pysymiseksi. Koska hoidan projektiin liittyviä asioita oman muun työni ohella, voi toinen kärsiä liiallisen työmäärän takia. Koska aikataulua ei ole, ei ole myöskään mitään takeita siitä, että projekti saataisiin tehokkaasti päätökseen ja pystyisin keskittymään muihin tehtäviin.

### 3.2 Viikko 2

Mikäli viime viikon kohellus henkilökorttien kanssa antoi mitään osviittaa, on pelkoni, että tämä viikko tulee olemaan paljolti samanlainen. Prosessin tekninen toteutus on selvillä, mutta kokemukseni perusteella asian jalkauttaminen henkilöille ei ole koskaan mutkatonta. Joudun melko varmasti ottamaan takaisin naftaliinista edellisessä työssäni kartuttamani asiakaspalvelutaidot ja pitkähermoisuuden. Prosessi saadaan toivottavasti siihen pisteeseen, ettei minun tarvitse sitä enää seurata.

maanantai 30.1.2023

Olimme sopineet viime viikolla, että pitäisimme yksikön kesken lähityöpäivän. Meillä oli tullut konsernijohdon tasolta määräys selvittää erinäisiä asioita, joita piti raportoida päivän aikana eteenpäin. Päivä kului leppoisasti asian parissa ja pyrin tekemään samalla muita juoksevia asioita keskustelun lomassa. Erään välipalaverin aikana sain tehtäväkseni aiheeseen liittyvän pivot-taulukon ylläpidon ja päivittämisen. Perusteena ilmoitettiin, että ”homma käy minulta helpoiten”. Otin asian kehuna vastaan.

Viestintä ei ollut palannut perjantaiseen kyselyyni henkilökortteja koskevasta ohjeistuksesta lounaan aikoihin. Luimme yksikön kesken asiakirjat läpi ja sain hyväksynnän turvallisuuspäälliköltä lähettää kirjoitukseni sellaisenaan eteenpäin. Kuittasin samalla korttfirmalle, että he voivat aloittaa tunnuksien tekemisen. Viestin lähetyksen jälkeen olin suoraan vielä yhteydessä

hyvinvointialueen intran ylläpitoon, joka julkaisi tiedotteen. Vielä saman iltapäivän aikana sähköpostiini alkoi tulla kysymyksiä asiaan liittyen, mutta päätin keskittyä niihin seuraavana päivänä kerralla.

tiistai 31.1.2023

Päivään ei työn puolesta kuulunut muuta kuin sähköposteihin ja tiketteihin vastaamista. Olin uskaltanut arvata, että prosessi aiheuttaa kysymyksiä, mutta niiden määrä ja laatu yllättivät minut täysin. Viestit olivat kategorisesti joko a) Minulla ei ole aikaa, joku muu tekee tämän b) Voisitko lähettää nämä ohjeet toiselle henkilölle c) saanko lähettää nämä ohjeet toiselle henkilölle. Jos henkilöt olisivat ehtineet lukemaan lähettämäni viestin ja sen yhteydessä olevan ohjeen ensimmäisen rivin, olisivat nämä asiat heti selvinneet. Vastasin ja neuvoin kuitenkin kuuliaisesti apua tarvitsevia tahoja. Sulkiessani viimein koneen kahdeksan tunnin jälkeen huokaisin helpotuksesta, kunnes saapuvan viestin ääni työpuhelimestani sai minut sulkemaan senkin.

keskiviikko 1.2.2023

Aamupäivä jatkui viesteihin vastailulla. Olimme kuitenkin onneksi sopineet käyntejä parissa eri kohteessa iltapäivästä, joten sain vaihteeksi muutakin ajateltavaa kuin muoviläpyskät. Ensimmäinen vierailumme suuntautui eräältä kunnalta hyvinvointialueelle siirtyneeseen kiinteistöön, jossa meidän vastuumme alla toimi hammashoitola. Osastonhoitaja oli kutsunut meidät paikalle ilmaistuaan huolensa henkilöturvajärjestelmistään. Tarkoituksenamme oli kartoittaa heidän turvallisuusjärjestelyidensä tilaa ja tarjota parannusehdotuksia. Jo sisälle astuessamme ja havaitessamme antiikkisen rikosilmoitinjärjestelmän aktivointitavan, arvasin, että paranneltavaa olisi paljon. Kiertelyn jälkeen totesimme, että paranneltavaa oli melko lailla jokaisen osa-alueen puolesta, jota olimme tarkastelleet. Myös mukanamme kulkeneet henkilökunnan edustajat totesivat saman. Asiat olivat aikaisemmin olleet kunnan vastuulla, joka ei selvästi ollut seurannut tilannetta. Oma havainnointini oli painottunut sovitusti rikosilmoitin- ja henkilöturvajärjestelmiin sekä mahdollisiin ovipuhelimiin. Pidin havaitsemistani asioista kirjaa myöhempää raportointia ja suunnittelua silmällä pitäen. Huolta meissä aiheutti se, ettei kellään tuntunut olevan tietoa, mistä löytäisimme vanhojen järjestelmien pääte- tai ohjelmointilaitteet. Emme myöskään olleet törmänneet niihin tiloissa liikkuessamme tai kiinteistön muita varastotiloja könytessämme. Olimme jo lähdössä pois, kunnes lähdin tarkastamaan erään hätäpoistumistien viereistä varastokoppia, jonka olemassaolosta hammashoitolan henkilökunta ei ollut edes tietoinen. Täältä löysimme myös pitkään etsimämme laitteet. Tulevien laitteiden päivityksien ja uudelleenohjelmointien kannalta löytö oli helpottava, sillä pelkonamme oli, että kunta olisi purkanut ne kiusallaan pois hyvinvointialueuudistuksen lähestyessä.

Kirjasin vielä kotiin palattuani havainnoistani vapaamuotoisen muistion koneelle, jonka lähetin mukana olleelle kollegalleni ja pyysin häntä täydentämään listausta omien havaintojensa pohjalta. Sovimme, että järjestäisimme asiasta vielä jollain kokoonpanolla palaverin, jossa selvittäisimme mihin kaikkiin hankintoihin rahakirstun hämmöttävä pohja riittäisi.

torstai 2.2.2023

Päivään kuului edelleen paljon viesteihin vastailua henkilökortteja koskien. Oli omalla tavallaan erikoista huomata, että osa reagoi viesteihin vasta nyt, toiset taas jo heti maanantaina. Kirjoitimme yhteistyössä intran ylläpidon kanssa vielä yhden viestin aihetta koskien, jolla pyrimme vihdoin vähentämään välillä turhaakin kontaktointia.

Pidämme torstaisin yksikkömme viikkopalaveria, jossa käsittelemme kulunutta viikkoa. Selvitämme samalla, josko joku tarvitsee apua jonkin prosessin kanssa, olemmeko havainneet kehitettävää yms. Saimme aamusta tietää, että kolme yksikkömme esihenkilöä eivät pääsisi osallistumaan iltapäivällä pidettävään kokoukseen. Turvallisuuspäällikkömme pyysi minua toimimaan sijastaan palaverissa puheenjohtajana ja kirjurina. Palavereista pidetään melko vapaamuotoista pöytäkirjaa, jotta myös ne, jotka eivät palaveriin pääse osallistumaan, pysyvät kärryllä meitä koskevista asioista. Pidimme jäljelle jääneen yksikön viisikon kesken palaverin rennosti läpi. Kirjasin keskustelun lomassa asiat ylös ja palautin oikoluettun version käyttämäämme asianmukaiseen Teams-kansioon.

Viikkopalaverien toteutuksesta olemme sopineet, että pyrimme olemaan siinä paikan päällä toimistolla, emmekä vain äänenä Teamsissa. Keskustellessamme asiasta olimme yksimielisiä, että meillä tulisi olla viikossa ainakin yksi päivä, jolloin olemme kaikki fyysisesti läsnä samassa tilassa. Keskeisenä ajatuksena tässä oli yhteishengen luominen, sillä emme ole työskennelleet yhdessä kauaa. Esimerkiksi Britanniassa tehdyn kyselyn perusteella läsnäkokoukset koettiin tehokkaampana tapana yli kymmenen hengen tapaamisissa kuin virtuaalipalaveri (Mizen, Taneja & Bloom 2022). Omat kokouksemme lukeutuvat usein tähän kategoriaan, kun niihin osallistuu konsernin turvallisuuspalveluista vaihtelevasti henkilöitä kertomaan esimerkiksi koko hyvinvointialueen strategioista.

perjantai 3.2.2023

Vastuualueellemme kuuluu satoja kiinteistöjä kymmenen kunnan alueella. Tiedolla johtaminen on yksi tämän hetken kuumista asioista, jota seuraamme työssämme ja suunnittelusamme. Yhtenä työkaluna tiedon varastoinnissa ja päivittämisessä meillä on yksikön sisäinen ”master Excel”, johon keräämme dataa meidän työtämme helpottamaan. Kohteissa vieraillessamme pyrimme merkitsemään muistiin asioita, mutta toistaiseksi emme ole seuranneet tiettyä kaavaa asian suhteen. Olemme keskustelleet viikkopalavereissamme, että kehittäisimme käyttöömme lomakkeen, jolla yksiköstämme kuka tahansa kohteissa käyvä voi kerätä meidän

kannaltamme tarpeelliset tiedot ylös. Minulla oli jonkin verran vapaata aikaa, joten päätin tehdä tuon kyseisen lomakkeen. Tarkoituksena oli, että sen voisi tulostaa paperille ja täyttää helposti kohteissa kulkiessa. Emme kokeneet keskusteluissa, että kannettavan raahaaminen mukana olisi tässä toteutuksessa hyödyllistä. Tein Wordilla luonnoksen valmiiksi, jonka lähetin turvatekniikan asiantuntijallemme kommentoitavaksi. Otimme myös nopean Teams-palaverin, jossa kävimme lomakkeen läpi pintapuolisesti ja selitin oman näkemykseni asian suhteen. Sisältöön kuului esimerkiksi yksinkertaisten ja lyhyiden ohjeiden lisääminen siitä, mistä haluttua tietoa voi yrittää katsoa. Käytin selityksessä esimerkkinä henkilöturvallitteiden valmistajan selvittämistä. Hän oli paljolti samaa mieltä kanssani, joten sovimme hänen katsovan sen vielä läpi ja tekevän mahdolliset muutokset oman tarpeensa mukaisesti. Sovimme, että pitäisimme tuon loppuun hiomisen jälkeen palaverin esimiehemme kanssa, jossa kysyisimme hyväksynnän lomakkeen käyttöönotolle osaksi yksikön työkaluja.

#### viikko 2 yhteenveto

Suurimpana toteamuksena viikosta jäi käteen, ettei ole mitään väliä kuinka hyvät ja yksityiskohtaiset ohjeet kirjoitetaan jonkin tehtävät tueksi, sillä monet eivät joko ehdi ohjeita lukemaan tai saa niitä käsiinsä työn siirryttyä heille. Jouduin käyttämään kohtuuttomasti aikaa henkilökortteihin liittyen. Olin jopa siinä pisteessä, että esimieheni totesi olevan parempi, että keskityn vain siihen asiaan ja otamme muita tehtäviä työn alle vasta ensi viikolla. Ohjeessa esimerkiksi kirjaimellisesti luki ”Kysymyksissä ole yhteydessä (yhteissähköpostiin) X”, mutta sinne ei perjantain loppuun mennessä tullut ensimmäistäkään viestiä, mutta omassa postilaatikossani niitä oli monta kymmentä. Olinhan lähettänyt sen alkuperäisen viestin omasta työsähköpostistani.

Kohdekäyntejä varten kehitetyllä lomakkeella oli käytännössä tarkoitus tehostaa työskentelyämme. Tulevaisuuden kannalta on toki myös hyvä, että saamme yhteneväisen työkalun ja toimintatavat tiedon keräämiseen master-Exceeliin. Niiden myötä myös henkilöt, joiden erityisosaamiseen esimerkiksi kameravalvontalaitteet eivät kuulu, pystyvät keräämään käyttökelpoista dataa. Tämä tuskin tulee olemaan kauas tulevaisuuteen käytössä oleva ratkaisu, mutta antanee meille alkutaipaleella tarvittavan tuen.

Tiedolla johtaminen on jo olemassa olevan tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa, kunhan tieto on ajantasaista ja laadukasta (soteuudistus 2023c). Yleisenä käsitteenä se on ollut itselteni selvä, mutta lähdin tätä kirjoittaessani etsimään kirjallisuutta, joka käsittelisi aihetta. Törmäsin nopeasti artikkeliin, jota päädyin lukemaan ajatuksella. Siinä Virtanen, Stenvall & Rannisto (2015, 9) mainitsevat ”tiedon ja uskomuksen välisen eron” (Fantl & McGrath 2011). Lainaus on vain irrallinen osa lauseesta, mutta se sai minut pohtimaan tilannettamme töissä ja koko tiedolla johtamisen tärkeyttä. Meillä käytössämme oleva tieto on peräisin kunnilta sellaisenaan, kuin ne meille pyynnöstä annettiin ennen hyvinvointialueuudistusta. Olemme

kuitenkin lukuisia kertoja törmänneet tilanteeseen, jossa tuo tieto ei pidä millään tasolla paikkaansa. Meidän tehtävänä on kuitenkin tehdä jopa elintärkeitä päätöksiä esimerkiksi henkilöturvallitteiden osalta olemassa olevan tiedon pohjalta. Siksi itse koen jopa törkeäksi, miten huonosti tietoa on joko ylläpidetty kunnilla tai sitä on huolimattomasti välitetty meille. Tahtotilani on, että hoidan omat vastuualueeni tehtävät moitteetta, jotta vastaavilta ongelmilta vältyttäisiin tulevaisuudessa.

### 3.3 Viikko 3

Ymmärrettävästi 9000 henkilön henkilökorttien saaminen ei tapahdu hetkessä, mutta toivoisin edelleen prosessin jo alkavan etenemään omalla painollaan, jotta voisin keskittyä muihin tehtäviin. Lisäksi se, ettei yksikössämme ole toista henkilöä, joka voisi hoitaa osan prosessista syntyvästä sähköpostipommituksesta aiheuttaa kuvainnollisia harmaita hiuksia. Epäilen, että teema jatkuu tulevallakin viikolla, mutta pääsen toivottavasti hoitamaan esimerkiksi hankinnan asioita. Kalenterissani on onneksi myös kohteilla tapahtuvia tapaamisia, jotka auttavat rikkomaan viikon oletettua rytmiä.

maanantai 6.2.2023

Olen toistaiseksi tukenut turvatekniikan palvelupäällikköä tehtävissä merkittävästi enemmän kuin vahvemman osaamiseni alueella aula- ja paikallisvartioiden osallistumaan palaveriin, jossa käsitelimme erään kohteen vartija- ja vahtimestaritehtäviä sekä tilaturvallisuutta. Kohteessa toimii laajan alueen sosiaalipalveluita. Tilojen käyttäjät olivat kokeneet nykyiset turvallisuusjärjestelyt ja puitteet riittämättömiksi. Käsitelimme palaverissa esimerkiksi tarvetta muuttaa tilojen rakenteellista turvallisuutta siten, että henkilökuntaan kohdistuvaa väkivallan uhkaa pystyttäisiin vähentämään. Henkilökunnalla oli käytössään palvelutiski, jonka taakse oli helppo kenen tahansa kiertää. Myös henkilökohtaisen tiedot esittäminen melko avoimessa tilassa koettiin asiakaskunnan puolesta usein jopa nöyryyttäväksi. Tässä tapauksessa keskityimme teknisen valvonnan, tilojen sijoittelun, vartioiden ja kalustuksen kokonaisuuteen. Tiloissa oli ulkopuoliselta taholta palveluna ostettu vartiointi. Vartiointi oli tilattu koko sille ajalle, jona tiloissa oli toimintaa. Vartijalla oli käytössään useita teknisiä valvontajärjestelmiä, kuten kameravalvontaa ja päällekkäushälyttimien hälytysten vastaanoton mahdollistavaa tekniikkaa. Varmistimme näiden järjestelmien toiminnan, valvonnan katteen riittävyyden, sekä järjestelmien käyttöiän päivitystarpeiden varalta. Suunnittelimme myös asiakaspalvelutilanteisiin soveltuvaa toteutusta tilojen näkökulmasta. Toimipisteelle sai tulla asiakkaita ilman ajanvarausta, jolloin heidän avuntarpeensa luonne tuli ensin selvittää. Ongelmana oli tilojen avoimuus, jolloin hyvinkin henkilökohtaista tietoa saattoi kantautua ulkopuolisten korviin. Päädyimme selvittämään mahdollisuutta hankkia Kellamaiset ”palvelukopit”, joista ääni ei kantautuisi ulos, jonka lisäksi henkilökunnan ja asiakkaiden välissä oleva palvelutiski estäisi enimmäkseen fyysisen uhan tilanteet. Näiden sijoittelun

pohdimme siten, että vartija pystyi omalta toimipisteeltään ylläpitämään katsekontaktin tiloihin. Näiden uusien koppien lisäksi käytössä oli ajanvarauksella toimivaa palvelua omissa erillisissä huoneissa. Ongelmana oli, että käytävälle, jossa nämä huoneet olivat, oli kenellä tahansa vapaa pääsy. Ratkaisimme tämän ”ongelman” helposti lisäämällä näiden tilojen ja aulan välissä olevaan oveen kulunvalvonnan ja sisäpuolelle avauspainikkeen, jolloin vain henkilökunnan hakiessa asiakkaan pääsisi tämä tiloihin sisään.

Olin edellisessä työtehtävässäni jonkin verran Katakriin, eli kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön, kanssa tekemisissä. Vaikka se onkin tarkoitettu enemmän turvallisuusluokitellun tiedon turvaamisen auditointiin, antaa se samalla vahvoja eväitä fyysisen turvallisuuden parantamiseen ja soveltamiseen hyvinkin erilaisissa kohteissa. (Ulkoministeriö 2023) Edellisessä työssäni tarkastimme säännöllisesti EU-tasoisien tiedon säilöntään tarkoitettuja tiloja sovitun kokonaisuuden näkökulmasta, jonka myötä laajemman kokonaisuuden ajattelu, kuin vain yksittäisiin järjestelmiin keskittyminen, on itselleni luontaisempaa. Pohdin kokonaisuutena tila saapumisen, hätäpoistumisen, työskentelyn ja asiointin näkökulmasta, kuten toivottavasti kaikki itseäni kokeneemmat asiantuntijat tekevät. Samalla otan kuitenkin huomioon seikkoja, kuten rikosilmoitinjärjestelmän sensorien sijoittelun tai vartijan esteettömän näkökentän mahdollistamisen tilassa.

tiistai 7.2.2023

Olimme jonkin aikaa sitten käyneet eräässä kohteessa, jossa oli kova tarve päivittää käytössä olevaa turvatekniikkaa. Toistaiseksi meillä asiantuntijatasolla työskentelevillä henkilöillä on hyvin rajalliset tilaus- ja hankkimisoikeudet, joten olemme kirjanneet lähinnä havaintojamme ylös ja raportoineet niistä eteenpäin. Hyvinvointialueen hankintaprosessit eivät ole vielä aina täysin selvillä, joten pyysin lyhyttä palaveria esihenkilöni kanssa toimintamallien läpikäymiseksi. Ongelmia tuottaa esimerkiksi laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016), joka vaatii kilpailutusta tietyn hintaisista hankinnoista. Pääsääntöisesti prosessi on tällä hetkellä hyvin tahmeasti etenevä, enkä saanut muuta ohjetta kuin odottaa asian kanssa vielä toistaiseksi.

Turvatekniikan asiantuntijakollegani oli sopinut meille tutustumiskäynnin erilaisia turvateknisiä ratkaisuja tarjoavaan yritykseen, joka toimii laitteiden maahantuojana. Olen tutustunut useamman toimittajan henkilöturvatarvatarvatekniikoihin, joten halusimme tällä kertaa painottaa kamera-, kulunvalvonta ja ovipuhelinjärjestelmiä. Erääseen hyvinvointialueen kiinteistöön tarvitaan nopeasti kameravalvonta ulkotiloihin, mutta kaapelointi on nykyisellään mahdotonta toteuttaa. Keskustelimme siis langattomista ratkaisuista, joita kohteeseen voitaisiin mahdollisesti sijoittaa. Koin hyötyväni käynnillä saamistani tiedoista, mutta kollegani jäi ilmeisen pettyneeksi.

keskiviikko 8.2.2023

Yritys, jolta hyvinvointialue on tilannut henkilökorttien teon, ilmoitti, että heillä oli hankaluuksia toteutuksen suhteen eräiden erityispyyntöjen kanssa. Jopa mahdollisuutta, että prosessia pitäisi aloittaa alusta vilautettiin. Iso osa päivästäni kului tilanteen selvittelyyn ja ratkaisun hakemiseen. Saimme lopulta kaivettua naftaliinista jo käytöstä poistetun korttitulostinlaitteen, joka testaamisen jälkeen pystyttiin valjastamaan näiden erityistarpeiden toteutukseen. Omaksi onnekseni välttiin parin viikon huopaamisen uudelleen aloitukselta.

torstai 9.2.2023

Eilen aloitettu prosessi korttitulostuksen erityisjärjestelyistä vaati lisäohjeistuksen kirjoittamista. Suomenkielinen osio oli tietysti nopeasti toteutettu, mutta ruotsinnoksessa tarvittiin jälleen erityissanaston tuntemusta, joka hidasti prosessia. En ollut vielä ehtinyt aloittaa erillisen sanaston kokoamista, mutta pohdin sen toteutusta tulevaisuudessa paremmalla ajalla. Loppupäivä kului erillisissä palavereissa.

perjantai 10.2.2023

Päivään kuului jälleen paljon palavereissa istumista. Yksi keskeinen käsittelee tukipalveluiden, jonka osa turvallisuuspalvelut ovat, tiedolla johtamisen ns. masterdataa, eli kerättyä tietoa, johon voimme tukeutua päätöksenteossa ja suunnittelussa. Tämän sisältö vaihtelee konsernin sisällä ja yksiköiden välillä. Tukipalveluiden turvallisuuspalveluissa siihen sisältyy esimerkiksi tietoja kohteessa X olevasta turvatekniikasta. Palaverissa käsiteltiin mm. osallistuvien yksiköiden tilannetta datan keräämisessä ja varmentamisessa, sekä rajapintoja siitä, mitä tietoja tässä yhteydessä voidaan kerätä yhteen, jottei tiedosta muodostu henkilökisteriä. Henkilökisterilaki (471/1987) käsittelee esimerkiksi 5§:ssä tarpeellisuusvaatimusta, joka usein vastaavissa yhteyksissä ei täyty. Henkilötietoja tallennetaan siis täysin turhaan. Turvallisuuspalveluiden puolella olemme huolehtineet, ettei henkilökisterin määritelmä täyty välttyäksemme sen tuovilta velvoitteilta, kuten 10§ (471/1987) rekisteriselosteen laatimiselta.

Iltapäivällä esimieheni lähestyi minua kysymyksellä hyvinvointialueen sisäiseen seminaariin osallistumisesta. Kuten olen aikaisemmin maininnut, käytämme HVA:n sisällä tiketöntiöhjelmaa. Seminaarin aiheena on kuulemma tuo järjestelmä, tarkemmin sanottuna käyttäjäkokemuksien jako, kehitysehdotukset sekä verkostoituminen. Ilmoitin halukkuudestani osallistua seminaariin, sillä minulla on yksiköstämme ylivoimaisesti eniten kokemusta kyseisen ohjelman käytöstä. Tämän jälkeen sain kuulla, että joudun mahdollisesti pitämään puheenvuoron tilaisuudessa, enkä vain osallistumaan keskusteluun. Pääsen siis harjoittelemaan yleisölle puhumista, josta en juurikaan välitä. Toki kokemuksesta on varmasti hyötyä.

### Viikko 3 yhteenveto

Vaikka en suoranaista ruotsin ammattisanastoa olekaan vielä aloittanut, olen päässyt jo useaan kertaan hyödyntämään olemassa olevaa kielitaitoani. Esimerkiksi kaikki ohjeet, ohjeistukset ja tiedotteet, joita hyvinvointialueen henkilöstölle suunnataan, tulee aina löytyä myös ruotsiksi. Lisäksi ruotsiksi saapuviin sähköposteihin tulee kyetä vastaamaan ruotsiksi, joten sitä vaativat viestit yleensä ohjataan minulle. Kielitaitoni kehittyy jatkuvasti, kun etsin jonkin sanan käännöstä tai käyn keskusteluja ruotsiksi.

Kielitaidon lisäksi myös tekninen tietämykseni jatkaa kehittymistään. Joudun jatkuvasti etsimään tietoa jostain uudesta järjestelmästä, osallistumaan palavereihin, joissa käsitellään teknisempää puolta järjestelmistä, sekä pääsen tutustumaan uusiin ja erilaisiin tekniikkiin toteutuksiin, joita eri yritykset tarjoavat. Toteutukset voivat olla laidasta laitaan ja on oleellista, että muistan mitä mikäkin yritys tarjoaa, jotta osaan tarvittaessa kysyä apua tai tarjouksia oikealta taholta. Joidenkin yritysten tuotteet vaativat laajaa kaapelointia, toiset taas toimivat langattomasti. Jotkin järjestelmät vaativat wifi-yhteyden, toiset taas hyödyntävät mobiiliverkkoa. Koen saaneeni hyvin koppia henkilöturva- ja hoitajakutsujärjestelmistä jo tässä vaiheessa, vaikka minulla ei ennen työssä aloittamista niistä ollut mitään kokemusta. Opin tietysti jatkuvasti lisää ja odotan mielenkiinnolla, miten tekniikka kehittyy näillä osa-alueilla. Eräskin yritys esitteli meille kehittämäänsä tekoälyä, joka pystyisi sairaalaympäristössä tunnistamaan potilaiden eri ongelmia, kuten yskä- tai epilepsia-kohtauksia ilman nykyisen kaltaisia sensoreita, kuten erillisiä epilepsiapatjoja.

Yleinen keskustelu hyvinvointialueen eri toimipisteiden henkilöstön kanssa on tuonut esiin, että väkivallan uhka heidän toiminnoissaankin on kasvanut. Monet ovat myös alkaneet hahmottamaan tilanteisiin varautumisen tarvetta uudella tavalla. Yhtenä näistä varautumisen keinoista on toimitilaturvallisuuden kehittäminen. Toimitilaturvallisuutta voidaan pohtia useasta näkökulmasta, kuten paloturvallisuuden, rikosten ehkäisemisen, tiedon suojaamisen tai henkilökunnan koskemattomuuden kautta (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Pelstonen & Vesterinen 2008, 31)). Tilaturvallisuuden suunnittelu on usein tasapainoilua tilojen käytettävyyden ja turvallisuuden välillä, jotta lopputuloksesta ei tule kaikin puolin käyttökelvotonta (Tyttö 2018, Koski mukaan). Tilojen käyttötarkoitus ratkaisee tietysti paljon: tapahtuuko tiloissa esimerkiksi sosiaalihuollon vastaanottoa, vaiko valtion salassa pidettävien asiakirjojen käsittelyä. Toimitilaturvallisuutta pohtiessa käytetään yleensä ns. vyöhykejajattelumallia, jossa toimitilat jaetaan pienempiin alueisiin ja tarkastellaan niihin liittyviä uhkia (Heljaste ym. 2008, 31). Tällä tavalla ”vyöhykkeillä” voidaan esimerkiksi tunnistaa eri riskejä riskikartoituksen avulla, eikä jokaista turvaamistoimenpidettä tarvitse toteuttaa jokaisessa tilassa, jolloin esimerkiksi asiakaspalvelutilat ja henkilökunnan työskentelytilat voidaan suojata eri tavalla. Valtiollisellakin tasolla tarpeiden erilaisuus on huomioitu ja esimerkiksi Kansallisessa turvallisuusauditointikriteeristössä Katakrissa, jolla tarkastellaan tietoturvallisuutta,

fyysinen turvallisuus on huomioitu keskittymällä pääsääntöisesti toimitilaturvallisuuteen (Ul-koministeriö 2023).

#### 3.4 Viikko 4

Yhtenä toimintamme kehitystoimenpiteenä olin luonut suorittamillamme kohdekäynneille lomakkeen, jotta samaa tietoa kerättäisiin huolimatta siitä kuka käynnit suorittaa. Olemme keskustelleet lähtevämme kollegani kanssa kiertämään kohteita ja kokeilemaan toteutusta kentällä. Olemme lisäksi saaneet epävirallisen kehotuksen alkaa tekemään käyntejä enemmänkin heti aikataulujen salliessa. Mikäli pääsemme testausvaiheeseen, voin samalla tarvittaessa kehittää tuota prosessia toimivammaksi, mikäli jokin tärkeä yksityiskohta olisi esimerkiksi unohtunut suunnittelusta.

Hyvinvointialueiden kanssa palvelusopimuksia omaavilta vartioimisliikkeiltä oli pyydetty apua datan keräämiseen heillä valvonnassaan olevista kiinteistöistä. Lähtökohtaisesti vartioimisliikkeillä on omat hälytys- tai palvelukeskuksensa, joihin heille ohjelmoitujen hälytykset välittyvät. Toivomme, että saamme heiltä apua kokonaisuuden hahmottamiseksi ja oman jalkatyömme vähentämiseksi.

maanantai 13.2.2023

Eräässä vastuualueemme toimispisteessä oli käynnistetty ennen hyvinvointialueuudistusta henkilöturvajärjestelmän päivitys. Kyseessä on melko suuri kokonaisuus, jossa on paljon henkilöitä useassa kiinteistössä. Prosessia hankaloitti siirtyminen kuntien tietoverkoista hyvinvointialueen verkkoon. Prosessin päävastuu on pidetty sen aloittaneella konsulttiyrityksellä, mutta olemme turvallisuuspalveluiden puolesta osallistuneet vuodenvaihteesta lähtien asiasta pidettäviin palavereihin ja edistäneet siirtymää kykyjemme ja tietojemme mukaan. Järjestelmä on rakennettu paikallisen serverin varaan, joka ”keskustelee” eteenpäin tarvittaessa, kuten ilmoittaakseen suoraan vikatiloista huollolle. Saimme aika-arvion siirtymästä, joka oli kokonaisuudessaan testaamisien kanssa useita kuukausia. Ihmettelimme kokouksen jälkeen asiaa turvallisuuspalveluiden kesken, sillä olimme toisessa yhteydessä saaneet toiselta yritykseltä hieman pienemmässä kokonaisuudessa aika-arvioksi heidän järjestelmänsä käyttöönoton tyhjästä kestävän pari päivää. Kyseisen yrityksen ratkaisu hyödyntää pilvipalvelua. Eroavaisuudet ajoissa saivat ainakin itseni pohtimaan ensin mainittua järjestelmää negatiivisessa valossa, jonka tulen ottamaan huomioon, mikäli tulevaisuudessa olen vastuussa jonkin järjestelmän hankinnasta tai osallistumassa kilpailutuksen järjestämiseen.

tiistai 14.2.2023

Jatkoimme eilisen palaverin aiheella ja keskustelimme vuorostaan kyseisen toimipisteen henkilökunnan kanssa heidän näkemyksistään tämänhetkiseen tilanteeseen ja toimintaan. Heidän

suurin huolenaiheensa oli järjestelmän toimivuus sinä aikana, kun laitteet siirretään kunnan verkosta hyvinvointialueen verkkoon. Keskusteluun kuului myös lisää huolenaiheita toimipisteen vartioimispalveluiden henkilöstövaihtoihin liittyvistä huhuista. Saimme kuitenkin keskusteltua asiat läpi, sovittua jatkosta ja sain vastuulleni kommunikaation hoitamisen henkilöturvajärjestelmää koskien, joka ei sinänsä ollut yllätys.

Olin raportoinnin viikolla 2 maininnut kohdekäynneillä hyödynnettävän lomakkeen, jonka tein. Olin sen jälkeen vielä hionut toteutusta ja kysellyt kollegaltani kehittämisideoita sitä koskien. Meillä oli hieman vapaata aikaa, joten päätimme lähteä läheiseen vastuualueemme terveyskeskukseen keräämään dataa ”masteriimme” ja testaamaan samalla lomaketta käytännössä. Käytännön hyötyinä ovat siis, ettei meille oleellisia asioita unohdu kysyä, sekä mahdollistaa yksikkömme jokaisen jäsenen mahdollisuus toteuttaa kohdekäyntejä, vaikka tekniikan tietämys olisikin perustasoista. HavaitSIMME tässä yhteydessä vielä muutaman muutostarpeen, jotka toteutin palattuamme toimistolle. Pyysimme muodollisesti esihenkilöltämme hyväksynnän lomakkeen käytölle jatkossakin, jonka saimme.

keskiviikko 15.2.2023

Palaverintäyteinen päivä. Käsittelimme esimerkiksi hoitajakutsujen siirtoja hyvinvointialueen vastuun alle. Osassa kohteista siirto vaatii vain sopimuksen siirron, osassa prosessi taas on tehty todella monimutkaiseksi. Eräskin kunta on useamman kerran ilmoittanut, että toimittamamme tiedonsiirtosuunnitelma turvatekniikasta X ei ole hyväksyttävä. Lopulta he uskoakseni paljastivat kätensä ja sanoivat voivansa tehdä ne puolestamme korvausta vastaan. Ilmoitimme toki hoitavamme ne itse, joka vaati palvelu- ja turvallisuuspäälliköiltämme lisätöitä.

Hoidin päivän aikana myös erään kiinteistön epäkuntoon menneen henkilöturvallisuuden korjausjärjestelyjä. Sain turvatekniikan palvelupäälliköltä luvan tilata itse pieniä kustannuksia aiheuttavia osia ja töitä, kunnes ison kuvan prosessi selkeytyy. Laitteiston UPS varavirtalaitte oli vioittunut, samoin järjestelmän palvelin. Huollon aikana selvisi myös, että laitteeseen kannattaisi asentaa modeemi, jonka kautta laitetta voitaisiin huoltaa etänä. Modeemin kustannus oli lähes sama, kuin yhden huoltokäynnin, joten päätimme laittaa senkin asian kuntoon kerralla. Ilmeisesti jotkin kunnat olivat joko tietämättömyyttään tai rahaa säästääkseen hieman laiminlyöneet laitteiden huoltoa. Ongelmia itselleni aiheutti modeemin yhteyteen kuulemma tarvittava 4G SIM, joka mahdollistaa etäyhteyden ottamisen järjestelmään huoltoa varten. Tämä meidän piti kuulemma hankkia itse HVA:n toimesta. Jouduin jonottamaan IT-tukeemme ensin lähes tunnin, jonka jälkeen sain ohjeen tehdä asiasta tiketin ja jäädä odottelemaan asian selvittelyä. Vastausajasta ei uskallettu luvata mitään. Hankinnan puolesta asia ei valitettavasti ole niin yksinkertainen, että voisin itse astella johonkin liikkeeseen tuota ostamaan, vaan se pitää tietysti saada ”oikeaa” kautta hankittua; kunhan ”oikea reitti” aikanaan selviää.

torstai 16.2.2023

Torstait ovat meillä usein hyvin kokoustäyteisiä päiviä. Trendiä jatkettiin myös tänään. Yksiköpalaverissamme esihenkilöni nosti esiin hyvinvointialueen aloittelemien projektin yksikköjen strategian luomisesta. Konsernitasolla ja hyvinvointialueiden valmistelussa isoja linjoja oli jo toki pohdittu, mutta tarkoituksena on kuulemma luoda esimerkiksi tukipalveluiden turvallisuuspalveluille omansa. Katsoimme läpi materiaalia asiaa koskien, mutta palaisimme siihen kuulemma, kun muut akuutimmat asiat saadaan ratkaistua. Ehkä ehdimme käsittelemään aihetta vielä tämän PONT:n aikana?

perjantai 17.2.2023

Olimme pyytäneet vartioimisliikkeiltä, joiden kanssa hyvinvointialueella on voimassa oleva sopimus, listausta heillä tiedossa olevista turvajärjestelmistä valvomissaan kiinteistöissä. Vastauksia oli tippunut pitkin viikkoa, jotka oli sitten välitetty minulle. Tarkoituksena oli täydentää meillä olevia tietoja, jotta saisimme paremman kuvan käytössä olevien laitteiden kirjosta. Vastaukset koskivat lähinnä rikosilmoitin- ja henkilöturvallaitteita sekä piirivartiointia. Yllätyksekseni näistäkin listauksista löytyi esimerkiksi useita eri henkilöturvallaitteita, joita emme olleet aikaisemmin tiedneet olevan käytössä HVA:n kiinteistöissä. Lisäsin nämä ylläpitämäni erilliseen listaukseen, johon ajan kanssa kerään ns. plussia ja miinuksia eri laitteista ja niiden ominaisuuksista. Listauksen tarkoituksena on kerätä tulevaisuudessa tapahtuvaa järjestelmätoimittajien kilpailutusta varten tietoperustaa, osittain jonka pohjalta pystymme tekemään päätöstä meidän toimintoihimme parhaiten soveltuvista laitteista. Idea oli peräisin turvallisuuspäälliköltämme, kun työni alussa yritin saada kiinni eri järjestelmien toiminnasta.

Pääsin myös tekemään tässä työssä ensimmäisiä tarjouspyyntöjä henkilöturvajärjestelmistä. Olemme kohdekäynnillämme havainneet useita kiinteistöjä, joissa järjestelmiä pitää päivittää tai vaihtaa. Olin saanut kyseessä olevien tilojen pohjakuvat siellä toimivalta henkilökunnalta, jotka liitin tarjouspyynnön mukaan toteutuksen suunnittelua helpottamaan. Liitin mukaan tiedot tarpeistamme kokonaisuuden suhteen, kuten henkilöturvahälyttimien lukumäärän, toiveen toimintaperiaatteesta, maininnan mahdollisesta kaapeloinnista jne. Lähetin tarjouspyynnöt asiaan kuuluville tahoille ja lähdin viikonlopun viettoon.

Viikko 4 yhteenveto

Vaikka en olekaan toistaiseksi saanut tehtyä yhtään turvateknisen järjestelmän hankintaa loppuun asti, olen jo huomannut suuria eroja yritysten välillä heidän asiakastyössään. Toisissa yrityksissä on selvästi havahduttu suuren markkinan mahdollisuuden hyvinvointialuemuutosten myötä ja meillekin on jo nyt nimetty joistain tiettyjä yhteyshenkilöitä, joiden kanssa voimme suoraan keskustella hankinnoista. Toisissa taas asiakaspalvelu tai yleinen palvelutaso on todella huonoa. Esimerkiksi joillain yrityksillä menee kahdesta kolmeen viikkoa vastata

sähköposteihin, kun toiset taas kykenevät siihen saman päivän aikana. Myös näitä asioita olen lisäillyt itselleni tiedoksi perjantain merkinnässä mainitsemaani listaukseen.

Aikaisemmalla työurallani olen päässyt vain toteuttamaan yrityksien jo luomia strategioita. Odotan mielenkiinnolla millaisella osallistamisella pääsemme vaikuttamaan yksikköme strategiaan viikolla aloitetun prosessin puitteissa. Mielestäni on hienoa, että henkilöstöllä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan heidän työskentelynsä suuntaviivoihin. Olemme yksikköme kesken puhuneet paljon esimerkiksi vanhojen kunta-aikaisten toimintatapojen heittämisestä romukoppaan ja omiemme luomisesta. Hämäläinen ja Maunula (2016, luku 1) käsittelevät kirjassaan nykyaikana menestymistä ja mainitsevat myös uudistamisen kulttuurin tärkeänä tekijänä. Heidän käyttämässään kuviossa on keskiössä myös kokemusten ymmärtäminen; jokapäiväisessä toiminnassamme pyrimme luomaan henkilösuhteita henkilöstöömme ja yhteistyökumppaneihimme, emmekä olla vain kasvottomia yksilöitä sähköpostin takana. Tämä toteutuu esimerkiksi suorittamillamme kohdekäynneillä, joiden merkitys on toki antaa meille tietoa paikallisista järjestelmistä, mutta myös luoda yhteydenottoväylä henkilöstölle, jonka avulla kontaktin ottaminen meihin on toivottavasti helpompaa vaikkapa ongelmatapauksissa.



Kuvio 2: Digiajan menestystekijät (Hämäläinen ja Maunula 2016, luku 1)

Hämäläinen ja Maunula (2016, luku 3) toteavat lohdullisesti, että ei ole vain ei ole olemassa myöskään vain yhtä oikeaa tapaa luoda ja toteuttaa strategiaansa, vaikka jokin suuntaus tuntuisi sillä hetkellä trendikkäältä. Toivon, että voimme yksikköme sisällä luoda meille toimivia tapoja ilman, että joudumme seuraamaan jotain tiettyä yhteistä linjaa. Tietysti konserni antaa meille suuntaviivat, joita seurata, mutta voimme toivottavasti itse päättää miten pääsemme maaliin niitä seuraamalla. On kuitenkin otettava huomioon myös Kilpisen (2022, luku 1) toteamus, ettei strategian olemassaolo yksinään ole minkään väärä, elleivät ihmiset sitä toteuta. Tässä on yksikköni esihenkilöillä tärkeä rooli, jotta kykenemme muuttamaan

strategian osaksi jokapäiväistä toimintaamme, kun se aikanaan saadaan valmiiksi. Kilpinen (2022, luku 1) tarjoaa kuviossa 2 esiintyvien seikkojen lisäksi neljä peruselementtiä, jotka toivottavasti näkyvät myös meillä toiminnassamme: ”tahto, kyky, osallisuus ja toimijuus”.

### 3.5 Viikko 5

Viikkoon kuuluu varmasti paljon rästiin jääneiden asioiden selvittelyä, sekä mahdollisten tulipalojen sammuttelua. Kollegani mainitsi, että hän on selvittellyt puolestani muutamia henkilöturvajärjestelmiin liittyviä asioita, joten näiden kanssa tulee varmasti myös paljon touhuttua. Esihenkilöni on jo ilmoittanut, että viikolla tulee tehdä myös kohdekäyntejä, joten odotan ilolla liikkeelle pääsyä.

#### maanantai 6.3

Kevätflunssasta johtuneen pitkän poissaoloni jälkeen pääsin vihdoinkin jatkamaan töitäni. Sähköposteja ja tekemistä oli kertynyt suuri määrä, jonka selvittelyssä meni iso osa päivästä. Pääsin myös tutustumaan hyvinvointialueen poissaolokäytäntöihin ja niiden raportointiin. Hieman vaikean tuntuisesti luvallisistakin poissaoloista tuli tehdä kirjaukset kahteen eri verkkopohjaiseen palveluun, mutta niiden käyttö oli onneksi yksinkertaista.

Sähköpostirumban rikkoi yllätyksettömästi henkilökortteihin liittyvä selvittely. Kyse oli kuitenkin tällä kertaa meidän turvallisuuspalveluiden henkilökorttimme, joita ei vielä tähän päivään mennessä ollut päässämme vastaanotettu. Olin yhteydessä kortit tekevään yritykseen, josta vahvistettiin korttien lähetys jo viikkoja sitten. Lisäselvittelyssä kävi ilmi, että kortit oli lähetetty vuodenvaihteessa käytössämme olleeseen osoitteeseen eikä nykyiseemme. Kadonneet turvallisuuspalveluiden henkilökortit luovat selvän turvallisuusuhan väärinkäytösten muodossa, mikäli ne päätyisivät henkilölle, jolle ne eivät kuulu. Lähdin etsimään kortteja vanhasta osoitteestamme, jossa onneksemme oli vielä toisten yksiköidemme toimintaa. Etsimisen jälkeen kortteja ei vielä onnistuttu paikantamaan. Annoimme myös palautetta asiasta kortt firmalle, sillä virhe oli todistettavasti heidän päässään.

#### tiistai 7.3

Meille työskentelyyn osoitetut toimistotilat ovat olleet aikaisemmin muussa käytössä. Hyvinvointialueen siirryttyä tiloihin on tarpeitamme varten tehty isompia ja pienempiä rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia. Seuraava isompi prosessi on aulapalvelutiskin rakentaminen, johon yksi hyvinvointialueen RA-pisteistä, eli rekisteröintipisteistä siirtyy. Näiden toimintaan kuuluu esimerkiksi terveydenhuollon varmennekorttien luovuttaminen. Aulassa aloittaa työskentelyn myös vahtimestari tilan valmistuttua. Nämä seikat huomioiden olemme yhteistyössä ulkoisen palveluntuottajan kanssa suunnitelleet rakenteita ja pohtineet tarvittavia muutoksia. Palveluntuottajan edustajat tulivat tarkistamaan tilat viimeistä kertaa ennen töiden aloitusta,

ja esihenkilöni johdolla keskustelimme viimeisistä viilauksista, joita suunnitelmiin tarvittiin. Olimme saaneet esimerkiksi johtajatasolta määräyksen, että koko rakennelmaa tulisi siirtää hieman yli metrillä, joka vaikutti suoraan toteutukseen aulatilän epäsymmetrisen muodon vuoksi. Saimme kuitenkin pakolliset asiat, kuten kaksi poistumisreittiä tiskin takaa, kaapeloinnin ja valokuvauspisteen onnistumaan. Poistumisreitit ovat varotoimenpiteitä esimerkiksi aggressiivisissa asiakaskohtaamisissa. Palveluntuottaja vahvisti, että nyt valmiiksi saadulla suunnitelmalla työ voitaisiin aloittaa ja saimme samalla arvion työn valmistumisajankohdasta. Päivämäärätiedon myötä pystyimme myös suunnittelemaan hyvinvointialueen henkilöstön siirtymää uuteen toimipisteeseen, kuten tilaamalla tietokoneiden siirron IT-tuesta ja ilmoittamalla siirtymän ajankohdan asianomaisille työntekijöille.

Eilisen etsinnän jatkaminen tuotti onneksi tulosta ja onnistuimme paikallistamaan henkilökorttimme. Ne olivat olleen kuljetuksessa toisesta toimipisteestä meille, mutta tieto asiasta ei ollut välittynyt meille asti.

### keskiviikko 8.3

Kävimme yhdessä parin kollegani kanssa tutustumassa kiinteistöön, johon ollaan perustamassa melko nopealla aikataululla uutta lastenkotia. Tiloissa on menneisyydessä ollut saman suuntaista toimintaa, mutta siellä oleva turvallisuusteknologia ei vastaa enää nykypäivän tarpeita. Tilat itsessään olivat kuitenkin toimintaan hyvin soveltuvat. Mukanamme oli lastenkodin tuleva vastuuhenkilö, sekä mukaan pyytämämme kameravalvonnan ratkaisuja hyvinvointialueelle tarjoavan yrityksen edustaja. Suunnittelimme ja vahvistimme rikosilmoitinjärjestelmän, kameravalvonnan sekä henkilöturvajärjestelmän toteutuksen kiinteistöön. Tarkastimme samalla paloilmoitinjärjestelmän tilan, jonka huomasimme olevan huollettu tämän vuoden puolella. Varmistimme myös hätäpoistumisteiden kylttien olevan toimintakunnossa. Esimerkiksi kameroiden sijoittelussa kiinteistön ulkokuorella nostimme esiin mahdollisuuden, että asukkaat voisivat halutessaan poistua ikkunoiden kautta. Tämän takia lisäsimme ulos alustavasti suunnitellun lisäksi ylimääräisen kameran, jottei lastenkodin henkilökunnalle jää sokeita pisteitä järjestelmäänsä kiinteistön ulkopuolelle. Sovimme ennen lähtöämme jatkavamme aktiivista kommunikaatiota osapuolten kanssa ainakin toiminnan aloitukseen asti.

Vierailun jälkeen kiirehdimme takaisin toimistollemme, jonne olimme sopineet erään hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmiä toimittavan yrityksen kanssa tuote-esittelyn kaatumisen havaitsemisjärjestelmää koskien. Järjestelmä on tarkoitettu esimerkiksi sairaaloihin ja vanhainkoteihin, joissa on asiakkaina henkilöitä, joilla on kohonnut riski kaatua. Järjestelmä oli ohjelmoitavissa erilaisiin tarpeisiin, kuten havaitsemaan henkilön kaatuminen tai sängystä nouseminen. Järjestelmä lähettää haluttujen parametrien puitteissa esimerkiksi hoitohenkilökunnalle ilmoituksen, että vanhus on noussut ylös sängystään yöllä, jolloin hoitaja voi kiirehtiä tukemaan tätä liikkumisessa. Hoitajan avustuksella kaatumisen riski vähenee

huomattavasti. Esittelyssä mainittiin myös järjestelmästä saatavat hyödyt, jotka konkretisoituvat entisestään hoitajapulassa. Esimerkiksi eräässä suuremmassa sairaalassa, jossa järjestelmää oli pilotoitu, oli kaatumiset saatu heidän mukaansa vuodessa vähenemään 55 %.

Vaikka järjestelmä ei korvaa hoitohenkilökuntaa, on se yksi tehokas työkalu heidän tukemisekseen.

torstai 9.3

Päivä oli hyvin palaverintäytteen, mutta ilahduttavasti monta asiaa saatiin myös nytkähtämään eteenpäin. Aamun ensimmäisessä palaverissa käsitelimme tukipalveluiden turvallisuuspalveluiden strategian luomista koko tukipalveluihin nimetyn projektipäällikön johdolla. Kyseinen kerta oli vielä aihealueen pohjustamista ja ajatuksien herättelyä, mutta saimme esimerkiksi kuulla, että yksikkömme tulee osana tukipalveluita pitämään kokonaisen päivän työpajaa varten, jossa tuota strategiaamme luodaan. Itse asiaan ei vielä juurikaan päästy, vaan tarkastelimme esimerkiksi tunnuslukuja, asiakaskunnan ikäjakaumaa ja sen kehitystä, sekä maantieteellistä sijoittautumista hyvinvointialueen sisällä.

Vaikeuksia omien tehtävieni hoitamiseksi on tuonut se, ettei hyvinvointialueelta ole löytynyt henkilöä, joka olisi tunnustanut hyvinvointialueen henkilöstön työpuhelimien tietoturvan ja puhelimiin hyväksyttävät sovellukset omalle vastuualueelleen. Olen viikkoja yrittänyt metsästä oikeaa henkilöä asian selvittämiseksi ja tänään etsiminen vihdoinkin tuotti tulosta. Vaikeudet koskevat henkilöturvajärjestelmiä, joiden hälytykset välittyvät sovelluksen kautta puhelimeen. Muutamassa kohteessa, joissa puhelimet on jo vaihdettu hyvinvointialueen puhelimiin, ei näitä sovelluksia ole pystytty asentamaan estojen takia. Hälytykset pystyttiin onneksi ohjaamaan tekstiviestinä puhelimiin, mutta tällä tavalla esimerkiksi hälytyksen sijaintia pohjakuvassa ei ollut mahdollista saada näkyviin. Pidimme vastuuhenkilön ja turvatekniikan palvelupäällikkömme kanssa palaverin, jossa saimme jatkoon sovittua. Lähetin listauksen laadittavaksi sallittavista sovelluksista ja jo tunnin kuluttua sain kiittauksen, että ongelma oli poistunut. Varmistin vielä ongelmissa olleista kohteista, että asennus onnistui ja tämän he kiittasivat.

Olin ennen poissaoloani pyytänyt pari tarjousta henkilöturvajärjestelmistä. Olin nämä tarjoukset saanut tiipoittain ja pääsin tarkastelemaan niitä ajatuksella. Huomasin heti, että niiden välillä oli suuria eroja. Osassa tarjouksista ei oltu edes huomioitu kaikkia pyytämämme seikkoja, toisissa tarjottiin kuukausimaksuun perustuvaa palvelua, joka olisi jo kahdessa vuodessa tullut kalliimmaksi kuin laitteiden osto omaksi. Vakavasti otettavissa tarjouksissa oli jopa lähes 20 % eroja hinnoissa. Emme ole vielä saaneet konsernitasolta ohjeita, miten voimme hankintoja tehdä, joten välitin esihenkilöni pyynnöstä kaikki tarjoukset omien huomioideni ja suositusteni kanssa turvatekniikan palvelupäällikölle, joka välitti ne hyvinvointialueen hankinnoista vastaavalle osastolle. Jäin odottamaan tietoa jatkosta asian suhteen.

perjantai 10.3

Olimme saaneet tietoomme, että erään kunnan alueella olisi työasemamigraatiossa siirtymässä hyvinvointialueelle myös henkilöturvallaitteita, joita ei ole edes ollut myynnissä vuosituhannen alun jälkeen. Näiden hälytykset välittyivät työasemiin kiinteään IP-osoitteeseen peilaten, joten koneen vaihto vaikutti suoraan järjestelmän toimintaan. Koin kriittisenä asiana, että kohteissa käydään kiertämässä ja tarkistamassa, mikäli näitä vanhentuneita laitteita tosiaan on käytössä. Koska hyvinvointialueen intrassa oleva puhelinluettelo ja organisaatiokaaviot ovat vielä kovin keskeneräisessä tilassa, en voinut kontaktoida kohteiden vastuuhenkilöitä käynneistäni. Jo ensimmäisessä kohteessa tämä kostautui, kun henkilökunta siellä ilmoitti, etteivät yksinkertaisesti ehdi selvittämään näitä asioita kanssani tänään. Sain heidän esihenkilönsä yhteystiedot ja sovimme, että olen häneen yhteydessä uuden käynnin sopimiseksi.

Reaktiot käynnejäni kohtaan olivat hyvin erilaisia. Toisissa kohteissa koin, etten ole tervetullut, kun en käynnistäni ollut ilmoittanut etukäteen ja parissa paikassa sain saman vastauksen, ettei käyntini nyt sovi. Toisissa kohteissa taas käyntini otettiin jopa häkellyttävällä ilolla vastaan. Ennen hyvinvointialueuudistusta kukaan ei kuulemma ollut vuosiin käynyt paikalla osoittamassa mitään mielenkiintoa turvallisuusasioita kohtaan. Käynneillä kävi selväksi, että pelkoni oli aiheellinen: käytössä oli tosiaan vuosituhannen alun järjestelmiä, jotka joissain kiinteistöissä eivät enää edes kuulemma toimineet. Myös muiden turvajärjestelmien, kuten kameravalvonnan osalta oli useissa kohteissa isoja puutteita, jotka kirjasin ylös kehittämäni lomakkeeseen, josta olen aikaisemmin maininnut.

Yksi kriittisimmistä käymistäni kohteista oli suuri terveysasema, jossa minut toivotettiin lämpimästi tervetulleeksi. Osastonhoitaja oli kuulemma yrittänyt edellisellä viikolla etsiä hyvinvointialueelta henkilöä, jonka kanssa käydä läpi turvallisuusasioita. Nyt tulinkin sitten sattumalta paikalle juuri niitä selvittämään. Kiinteistössä oli havaintojeni perusteella puutteita kaikessa: henkilöturvajärjestelmä oli vanhentunutta mallia, kulunvalvonta ei ollut käytössä tarkoituksenmukaisella tavalla, kameravalvonnan kate oli täysin riittämätön, rikosilmoitin- ja kuluvalvontajärjestelmät kaipasivat kipeästi laajennusta ja kiinteistössä olisi ollut tarve varti-jallekin. Puutteet olivat lähimenneisyydessä aiheuttaneet sen, että kiinteistöön oli piiloutunut päihdeongelmaisia henkilöitä, jotka olivat henkilökunnan poistuttua avanneet ulko-ovet kavereilleen ja yrittäneet murtautua pidemmälle tiloihin. Toiminnasta oli kuulemma aiheutunut laajaa taloudellista vahinkoa. Sovimme, että olen heti seuraavan viikon alussa heihin uudelleen yhteydessä uuden käynnin sopimiseksi. Tarkoituksenani on ottaa keskusteluun mukaan kollegani, jonka vastuulla kamera- ja rikosilmoitinjärjestelmät ovat. Lisäksi selvitin esihenkilöni kanssa mahdollisuutta saada kohteelle ainakin säännöllinen piirivartiointi.

## Viikko 5 yhteenveto

Viikkoon kuului tekemistä laajalla kirjolla, mutta harvempi asia on enää täysin uutta. Tutustuin toki uuden palveluntarjoajan järjestelmiin ja sain teknisempää tuntemusta ja järjestelmäosaamista, mutta tämän tyyliä tapaamisia on ollut jo useampia. Olen jo useaan otteeseen törmännyt ongelmaan, etten löydä yhteystietoja tarvitsemilleni tahoille, kuten toimipisteiden vastuuhenkilöille. Koen esimerkiksi kohdekäyntejä tehdessä, että yleisen kohteliaisuuden ja toiminnan läpinäkyvyyden edistämiseksi ilmoitan kyseisen kohteen esihenkilölle tulostani, jotta tämä voi halutessaan osallistua suunnittelutyöhön. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista, mikäli yhteystietoa ei esimerkiksi löydy tai ehdinkin käymään useammassa paikassa kuin alun perin olin suunnitellut. Esimerkiksi Hankoon ei viitsisi Espoon toimistoltamme ajaa useammin kuin tarvis. Olen pyrkinyt selvittämään ongelmaan ratkaisua, mutta en tunnu löytävän edes vastuuhenkilöä, jolta voisin tiedustella yhteystietojen päivityksestä. Toimitin kolme viikkoa sitten oikeaksi luulleelleni taholle yksikkömme tiedot, kuten puhelinnumerot ja vastuualueet, mutta näitäkään ei ole vielä päivittynyt edes HVA:n sisäiseen puhelinluetteloomme.

Yksikössämme oli tuottanut huolta mahdollisuus siitä, että joutuisimme ilmoittamaan tietoturvaloukkauksesta koskien henkilökorttejamme. Koska korteissa oli yksilöiviä henkilötietojamme, olisi kyseessä ollut henkilötietojen tietoturvaloukkaus (tietosuojavaltuutetun toimisto 2023). Kuten viikon kirjauksessani asiasta mainitsin, voisi korttien päätyminen väärin käsiin luoda mahdollisuuden niiden väärinkäytöksille esimerkiksi HVA:n tiloihin tunkeutumisen muodossa. Meidän tilanteessamme kyseessä olisi ollut hyvin rajattu ongelma, mutta tietoturvaloukkaukset voivat olla kooltaan myös valtavia, kuten esimerkiksi paljon mediassa esillä ollut Vastaamon vuonna 2019 tapahtunut tietoturvajupakka osoitti. Laeilla ja asetuksilla pyritään vähentämään tapahtumien lukumäärää, kuten vaikka EU-tason General Data Protection Regulation-asetuksella (2016/679), tai tuttavallisemmin GDPR:llä, jota alettiin soveltaa Suomessa vuonna 2018. Hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava, joka valvoo henkilötietojen käsittelyä toiminnassamme. Tietosuojaa-asetus vaatii kyseisen henkilön olemassaoloa organisaatiossamme, sillä osa henkilökunnasta käsittelee henkilötietoja laajamittaisesti, esimerkiksi hoitotyössä.

## 3.6 Viikko 6

Alkavalle viikolle on sovittu useita palavereita koskien henkilöturva- ja hoitajakutsujärjestelmien siirtoja kuntien verkoista hyvinvointialueen verkkoihin. Joissain järjestelmissä siirrot hoituvat ongelmitta, toisissa taas muutos vaatii paljon ICT-puolen tekemistä ja selvittelyä. Kalenterimerkintöjen perusteella viikko kuluu pääsääntöisesti eri palavereissa istuen ja näitä muutoksia selvitellessä. Lisäksi tarkoituksena on käsitellä yksikkömme sisällä viime viikon kohdekäynneillä esiin tulleita asioita ja pohtia prosesseja niiden eteenpäin viemiseksi.

### maanantai 13.3

Viikko alkoi tutuilla rutiineilla, kuten vartiointin raporttien silmäilyllä ja sähköpostien tarkistamisella. Saatuaamme kahvit juotua näiden lomassa, otin kollegani kanssa puheeksi viime perjantain havainnot terveysasemalta. Sovimme, että hankintaprosessien selvittyä hän kävisi paikan päällä pohtimassa kamera- ja rikosilmoitinjärjestelmien päivittämistä. Samalla esihenkilöni kertoi, että vartiointi kiinteistöön oli järjestetty ja aloitettaisiin samana päivänä. Hän oli hoitanut asian jo edellisenä perjantaina, kun olin tuonut asian tärkeyden esille keskustelussamme. Ilmoitin nämä terveysaseman osastonhoitajalle ja pyysin häneltä samalla kiinteistön pohjakuvia, jotta tulevat järjestelmien kilpailutukset olisivat helpommin hoidettavissa. Lisäksi sovimme, että kävisin vielä tulevana keskiviikkona uudelleen paikan päällä kirjaamassa itselleni ylös päivitettävien laitteiden määriä ja tekemään alustavaa suunnitelmaa tarpeista noihin pohjakuviin. Sovin iltapäivän aikana käyntejä myös muihin kyseisen kunnan kohteisiin, joissa turvallisuuspalvelut eivät vielä olleet ehtineet käymään.

### tiistai 14.3

Turvatekniikan palvelupäällikkömme oli sopinut yksiköllemme ”verkostoitumispalaverin”, eli ns. meet and greet-tapaamisen erään konsulttipalveluita tarjoavan yrityksen edustajan kanssa. Yrityksen ydinosaamiseen kuului kerrotun perusteella mm. riskienhallinta ja yritysten turvallisuuskulttuurien kehittämissuunnittelu. Jälkimmäiseen liittyen yritys suoritti esimerkiksi tunkeutumisyrittäjiä ja mystery visitor-palvelua, eli mystery shopping-konseptista johdettua testaamista. Mystery shopping on palvelun laatua selvittävä tutkimusmenetelmä, jossa ”asiakas”, eli tutkimusta tekevä ulkopuolinen nimetty toimija selvittää esimerkiksi palvelun tasoa oman havainnointinsa ja kokemuksensa perusteella (turkuamk 2023). Saimme tapaamisessa laajan kuvan kyseisen konsulttiyrityksen toiminnasta, jota voimme mahdollisesti hyödyntää tulevaisuudessa.

Muu päivä kului pitkälti eri palavereissa, joissa käsitelimme ennakkotietojen mukaisesti järjestelmien siirtoja hyvinvointialueen verkkoon. Turvallisuuspalveluiden osallistuminen näihin on enemmänkin nykytilanteen tasalla pysymisen varmistamiseksi, sillä tekninen toteutus on toisten hyvinvointialueen osastojen vastuulla.

### keskiviikko 15.3

Olin sopinut päivälle kohdekäyntejä useisiin eri Sote-palveluita tuottaviin kiinteistöihin. Näihin kuului esimerkiksi hammashoitoloita, vanhuspalveluiden yksiköitä, terveysasema ja vammaispalveluiden tuetun asumisen yksiköitä. Näissä asiakaskunta on hyvin erilaista ja niin asiakkaiden kuin näissä työskentelevän henkilökunnan tarpeet laitteissa ja palveluissa eroavat suuresti toisistaan. Toisessa painopiste on esimerkiksi henkilökunnan turvaamisessa, toisessa taas asiakkaiden vahinkojen ja vammojen ehkäisyssä. Oma tietämys antaa toki jonkinlaisen

yleiskuvan eri toimintojen tarpeista, mutta varmimman ja tarkimman tiedon saa keskustelemalla kohteiden henkilökunnan kanssa. Yleensä vielä työntekijätasolla on parempi tietämys jokapäiväisistä tarpeista kuin esihenkilöillä. Tein jokaisella käynnillä muistiinpanoja tarkastuslistaamme ja pohdin ohimennen, että kunta, jossa nämä toimipisteet sijaitsivat, oli selvästi odottanut hyvinvointialuemuutoksen voimaantuloa. Korjausvelkaa oli nimittäin kertynyt melkoisesti turvajärjestelmien osalta.

Erityisesti minua huoletti eräs vammaispalveluiden tuetun asumisen kiinteistö, jossa eräs järjestelmä oli asennettu 90-luvulla, eikä sitä ollut sen jälkeen vaihdettu tai huollettu. Toki kunnioitusta herätti sekin, että kyseinen järjestelmä oli edelleen toimintakunnossa, mutta toiminnan varmistamiseksi keskustelimme henkilökunnan kanssa järjestelmän päivittämisestä uudempaan.

torstai 16.3

Erään ”tapahtumarikkaan” toimipisteemme kanssa järjestetään säännöllisesti tukipalveluiden turvallisuuspalveluiden ja heidän henkilökuntansa välinen turvallisuuspalaveri, jossa käymme läpi heidän toimipisteessään tapahtuvia asioita ja miten me pystyisimme kehittämään toimintojamme tai vähentämään heidän kokemaansa uhkaa. Pisteellä tapahtuu paljon esimerkiksi väkivallantekoja ja varkauksia, joissa uhreina ovat usein heidän asiakkaansa. Käsittelimme palaverissa mm. kameravalvonnan katteen lisäämistä nykyisissä tiloissa ja suunnitelmia siirtää väliaikaisesti osa heidän toiminnoistaan toiseen toimipisteeseen remontin ajaksi. Keskustelimme lisäksi tilanteesta, josta poliisi oli aloittanut rikostutkinnan. Vaikka tiedossamme on, että emme voi toiminnallamme kokonaan poistaa ongelmatilanteita kohteelta, voimme lieventää niiden vaikutuksia ja turvata henkilökuntaa.

Emme vielä olleet saaneet ohjeistusta siitä, miten voisimme edetä laite- ja järjestelmähankintojen kanssa, joten olimme pyytäneet hankintayksikön päälliköltä palaveria, jossa voisimme sopia asioista. Hyvinvointialueella oli olemassa kirjallinen ohjeistus pienhankintojen suuntaviivoista ja prosessien yleiskuvauksista, mutta halusimme varmistaa, ettei asian kanssa tulisi jatkossa mitään ongelmia. Luulimme asian olevan nopeasti sovittavissa, mutta palaverin edetessä kävi ilmi, että meidän tulisi ottaa huomioon useita ”ylimääräisiä” seikkoja ohjeistuksen ulkopuolelta, kuten varmistaa, ettei hyvinvointialue olisi sidottu esimerkiksi kymmeneksi vuodeksi johonkin toimittajaan. Emme juurikaan päässeet tapaamisessa omalta osaltamme asiassa eteenpäin, mutta hankintapäällikkö sopi kanssamme uuden tapaamisen, jossa mukana olisi myös hankinnan asiantuntijoita ja lakimiehiä. Jäimme kollegani kanssa hieman pettyneinä odottamaan tulevaa.

perjantai 17.3

Turvallisuuspäällikkö oli saanut tiedustelun johtajatasolta henkilökorttiprosessin etenemisestä, joka oli pyöräytetty minulle selontekoa varten. Hyvinvointialueen johtoryhmälle piti kerätä yksityiskohtaista tietoa, jota minulla ei ollut. Olin yhteydessä kortteja tekevään yritykseen, joka ilmoitti, ettei haluttuja tietoja ollut mahdollista saada heidän järjestelmästään ulos. Ainut tieto, jonka järjestelmä pystyi kuulemma tuottamaan, oli jo tilattujen korttien lukumäärä. Tuota lukua tarkastellessa huomasin, että kortin oli toistaiseksi hankkinut alle kolmannes koko hyvinvointialueen henkilöstöstä. Ilmoitin selvinneet asiat eteenpäin turvallisuuspäällikölle, jonka kanssa ihmettelimme järjestelmän joustamattomuutta. Hän kuitenkin ilmoitti molemmat asiat eteenpäin.

Viikko 6 yhteenveto

Kohdekäynneillä on käynyt hyvin selväksi, että korjausvelka kasvaa sitä mukaan, kun pääsemme tarkastamaan toimintoja. Hyvin pienessä määrässä kohteita turvatekniset järjestelmät ovat ajan tasalla ja mitään muutoksia ei tarvitse tehdä. Kohdekäyntien henkilökohtaisempi etu minulle on sosiaalisen kanssakäymisen jatkuva harjoittelu. Käyntien myötä on käynyt selväksi, että osa henkilöstöstä ymmärtää hyvinvointialuemuutoksen ajatuksen siitä, että olemme samaa konsernia, kun toisilla tuntuu jääneen päälle ajatus siitä, että he ovat vain jokin irrallinen toiminto. Ihmistuntemukseni kasvaa jatkuvasti ja kykenen jo olemaan merkittävästi rennompini ja itsevarmempini työtilanteissa, kuin mitä olin muutamia viikkoja sitten. On myös mukava itse huomata, että kykenen jo ”palvelemaan” henkilöitä paremmin, eli esimerkiksi kertomaan järjestelmistä ja toiminnoista laajemmin.

Ollessani edellisessä työpaikassani töissä viimeistä päivää, otti yksi silloisen asiakkaamme asiantuntijoista minut sivuun ja ojensi minulle käyntikorttinsa. Hän myös ilmoitti ystävälliseen sävyyn, että voisin olla häneen yhteydessä, mikäli kaipaisin neuvoa jossain asiassa. Siinä tilanteessa pidin asiaa ystävällisenä eleenä, mutta jälkikäteen tajusin verkostoitumisen tapahtuneen. Palvelupäällikkömme järjestäessä kuluneella viikolla meet and greetin työympäristöni verkostoon lisättiin jälleen yksi kontakti lisää. Globaalissa ja nopeasti muuttuvassa maailmassa ei enää pärjää entiseen malliin pelkän lähipiirin avulla, vaan verkkojaan on uskaltava heittämään kauemmas ja verkostoaan kasvatettava jatkuvasti (Sounio 2010, Koskinen mukaan). Se, että teet työsi hyvin ei välttämättä enää riitä, jos esimerkiksi uutta työpaikkaa joutuu metsästäämään. Kontaktit tällaisessakin tilanteessa ovat kullan arvoisia. Ammattikuntien ja alojen rajatkin alkavat haihtumaan muutoksen myötä (Sounio 2010, Koskinen mukaan). Verkostoituminen vaatii myös aikaa ja vaivaa. Järvensivu (2019, Luottamukseen perustuva yhteistyö) kuvaa oikean verkostoitumisen olevan luottamukseen perustuvaa molemminpuolista yhteistyötä. Se myös perustuu luottamukseen siitä, että antaminen ja saaminen on hyödyllistä. Ei esimerkiksi missään nimessä ole väärin, että lastentarhaopettaja lukisi verkostoonsa

kuuluvaksi insinöörin, mutta heidän välinen yhteistyönsä ei välttämättä koskaan toteutuisi työympäristössä. Luottamus ei yksin riitä verkostoitumiseen, mutta ilman sitä ei oikea verkostoituminen myöskään onnistu. On myös mielenkiintoista ajatella, että vaikka verkostossa kaikki eivät olisi tasa-arvoisia, ei kukaan ole aina täysin yksinvaltainen, vaan silti riippuvainen verkoston toisen vallankäytöstä. (Järvensivu 2019, ...)

### 3.7 Viikko 7

Tiedossa oleviin viikon työtehtäviin kuuluvat esimerkiksi tarkentavat keskustelut aikaisemmin suoritetuista kohdekäynneistä ja tekniikan tarpeista, vierailuja perustettaviin toimipisteisiin ja valmistautuminen järjestelmähankintojen aloittamiseen. Olemme odottaneet lupaa jo olemassa olevien hankintaohjeiden käyttöönotolle, mutta hankintayksikkö on halunnut varmistaa prosessin ”oikean” toteutumisen myös tekniikan osalta, joka lähtökohtaisesti tulee olemaan käytössä pidempään kuin esimerkiksi toimistotarvikkeet tai työtuolit. Tarvelista on kasvanut jo melko pitkäksi, joten tekemistä niiden osalta tulee olemaan paljon, kun vihreä valo lopulta syttyy. Pääsen samalla tutustumaan tarkemmin kunnallisen hankinnan laki- ja byrokratiakoukeroihin.

#### maanantai 20.3

Päivä kului perusasioiden parissa. Sähköpostien läpikahlaamisen jälkeen pääsin tosin selvittämään sydäniskurien hankintaprosessia. Olin havainnut muutamilla kohdekäynneillä, ettei kohteessa ollut yleisesti saatavilla kyseistä laitetta. Keskustelimme näiden hankintatarpeesta esihenkilöni kanssa ja päädyimme tilaamaan muutaman laitteen, jotka toimittaisimme aina tarpeen vaatiessa eteenpäin esimerkiksi vartijalle tai vahtimestarille talteen. Koska hyvinvointialueiden toimintaan kuuluu myös pelastustoimen tehtävät, oli meillä sopimussirtona jo olemassa yrittys, jolta pystyimme laitteita tilaamaan.

#### tiistai 21.3

Hyvinvointialueella on käytössään muutamia yhteiskäyttöisiä leasing-autoja, joita voi käyttää työtehtävissä. Näiden avaimia säilytetään turvallisuuspalveluiden hallussa. Edellinen sopimus oli loppumassa, joten autot piti lähteä vaihtamaan uusiin. Asian piti olla selvä ja autot noudeettavissa. Lähdimme kahden kollegani kanssa vaihtamaan näitä. Pääsimme autoliikkeeseen, jossa meille kerrottiin, että ilmeisesti jonkun sekaannuksen takia autot eivät vielä olleet valmiina, vaan valmiiksi oli laitettu kaksi lyhytaikaista vuokra-autoa. Lyhyen puhelinkeskustelun jälkeen yrityksen edustaja alkoi kiireellä valmistelemaan tarvittavia papereita ja autoja mukaan otettavaksi. Lopulta tunnin reissuksi tarkoitettuun kiertoon kului kolmisen tuntia aikaa.

### keskiviikko 22.3

Jatkoimme erään vammaispalveluiden tukiasunnon järjestelmäpäivityksien suunnittelua heidän henkilökuntansa kanssa Teamsin välityksellä. Keskustelimme mm. heillä käytössä olevista rajoitustoimista, tarpeista henkilöturvallisuuden suhteen ja kameravalvonnan toteutuksesta. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519) asettaa tiukkoja vaatimuksia eri järjestelyille, kuten rajoitustoimille. Koska kyseessä on ihmisen perusoikeuksiin puuttuminen, eivät muut kuin laissa mainitut rajoitustoimenpiteet ole sallittuja. Lisäksi rajoitustoimenpiteet ovat aina viimeisiä keinoja, kun muut tavat eivät toimi. Yksikössä oli käytössä liikkumisen valvomisen mahdollistavaa tekniikkaa, jota toteutettiin vain tietyillä asukkailla näiden huoneissa, sekä huoneen ovesta. Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519) 42m §:ssä käsitellään tämän toiminnan edellytyksiä. Henkilökunta oli onneksi hyvin asiantuntevaa ja osasivat perustella hyvin tarpeensa. Saimme tehtyä suunnitelman hankintatarpeista, joka jäi kuitenkin odottamaan hankintayksikön vihreää valoa turvallisuuspalveluille. Asiasta on uusi palaveri vielä loppuviikosta.

### torstai 23.3

Arkirutiineiden lisäksi päivään kuului yksikköpalaverimme, jossa sinänsä jokaviikkoisena toteutuksena ei ole itsessään mitään ihmeellistä. Esihenkilöni, joka yleensä toimii palaverissa puheenjohtajana ja kirjurina, oli kuitenkin tänään estynyt osallistumasta. Hän oli pyytänyt minun ottavan edellä mainitut tehtävät vastuulleni. Nopeahko koneella kirjoittamiseni on pantu merkille ja välillä vitsailemmekin siitä kollegoideni kesken. Olen myös aikaisemmassa työelämässäni johtanut kokouksia, joten homma hoitui melko rutiinilla. Saimme asiat käsiteltyä ja palautin pöytäkirjan sovitusti esihenkilölleni.

### perjantai 24.3

Tänään piti olla päivä, jolloin pääsisimme vihdoinkin kollegani kanssa tekemään turvatekniikan hankintoja ja edistämään kasvavaa tehtävälistaamme, sekä samalla pienentämään tarvittavien hankintojen pinoa. Hyvinvointialueen hankintapäällikkö oli viime viikolla sopinut kyseisen palaverin ja olimme siinä uskossa, että saisimme yksityiskohdat sovittua. Palaverissa oli mukana myös lakimies ja hankinnan asiantuntija, joten olimme toiveikkaita asioiden edistämisestä. Nopeasti kävi selväksi, että asiaa ei oltu vielä ehditty kunnolla käsitellä, eikä ainakaan lakimiehellä ollut tarkkaa käsitystä siitä, mitä meidän oli tarkoitus palaverissa edes selvittää. Selitin siis nopeasti aikatauluongelmiamme, hankintojen laajuutta, niiden tyyppiä ja meidän tahtotilaamme. Keskustelimme mm. yleismuotoisen sopimus pohjan tekemisestä hankintoja varten. Ymmärrän toki tarpeen sillekin, ettei hyvinvointialue esimerkiksi epähuomiossa tule sitoneeksi itseään johonkin yritykseen vuosikymmeneksi, mutta koin turhauttavana, että hankintamahdollisuudet tuntuivat loittonevan entisestään. Tämä siitäkkin huolimatta, että hyvinvointialueella on jo olemassa kirjallinen hankintaohjeistus, jota me kuitenkin emme

ilmeisesti voi hyödyntää. Palaverin lopussa meille ehdotettiin uutta tapaamista seuraavan viikon perjantaille, jolloin voisimme katsoa prosessin loppuun. Huomautin hankintojen akuutista tarpeesta ja lyhyen keskustelun jälkeen saimme sovittua seuraavan istunnon heti seuraavalle tiistaiamulle.

#### Viikko 7 yhteenveto

Olen jo työtehtävänä alkuvaiheessa pyrkinyt kartoittamaan eri lakeja, jotka vaikuttavat työhöni ja lueskelemaan niitä läpi silloin tällöin. Vaikka työhöni ei kuulukaan olla lakimies, on ehdoton hyöty, että kykenen ainakin tunnistamaan, mikä laki missäkin ympäristössä, kuten terveysasemalla tai vammaispalveluiden asumisyksikössä, voisi vaikuttaa hankittaviin järjestelmiin. Tätä kautta pystyn esimerkiksi toppuuttelemaan, mikäli joku haluaisi ottaa käyttöön rajoitustoimia, joihin ei ole lakiperustetta, tai sijoittaa kameravalvontaa tiloihin, jollaisessa sitä ei saa olla. Kameravalvonta on toki kollegani vastuulla, mutta varsinkin näillä suorittamillamme kohdekäynneillä olemme lähtökohtaisesti yksin. Eräässäkin terveyskeskuksessa oli sijoitettu kamera yhteen WC-tilaan ja sitä perusteltiin sillä, että joissain näytteidenotoissa olisi kyettävä varmistamaan, että näytettä ei ole peukaloitu. WC ei onneksi ollut yleisessä käytössä. Tarkastushetkellä kamera oli ”irti piuhoista”, mutta silti fyysisesti tilassa. Tilasimme tuolloin yrityksen irrottamaan kameran saman tien. En voi väittää olevani vielä läheskään saman yleistietämyksen tasolla, kuin vuosia näiden lakien ja pykälien kanssa painiskelleet ihmiset, mutta olen huomannut itse selvää parannusta aikaisempaan osaamiseeni verrattaessa.

Toinen osa-alue, jossa hidasta kehitystä on tapahtunut, liittyy hankintaprosesseihin: Aikaisemmassa työssäni ainoat ”hankkimani” asiat olivat työntekijöidemme vaatetilaukset omalta varustevarastoltamme. En siis aikaisemmin yksityisessä yrityksessä ollut joutunut pohtimaan esimerkiksi lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016), kilpailutuksia prosessina tai edes sitä, ettenkö voisi vain tilata tai ostaa jotain tarvitsemaani tuotetta tai palvelua suoraan haluamaltani taholta. Hankintalakia ei sovelleta, mikäli kunta itse tuottaa vastuullaan olevia tehtäviä, kuten terveydenhoitopalveluiden tarjoamista. Kunnan, tai tässä tapauksessa hyvinvointialueen, ostaessa palvelut ns. ulkopuoliselta palveluntarjoajalta on laki kuitenkin päätöksenteossa läsnä (Eskola, Kiviniemi, Krakau & Ruohoniemi 2017, luku 1.9).

Hyvinvointialueella oli tätä kirjoittaessa voimassa sisäinen ohjeistus hankinnoista, joka oli jatkuvan päivityksen alla. Ohjeessa oli mm. maininnat em. lain noudattamisesta, tasapuolisuudesta ja syrjimättömyydestä, sekä HVA:n strategioiden ja arvojen huomioimisesta (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2023). Lopullisen hankintapäätöksen tekee itseäni korkeammalla organisaatiossa oleva taho, mutta käytännössä valmistelen pienhankintojen piiriin kuuluvat henkilöturva-, hoitajakutsu- ja potilasseurantajärjestelmien hankinnat. Hankinnan laskettu arvo neljälle vuodelle määrittää, miten hankinnan kanssa edetään ja mihin kategoriaan se luetaan. Hyvinvointialueuudistuksen myötä joitain puitejärjestelyjä siirtyi HVA:lle, joiden kautta

joitain hankintoja voidaan suorittaa, kuten itse tein sydäniskureiden kanssa. Tietyn euromäärän ylittävissä hankinnoissa puhutaan kansallisen kynnsarvon ylittävistä hankinnoista, jotka yksinkertaisuudessaan yleensä kilpailutetaan (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023). Tämän prosessin suorittaa HVA:n hankintayksikkö, asiantuntijoiden substanssitetämystä hyödyntäen. Koska kyse omien hankintojeni kohdalla on pääsääntöisesti tekniikasta, sovelletaan kuulemma hankintojeni kohdalla kuulemma JIT 2015-, eli julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja (Suomidigi 2023). Yksikössämme toki herätti pientä ihmetystä se, että JIT 2015 on yleisesti katsoen vanhentunut, eikä siinä esimerkiksi huomioida GDPR:ää, josta olen aikaisemmin maininnut. Tämä on kuitenkin oletettavasti myös työn alla oleva muutoseikka, jota ei ole vielä ehditty korvaamaan toisella.

Olen päässyt jo itse tekemään useamman tarjouspyynnön tuon pienhankintarajan alle jäävistä järjestelmistä. Olen myös luonut itselleni valmiin pohjan tarjouspyyntöjen tekoon, jota päivitän vain muuttuvien yksityiskohtien osalta. Tarkoitukseni on käyttää sitä hyväkseni, kunnes saamme HVA:lta jonkin virallisemmän metodin käyttöön. Toistaiseksi odotamme kollegoideni kanssa enää hankintayksiköltä tarvittavia sopimusasiakirjoja, jotta voisimme alkaa hyväksymään jo saatuja tarjouksia.

### 3.8 Viikko 8

Suunnittelutyö järjestelmien ja laitteiden uusimisesta jatkuu viime viikon pettymyksestä huolimatta. Emme yksikössämme voi asialle mitään, joten keskityn toistaiseksi asioihin, joita kykenen edistämään. Näihin lukeutui esimerkiksi valmisteleva työ kohteiden tarpeiden varmistamisesta, kohdekäyntien jatkaminen ja oman osaamisen ja tietämyksen lisääminen, joista jälkimmäistä oli tarkoitus kehittää jälleen erään yrityksen tuote- ja palveluesityksen muodossa.

Odotan myös mielenkiinnolla tukipalveluiden strategian työstämisen iltapäivää viikolla. Aikaisemmin olen lähinnä saanut lukea jo valmiita tuotoksia ja yrittää sisällyttää niitä omaan työkentelyyni, mutta nyt pääsen aktiivisesti osallistumaan suunnitteluvaiheeseen ja pyrkimään osaltani muokkaamaan strategiaa minulle ja meille sopivaksi, tiettyjen raamien puitteissa tietysti. En tosin osaa sanoa miten paljon meillä loppupeleissä on oikeasti vaikutusmahdollisuutta, mutta yritän jättää kyynisyyteni tilaisuuden ulkopuolelle ja osallistua prosessiin hyvillä mielin.

maanantai 27.3

Olin käynyt pari viikkoa sitten eräässä toimipisteessä, joka oli merkitty tietoihimme yhtenä kokonaisuutena. Paikalle päästyäni olin kuitenkin huomannut, että osoitteessa oli kolme suurta kiinteistöä, joista jokaisessa oli eri vanhuspalveluiden toimintoja. Sain jälleen hyvän osoituksen siitä, miksi varmin tapa saada oikeaa tietoa on itse käydä paikan päällä katso-massa. Ajanpuutteen vuoksi olin käynyt yhden näistä läpi ja esittänyt kahden muun

osastonhoitajille, joiden kanssa sovimme katsovamme heidän tekniikan tarpeensa läpi Teams-palaverissa. Tänään saimme vihdoin tuon palaverin pidettyä. Näissä kolmessa rakennuksessa oli jokaisessa omanlaisensa asiakaskunta. Yhdessä oli verrattain hyväkuntoisia asiakkaita, toisessa huonokuntoisempia ja kolmannessa enemmän huomiota vaativat ”ongelmalliset” asukkaat, kuten vahvasti dementoituneet- ja väkivaltaiset asukkaat. Tässä kolmannessa rakennuksessa eri ”ryhmät” oli vielä jaettu kerroksittain omiin osastoihinsa.

Kahdessa ensimmäisessä turvatekniikan tarpeet olivat hyvin tavalliset: hoitajakutsu asukkailla, kulunvalvonta lääkehuoneissa ja kaatumisentunnistusjärjestelmä asiakashuoneissa. Tietysti myös päällekkäusjärjestelmä varsinkin yövuorolaisten käyttöön. Kolmannessa jouduimme kuitenkin miettimään hieman tarkemmin heidän tarpeitaan. Toki aikaisemmin mainitut järjestelmät tarvittiin myös heille, mutta järeämmässä muodossa, eli huonekohtaisesti paikantavaa henkilöturvaa, GPS paikannuksen omaavaa hoitajakutsuranneketta harvoille liikkuvaisille dementikoille sekä kameravalvontaa käytäville, joissa asukkaiden käyskentely yöllä oli kuulemma jatkuva murhe. Saimme sovittua palaverissa askelmerkit päivityksien kanssa etenemiseen ja lupasimme olla henkilökuntaan yhteydessä, kun tietäisimme aikataulusta tarkemmin.

tiistai 28.3

Odotimme kollegani kanssa mielenkiinnolla palaveria hankintaosaston kanssa. Pitkään oli lupailtu, että pääsisimme vihdoin aloittamaan järjestelmien päivittämisen. Meille onneksi ilmoitettiin, että he olivat saaneet tarvittavat sopimukset ja niiden liitteet lähes valmiiksi. Ne kuulemma jaettaisiin meille seuraavana päivänä. Sovimme samalla, että emme suoraan lähetä mitään itse eteenpäin, vaan kierrätämme valmiiksi täytetyt materiaalit vielä hankintaosaston kautta ennen allekirjoittamistamme. Tällä varmistaisimme esimerkiksi sen, että tieto mahdollisista uusista sopimuksista saataisiin heidän toimestaan välitettyä myös sopimustietokantaa ylläpitävälle taholle, ettei hankinnassa tapahtuisi epähuomiossa toimestamme vahinkoa, vaan lakimiehet vilkaisisivat sopimukset kertaalleen vielä läpi sekä varmistettaisiin, ettemme vahingossa rikkoisi lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016).

Illtapäivällä siirryimme koko yksikkömme voimin jatkamaan yksikköstrategiamme kehittämistä yhdessä muiden tukipalveluiden yksiköiden kanssa erääseen konferenssikeskukseen. Pohdimme mm. miten pystyisimme omalla vastualueellamme, kuten järjestelmähankinnoissa, seuraamaan koko hyvinvointialueen strategian pääpiirteitä. Kokonaisuuteen kuuluvia teemoja olivat esimerkiksi monikulttuurisuus ja -kielisyys, ikääntyvä väestö sekä oman henkilöstön hyvinvointi. Liikuimme keskusteluissa vielä hyvin yleisluontoisella alueella, mutta saimme aikaan hyvää ja rakentavaa keskustelua. Keskustelua johti nimetty yksikkömme ulkopuolinen henkilö, joka kirjoitti mietintöjämme ylös. Tilaisuuden loppuessa hän ja muut nimetyt henkilöt esittelivät pääpiirteitä koko tukipalveluiden henkilöstölle, jonka pohjalta käsitelimme

jokaisen yksikön mietintöjä vielä hetkellisesti. Prosessi kuulemma jatkuisi vielä kuun vaihteen jälkeen ja esimerkiksi tässä tilaisuudessa esille tulleita asioita käsiteltäisiin kuulemma koko hyvinvointialueen johtoryhmässä.

### keskiviikko 29.3

Päivään kuului paljon lyhyitä palavereita monista eri asioista. Olimme esimerkiksi sopineet erään hyvin lupaavan turvatekniikan ratkaisuja toimittavan yrityksen edustajan kanssa tuote-esittelyn heti aamuksi. Yrityksen puolesta puhuivat esimerkiksi tekniset ratkaisut, jotka eivät vaatineet kaapelointeja, helppokäyttöinen applikaatio ja ohjelmisto loppukäyttäjille, sekä 24/7 tavoitettavissa oleva tekninen tuki. Näiden lisäksi turvallisuuspäällikkömme oli edellisessä tehtävässään tehnyt yrityksen kanssa yhteistyötä ja kehuu heidän toimintaansa. Tutustuimme heidän tarjoamiinsa järjestelmiin ja laitteisiin, keskustelimme yleisellä tasolla meidän tarpeistamme ja heidän valmiudestaan vastata näihin. Kokonaisuutena heistä jäi hyvin positiivinen kuva.

Olin myös saanut kutsun kokoukseen koskien yksikkömme masterdataa. Ilmeisesti minut oli jossain hallinnon puolella mielletty yksikkömme vastuuhenkilöksi aiheesta. Kyse on toiseksi siis tavallisesta Excel-tiedostosta, johon keräämme vastuidemme mukaista tietoa, kuten eri järjestelmiä, vartiointin toteutusta yms. Näitä tietoja ja niiden keräämistä kuitenkin seurataan tukipalveluiden johtajankin toimesta ja palaverissa tehtiin selväksi, että tietoa pitäisi pystyä keräämään nopeammin kasaan. Selitin kuitenkin, että joudumme käymään yksittellen kiinteistöissä paikan päällä tarkastamassa käytössä olevat järjestelmät, eikä tiedon kerääminen tästä syystä ole kovin nopeaa. Olemme saaneet kokea, ettemme voi olettaa esimerkiksi hoitohenkilökunnan tuntevat eroa henkilöturva- ja hoitajakutsujärjestelmän välillä, tai osaavan kertoa mikä rikosilmoitinjärjestelmä kiinteistössä on käytössä. Selitykseni ilmeisesti ymmärrettiin ja sovimme, että pidän kokouksen koollekutsujan kartalla prosessin etenemisestä. Minulle myös ehdotettiin, että ottaisimme käyttöön jonkinlaisen muistilistan, että saamme tiedot kerättyä samalla tavalla, johon pystyin heti kertomaan sellaisen jo kehittäneeni. Mainitsin myös, että se on jo aktiivisessa käytössä yksikössämme.

Kokoustimme myös erään mielenterveys- ja päihdeyksikön edustajien kanssa heidän toimimattoman henkilöturvajärjestelmänsä takia. Järjestelmä oli lakannut toimimasta jo maanantaina. Olin heti tiedon siitä saatuani ollut yhteydessä järjestelmän toimittaneeseen yritykseen, josta ilmoitettiin, etteivät he voisi tehdä asialle vielä mitään. Kyseistä järjestelmää osaisi kuulemma huoltaa vain yksi henkilö yrityksessä, joka oli sairaslomalla. Ilmoitin kyseessä olevan kriittinen kohde ja järjestelmä, jotka olisi heti saatava kuntoon. Minulle lupailtiin, että jostain yritettäisiin tehdä vielä samana päivänä ja jostain etsittäisiin henkilö korjaamaan se seuraavana päivänä. Tiistaina mitään ei ollut tehty ja soiton jälkeen lupailtiin keskiviikkona asian olevan kunnossa. Keskiviikkona näin ei myöskään ollut, joten palaverissa käsitelimme muiden

turvateknisten tarpeiden lisäksi myös koko henkilöturvajärjestelmän vaihtamista. Olemme jo useasti keskustelleet turvallisuuspalveluiden sisällä, että emme halua järjestelmätoimittajiksemme tahoja, joihin emme voi luottaa, joiden järjestelmät eivät ole toimintavarmoja tai joiden huolto ei toimi. Varsinkin henkilöturvajärjestelmät ovat kriittisiä olla aina toimintavarmoja, sillä niillä suojellaan usein jopa työntekijöiden henkeä ja terveyttä, korostetusti mielen- ja päihdepalveluiden piirissä.

torstai 30.3

Pääsin vihdoinkin myös raapaisemaan pintaa muussakin asiassa vastuideni alueella, kuin turvatekniikan parissa. Erään kunnan terveysasemalla oli havahduttu siihen, että kiinteistössä voisi olla tarve vartijalle tai vahtimestarille. Asiakkailta oli esimerkiksi tullut palautetta, että he olivat usein eksyksissä, kun talossa ei ollut hoitajiakaan ns. infotiskin takana ohjaamassa heitä oikeaan suuntaan. Lisäksi meihin yhteydessä ollut osastonhoitaja koki, että vartija tai vahtimestari voisi luoda myös henkilökunnassa turvallisuuden tunnetta.

Lähdimme vartioinnista vastaavan palvelupäällikkömme kanssa katsastamaan terveysaseman tilat ja keskustelemaan kasvotusten mahdollisesta henkilön lisäyksestä. Päästyämme paikalle huomasimme jo parkkipaikalla, että vartija ei välttämättä ollut kustannustehokas kyseisen kokuokan terveysasemalle. Kyseessä oli lisäksi melko pieni ja hyvämaineinen kunta. Keskustelimme osastonhoitajan kanssa heidän toiveestaan ja mahdollisista aikaisemmista tilanteista, joissa esimerkiksi vartijaa olisi voinut tarvita, eikä niitä kuulemma ollut useisiin vuosiin. Päädyimme keskustelussa siihen tulokseen, ettei vartijaa tai vahtimestaria palkata kyseiseen tilaan. Sen sijaan pyrimme parantamaan henkilökunnan turvallisuudentunnetta päivittämällä heidän käytössään olevaa parikymmentä vuotta vanhaa turvatekniikkaa tähän päivään. Kiertäessäni kiinteistöä silmiini pisti esimerkiksi laitetilassa oleva ikivanha ovipuhelinjärjestelmän tekniikka, josta oli leikattu johdot irti ja laite jätetty sellaisenaan seinälle. Eräältä sisäkäynniltä bongattiin myös henkilökunnan käyttöön tarkoitettu työajanseurantalaitte, joka oli kuulemma uusittu viitisen vuotta sitten. Kukaan ei sitä kuitenkaan ollut käyttänyt, mutta kuukausimaksut siitä silti juoksivat. Keräsin havaintoni ylös ja lupasin olla osastonhoitajaan yhteydessä palaverin sopimiseksi, jossa katsoisimme läpi heidän turvatekniikan tarpeensa ja esimerkiksi laitteiden lukumäärät pohjakuvien perusteella.

perjantai 31.3

Jouduin vaihteeksi käyttämään aikaa henkilökorttiongelmien selvittelyyn. Eräällä henkilöllä oli ongelmia saada tilausportaali hyväksymään hänen tiedostonsa. Sovimme, että katoisin ongelmaa Teamsin välityksellä. Nopeasti kävi selväksi, ettei henkilö ollut aivan sinut tekniikan kanssa, vaan joudun kohta kohdalta kertomaan hänelle mitä hänen tulisi tehdä lähtien Excelin käytöstä. Myönnän, ettei prosessi ole aivan yksinkertainen, mutta sitä varten olin kirjoittanut siitä ohjeet kuvien kera, jota seuraamalla asia selviäisi. Tätä ohjetta ei kuitenkaan oltu

osattu seurata, joten selvittelyyn kului kolmisen varttia. Lopussa pyysin henkilöä siirtämään päivitetyn tiedoston .zip-kansioon, joka tuli palauttaa korttien tilausportaaliin. Ohjelma kuitenkin herjasi jälleen virhettä ja henkilö hermostui lopullisesti. Tiedustelin, josko hän oli lisännyt päivitetyn vaiko alkuperäisen tiedoston kansioon, johon hän kommentoi siirtäneensä uuden sinne. Hän ei kuulemma enää kuitenkaan jaksaisi asiaa selvittää vaan lähettäisi kaiken tiedon minulle ja saisin selvittää ongelman. Katsoin minulle lähetetyt tiedostot läpi ja huomasin, että kyseessä oli kuin olikin se alkuperäinen, virheellinen tiedosto. Pyysin häntä lähettämään päivitetyn version minulle, jonka jälkeen prosessi toimi kuten pitikin. Sain toki kiitoksen häneltä palkkioksi vaivannäöstäni.

Olimme vihdoin saaneet hankintayksiköltä pyydetyt sopimuspohjat ja tiedostot edellisenä iltpäivänä. Turvallisuuspäällikkö oli pyytänyt, että kävisimme kollegani kanssa niiden täyttämisen läpi yhdessä, jotta prosessi tulee molemmille tutuksi. Katsoimme hieman huolestuneina sopimusta ja sen kahdeksaa eri liitettä, joista jokainen tulisi aina olla mukana tarjouksien hyväksymisessä ja sopimuksien allekirjoituksissa pienhankintoja tehdessä. Prosessi tulisi kuulemma olemaan hieman erilainen, kun hyvinvointialue aikanaan saisi kilpailutettua järjestelmätoimittajat ja voisimme käyttää kilpailutettuja puitesopimuksia. Toistaiseksi olisimme kuitenkin näiden varassa, joten aloitimme täyttötyön. Aikaa kului 1½ tuntia yhden kiinteistön yhden järjestelmän tietojen kirjaamiseen. Saimme sen kuitenkin tehtyä ja lähetettyä hyväksyttäväksi hankintayksikköön. Pohdimme lisäksi, että käytämme mahdollisimman paljon ensimmäiseen hyväksytyyn versioon kirjoitettuja järjestelmäkohtaisia tietoja hyväksi tulevissa hankinnoissa. Jäimme odottamaan kommentteja ja mahdollista ensimmäistä hyväksyttyä hankintaa.

#### Viikko 8 yhteenveto

Oli mielenkiintoista päästä jatkamaan yksikköstrategiamme luomista. Kuten olen maininnut, en ole aikaisemmin päässyt osallistumaan vastaaviin prosesseihin, joten koen tämän olevan merkityksellistä niin työssä viihtymiseni kuin uuden oppimisen kannalta. Tässä vaiheessa keskustelimme vielä melko yleisellä tasolla asioista, mutta saimme jo kirjattua ylös konkreettisia teemoja, joiden pohjalta voimme jatkaa prosessia. Kokooneminen yhteen tilaan koko tukipalveluiden voimin oli mielestäni myös hyvä tapa luoda yhteyttä eri yksiköiden välille, sillä etätyöskentelymahdollisuus on vähentänyt työpaikalla tapahtuvia kohtaamisia.

Osa työstäni on asiakaspalvelua, kuten jo nimestä ”tukipalvelut” voi päätellä, vaikka se paljolti tapahtuukin konsernin sisällä. Esimerkiksi henkilökortteihin liittyen olen saanut paljon kyselyitä, joita olen sitten purkanut joko kertomalla prosessista tai konkreettisesti tekemällä itse. Tikettijärjestelmän kautta tulee työpyyntöjä, puhelimitse tiedustellaan asioita. Olen aloittanut työurani aulavartiointitehtävissä, joissa usein turvallisuus tuntui palvelua ostavalla taholla olevan toissijainen asia ja asiakaspalvelu se ykkönen. Harjoitusta kertyi vuosien

varrella paljon. Mielestäni asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ovat sisällöltään todella lähellä toisiaan. Yhteneväistä määritelmää vuorovaikutustaidoista on vaikeaa koota. Yleensä sillä kuitenkin tarkoitetaan hyvän käytöksen, vastavuoroisen viestinnän, yhteistyön, muiden huomioimisen ja hienotunteisuuden kokonaisuutta (Kuusela 2013, luku 3). Uskoakseni omassa työskentelyssäni ei ole näiden osa-alueiden kanssa ongelmaa ja koen olevani taitava tilanteissa, joissa esimerkiksi kaivataan vuoropuhelua toisen osapuolen kanssa, kuten kohdekäyntejä tehdessäni. Varmistan aina perusasiat, kuten esittäytymisen, katsekontaktin ja hymyn, joskin kättely on koronan jälkimainingeissa jäänyt varsinkin työtilanteissa pois. Pidän myös huolen siitä, että toinen osapuoli tiedostaa käyntini syyn olevan nimenomaisesti vuoropuhelu ja heidän tarpeidensa kuuntelu, eikä meidän vaatimuksemme heidän toiminnalleen tai heidän toimintansa arvostelu.

Kuusela (2013, luku 3) muistuttaa, että tutut toimintatavat luovat varmuutta ja mahdollistavat asioiden ennakoimisen sekä ohjaavat pohtimaan oikeaa tapaa toimia. Olen huomannut tämän myös itse kohdekäyntien lukumäärän kasvaessa ja prosessin ”tullessa tutuksi”. Toisaalta taas vuorovaikutusosaamisen keskiössä on myös kyky tunnistaa tilanteiden erilaisuutta ja pystyä mukautumaan tarvittavalla tavalla riittävän nopeasti ja joustavasti (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 189, Rogers 2008 mukaan). Olen huomannut tämänkin tarpeen eräissäkin tapauksissa, jossa erään yksikön palvelupäällikkö kohteli minua ”kuin halpaa makkaraa”. Tunnuin olevani hänelle pakollinen paha, joten pyrin omassa toiminnassani olemaan hyvin formaali ja saattamaan tilanteen loppuun mahdollisimman pian. Tutustuessani Puusan & Ala-Kortesmaan (2019) artikkeliin havaitsin heidän kiinnittäneen huomiota useisiin seikkoihin toimivasta työyhteisövuorovaikutuksesta, joita myös meidän yksikössämme aktiivisesti toteutetaan. Kuviossa 3 esitetyistä seikoista jokainen kuuluu toimintaamme yksikköni sisällä. Olemme esimerkiksi sopineet ”kaatuvamme yhdessä”, mikäli jokin asia menisi pieleen, kun teemme suunnitelmia yhteisesti. Jo tapahtuneissa pienissä vahinkotilanteissa ei koskaan ole etsitty syyllistä, vaan asiat on käsitelty yksikön kesken yhdessä ja käyty läpi, kuinka vastaavaa ei tapahtuisi uudelleen. Olen hyvin iloinen ja jopa ylpeä toiminnastamme ja olen antanut ylemmäs positiivista palautetta onnistumisistamme.

	Toimivan työyhteisövuorovaikutuksen piirteet	Työyhteisökulttuuri
Organisaation yleisen viestintäkulttuurin taso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lämpimyys</li> <li>- välittömyys</li> <li>- avoimuus</li> <li>- epämuodollisuus</li> <li>- välittäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- perhemäisyys</li> <li>- matalahierarkkisuus</li> <li>- yhteisöllisyys</li> </ul>
Vertikaalinen esimies-alaisetaso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- avoimuus</li> <li>- joustavuus</li> <li>- kunnioittaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- matalahierarkkisuus</li> <li>- tasavertaisuus tehtävästä huolimatta</li> <li>- selkeä vastuunjako</li> </ul>
Horisontaalinen, tiimien sisäinen suhdetaso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- myönteisyys</li> <li>- avoin tiedonjako</li> <li>- kollegiaalinen tiimiviestintä</li> <li>- aktiivinen kiinnostuneisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteisöllisyys</li> <li>- yhteistyöperustaisuus</li> <li>- jaettu vastuu</li> </ul>

Kuvio 3: Toimiva työyhteisövuorovaikutus (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 197)

### 3.9 Viikko 9

Hankinnat eivät ole edenneet, mutta valmistautuminen jatkuu edelleen tarjouspyyntöjen ja sopimuspaperien valmiiksi kirjoittamisella. Olen asennoitunut niin, etten enää jää odottamaan asian valmistumista oman aikatauluni kustannuksella. Stressaaminen asian suhteen ei auta. Pyrin edistämään agendaamme kohdekäyntien muodossa, sekä valmistelemalla yhdessä toisten yksiköidemme kanssa parhaillaan tapahtuvaa työasemamigraatiota. Tynkäviikko pyyhien takia antoi osaltaan jaksamista edistävän sysäyksen.

#### maanantai 3.4

Olimme sopineet turvallisuuspäällikkömme kanssa, että käymme vielä hänen ja asiantuntija-kollegani kanssa läpi perjantaina täyttämämme sopimusasiakirjat ja pohdimme yhdessä mahdollisia esille tulleita kysymyksiä ennen niiden toimittamista eteenpäin hankintayksikölle. Tarkoituksena oli minimoida mahdollisten viivästymisien syntyminen ja sopia yhteisestä toimintatavasta tulevien vastaavien tilanteiden kohdalla. Kävimme kaikki asianmukaiset tiedotot ja lomakkeet läpi. Loppupäivä menikin jo saatujen tarjousten kirjaamisessa valmiiksi, odottaen hyväksyntää tuolle ”harjoittelukappaleelle” hankinnan puolelta. Kirjoittelin samalla muutamia tarjouspyyntöjä suoritettujen kohdekäyntien ja niissä havaittujen puutteiden osalta.

#### tiistai 4.4

Päivän agenda vastasi melko paljon eilistä kirjoittamisen osalta. Emme olleet saaneet vastausta hankintayksiköltä, joten emme sovitusti voineet vielä edetä muiden tarjoustensa kanssa. Käsittelimme yksikön sisäisesti erästä tietoturvaloukkausta, josta olimme saaneet ilmoituksen. Asia koski ”onneksi” vain muutamaa henkilöä. Selvittelimme vastuunjakoja meidän tukipalveluiden turvallisuuspalveluiden ja konsernin turvallisuuspalveluiden välillä asiassa, joka päättyi lopulta meidän tontillemme, sillä asia koski meidän yleisten vastuidemme alaista tapahtumaa.

Pidimme lisäksi palaverin tilapalveluiden ja kuljetusyksikön edustajien kanssa. Turvatekniikan palvelupäällikkömme oli erillisessä yhteydessä maininnut, että kierrämme kohteilla keräämässä tietoa kiinteistöistä. Muutkin yksiköt olivat kiinnostuneet asiasta ja palaverissa käsitelimme mahdollisuutta, että lisäisimme muutaman kysymyksen omaan patteristoomme, heidän työnsä tueksi. Toiminnan tehostaminen oli keskiössä, sillä olisi ollut hyvin turhaa, että näiden muiden yksiköiden edustajat olisivat tehneet vastaavia käyntejä hyvin vähäisten tietojen vuoksi. Saimme sovittua joitain askelmerkkejä ja sovimme jatkavamme asian tiimoilta toisena ajankohtana.

#### keskiviikko 5.4

Olin sopinut päivän täyteen kohdekäyntejä, joiden aikana tarkoitukseni oli kiertää erään pienen kunnan jokainen vastuukiinteistömme läpi. Aloitin päivän sovitusti heti erään sosiaalitoimiston autettua käymällä läpi heidän tilanteensa. Positiivisena yllätyksenä yhteyshenkilö toimipisteeltä pyysi heti aluksi nähdä henkilökorttini, jota valitettavan harvoin tehdään näillä käynneillä, vaikka se aina kaulassani roikkuu. Nimeni tarkastettuaan henkilö kysyi heti, josko voisimme vaihtaa keskustelun ruotsin kielelle. Saimme tarkastettua asiat joutuisasti ja ainut heidän puutteistaan oli lähes vuosikymmenen vanha henkilöturvajärjestelmä, jonka painikkeen hälytykset joko tulivat perille tai eivät tulleet, päivästä riippuen.

Yleinen trendi siitä, että vähintään yksi järjestelmä vaati uusimista tai puuttui kokonaan, jatkui jokaisella kohteella. Toimialalla ei sinänsä ole merkitystä: kiersin sosiaalitoimiston lisäksi terveysaseman, vammaispalveluiden- ja lastensuojelun yksikön ja muutaman vanhuspalveluiden kiinteistön. Suurin havaittu puute löytyi erään kiinteistön rajatusta lääkevarastosta. Lääkelain (395/1987) 68§ asettaa tiettyjä vaatimuksia rajattujen lääkevarastojen pidosta, joita aluehallintovirasto valvoo kuntien kautta tai itsenäisesti. Pykälässä mainitaan ”tarkoituksenmukainen tila”, jonka myötä AVI joskus vaatii kyseisiin tiloihin kameravalvontaa. Lääkelain (395/1987) 77§ antaa esimerkiksi tilojen tarkastajalle luvan ottaa kuvatallenteita tarkastuksen aikana. Tässä kyseisessä tilassa kameroita ei vielä ollut ja olemme sopineet turvallisuuspalveluiden sisäisesti, että laitamme ne varmuuden vuoksi jokaiseen rajattuun lääketilaan, ettei niitä tarvitse jälkikäteen alkaa virittelemään.

#### torstai 6.4

Hyvinvointialueen verkko- ja työasemamigraatiossa laitteita ja koneita siirretään vanhoista kunnallisista tietoverkoista hyvinvointialueen omaan tietoverkkoon. Työtä tekevät esimerkiksi hyvinvointialueen ICT-palvelut sekä Tiera, eli Kuntien Tiera Oy, joka on ns. inhouse-yhtiö. Tämä tarkoittaa, että yritys on voittoa tavoittelematon, kunta-asiakkaidensa omistama yhtiö (Tiera 2018). Omaa vastuualuettani muutos koskettaa henkilöturva- ja hoitajakutsujärjestelmien osalta, jotka hyödyntävät toiminnassaan usein kiinteistön tietoverkkoa. Olemme pitäneet kymmeniä palavereja tähän muutostyöhön nimettyjen asiantuntijoiden kanssa, jonka tavoitteena on ollut jatkuvasti varmistaa järjestelmien toiminta siirroista huolimatta. Olemme toistaiseksi onnistuneet tässä. Pidimme aamupäivällä jälleen yhden näistä palavereista, jossa toimintoon esiteltiin mukaan uusi henkilö kasvavan työmäärän takia. Kävimme läpi meillä olevaa dataa ja jaoimme tietojamme ristiin. Turvallisuuspalveluilta tulevat tiedot oli kerätty mm. hyödyntämällä aikaisemmin kehittämäni ”tarkastuslistaa” kohdekäynneillä, joita minä ja kollegani olimme suorittaneet.

Saimme viikkopalaverissamme kuulla, että korkealta tasolta oli tullut määräys kohdekäyntiemme aikatauluttamisesta. Meidän pitäisi kuulemma kyetä tarjoamaan suunnitelma, josta

pystyisi pitämään kiinni, jotta masterdatan keräämisen edistyminen voitaisiin esitellä luotettavasti myös konsernitasolla. Lisäksi meidän tulisi pyrkiä priorisoimaan nämä käynnit, kunnes kaikki kohteet olisi kierretty. Yritin esittää tiimimme sisäisesti mielipiteen käskyn noudattamisen mahdottomuudesta, mutta puun ja kuoren välissä ollessaan esimieheni joutui toteamaan, että määräystä pitäisi pyrkiä noudattamaan.

Aloitin uuden määräyksen myötä kuntien kohteiden yhteyshenkilöiden metsästämissäni kohdekäyntejä ensi viikolle. Hyvinvointialueen puhelinluettelot ovat edelleen hyvin alkutekijöissään ja paremman tuloksen sain googlettamalla. Sovimme kollegani kanssa, että ottaisimme käsittelyyn pari kuntaa, joissa ruotsi on ennakkotietojen mukaan pääkieli. Tämä käsitys myös konkretisoitui muutamien puheluiden jälkeen, kun jokainen vastaaja puhui mieluummin sitä toista kotimaista. Olin aistivinani, että yrittäessäni aloittaa keskustelut suomeksi ja vaihdettuani heti ruotsiin vastapuolen asenne muuttui vastaanottavaisemmaksi ja avuliaammaksi. Sain sovittua käynnit ja aikataulut heti seuraavan viikon alkuun.

#### Viikko 9 yhteenveto

Viikolla tapahtunut tietoturvan poikkeama nosti kahvipöytäkeskusteluissamme esiin tietoturvan yleisesti. Olen käsitellyt kirjoituksessani jo tietosuoja-asetusta, tietosuojapoikkeamia ja tietosuojavastaavan toimea hyvinvointialueella, joskin hyvin pintapuolisesti. Tietoturva on käsitteenä äärimmäisen laaja ja kaikkien sen osa-alueiden läpikäyminen tässä yhteydessä ei olisi tarkoituksenmukaista. Järvinen (2022, 13) kiteyttää mielestäni tietoturvan hyvin kolmeen pääkohtaan: luottamuksellisuuteen, eheyteen ja saatavuuteen. Vaikka tämä määrällisesti kuulostaa helpolta tehtävältä, on mahdollisten kompastuskohtien kirjo niin laaja, että täydellistä tietoturvaa on lähes mahdotonta saavuttaa; ongelmia voi tulla esimerkiksi inhimillisistä virheistä, järjestelmän toimintaongelmista tai pelkästään jo vääristä tiedoista. Hankaluus ei silti salli, että me tai mikään muukaan yritys ei antaisi kaikkeaan tietoturvan varmistamiseksi. Kannattaa kuitenkin lähteä liikkeelle yksinkertaisista asioista. Esimerkiksi meillä on käytössä useita eri turvallisuusjärjestelmiä, joihin kirjaudutaan sisään käyttäjätunnuksilla järjestelmän käyttöä varten tai tietojen saamiseksi. On kuitenkin tärkeää, että meillä tai tavallisilla käyttäjillä muissa toimipisteissä on käytössään vain tarvittavat käyttöoikeudet. Samaa periaatetta noudatetaan lähes kaikissa yrityksissä jo työntekijän tietokoneen kanssa: järjestelmävalvojan oikeuksia ei turhaan anneta, sillä niillä on mahdollista saada aikaan enemmän haittaa kuin hyötyä tavallisessa käytössä. Järvinen (2022, 41-47) nostaa esiin useita muitakin vastaavia pieniä toimia, joilla turvallisempi kokonaiskuva voidaan saavuttaa, kuten varmuuskopiointi (kohdekäyntiemme lomakkeet tehdään paperille ja kopioidaan koneelle), toiminnan jatkuvuuden varmistaminen (kukaan ei ole yksikössämme ainut, joka osaa asian tehdä, vaan jaamme aktiivisesti tietoa keskenämme), sekä dokumentoinnin tärkeys (pidämme pöytäkirjaa kokouksistamme).

Olemme useaan otteeseen keskustelleet yksikössämme hyvinvointialueen turvallisuuskulttuurin kehittämisestä. Olemme toistaiseksi pysyneet sisäisissä keskusteluissa, sillä päävastuu suunnittelusta on konsernin turvallisuuspalveluilla, joka on meistä erillinen yksikkö. Heidän vastuullaan on yksinkertaistetusti turvallisuuden teoreettisempi puoli, kuten riskianalyyysien teko, kun taas meillä on fyysinen turvallisuus, kuten henkilöturvajärjestelmät tai vartiointi. Nostin jo heti vuodenvaihteessa esiin huoleni siitä, että soittaessani puhelimitse yrityksiin ja toimipisteisiin ja vain sanottuani olevan hyvinvointialueelta, sain tietoon hyvinkin paljon selaista tietoa, jota en haluaisi päätyvän väärin käsiin. Sovittuja prosesseja, sähköposteja tai henkilöhakemistoja ei tuolloin vielä edes löytynyt, joten puhelin oli ainut mahdollinen kontaktointitapa paikalla käymisen lisäksi. Toisaalta olin hyvin yllättynyt, että jo toimintansa vakiinnuttaneet yritykset eivät olleet skeptisempiä yhteydenottojani kohtaan. Olemme onneksi päässeet paljon eteenpäin lyhyessä ajassa ja toimintatavat kehittyvät ja normalisoituvat koko ajan.

Olemme useasti keskustelleet tukipalveluiden ja yksikkömme tasolla siitä, että haluamme olla tulevaisuudessakin haluttu työnantaja, jossa työntekijäviihtyvyys on huipussaan. Osaltaan tähän vaikuttaa esimerkiksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen brändi, jota hiljalleen tuodaan esiin. Omissa toimissani tämä on esimerkiksi näkynyt henkilökorttien ulkoasussa. Meiltä tiedusteltiin aikanaan, josko henkilöstö voisi käyttää kortin kanssa omia kaulanauhojaan, mutta tämä kiellettiin johtajatasolta brändin vakiinnuttamiseen vedoten; nauha ja sen väri ovat osa sitä. Brändin tunnistamisen myötä kuitenkin myös tietyt ongelmat mahdollistuvat, kuten HVA:lle aiheutuvat maineriskit. Vuosien aikana maineriski on kohonnut tutkimuksissa yhdeksi merkittävimmistä liiketoimintariskeistä (Ahteensivu, Koskinen, Kulmala & Havakka 2018, 75) Varsinkin yksikkömme toiminnalle olisi erittäin haitallista, mikäli meidän tointemme takia uskottavuutemme, tai maineemme, kärsisi. Tästä johtuen olemme pyrkineet jo omalla toiminnallamme vaikuttamaan turvallisuuskulttuurin positiiviseen kehitykseen esimerkiksi muistuttamalla pitämään henkilökorttia esillä tiloissamme kulkiessa ja huomauttaen havaitsemistamme riskeistä, kuten ovien pitämisestä auki kadulta tiloihimme. ”Turva” tai turvallisuuskulttuuri ei myöskään ole vain nopeasti toteutettu asia, vaan maraton, pitkäaikainen ja säännöllisesti toteutettava prosessi (Ahteensivu ym. 2018, 30). Tämän ajatuksen mukaisesti haluamme voida aloittaa prosessin kehityksen mahdollistamiselle jo nyt.

### 3.10 Viikko 10

Viime viikon lopussa aloittamani alustustyö kohdekäyntien toteuttamiseksi tulee olemaan tällä viikolla konkretiaa. Tarkoituksenani on vieraila ainakin kahden kunnan jokaisessa toimipisteessä ja sen myötä saada kokonaiskuva jälleen pykälän valmiimmaksi. Puolet vajaapäiväisestä viikosta kuluu näissä tehtävissä ja epäilen, että iso osa toisesta puolesta taas tietojen kirjaamisesta ylös. Lupa hankintojen aloittamiselle antaa edelleen odottaa itseään, mutta

mikäli saamme niillekin vihreää valoa, joudun käyttämään ainakin jonkin verran aikaa niidenkin parissa.

tiistai 11.4

Aloitin kohdekäynnit eräästä pienestä kunnasta, jossa ruotsi on hyvin käytetty kieli. Olemme kollegani kanssa sopineet, että oman kielitaitoni perusteella otan koppia vastaavista kunnista, joissa henkilöstö pääsääntöisesti käyttää toista virallista kieltämme. Olin itse hyvin tyytyväinen järjestelyyn, sillä se tarjosi minulle hyvän mahdollisuuden vahvistaa osaamistani arkikielen ulkopuolella ja laajentaa alakohtaista erikoissanastoani. Jo parin käynnin jälkeen olin iskostenut mieleeni muutamia sanoja, joita en ollut aikaisemmin tuntenut ja pystyin käyttämään näitä muissa keskusteluissa toisten toimipisteiden henkilöstön kanssa.

Pääsääntöisesti kohdekäyntimme on otettu hyvin vastaan kentällä, mutta tällä kertaa törmäsin tilanteeseen, jossa esihenkilö, jonka kanssa kohteestansa keskustelin, oli selvästi ärsyyntynyt läsnäolostani. Hänen silmänsä vaeltelivat huoneessa kaikkialla muualla paitsi minussa, hän huokaili jatkuvasti ja pyrki selvästi vastaamaan mahdollisimman lyhyesti. Oli todella vaikeaa olla itse asennoitumatta samalla tavalla tai vain lähteä tilanteesta pois. Nurinkurisinta oli, että heillä oli jonkin verran puutteita, jotka joutuisimme korjaamaan. Sain kuitenkin tilanteen hoidettua, ainakin omasta mielestäni, kunnialla loppuun ja vielä toivotettua henkilölle mukavaa päivänjatkoa poistuessani. Päivän muut käynnit sujuivat onneksi paljon paremmin.

keskiviikko 12.4

Kohdekäynnit jatkuivat ja aamun ensimmäinen sovittu kello 8:00 tapaaminen tarkoitti jälleen aikaista herätystä itselleni. Vastaanotto kohteissa jatkui onneksi positiivisena ja ystävällisenä. Ruotsi oli edelleen käytetty kieli jokaisessa kohteessa ja eilisen jäljiltä keskustelu soljui sujuvasti eteenpäin. Pienissä kunnissa oli ennen hyvinvoitalueuudistusta ollut tarve tarjota kuntalaisille samat sote-palvelut, jotka meille siirtyivät, joten sain mukavasti vaihtelua käydessäni läpileikkauksen vanhuspalveluista neuvolatoimintoihin ja kaikesta siltä väliltä. Oli myös virkistävää, joskin henkilökohtaista epävarmuutta herättävää, ajaa oletettuun kohteeseen päällystämättömillä hiekkateillä peltojen, lehmien ja hevosten keskellä. Oikeat paikat kuitenkin löytyivät ja trendi valtavista päivitystarpeista jatkui. Tein samalla myös henkilökohtaisen ennätykseni löytäessäni käytössä edelleen olevan turvajärjestelmän, joka oli asennettu 1980-luvulla kiinteistön valmistuessa.

Käynneillä sain myös kuvan sote-toimintojen nurjasta puolesta: eräskin työntekijä kertoi häneen kohdistuneesta vakavasta väkivallan uhkasta. Hän työskenteli toiminnossa, jossa hän oli joko yksin tai yhden harjoittelijan kanssa. Kyseisenä päivänä hän oli ollut yksin ja aggressiivinen asiakas oli uhannut häntä veitsellä. Työntekijällä ei tuolloin ollut myöskään minkäänlaista turvateknologiaa käytössään, esimerkiksi henkilöturvahälytintä, jolla olisi voinut apua kutsua.

Uhkaaja oli onneksi poistunut, mutta työntekijä oli itse joutunut tilanteen jälkeen hankkimaan käyttöönsä hälyttimen. Sitä ei hänen esihenkilönsä kautta ollut saatu. Huonoa onnea lisätäkseen saman työntekijän kiinteistöön oli murtauduttu ikkunan kautta jo joulukuussa ja tilasta varastettu kaikki arvokas. Kiinteistö oli kuitenkin kunnan omistuksessa, joten heiltä jouduttiin pyytämään ikkunan korjausta. Kunta oli ainoastaan naulannut ikkunan eteen vaneripalan, eikä ikkunaa vieläkään ollut korjattu. Soitin asiasta kuultuani heti esihenkilölleni, joka lupasi saman tien soittaa kunnalle ja vaatia asian korjaamista.

torstai 13.4

Kiertomatkan jälkeen pääsin takaisin toimistollemme purkamaan kertynyttä sähköpostikasaa ja kirjaamaan ylös käynneillä kerättyä dataa. Esihenkilöni oli aikaisemman käyntien aikataulutasmääräyksen myötä luonut meille lisälistauksen, joka ilmoitti prosentuaalisen osuuden hyvinvointialueen vastuualueen kohteista, joissa olimme jo käyneet. Lisättyäni uudet tiedot taulukkoon oli prosentti edelleen masentavan alhainen. Toki siitä puuttui suurin osa jo suorite- tuista käynneistä, mutta selvää oli, että meillä on edelleen työtä jäljellä näidenkin osalta. Taulukkonaputtelusta vaihdoin toisenlaiseen näppäilyyn viikkopalaveriamme varten, jossa toimin jälleen kirjurina.

Iltapäivästä sain sähköpostin erään palveluyksikön päälliköltä, joka oli ilmeisen ärsyyntynyt siitä, että ”olin kohteen työntekijöiden kanssa sopimassa laitehankinnoista, enkä ottamassa esihenkilöitä mukaan keskusteluun”. Kuulemma minun olisi myös pitänyt ilmoittaa tulostani kohteelle, jossa pari viikkoa sitten käyvin. Lisäksi minun olisi odotettava keskustelua heidän johtoryhmässään siitä, voidaanko kohteeseen rakentaa kameravalvonta. Myös tuon palveluyksikön palvelulinjajohtaja oli liitetty mukaan keskusteluun, jotta ”yhteisistä pelisäännöistä sovitaisiin”. Tuijotin viestiä ihmeissäni, sillä mikään esitetyistä syytöksistä ei pitänyt paikkaansa. Vastasin viestiin, että olin kyllä sopinut käynnistä etukäteen kohteen esihenkilön kanssa. En myöskään ollut suunnittelemassa minkään hankkimista ilman esihenkilön hyväksyntää, sillä olin ainoastaan tiedustellut millaisia järjestelmiä henkilökunta käytti tällä hetkellä, sekä ovatko he havainneet tarvitsevansa jotain nyt puuttuvaa. Myöskään minkäänlaista kamerajärjestelmää ei kohteeseen ollut suunnitteilla. Ilmoitin keskustelevani mielelläni heidän kanssaan heitä mietityttävistä asioista tai toimintatavoista, mutta aikanaan päivän loppuun mennessä kukaan ei ollut vastannut viestiini mitään.

Juuri kotiin lähtöä valmistellessani hankintayksikön päällikkö laittoi viestiä, että voisimme käydä läpi heille toimittamani sopimusmateriaalin ensimmäistä järjestelmäpäivitystä koskien ensi viikon maanantaina. Olin melko turhautunut, ettei prosessi edelleenkään ollut valmis, mutta sovimme tapaamisen ehdotetusti.

perjantai 14.4

Päivä kului palavereissa istuessa ja päivittäistoimintoja tehdessä. Olen havainnut nykyisessä tehtävässäni toimiessa selvän eroavaisuuden siinä, miten ihmiset kohtelevat minua verrattaessa edellisessä tehtävässäni. Olin aikaisemmin ”vain vartija”, toki vuoro esimies, mutta silti oli selvä sanaton ohje siitä, keneen sain edellisessä organisaatiossa olla yhteydessä, ja kenen kautta viestintä muuten piti kierrättää. Nykyisessä tehtävässäni olen toki yksikkömme hierarkiassa pohjalla, vaikka meillä ei kukaan sitä niin ajattelekaan. Silti yrityksiä ja säätiöiden johtajat ja toimitusjohtajat tiedustelevat suoraan minulta, josko minä voisin pitää heidän kanssaan palaverin. En rehellisesti sanottuna ollut edes ajatellut asiaa ennen tätä viikkoa, kun ajatus päähäni juolahti. En myöskään ole itse koskaan pitänyt mallista, jossa joku on muka ns. niin korkea-arvoinen, ettei hänelle uskaltaisi lähettää edes sähköpostia. Tietysti organisaatioissa on omat hierarkiensa ja henkilönsä, jotka asioita hoitavat, joten tehokkuuden nimissä en myöskään turhaan häiritse henkilöitä, jotka eivät jostain asiasta vastaa. Olen iloinen siitä, että pystyn olemaan tiimini osana vaikuttamassa siihen, että tällaisia jäykkiä malleja ei ainaakaan meidän toiminnassamme tarvitsisi ajatella. Tietysti kokonaisuuteen vaikuttaa myös se, että yksikkömme on melko pieni, mutta olemme esimerkiksi ilmoittaneet kaikille hyvinvointialueen palkkalistoilla oleville vahtimestareille, että he voivat tarvittaessa olla yhteydessä meistä jokaiseen, vaikka heillä nimetyt esihenkilöt löytyvätkin.

Vaikka hankinnat antoivat edelleen odottaa viimeistä hyväksyntää, aloitin valmistautumisen hetkeen, jona saimme vihdoinkin vihreää valoa asiassa. Sopimusasiakirjoja oli useita ja niiden täyttäminen ensimmäisellä kerralla oli vaatinut suuren määrän työtä. Otin valmiiksi täyttämistäni tiedostoista kopiot ja aloitin niiden muokkaamisen ”pohjaksi” tulevia täyttöjä varten. Merkitsin itselleni ylös kaikki kohdat, joita tarvitsi mahdollisesti muuttaa, varmistin kaikkien tiedostojen yhteneväiset nimeämiset ja niihin viittaukset asiakirjoissa valmiiksi, esimerkiksi muodossa ”liitteessä 4”. Kokeilin täyttää uudet sopimukset eräästä jo pyytämästäni tarjouksesta ja täyttö onnistui murto-osassa siitä ajasta, jonka olin ensimmäisellä kerralla työhön käyttänyt. Tulen varmasti hyödyntämään näitä tulevaisuudessa.

Viikko 10 yhteenveto

Istumalihakset saivat parin päivän kohdekäyntien aikana myös harjoitusta. Autoilu on ehdoton vaatimus tällä hetkellä työtehtävien suorittamiseksi jatkuvan liikumisen takia. Vastuualue on myös melko laaja, vaikka se hyvinvointialueiden kokonaisuudessa onkin maantieteellisesti keskikastissa. Kahden päivän ajossa kilometrejä kerääntyi viivaa vaille viisisataa kilometriä. Hyvinvointialueellamme on onneksi käytössä yhteiskäyttöön tarkoitettuja autoja, jotta omaansa ei tarvitse käyttää.

Olin jo aikaisemmilla viikoilla pohtinut asiakaspalvelua ja työkuultuuria, mutta kahvipöytäkeskusteluissamme ja hyvinvointialueen työntekijöiden viesteissä on tullut yhä useammin esiin

myös hankalat ja uhkaavan asiakaskohtaamiset. Olemme saaneet useita yhteydenottoja huolestuneilta hyvinvointialueen työntekijöiltä, joita on esimerkiksi uhattu työssä ja jopa työnsä takia vapaa-ajalla. Koulutuksella ja päivitettyillä toimintamalleilla tilanteiden syntymistä voi vähentää, mutta ei poistaa. Euroopan tasolla tehdyssä selvityksessä jopa 59% työpaikoista ilmoittivat kuormittavat asiakastilanteet riskiksi. Suomessa taas lähes kolmannes oli kokenut asiakkaiden suunnalta henkistä väkivaltaa tai kiusaamista. (Östring & Ahola 2023) Ilmiö ei ole mitenkään uusi, mutta varsinkin lastensuojelun puolella on kerrotun perusteella ollut havaittavissa lisääntyneitä oireilua koronan jälkeisenä aikana. Olemme jo alkaneet suunnittelemaan yksikössämme koulutuksien sisältöä haastavissa tai väkivaltaisissa asiakastilanteissa toimimisesta. Toteutusvaiheeseen emme ole vielä päässeet muiden tehtävien viedessä vielä aikamme.

Teknologian kehitys on tuonut myös häiriköintiin uusia ilmenemismuotoja esimerkiksi uhkausoittojen tai sähköpostien muodossa (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila, Koskelainen 2015, 7). Sosiaali- ja terveysalan ammatit yleensäkin lasketaan yleisestikin riskiammatteihin. Näissä asiakkaiden häiritsevä ja uhkaava käyttäytyminen, sekä väkivaltatilanteet ovat yleisempiä, joskin niitä voi tietysti esiintyä missä tahansa työssä, jossa tapahtuu osapuolten välistä vuorovaikutusta. Alkoholin ja päihteiden väärinkäyttö lisää tutkitusti aggressiivisen käyttäytymisen riskiä, joten joudumme myös omassa suunnittelutyössämme ottamaan seikan huomioon ja varautumaan ”pahimman” mukaan. (Rantaeskola ym. 2015, 8-10)

Usein vaikeista tai uhkaavista asiakaspalvelutilanteissa puhuttaessa esiin nousevat ennakoiminen ja tilanteessa toimiminen, mutta toiminta tilanteiden jälkeen on vähintään yhtä tärkeää. Tilanteet voivat aiheuttaa stressiä tai jopa traumatisoida osallisen, joten oikeanlainen ”jälkipyykki” on ehdoton osa prosessin hallintaa (Rantaeskola ym. 2015, 171). Varsinkin hoitajien henkinen jaksaminen on jatkuvasti tapetilla mediassa, eikä yhdenkään ammattilaisen menetyksialta ole hyväksyttävää. On myös tiedostettava, että jokainen työntekijä on oma yksilönsä, joka reagoi tilanteisiin eri tavalla. Vaikka henkilö näyttäisikin ulkopuolisen silmiin olevan kunnossa, voi tämän sisällä olla menossa millainen myllerrys tahansa. Siksi on kyettävä tasapuoliseen ja johdonmukaiseen toimintaan jokaisen tilanteen selvittelyssä, jossa esimerkiksi valmiit toimintamallit auttavat (Rantaeskola ym. 2015, 180). Toki tuen antaminen on myös huomioitu useissa eri lainsäädännöissä ja sitä pyritään edistämään erilaisilla työsuojelullisilla toimenpiteillä, kuten työsuojelun toimintaohjelmalla.

#### 4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön kirjoittamisen aloituksen aikaan hakivat monet prosessit ja käytänteet vielä muotoaan. Niin hyvinvointialueen toiminnoissa kuin henkilökohtaisissa toimintatavoissani on tapahtunut selviä kehitysaskeleita ja osaan on jo onnistuttu luomaan konsernitason

normeja. Paljon työtä on toki vielä jäljellä ja osaan havaitsemistani puutteista ollaan parhailaan valmistelemassa ratkaisuja, kuten esimerkiksi hankintaprosessien toteutuksessa, joista olen viikkojen aikana kirjoittanut.

#### 4.1 Oma kehittyminen ja työskentelyn kehittäminen

Olen havainnut omassa tietämyksessäni ja ammattitaidossani jo näinkin lyhyessä ajassa valtavasti kehitystä. Olemme jo ehtineet pitää yksiköllemme ensimmäiset kehityskeskustelutkin, jossa saamani palaute oli kauttaaltaan positiivista. Kehuja tuli esimerkiksi ennakkoluulottomasta heittäytymisestä ongelmien selvittämiseen ja ammattimaiseen otteeseen yhteistyötahtojen kanssa kommunikoidessa. Kommunikointini hyvinvointialueen ruotsinkielisen henkilöstön kanssa on myös jo vahvistanut omaa kielitaitoani niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Olen kuitenkin havainnut, että oikeinkirjoitus vaatii edelleen harjoittelua, vaikka suullisesti olen ammattisanastoakin jo oppinut tuntemaan. Toisaalta olin asettanut yhdeksi tavoitteekseni ruotsinkielisen ammattisanaston keräämisen, jota kolleganikin olisivat voineet hyödyntää, mutta tätä en ole vielä toistaiseksi saanut valmiiksi. Listausta on aloitettu, mutta kommunikatio, tiedotteet ja ohjeet ruotsiksi on toistaiseksi ohjattu paljolti minulle, jolloin tarvetta tälle listaukselle ei vielä ole ollut.

Tietämykseni vastuulleni tulleista turvateknisistä järjestelmistä on myös kasvanut valtavasti. Alussa niputin mielessäni kaikki vastuullani olleet järjestelmät saman perustoimintamallin alle, mutta olen niihin enemmän tutustuessani oppinut ymmärtämään paremmin niiden erot, vaatimukset ja käyttömahdollisuudet. Kohdekäyntejä suorittaessani pystyn jo ehdottamaan eri toteutustapoja heidän tarpeitaan vastaamaan. Teen tarjouspyyntöjä pienhankintojen puitteissa ja pohdin laitesijoitteluja tarpeiden pohjalta kustannustehokkuuden perusajatuksen säilyttäen. Eri järjestelmätoimittajista ja heidän ratkaisuihinsa olen kerännyt ns. plus-/miinus listausta, joka toivottavasti selkeyttää meidän tarpeitamme hankinnoissa tarjouskilpailuihin asti päästessämme.

Pelkän tietämyksen ja olemassa olleen kielitaidon lisäksi olen ainakin itse havainnut myös selvän muutoksen itseluottamuksessani ja uskossani omaan osaamiseeni. Kaikki vuodenvaihteen jännitystilanteet ovat historiaa ja uskallan jo luottaa omaan tietämykseeni, enkä vain todeta varmistavani asiaa. Tässä on varmasti edesauttanut esihenkilöiltäni saamani palaute ja huomioidut tilanteista, joissa olen joko tehnyt virheen tai voinut hoitaa jonkin asian tehokkaammin.

Ammattitaitoni karttuessa ja työtehtävissäni vaadittavien tietojen iskostuessa olen havainnut jonkin verran kehityskohtia, joilla olen pyrkinyt tehostamaan työskentelyäni. Näistä esimerkiksi on kohdekäynneille kehittämäni tarkistuslista, joka on tullut osaksi yksikkömme toimintaa. Sen hyödyt olemme jo yksikkömme sisällä tunnistanee ja saamme sitä kautta samalla datallemme tuplavarmistuksen, mikäli esimerkiksi verkossa olevalle tiedolle tapahtuisi jotain. Henkilökorttiprosessin alkaessa kirjoitin yksityiskohtaisia ohjeistuksia toteutuksen

tukemiseksi, jotka on lisätty hyvinvointialueen intraan ohjeiksi koko henkilöstölle. Prosessin aikana on tullut esiin useita kompastuskohtia, joita olen ratkonut esimerkiksi vakinaistamalla prosessin, jolla korttien tilaamiseen tarvittavat tunnukset tilataan, tai sopimalla toteutustavan poikkeavilla tiedoilla tehtäville korteille, joita yritys, jolta palvelun ostamme, ei kyennyt toteuttamaan.

#### 4.2 Tietopohjan lisääminen

Työskentelyni alusta lähtien oli käynyt selväksi, että lain tuntemus on ehdoton vaatimus työssä pärjäämiselle. Olenkin lukenut useita eri lakeja ja asetuksia läpi niiden alaisuuteen lukeutuvien asioiden ja tilanteiden tullessa eteen. En esimerkiksi voisi ehdottaa järjestelmiä toimipisteelle, jossa lain edellytykset eivät täytyisi tai pohtia vartijan tilaamista kohteeseen ilman LYTP:n, eli lain yksityisistä turvallisuuspalveluista, vaatimuksien toteutumista. Opinnäytetyötäni kirjoittaessa tutustuin myös useaan eri aihealueeseen kirjallisuutta etsiessäni ja sain useita uusiakin näkökulmia oman toimintani kehittämiseen lukiessani esimerkiksi vaikean asiakastilanteen hoitamisesta. Hävettääkin hieman myöntää, mutta en esimerkiksi olisi suoralta kädeltä tajunnut tarvetta siirtää hammashoidon työvälineet pois henkilön ulottuvilta, vaikka tilanne ei vielä olisikaan käsirsyksi edistynyt.

Olen osallistunut jo muutamiin seminaareihin, joiden tavoitteena on ollut tutustuttaa osallistujia tekniikan kehityksen myötä tulleisiin uusiin mahdollisuuksiin esimerkiksi potilasturvan alalla. Olemme myös käyneet yksikkömme sisäisesti pienimuotoisia koulutuksia läpi ja tulevaisuudessa on tarkoitus, että otamme hyvinvointialueen henkilöstön kouluttamisen esimerkiksi juuri haastavien asiakastilanteiden osalta tehtävälisällemme.

#### 4.3 Työnantajan hyödyt opinnäytetyöstä

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteista oli kerätä työnantajalle tietoa siitä, millaisia seikkoja esimerkiksi uuden työntekijän perehdytyksessä tulisi huomioida. Tätä päämäärää olen lähestynyt kertomalla asioista, joihin olen työpäivieni aikana törmännyt. Itsestään selviä seikkoja ovat esimerkiksi tekniikan tuntemus tai luetun ymmärtäminen. Törmäsin yllättävänkin usein tilanteisiin, joissa aikaisempi kokemukseni asiakaspalvelutyöstä oli kultaakin kalliimpaa. Esimerkiksi kunnilta siirtyneet työntekijät hakevat varmasti omalla laillani hieman omaa paikkaansa uudessa organisaatiossa ja hienoinen epävarmuus on paistanut heistäkin läpi, kun olen kohdeikäyneillä heihin tutustunut. Kukaan ei oikein tiedä miten toiseen suhtautua, joten yleinen ammattimainen käytös tulee monella automaationa esiin ja se voi tehdä tilanteista turhankin formaaleja. Kyky sopeutua erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin on siis todella tärkeää.

Uusille työntekijöille kannattaa myös painottaa tiimityöskentelyn tärkeyttä. Apua pitää uskaltaa kysyä ja sitä varmasti myös saa. Työskentelemme asiantuntijakollegoideni kanssa hyvin tiiviisti yhdessä ja jaamme keskenämme tietoa sekä autamme toisiamme ristiin asioissa, jotka

eivät meille varsinaisesti kuulukaan. Kolmas huomattava seikka on omatoimisuus. Kukaan ei työelämässä tietenkään ole jatkuvasti valvomassa työskentelyäsi ja kertomassa mitä sinun tulisi tehdä, mutta varsinkin hyvinvointialueuudistuksen vielä ollessaan suhteellisen alkutekijöissään on tärkeää, että työntekijä uskaltaa ottaa riskejä ja kehittää omaansa ja yksikkönsä toimintaa. Olen itse tehnyt välillä hieman turhaakin työtä, kuten luomalla käyttöömme kohdekortit vuodenvaihteessa, jotka nyt on korvattu paremmin meitä palvelevilla master-listauksilla. Vaikka jokin asia ei heti onnistuisikaan, ei kukaan ole syyttämässä virheestä tai kiittämässä asiasta. Mikäli näin on, kannattaisi työpaikan vaihtoa harkita vakavasti. Epävarmuutta omalla kohdallani aiheutti ihmisten oletus siitä, että tiedät kaikesta kaiken. Toisaalta tilanteessa ei kehtaisi myöntää, ettei tiedä, mutta samalla tiedostaa, että väärä tieto voi vaikeuttaa tilannetta entisestään. Esimerkiksi käsitellessäni henkilöturvajärjestelmiä puhuvat tietoliikenneasiantuntijat palomuriavauksista ja odottavan sinulta vastausta kysymyksiin, joita et kykene antamaan. On tärkeää tuntea omaa organisaatiotaan sen verran, että asian osaa ohjata oikealle henkilölle asian etenemiseksi.

Varsinkin kunnilta siirtyneillä työntekijöillä tuntuu olevan tapana lisätä sähköpostikeskusteluihin mahdollisimman paljon vastaanottajia, jotta ”kaikki puolet” tulevat asioissa esiin. Kokemani perusteella tämä on harvoin hyvä toimintatapa, sillä asian ydin katoaa helposti ja päätöksiä ei tunnuta saavan aikaan. Uuden työntekijän kannattaisi uskaltaa ottaa roolia päätöksenteossa valtuuksiensa mukaisesti ja luottaa omaan osaamiseensa, jonka myötä asiat voi hoitaa paljon pienemmällä henkilömäärällä. Näin asioita saa paljon varmemmin edistettyä, eikä se muutu usean osapuolen huutokilpailuksi.

Pirstaloitunut tieto useassa eri lähteessä ja usein kahdella taholla olevat poikkeavat tiedot samasta asiasta olivat iso ongelma vuodenvaihteessa. Yhteistyössä kollegoideni kanssa olemme keränneet, päivittäneet ja täydentäneet hyvinvointialueen masterdataa, jonka tietoa olemme kohdekäynneillä saaneet. Tämä data on koko yksikkömme käytössä päätösten tukemiseksi ja suunnittelun helpottamiseksi. Prosessin aikaan valmistuttua meillä on käytössämme tarkkaa ja täydellistä tietoa vastuidemme alaisista asioista. Etenemisen seuraamiseksi on otettu käyttöön prosenttilaskuri, joka ilmoittaa minkä määrän kaikista hyvinvointialueen toimipisteistä olemme jo saaneet tarkistettua.

Tarkoituksenani oli myös opinnäytetyöni aikana kehittää vartija- ja vahtimestaritoimintojen raportoinnin seuraamista ja vahtimestareiden ohjeistuksia. Olemme saaneet prosessin aloitettua yhteistyössä vahtimestareiden esihenkilöiden kanssa, mutta projekti ei ole valmistunut vielä tätä kirjoittaessani. Olemme esimerkiksi saaneet kerättyä jo olemassa olevaa ohjeistusta kasaan ja luoneet rungon tulevalle ohjeelle, mutta kirjoitusprosessi ei vielä ole edennyt. Raportoinnin seuraamista olemme saaneet myös edistettyä ja keskustelemme tällä hetkellä korkeampien tahojen kanssa yhteneväisestä toteutuksesta raportoinnissa koko hyvinvointialueen vartioimis- ja vahtimestaripalveluiden osalta.

## Lähteet

### Sähköiset

Ahteensivu, A., Koskinen, L., Kulmala, J., Havakka, P. 2018. Riskienhallinnan ajankohtaisia teemoja. E-kirja. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy

Collin, K. 2009. Asiantuntijaksi oppiminen, ammatillisen identiteetin kehittyminen ja moniammatillinen työ. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.1.2023  
<https://koppa.jyu.fi/kurssit/65050/luento/luentokaijacollin>

Dunderfelt, T. 2015. Kuuntele ja tule kuulluksi. E-kirja. Helsinki. Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy

Eskola, S., Kiviniemi, E., Krakau, T., Ruohoniemi, E. 2017. Julkiset hankinnat. E-kirja. Helsinki. Alma Talent Oy

Heljaste, J., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. E-kirja. 1. painos. Helsinki. Gummerus Kirjapaino Oy

Henkilörekisterilaki 471/1987. Viitattu 18.2.2023  
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870471>

Hämäläinen, V., Maunula, H. 2016. Digiajan strategia. E-kirja. Alma Talent Oy.

Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen - Opi ja etene yhdessä. E-kirja.

Kallonen, T., Kuhmonen, A. 2021. Jatkuva oppiminen: työelämän tärkein taito. E-kirja. Helsinki. Helsinki Kauppakamari

Kilpinen, P. 2022. Inhimillinen strategia. E-kirja. Helsinki. Alma Talent Oy

Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. E-kirja. 1. painos. Alma Talent Oy

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Viitattu 17.2.2023  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397#Pidm45053758366336>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1997/519. Viitattu 26.3.2023  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519#L3aP42m>

Lääkelaki 10.4. 1987/395. Viitattu 9.4.2023  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870395>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2023. Viitattu 28.1.2023  
<https://www.luvn.fi/fi/toihin-meille/avoimet-tyopaikat>

Mizen, P., Taneja, S. & Bloom, N. 2022. Comparin online to in-person meetings. CERP. Viitattu 15.4.2023

<https://cepr.org/voxeu/columns/comparing-online-person-meetings>

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti - Järkevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. E-kirja. 1. painos. Helsinki. Helsingin seudun kauppakamari

Puusa, A., Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutteelliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. Julkaisussa Työelämän tutkimus 17, 187-201.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. E-kirja. Alma Talent Oy

Sajavaara, A. 2010. Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. Kielikello. Viitattu 8.1.2023

<https://www.kielikello.fi/-/kieli-ja-viestintataidot-korostuvat-tyoelamassa>

Sote-uudistus 2023a. Viitattu 7.1.2023

<https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>

Sote-uudistus 2023b. Viitattu 5.2.2023.

<https://soteuudistus.fi/vaikutukset-henkilostoon>

Sote-uudistus 2023c. Viitattu 5.2.2023

<https://soteuudistus.fi/tiedolla-johtaminen>

Sounio, L. 2010. Brändikäs. E-kirja. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy

Suomidigi 2023. Viitattu 22.4.2023

<https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/jhs-suositukset/jhs-166-julkisen-hallinnon-it-hankintojen-yleiset-sopimusehdot-jit-2015-huom-vanhentuneet>

Tiera 2018. Mitä inhouse-yhtiö oikeasti tarkoittaa? Viitattu 8.4.2023.

<https://tiera.fi/artikkelit/mita-inhouse-yhtio-oikeasti-tarκοittaa/>

Tietosuojaalvultuuetun toimisto 2023. Tietoturvaloukkaukset. Viitattu 16.4.2023

<https://tietosuoja.fi/tietoturvaloukkaukset>

Turun AMK 2023. Mystery Shopping. Viitattu 19.3.2023

<https://www.turkuamk.fi/fi/tyoelamapalvelut/palvelut/mystery-shopping/>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. EU- ja kansalliset kynnysarvot. Viitattu 22.4.2023

<https://tem.fi/eu-ja-kansalliset-kynnysarvot>

Typpö, A. 2018. Tilaturvallisuus on tasapainoilua. Aalto University. Viitattu 29.4.2023.

<https://www.aaltoe.fi/aalto-leaders-insight/2018/tilaturvallisuus-on-tasapainoilua>

Ulkoministeriö. Katakri 2020 Tietoturvallisuuden auditointityökalu viranomaisille. Viitattu 17.2.2023.

[https://um.fi/documents/35732/0/Katakri+-+2020\\_1218.pdf/ab9c2d4a-5031-3670-6743-3f8921dce8c9?t=1608302599246](https://um.fi/documents/35732/0/Katakri+-+2020_1218.pdf/ab9c2d4a-5031-3670-6743-3f8921dce8c9?t=1608302599246)

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. E-kirja. Uudistettu painos. Edita Publishing Oy.

Virtanen, P., Stenvall, J. & Rannisto, P. 2015. Tiedolla johtaminen hallinnossa: teoriaa ja käytäntöjä. E-kirja. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Yleinen tietosuoja-asetus. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679. Viitattu 22.4.2023

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI>

Östring, E., & Ahola, K. 2023. Haastavat asiakastilanteet ovat kasvava työstressin aiheuttaja työpaikoilla - nyt on aika tunnistaa riskit. Työterveyslaitos. Viitattu 23.4.2023

<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/haastavat-asiakastilanteet-ovat-kasvava-tyostressin-aiheuttaja-tyopaikoilla-nyt-on-aika-tunnistaa>

Julkaisemattomat

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2023. Hankintaohje. Viitattu 16.4.2023

## Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät .....	10
Kuvio 2: Digiajan menestystekijät (Hämäläinen ja Maunula 2016, luku 1) .....	29
Kuvio 3: Toimiva työyhteisövuorovaikutus (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 197) .....	46