

## Avainturvallisuus

Case: Terveyskauha

Laura Kauhala-Ala-Kapee

Kaupan ja kulttuurin osaamisala  
Liiketalouden opinnäytetyö  
Tradenomi

TORNIO 2014

## TIIVISTELMÄ

## LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU, Kaupan ja kulttuurin toimiala

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä: Laura Kauhala-Ala-Kapee
Opinnäytetyön nimi: Avainturvallisuus Case: Terveyskauha
Sivuja (joista liitesivuja): 32(4)
Päiväys: 13.10.2014
Opinnäytetyön ohjaajat: Helena Ranta-Saarela, Marita Wahlroos
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia avainturvallisuusopas Terveyskauhan kotiateriapalvelulle. Lisäksi työssä selvitettiin, mitä asioita avainturvallisuudesta vastaavien henkilöiden tulee tietää ja ymmärtää. Tavoitteena oli myös selvittää, mitä jo olemassa olevia käytäntöjä voi hyödyntää avainturvallisuusoppaan laadinnassa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin käyttämällä laadullista tutkimusotetta ja se toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyö toteutettiin havainnointimenetelmällä ja teoria-aineiston keruumenetelmänä.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosan aineisto perustuu turva-alan, lukitusalan ja vakuutusalan ohjeistuksiin, sekä julkishallinnon toisen omaisuuteen liittyviin säädöksiin. Työssä käsitellään avainturvallisuutta avainten säilyttämisen ja käsittelyn kannalta. Lisäksi käsitellään sitä, kenellä on vastuu asiakkaiden avaimista, kun ne ovat Terveyskauhan kotiateriapalvelutoimistossa säilytyksessä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena Terveyskauhan kotiateriapalvelu saa käyttöönsä avainturvallisuusoppaan. Avainturvallisuusopas on salainen ja siitä julkaistaan tässä opinnäytetyössä vain sisällysluettelo. Avainturvallisuusopas otetaan käyttöön Terveyskauhassa kotiateriapalvelussa vuoden 2014 aikana. Avainturvallisuusoppaan avulla työntekijöiden perehdyttäminen avainturvallisuuteen helpottuu Terveyskauhan kotiateriapalvelussa.</p>
Asiasanat: Avainten säilyttäminen, avainturvallisuus, avainseuranta, avainten käsittely

## ABSTRACT

LAPLAND UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration
Author: Laura Kauhala-Ala-Kapee
Thesis title: The key to safety Case: Terveyskauha
Pages (of which appendixes): 32 (4)
Date: 13.10.2014
Thesis instructors: Helena Ranta-Saarela, Marita Wahlroos
<p>The objective of this Thesis research was to create a Key Safety Manual for safe use of the customers' keys or instructions on safekeeping of the customers' keys in the Home Meals Service Terveyskauha. The starting point for the research was to investigate which aspects the employees responsible for safe use of customers' keys need to take into account and understand. The research also investigated which existing practices can be used when compiling the Key Safety Manual. The topic was very important for the Home Meals Service Terveyskauha, because there were no instructions available before this research was conducted.</p> <p>This Bachelor's Thesis research was carried out as a practice-based thesis. The research method used was qualitative research. The Thesis research was carried out by the methods of observation and theoretical data collection and the theoretical and empirical data were synthesized.</p> <p>The theoretical framework is based on relevant literature and instructions provided by the locking industry and the insurance industry as well as decrees imposed on property of another party in the public sector. This Thesis research deals with the core safety aspects of safekeeping and safe handling of keys. In addition, the research deals with the issue of responsibility for the keys of the customers when the keys are in the office of Home Meal Service Terveyskauha for safekeeping.</p> <p>As a result of this Thesis research, Home Meals Service Terveyskauha is provided with the Key Safety Manual for safe use and safekeeping of the customers' keys. The Key Safety Manual is a classified research report and for the part of the Manual only the table of contents is disclosed. The Key Safety Manual will be implemented by Home Meal Service Terveyskauha during 2014. The Manual will facilitate the orientation of the employees working in the home meals services concerning safe use and safekeeping of the customers' keys.</p>
Keywords: safekeeping of keys, safety of keys, tracking of keys, handling of keys

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO.....	5
1.1 Toimeksiantajan esittely .....	6
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus .....	8
1.3 Tutkimusmenetelmä.....	8
2 TERVEYSKAUHAN AVAINTURVALLISUUSOHJEISTUS.....	10
2.1 Avainturvallisuus .....	12
2.2 Vastuu asiakkaiden avaimista .....	15
2.3 Asiakkaiden avainten vastaanottaminen .....	16
2.4 Avainten koodaus ja säilytys .....	17
2.5 Avainseuranta.....	19
2.6 Avainten palauttaminen takaisin asiakkaille .....	20
2.7 Avainten oikeaoppinen hävittämien .....	22
3 TULOS JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	23
3.1 Oppaassa hyödynnetyt toiminnot .....	23
3.2 Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien turvallinen säilytys ja käsittely .....	23
3.3 Ymmärrys ja tietämys avainturvallisuudesta .....	24
LÄHTEET .....	26
LIITTEET.....	28

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käytetään yrityksestä ja henkilöistä peitenimiä toimeksiantajan toiveiden mukaan. Terveyskauhan avainturvallisuusopasta ei julkaista kokonaisuudessaan vaan siitä julkaistaan vain sisällysluettelo.

Avainturvallisuus on yleisesti avainhallintaa ja avainten säilytystä valitulla avainturvallisuustasolla. Avainturvallisuuteen ei ole olemassa lakia, joka velvoittaisi avainten säilyttämiseen jollakin tietyllä tavalla. (Finanssialan keskusliitto 2010, hakupäivä 7.1.2014.) Avainten säilyttämisessä tulee noudattaa erityistä huolellisuutta. Tämä on tärkeää etenkin niissä yrityksissä, joissa säilytetään suuria määriä vieraita, kiinteistöön kuulumattomia avaimia. Avaimia on säilytettävä, lukitussa ja mielellään seinään tai lattiaan kiinnitetyssä, avainten säilytyskaapissa. Kaapin tai kaapiston tulee olla sellainen, että sitä ei voi ottaa mukaansa. (Hyvinkään turvalukko 2001, hakupäivä 16.3.2014.)

Yrityksillä on oltava lukitusasioista ja avainasioista vastaava nimetty henkilö tai huolto-yhtiö. Myös vartiointiliikkeillä voi olla yrityksen avainturvallisuusvastuu. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävät tiedot ja taidot avainturvallisuudesta. Hänen tehtäviinsä kuuluu uusien henkilöiden perehdyttäminen tähän vastuulliseen tehtävään. Avainturvallisuudesta vastaavalla henkilöllä tai huoltoyhtiöllä tulee olla tarkka ja ajantasainen avainrekisteri hallussa olevista avaimista. Avaimia on säilytettävä avainturvallisuusohjeiden mukaisesti, eikä niitä saa merkitä siten, että ne voidaan yhdistää kohteeseen. (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014.)

Kotiateriapalvelu- ja kotipalveluyrittäjillä tulee olla selkeät avainturvallisuusohjeistukset siitä, kuinka asiakkaiden avaimia säilytetään ja käsitellään turvallisesti. Tarve avainturvallisuusoppaan laatimiseen Terveyskauhan kotiateriapalvelulle syntyi asiakkaan auditoinnin yhteydessä, Terveyskauhan palvelupäälliköltä sekä myös oman kotiateriapalvelutyökokemukseni kautta.

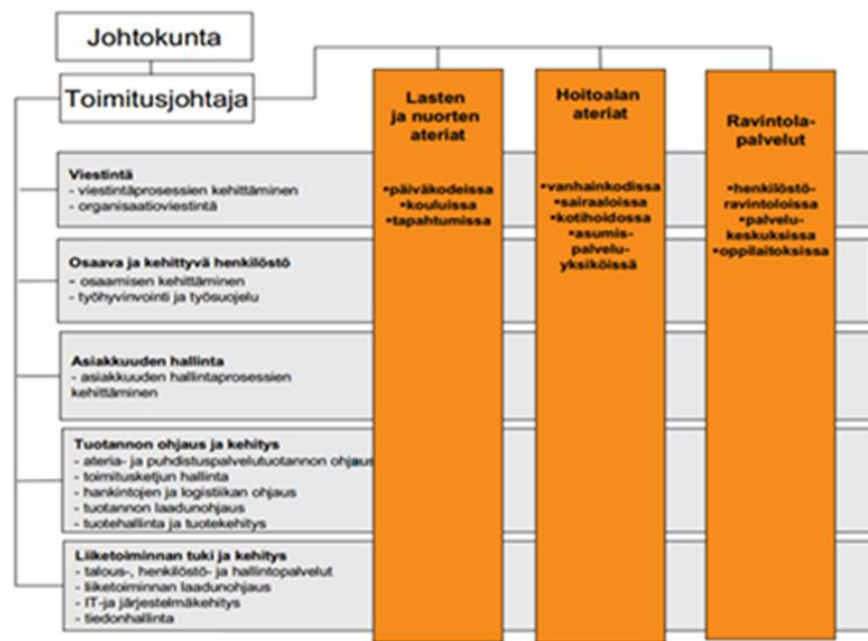
Olen työskennellyt Terveyskauhan kotiateriapalvelussa kaikkiaan nelisen vuotta. Opinäytetyöni tavoitteena on laatia ohjeistus avainturvallisuuteen Terveyskauhan kotiateriapalvelulle. Ohjeistus Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avainten säilyttä-

miseen puuttuu kokonaan. Kotiateriapalvelun avainturvallisuusoppaan on tarkoitus helpottaa Terveyskauhan kotiateriapalvelun työntekijöiden avainhallintaprosessia. Terveyskauhan kotiateriapalvelussa avainturvallisuudesta vastaavat kotiateriapalvelun esimies, asiakaspalveluassistentit ja osaltaan myös Itellan alihankkijoina toimivien kuljetusyritysten kotiateriakuljettajat.

### 1.1 Toimeksiantajan esittely

Terveyskauha on aloittanut toimintansa 2005 nettobudjetoituna palvelukeskuksena ja liikelaitos Terveyskauhasta tuli vuonna 2007. Kuntalain mukainen liikelaitos Terveyskauhasta tuli vuonna 2009. Liikelaitosta johtaa johtokunta, joka toimii kaupunginhallituksen alaisuudessa. Terveyskauhan toiminta perustuu kaupunginvaltuuston marraskuussa 2008 hyväksymään kaupunki X:n liikelaitosten johtosääntöön. (Aakala 2014.)

Terveyskauhan toimitusjohtajana toimii Taina Aakala. Terveyskauha vastaa päivittäin noin 35 000 asiakkaan aterioista. Vuosittain valmistetaan noin 9,8 miljoonaa ateriaa. Keittiöitä on noin 150, joista 40 % palvelukeittiöitä ja liki 60 % on tuotantokeittiöitä. Terveyskauhassa työskentelee noin 560 ravitsemusalan ammattilaista. (Aakala 2014.)



Kaavio 1. Terveyskauhan organisaatiokaavio (Aakala 2014.)

Kaaviossa 1 esitetään Terveyskauhan viisi liiketoiminta-alueita ja ne ovat lasten ja nuorten ateriat, hoitoalan ateriat, ravintolapalvelut, tuotannon ohjaus ja kehitys sekä liiketoiminnan tuki ja kehitys. Jokaisella liiketoiminta-alueella on sen toiminnasta vastaava päällikkö. Liiketoiminta-alueita lasten ja nuorten ateriat, hoitoalan ateriat ja ravintolapalveluiden liiketoiminta-alueita johtaa asiakkuuspäällikkö. Tuotantopäällikkö johtaa tuotannon ohjausta ja kehitystä. Hallinto- ja talouspäällikkö johtaa liiketoiminnan tukea ja kehitystä. Terveyskauhan liikevaihto on noin 37 miljoonaa euroa. Liikevaihdosta yli puolet koostuu koulu- ja päiväkotiruokailuista. (Aakala 2014.)

Terveyskouha tuottaa kaupunki X:n kaupungin palveluyksiköille ja niiden henkilökunnalle ateriapalveluita tukipalveluina. Terveyskauhan asiakaskohteina ovat päiväkodit ja peruskoulut, ammatilliset oppilaitokset ja lukiot, sairaalat ja vanhainkoti, palvelukeskukset ja päiväkeskukset, yksityisten ihmisten kodit, sekä henkilöstöravintolapalveluiden piirissä olevat kaupungin eri yksiköt. Lisäksi asiakkaina voivat olla myös erilaisten tapahtumien järjestäjät, joiden tilaisuudet järjestetään kaupunki X:n kaupungin tiloissa. Terveyskauhan myynti koostuu pääosin sisäisestä myynnistä. Ulkoisen myynnin osuus on vain noin 5 %. (Aakala 2014.)

Terveyskauhan ravintokeskus on iso alueellinen tuotantokeittiö hoidon liiketoiminta-alueella. Terveyskauhassa valmistetaan kotiateriapalvelu-, sairaala-, vanhainkoti- ja ryhmäkotiaterioita. Ryhmäkodit ovat tehostetun palveluasumisen yksikkö vanhainkoti Anselmin alueella. Kaikkiaan valmistetaan yhteensä yli 2000 annosta päivässä. Kotiateriapalvelun aterioita valmistetaan yli 7000 annosta viikossa. (Aakala 2014.)

Terveyskauhan ravintokeskus on avoinna vuoden jokaisena päivänä. Henkilökuntaa on noin 60. Terveyskauhassa on myös lounasasiakkaita palveleva henkilöstöravintola. Henkilöstöravintola palvelee asiakkaita myös vuoden jokaisena päivänä ja se on tarkoitettu Terveyskauhan henkilöstölle, vanhainkodin, sairaalan ja ryhmäkodin henkilökunnalle sekä myös kaikille ulkopuolisille asiakkaille. Henkilöstöravintolaan voi siis kuka tahansa poiketa ruokailemaan tai nauttimaan miellyttävästä kahvihetkestä. (Aakala 2014.)

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia ohjeistus Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avainten turvalliseen säilyttämiseen ja käsittelyyn. Ohjeistuksen on oltava riittävän selkeä ja tarkka, jotta koko avainhallintaprosessi selkeytyy Terveyskauhan kotiateriapalvelussa. Tutkimuskysymykset opinnäytetyössäni ovat:

1. Mitä asioita avainturvallisuudesta vastaavien henkilöiden tulee tietää ja ymmärtää?
2. Miten kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia tulee säilyttää ja käsitellä turvallisesti?
3. Mitä toimintoja nykyprosessissa on, joita voi oppaan laadinnassa hyödyntää?

Opinnäytetyön aihe tuli ehdotuksena palvelupäälliköltä ja itseltäni. Ohjeistuksen puute tuli esille myös asiakkaan auditoinnin yhteydessä. Opinnäytetyön tuotoksena Terveyskauhan ravintokeskus saa käyttöön ohjeistuksen kotiateriapalveluasiakkaiden avainten turvalliseen säilyttämiseen, avainturvallisuusoppaan. Tällä ohjeistuksella Terveyskauhan kotiateriapalvelu saa yhtenäisen toimintatavan avainturvallisuuteen. Opas auttaa Terveyskauhan kotiateriapalvelun asiakaspalveluassistenttien ja esimiehen avainhallintaprosessia ja helpottaa myös uusien henkilöiden perehdyttämistä kotiateriapalvelun avainhallintaprosessiin.

Rajasin avainturvallisuusohjeistuksen koskemaan ainoastaan Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia. Avainturvallisuutta käsiteltiin siten, ettei missään vaiheessa lukija saa tietoonsa kotiateriapalveluasiakkaiden henkilötietoja ja noudatan opinnäytetyössä yksityisyyden suojaa. Työ toteutettiin Terveyskauhan vaatimusten ja antamien ohjeiden mukaisesti. Kotiateriapalvelun avainturvallisuusopas sisältää salaista tietoa ja sitä ei julkaista tässä opinnäytetyössä.

## 1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, koska tuotoksena syntyi ohjeistus avainturvallisuuteen. Havainnointi oli käytännönläheistä oma työn ohessa tapah-



tuvaa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä raportointi on havainnoivaa ja käytännönläheistä (Vilka & Airaksinen 2003, 9). Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla opas tai ohjeistus, joka sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin ja prosessia dokumentoivan raportin (Airaksinen 2009, hakupäivä 1.5.2014). Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät toiminnallisuus, teoreettisuus, tutkimuksellisuus ja tekemisen raportointi. Toiminnallisuus syntyy arjen ammatillisista teoista. Teoreettisuus perustuu erilaisiin käsitteisiin ja toimintamalleihin. Tutkimuksellisuus toiminnallisessa opinnäytetyössä on käytännönläheistä ja usein se perustuu havainnointiin. Raportointi toiminnallisessa opinnäytetyössä on tekemisen sanallistamista. (Vilka 2010, hakupäivä 1.5.2014.) Tekeminen ja kirjoittaminen ovat vuorovaikutuksessa koko projektin ajan (Airaksinen 2009, hakupäivä 1.5.2014).

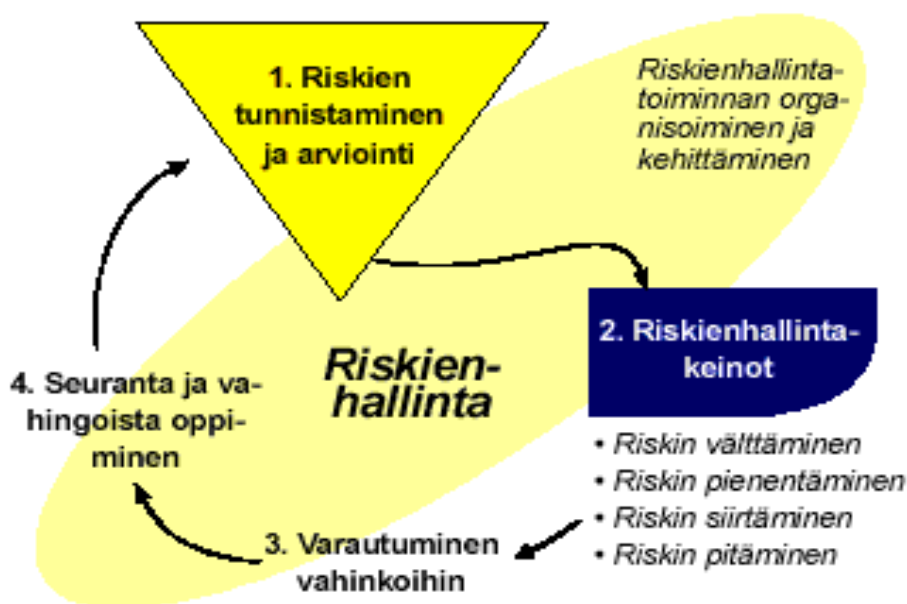
Aineiston keruumenetelmänä käytin havainnointia ja dokumenttiaineistoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa painotuksena on ymmärrys tutkittavaan asiaan. Kvalitatiivisella tutkimuksella, johon yhtenä keruumenetelmänä kuului havainnointi, saatiin tietoa avainten säilyttämisen ongelmista ja niiden ymmärtämisestä. Syyt kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän valintaan olivat tutkimusprojektin päämäärä ja sen tausta (Räsänen 2009, hakupäivä 22.3.2014). Opinnäytetyön tuotoksena syntyi avainturvallisuusopas Terveyskauhan kotiateriapalveluun.

Aineistoa tähän opinnäytetyöhön saadaan myös tutustumalla muiden yritysten avainturvallisuusohjeistuksiin ja osallistuvalla havainnoinnilla. Mitään lakia ei ole olemassa avainturvallisuuteen liittyen. Tiedon hankinta perustuu myös tekemiini havaintoihin jo käytössä olevista käytänteistä. Yleisesti havainnoinnissa seurataan ihmisten käyttäytymistä sellaisella tavalla, että se sallii oppimisen ja analyttisen tavan tulkita havainnoitavia asioita. Havainnointi on osa päivittäisiä tapahtumia. (Räsänen 2009, hakupäivä 22.3.2014.) Luonnollisessa ympäristössä tapahtuvan havainnoinnin etuna on se, että havainnointi tehdään siinä yhteydessä, jossa itse tapahtuma ilmenee (Vilka 2006, 37). Vaarana tällaisessa osallistuvassa havainnoinnissa on se, että tapahtuma tai tilanne vaikuttaa opinnäytetyön tekijään niin paljon, ettei hän kykene ottamaan neutraalia näkökantaa tapahtumiin tai tilanteisiin. Havainnoija voi luulla olevansa niin tietoinen kyseisestä asiasta, ettei kykene havainnoimaan tai analysoimaan tilannetta puolueettomasti, koska uskoo itse tietävänsä parhaiten asiasta. (Räsänen 2009, hakupäivä 22.3.2014.)

## 2 TERVEYSKAUHAN AVAINTURVALLISUUSOHJEISTUS

Avainturvallisuus on käyttäjien huolellista avainten käsittelyä ja niiden säilyttämistä. Yrityksessä tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka on vastuussa avainturvallisuudesta. Avaimista tulee pitää ajantasaista kirjaa ja niitä tulee säilyttää lukitussa paikassa. Avaimia ei saa luovuttaa kenellekään sivulliselle henkilölle missään tapauksessa. (Lähi-tapiola 2010, hakupäivä 16.12.2013.)

Avainten käyttöoikeudet tulee rajata riittävän tarkasti, jotta väärinkäsityksen mahdollisuutta ei ole, tai se ainakin pyritään minimoimaan. Avainturvallisuusoppaan laatiminen eteni vaiheittain. Avainturvallisuusoppaan laatiminen aloitettiin tarkastelemalla jo käytössä olevien käytänteiden riskejä, niiden arvioimista ja tunnistamista. Kuten kaaviossa 2 esitetään, riskien hallinta on keskeisin osa-alue koko avainturvallisuusprosessia. Riskien tunnistaminen ja niiden arviointi antaa keinot riskien hallintaan. Seuranta ja vahingoista oppiminen ovat myös osana riskien tunnistamista ja arviointia. Vahinkoihin varautuminen pienentää riskejä avainturvallisuudessa. Riittävä suunnittelu sekä vahinkomahdollisuuksien kartoittaminen ovat ensisijaisen tärkeitä asioita avainturvallisuusprosessissa. (Poliisi.fi 2014, hakupäivä 6.4.2014.)

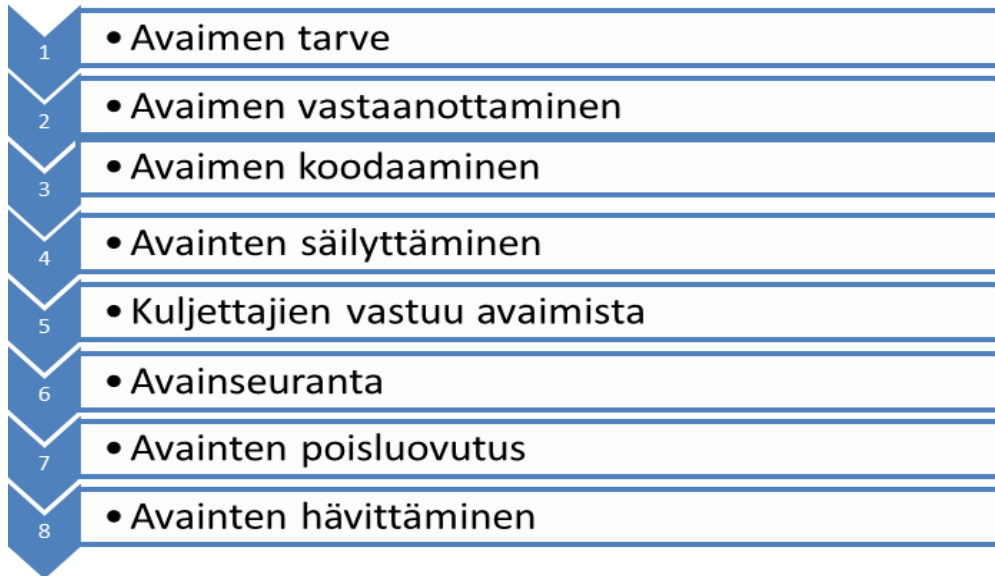


Kaavio 2. Riskien hallinta (Poliisi.fi 2014, hakupäivä 6.4.2014.)

Terveyskauhan kotiateriapalvelussa on hallussaan paljon asiakkaiden avaimia. Avaimien avulla kotiateriakuljettajat pääsevät viemään ateriat suoraan kotiateriapalveluasiakkaiden jääkaappeihin. Avaimet ovat Terveyskauhan käytössä niissä tapauksissa, joissa asiakas ei itse kykene avaamaan ovea tai he eivät ole säännöllisesti kotona aterioiden kuljetuspäivänä. Edellä mainituissa tilanteissa avain kotiateriapalveluasiakkaan kotiin on välttämätön, jotta Terveyskauhan kotiateriapalvelu voi taata kotiateriapalveluasiakkaan palvelun säännölliseksi ja sopimuksen mukaiseksi.

Avainturvallisuusoppaan laatimisprosessin aloitettiin listaamalla Terveyskauhan kotiateriapalvelun tavoitteet, toiveet ja riskit avainturvallisuusohjeistukselle, yhteistyöpala-verissa. Palaveriin osallistuivat Terveyskauhan palvelupäällikkö ja opinnäytetyöntekijä Laura Kauhala-Ala-Kapee. Palaverissa nousi esille kolme tärkeää asiaa, jotka on huomioitava avainturvallisuusoppaan laadinnassa. Tavoitteina oli saada ohjeistus kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien turvallinen säilyttämiseen ja käsittelemiseen, nimetä avainturvallisuudesta vastaavat vastuuhenkilöt sekä asiakkaan auditoinnin yhteydessä esiin nousseen poikkeaman korjaaminen. Kun tavoitteet ja toiveet sekä teoria olivat tiedossa, pystyin aloittamaan avainturvallisuusoppaan laatiminen.

Avainturvallisuusopas on Terveyskauhan kotiateriapalvelun henkilökunnan käyttöön tarkoitettu selkokielineen opas. Lisäksi avainturvallisuusopas liitetään Terveyskauhan ravintokeskuksen turvallisuussuunnitelman liitteeksi. Kaaviossa 3 on esitetty koko avainhallintaprosessi, johon avainturvallisuusopas perustuu. Kotiateriapalveluissa avaimien tarve palvelun turvaamiseksi on perusta avainten vastaanottamiselle kotiateriapalveluiden käyttöön. Avainturvallisuusoppaan alussa on teoriaa yleisestä avainturvallisuudesta. Lisäksi Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuusoppaassa käsitellään kaikki kaaviossa 3 esitetyt avaimien käyttöön ja hallintaan sekä säilytykseen ja hävittämiseen liittyvät osa-alueet läpi.



Kaavio 3. Terveyskauhan avainhallintaprosessi

## 2.1 Avainturvallisuus

Avainten ja lukitusjärjestelmän valinnalla voidaan lisätä avainturvallisuutta huomattavasti. Avaimet ja lukitusjärjestelmät kehittyvät koko ajan, mutta ilman lukitusjärjestelmiä emme tule toimeen. Tämän päivän turvallisuus merkitsee aivan eri asioita, kuin esimerkiksi 20 vuotta sitten. Lukitusjärjestelmät, tuotteet, avaimet ja palvelut kehittyvät sekä monipuolistuvat. (Abloy a, 2013, hakupäivä 12.3.2014.)

Uudet avaimet ovat yleensä patenttisuojattuja. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että avaimet on tilattava aina erikseen valmistajalta. Esimerkiksi Abloyn valmistamia, tilattavia ja patenttisuojattuja avaimia valmistetaan ainoastaan Abloy Oy:n Joensuun tehtaalla. Avainten patenttisuoja päättyy tietyn määräajan jälkeen. Suojan poistuttua lukitusjärjestelmän turvallisuustaso laskee ja murtautumisriskit kasvavat. Patenttisuojan päätyttyä kuka tahansa avaintenvalmistaja tai vaikka pikasuutari, voi tehdä kyseisiä avaimia. Avaimen voi siis teettää patenttisuojan päätyttyä, ilman todistusta siitä, että avaimen teittäjän on oikeutettu avaimen teettämiseen ja hallussapitoon. (Abloy a, 2013, hakupäivä 12.3.2014.)

Avainten lisäksi markkinoille on tullut monenlaisia muita lukitusmuotoja ja keinoja. Erilaiset sähköiset, digitaaliset ja elektroniset lukitusjärjestelmät ovat yleistyneet. Digi-

taaliset ja erilaiset sähköiset lukitusjärjestelmät ovat huomattavasti turvallisempia kuin mekaaniset lukitusjärjestelmät. Useissa taloyhtiöissä on käytössä sähköinen lukitusjärjestelmä, johon tarvitaan henkilökohtaiset, asuntokohtaiset tai rappukohtaiset ovikoodit, ja siksi niihin ei välttämättä tarvita lainkaan avaimia. Nämä sähköiset ovet toimivat nykyisten turvallisuusmääräysten mukaisesti, kuitenkin myös mekaanisesti avaimilla. Avaimet voivat olla myös varustettuja elektronisella sirulla ja ovesa on sirulukija. Kun avain vedetään lukijan suuntaisesti, lukija tunnistaa sirun ja oven lukko aukeaa. Tällaiset sähköiset ja elektroniset lukitusjärjestelmät luovat lisäturvaa taloyhtiön sekä myös omakotitalon asukkaille. Murtautumisvaara on pienempi ja murtautumisen mahdollisuus on vähäisempi kuin manuaalisesti siruttomalla avaimella avattavissa lukoissa. (Abloy c, 2013, hakupäivä 23.4.2014.)

Yrityksillä on oltava lukitusasioista ja avainasioista vastaava nimetty henkilö tai huolto-yhtiö. Myös vartiointiliikkeillä voi olla vastuu yrityksen avainturvallisuudesta. (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014.) Esimerkiksi erilaisissa julkisissa rakennuksissa tai isoissa tuotantolaitoksissa voi työskennellä aulapalveluista vastaava henkilö, joka on koulutukseltaan vartija. Hänen tehtäviinsä voi kuulua avainten koodaaminen mm. vierailijoille määräaikaiseen käyttöön. (Ala-Kapee 2014.) Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävät tiedot ja taidot avainturvallisuudesta. Hänen tehtäviinsä kuuluu uusien henkilöiden perehdyttäminen tähän vastuulliseen tehtävään. Avainturvallisuudesta vastaavalla henkilöllä tai huoltoyhtiöllä tulee olla tarkka ja ajantasainen avainrekisteri kaikista hallussaan olevista avaimista. Avaimia on säilytettävä avainturvallisuusohjeiden mukaisesti, eikä niitä saa merkitä siten, että ne voidaan yhdistää kohteeseen. (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014.)

Erityistä huolellisuutta on noudatettava silloin, kun käytössä on yleisavain. Tällaista avainta ei suositella otettavaksi ateriapalveluiden käyttöön (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014). Tällaista yleisavainta ei ole perusteltua ottaa esimerkiksi ateriapalvelujen käyttöön. Terveyskauhan avainturvallisuusoppaassa ei ole huomioitu niin sanottujen yleisavaimien käyttöön liittyviä turvallisuusohjeita. Yleisavainta ei saa käyttää käyttöavaimena jokapäiväisessä toiminnassa, ja siksi Terveyskauhan kotiateriapalvelu ei ota vastaan taloyhtiöiden tai palvelutalojen yleisavaimia. Asuntojen lukkojen sarjoitukset tulee tehdä niin, etteivät esimerkiksi palvelutaloasuntojen avaimet käy muuhun kuin

vain yhteen asuntoon. Ainoastaan huoltoyhtiöllä tai talonmiehellä on käytössään yleisavain, joka sopii kaikkiin lukkoihin. (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014.)

Yrityksen on otettava vastuuvakuutus, joka korvaa avaimen kadottamisesta aiheutuneet kustannukset. Vastuuvakuutus on vakuutus, joka otetaan sellaisen vaaran varalta, että vakuutuksenottaja joutuu vahingonkorvausvelvolliseksi. Mahdolliset vahingot korvataan palveluntuottajan vastuuvakuutuksesta. Palveluntuottaja vastaa lopulta vahingonkorvauslain mukaisesti hallussaan olevasta vieraasta omaisuudesta, tässä tapauksessa avaimista. (Sitra 2011, hakupäivä 7.1.2014.) Avaimen kadotessa tai muuten joutuessa luvottomasti ulkopuolisen haltuun on selvitettävä, mitä vahinkoa se voi aiheuttaa ja onko mahdollista, että avainta voidaan käyttää väärin. Mikäli vahingonvaara on olemassa, on välittömästi aloitettava vahinkojen ehkäisy ja otettava yhteys vakuutusyhtiöön, josta vastuuvakuutus on otettu. Vakuutusyhtiön kanssa on neuvoteltava jatkotoimenpiteistä ja toimenpiteiden toteutuksen aikataulusta välittömästi vahingonvaaran uhatessa. (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014.) Palveluntuottaja siis sitoutuu ottamaan riittävän laajan vastuuvakuutuksen toimintansa turvaamiseksi.

Terveyskauhan avainturvallisuusoppaassa vastuukysymys otettiin myös huomioon. Kuljetusyrittäjillä, jotka toimivat kotiateriakuljetuksissa Terveyskauhan kotiateriapalveluissa, ovat voimassa olevat vastuuvakuutukset vahinkotilanteiden varalla. Tästä vakuutuksesta kuljetusyrittäjät joutuvat korvaamaan myös avainturvallisuuteen liittyvät vahingot, mikäli vahinko johtuu kuljetusyrittäjän palveluksessa olevan kotiateriakuljettajan toiminnasta. Mikäli kotiateriapalveluasiakkaan avaimelle tapahtuu jokin vahinko kotiateriakuljetuksen aikana, esimerkiksi avaimen katkeaminen lukkoon, on vahingonkorvausvelvollinen kuljetusyrittäjä, jonka palveluksessa kotiateriakuljettaja on. Lisäksi jos kotiateriakuljettaja huomaa kotiateriapalveluasiakkaan avaimen kadonneen, on hän velvollinen välittömästi ilmoittamaan siitä Terveyskauhan asiakaspalveluassistentille kotiateriapalvelutoimistoon. (Finanssialan keskusliitto 2010, hakupäivä 6.4.2014.) Avainturvallisuusoppaassa on toimintaohjeet myös tällaisten vahinkotilanteiden varalle.

## 2.2 Vastuu asiakkaiden avaimista

Turun kaupungin (2010) kotihoidon turvapalvelutoiminnan ohjeistuksen mukaan palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Palveluntuottaja kuittaa avaimen tai avaimet asiakkaalta kuittauslomakkeella välittömästi sopimuksen alkaessa avaimen vastaanoton yhteydessä. Mikäli asiakkaan tilanne muuttuu tai asiakkaan palvelu päättyy, palveluntuottaja huolehtii mahdollisen uuden avaimen noutamisesta asiakkaalta tai avaimen palauttamisesta asiakkaalle tai häntä edustamaan oikeutetulle henkilölle. (Turun kaupunki 2010, hakupäivä 27.1.2014.)

*”Avaimet tulee säilyttää turvallisesti ja silloin kun niitä ei tarvita työtehtävien hoitoa varten, palveluntuottajan tiloissa lukitussa turvallisessa säilytyspaikassa. Avaimia ei saa merkitä tunnistettavasti. Tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään. Avaimia ei saa jättää ajoneuvoihin tai muualle ilman valvontaa. Ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakkaan avaimia muille kuin turvapalvelutoimintaan osallistuville henkilöille. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.” (Turun kaupunki 2010, hakupäivä 27.1.2014.)*

Turun kaupungin (2010) ohjeistusta noudatettiin myös Terveyskauhan avainturvallisuusoppaan laadinnassa ja avainten säilyttämiseen yleisesti. Turun ohjeessa on huomioitu myös se, ettei avaimia saa jättää autoon, ei edes silloin vaikka auton ovet olisivat lukittuna. Avaimet ovat erittäin houkuttelevia anastustapauksissa. (Turun kaupunki 2010, hakupäivä 27.1.2014.) Terveyskauhan avainturvallisuusoppaassa huomioitiin vastuun siirtyminen kotiateriakuljettajille. Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet ovat kotiateriakuljettajilla aina reitillä mukana. Avainturvallisuusoppaan mukaisesti kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien käsittely- ja säilytysvastuu siirtyy kotiateriakuljettajille heidän hakiessaan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet aamulla kotiateriapalvelutoimistosta.

Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuusoppaan mukaan kotiateriakuljettajat eivät saa missään tapauksessa jättää, kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia valvomatta, esimerkiksi lukitsemattomaan kotiateriakuljetusautoon. Kotiateriakuljettajat ovat velvollisia käsittelemään kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien Terveyskauhan avainturvallisuusoppaan mukaan. He ovat lisäksi velvollisia raportoimaan muutoksista ja poik-

keamista välittömästi Terveyskauhan asiakaspalveluassistentteille kotiateriapalvelutoimistoon.

### 2.3 Asiakkaiden avainten vastaanottaminen

Asiakas on velvollinen maksamaan avaimen teettämisen, mikäli se on välttämätöntä palveluntuottajan sisäänpääsyn kannalta (Karviainen 2010, hakupäivä 12.3.2014). Tämä seikka kirjattiin myös Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuusoppaaseen. Monet kotona asuvat ikäihmiset ovat hyvin heikkokuntoisia, osittain tai kokonaan liikuntakyvyttömiä, heikkonäköisiä jopa sokeita, heikkokuuloisia tai jopa kuuroja.

Kotiateriapalveluasiakkaiden hyvinvoinnin takaamiseksi, kotihoidolle ja kotiateriapalveluille teetetään usein avaimia. Monesti kotiateriapalveluasiakkaalle, jolle kotiateriapalvelu on tilattu vain tukipalveluna, kotiateriakuljettaja saattaa olla ainoa ihminen, joka käy hänen luonaan koko viikkona. Tämä kotiateriakuljettajan käynti on iäkkäille ihmisille erittäin tärkeä. Kotiateriakuljettaja pystyy käynnin yhteydessä havaitsemaan kotiateriapalveluasiakkaassa tapahtuneet muutokset. Avain kotiateriapalveluasiakkaalle takaa sen, että palveluntuottaja tai kotiateriakuljettaja pääsee kotiateriapalveluasiakkaan luokse suorittamaan palvelua, joka hänelle on tilattu (Karviainen 2010, hakupäivä 12.3.2014).

Terveyskauhan kotiateriakuljettajat ja kotiateriapalvelun asiakaspalveluassistentit ottavat avaimia vastaan joko kotiateriapalveluasiakkailta suoraan, omaisilta tai kotihoidon työntekijöiltä. Avaimen luovutuksen yhteydessä kotiateriapalveluasiakkaalta tai hänen edustajaltaan tai edunvalvojaltaan pyydetään kuittaus Terveyskauhan avainkuittauslomakkeeseen (Liite 1). Avainkuittauslomakkeessa on kohta, jossa kotiateriapalveluasiakkaalta kysytään lupaa kotiateriakuljettajalle viedä tilatut ateriat suoraan asiakkaan jääkaappiin, vaikka hän ei itse olisikaan kotona. Tämän asian kotiateriapalveluasiakas voi hyväksyä tai hän voi sen myös kieltää. Terveyskauhan allekirjoitettu avaintenkuittauslomake tallennetaan kansioon kotiateriapalvelutoimistoon. Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia Terveyskauhan kotiateriapalveluun saadaan myös jonkin verran kotihoidon kautta. Kuittauskäytäntö on sama, kuin jos avain otettaisiin kotiateriapalveluasiakkaalta itseltään.



Aikaisemmin Terveyskauhan kotiateriapalvelussa käytäntö on ollut se, että kotiateriapalveluasiakkaalle ei jää avainkuittauslomakkeesta omaa kappaletta. Halutessaan kotiateriapalveluasiakkaalle on voitu ottaa kopio lomakkeesta. Kotiateriakuljettaja on toimittanut lomakekopion kotiateriapalveluasiakkaalle seuraavalla kotiaterioiden kuljetuskerralla. Turvallisuussyistä lomakkeen tulee olla sellainen, että siitä jää myös kotiateriapalveluasiakkaalle oma kappale. Kotiateriapalveluasiakkaan avainkuittauslomake voitaisiin täyttää automaattisesti kahtena kappaleena, jolloin myös kotiateriapalveluasiakkaalle jäisi lomakkeesta oma kappale. Tässä menettelyssä kotiateriapalveluasiakkaan lomakkeesta jäisi kuitenkin puuttumaan Terveyskauhan asiakaspalveluassistentin allekirjoitus avaimen vastaanottamisesta. Uudessa avainturvallisuusoppaassa on ohjeistettu siten, että Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avainkuittauslomake täytetään yhtenä kappaleena ja seuraavalla aterioiden kuljetuskerralla kotiateriapalveluasiakkaalle toimitetaan avainkuittauslomakkeesta allekirjoitettu kopio. Avainkuittauslomake on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1).

#### 2.4 Avainten koodaus ja säilytys

Suomessa avainten säilyttäminen luokitellaan eri avainturvallisuustasojen perustaso, lukkoseppätaso ja tehdastaso. Nämä tasot ovat yleisesti käytössä vakuutusyhtiöiden tietokannoissa ja järjestelmissä. (Lähitapiola 2010, hakupäivä 16.12.2013.)

*”Avainturvallisuuden perustasossa lisäavaimen voi teettää kuka tahansa esittämällä malliavaimen tai alkuperäisen avaimen mukana toimitetun peitenumeron. Näitä ovat esimerkiksi perinteiset vanhat Abloy-avaimet. Lukkoseppätasossa lisäavaimen voi teettää lukkovalmistajan valtuuttamassa liikkeessä esittämällä kyseiseen avaimeen liittyvän avainkortin. Tehdastasossa lisäavaimia voi teettää vain tilaamalla niitä lukkovalmistajalta suoraan. Lisäavaintilauksen voi tehdä vain nimetty vastuuhenkilö jolla on hallussaan avainkortti”. (Lähitapiola 2010, hakupäivä 27.1.2014.)*

Avainten säilytyksessä on oltava erityisen huolellinen, ja ne on säilytettävä koodattuina. Avaimet tulee koodata niin, ettei niitä voida yhdistää kohteeseen, johon avain kuuluu. Tämä on erityisen tärkeää, etenkin niissä yrityksissä, joissa säilytetään suuria määriä vieraita avaimia. Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet numerokoodataan ja avainnumerot näkyvät kotiateriakuljettajien ajolistoissa. Numerokoodit eivät ole

mitenkään yhteydessä esimerkiksi kotiateriapalveluasiakkaan osoitteisiin tai se ei muutenkaan ole jäljitettävissä kotiateriapalveluasiakkaisiin.

Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien numerokooditarra tehdään Dymo-tarrakirjoittimella ja tarra liimataan muoviseen avaimenperään. Kotiateriapalveluasiakkaiden avainten numerokoodaus menee kotiateriakuljetusreittien numeroiden mukaan. Avainkuittauslomakkeeseen kirjataan käsin sama avainnumerokoodi, joka on kotiateriakuljettajan avainnipun avaimessa olevassa muovisessa avaimenperässä. Avainnumerokoodi kirjataan Aromi-tuotannonohjausjärjestelmän Eväs-ohjelmaan. Kirjauksen tekemisen jälkeen, kotiateriapalveluasiakkaan avaimen numerokoodi, tulostuu kotiateriakuljettajien ajolistoisiin. Avainten koodauksista ja kirjauksista vastaavat Terveyskauhan kotiateriapalvelun asiakaspalveluassistentit.

Säilytettäessä toisten, esimerkiksi asiakkaiden avaimia, on niitä säilytettävä huolellisesti lukitussa ja mielellään seinään tai lattiaan kiinnitetyssä, avainten säilytykseen tarkoitettussa kaapissa. Kaapin tai kaapiston tulee olla sellainen, että sitä ei voi ottaa mukaansa. (Hyvinkään turvalukko 2001, hakupäivä 16.3.2014.) Kaikkein turvallisinta avaimien säilyttäminen olisi palamattomasta materiaalista valmistetussa paloturvakaapissa (Finn-turva 2014, hakupäivä 6.4.2014). Kaapin tai kaapiston tai kassakaapin, jossa avaimia säilytetään, avainta ja vara-avainta ei saa säilyttää samassa tilassa, jossa avainten säilytyskaapin sijaitsee. (Finanssialan keskusliitto 2010, hakupäivä 7.1.2014.)

Terveyskauhan kotiateriapalvelun käytössä olevia kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia säilytetään lukittavassa kaapissa. Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet ovat niputettuina isoilla 50 mm:n avainrenkailla reiteittäin ja ne ovat kaapissa pusseissa vastuuyksiköittäin. Terveyskauhan kotiateriapalveluiden piirissä on tällä hetkellä voimassa olevia asiakkuuksia noin 1500. Kotiateriapalveluasiakkaat on jaettu asuinpaikan postinumeroiden mukaan eri reiteille ja vastuuyksiköille. Kotiateriapalvelussa on kuusi (6) eri vastuuyksikköä ja reittejä yhteensä kaksikymmentäkaksi (22). Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia on jokaisella reitillä.

Kuvassa 1 esitetään, minkälainen kaappi olisi riittävän turvallinen säilytyskaappi kotiateriapalveluasiakkaiden avaimille. Tämän opinnäytetyön myötä Terveyskauhan ravintokeskukseen kotiateriapalvelutoimistoon hankitaan uusi lukittava ja paloturvallinen

säilytyskaappi kotiateriapalveluasiakkaiden avaimille. Kuvan 1 mukainen lukittava metallikaappi on paloturvallinen. Kaappi pultataan kiinteästi kotiateriapalvelutoimiston lattiaan tai betoniseinään. Näin toimimalla kaappi on myös murtosuojattu ja vakuutusyhtiöiden hyväksymä. Terveyskauhan avainturvallisuusoppaassa huomioitiin kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien säilyttäminen myös uudessa paloturvallisessa avaintensäilytyskaapissa.



Kuva 1. Paloturvakaappi avainten säilyttämiseen (Finnturva 2014.)

## 2.5 Avainseuranta

Yrityksen nimetty, avainhallinnasta vastaavan henkilön tehtäviin kuuluu kaikki avainhallintaan liittyvät asiat, esimerkiksi avainten säilytys, koodaus, luovutus, palautus ja hävittäminen. Vastaanotetuista, poisluovutetuista ja hävitetyistä avaimista on pidettävä tarkkaa kirjaa. Kolmannelle osapuolelle avaimia ei saa missään tapauksessa luovuttaa. (Finanssialan keskusliitto 2010, hakupäivä 6.4.2014.)

Kotiateriakuljettaja noutavat kotiateriapalveluasiakkaiden ateriat aamulla klo seitsemän jälkeen Terveyskauhan ravintokeskuksen kotiateriapalvelutoimistosta. Terveyskauhan

kotiateriapalvelutoimistossa työskentelevät asiakaspalveluassistentit luovuttavat kotiateriakuljettajille päivän ajolistat ja kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet. Samalla kotiateriapalvelun asiakaspalveluassistentit ilmoittavat muut kuljetuspäivän poikkeukset kotiateriakuljettajille, esimerkiksi jos reitille on tullut uusia kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia. Tämä asia huomioitiin myös Terveyskauhan avainturvallisuusoppaassa, jotta tiedotus on ajantasaista.

Kotiateriapalveluasiakkaiden avainten määrää seurataan päivittäin. Seuranta tapahtuu avainnippun painon mukaan. Reittikohtaiset kotiateriapalveluasiakkaiden avainniput punnitaan joka päivä kuljettajien saavuttua kotiateriakuljetusreitiltä takaisin Terveyskauhan kotiateriapalvelutoimistoon. Mikäli kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia luovutetaan pois tai otetaan uusia vastaan, kyseisen kotiateriakuljetusreitillä avainnippu punnitaan uudelleen ja paino merkitään avaimien paino -lomakkeeseen (Liite 2). Syy kotiateriakuljetusreitillä avainnippun painon muutokseen ja päivämäärä, milloin muutos on tapahtunut, kirjataan avaimien paino -lomakkeeseen. Painavimmat kotiateriakuljettajien kotiateriakuljetusreittien avainniput painavat noin 500 grammaa ja kevyimmät noin 100 grammaa. Yhdellä kotiateriakuljetusreitillä on vain yksi kotiateriapalveluasiakkaan avain ja yksi avain painaa noin 20 grammaa riippuen avaintyyppistä. Kotiateriapalveluasiakkaiden avainten seuranta painon mukaan on helppo ja konkreettinen tapa suorittaa avainseurantaa.

## 2.6 Avainten palauttaminen takaisin asiakkaille

Avainten poislouvutuksen yhteydessä avainturvallisuudesta vastuussa oleva taho tai henkilö vastaa siitä, että kaikki tiedot ovat ajan tasalla myös avaimen luovutuksen jälkeen. Avain luovutetaan pois vain sellaiselle henkilölle, jolla on oikeus avaimen vastaanottamiseen. Avaimen poislouvutuksen yhteydessä on tarkistettava vastaanottajan henkilöllisyys. Avaimia ei missään tapauksessa saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle ilman kirjallista sopimusta. Poikkeuksen tässä asiassa tekevät palo- ja pelastusviranomaiset sekä poliisi. Heille avaimet voidaan luovuttaa, jos se on aivan välttämätöntä. Esimerkiksi henkeä uhkaavat tilanteet voivat olla edellä mainitun kaltaisia tilanteita. (Abloy b, 2013, hakupäivä 13.3.2014.)

Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia palautetaan pois Terveyskauhan kotiateriapalvelun käytöstä joko kotiateriapalveluasiakkaalle itselleen, hänen omaisille, edunvalvojalle tai kotihoidon henkilökunnalle kuittausta vastaan. Kotiateriapalvelun käytössä olevia avaimia luovutetaan pois palvelun päättyessä tai jos kotiateriapalveluasiakas muuten niin haluaa. Kotiateriapalveluasiakkaiden avainten palautuksen yhteydessä avainkuittauslomakkeeseen kuitataan kotiateriapalveluasiakkaan avain pois luovutetuksi. Kotiateriapalveluasiakkaan avain voidaan palauttaa myös hänen omaiselle. Vastaanottajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Kotiateriapalveluasiakkaan avain luovutetaan hänen omaiselleen tai edunvalvojalleen esimerkiksi kotiateriapalveluasiakkaan kuoleman jälkeen. Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia voidaan palauttaa sovittaessa myös kotihoidon henkilökunnalle ja kotihoidosta kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet toimitetaan eteenpäin, kotiateriapalveluasiakkaalle tai hänen omaiselle. Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia palautetaan kotihoidolle muun muassa sellaisissa tapauksissa, joissa kotiateriapalveluasiakas on siirtynyt pitkäaikaispaikalla laitoshoitoon ja hänen kotiutumisenensa on epätodennäköistä, eikä omaisia ole tai heillä ei ole mahdollisuutta tulla noutamaan avainta Terveyskauhan ravintokeskuksesta.

Monet kotiateriapalveluasiakkaat ovat erittäin iäkkäitä ja siirtyvät palvelun aikana pysyvästi pitkäaikaiseen laitoshoitoon. Terveyskauhan ravintokeskuksessa palvelevat myös vanhainkoti Anselmin, sekä sairaalaosastojen Wilhelmin ja Eetvartin asiakkaita. Lisäksi alueella on myös tuetun palveluasumisen ryhmäkoteja, ryhmäkoti 1, 2 ja 3. Mikäli kotiateriapalveluasiakas siirtyy kokoaikaiseen ja pysyvään laitoshoitoon vanhainkoti Anselmin, sairaalaosastojen Wilhelmin tai Eetvartin tai ryhmäkotiasumiseen ryhmäkoteihin 1, 2 tai 3, voidaan hänen kotiateriapalvelun käytössä ollut avain palauttaa myös kyseisiin toimipisteisiin.

Kotiateriapalveluasiakkaiden avainten palautuksesta osastoille vastaavat kotiateriapalvelun asiakaspalveluassistentit. Asiakaspalveluassistentit huolehtivat myös kotiateriapalveluasiakkaiden avainten kuittauksen saamisesta osaston tai ryhmäkodin hoitohenkilökunnalta. Osastojen ja ryhmäkotien hoitohenkilökunta toimittaa kotiateriapalveluasiakkaan avaimen asianosaiselle tai hänen omaisilleen, sopimuksen mukaan. Missään edellä mainituissa tapauksissa kotiateriapalveluasiakkaan avainta ei palauteta ilman kuittausta. Sitä ei saa myöskään missään tilanteessa pudottaa esimerkiksi kotiateriapal-

veluasiakkaan postiluukusta tai jättää hänen postilaatikkoon. Nämä seikat huomioitiin myös Terveyskauhan avainturvallisuusoppaassa.

## 2.7 Avainten oikeaoppinen hävittämien

Joissain tapauksissa kotiateriapalveluasiakas ei halua Terveyskauhan kotiateriapalvelulle luovuttamaansa avainta palvelun päättyessä takaisin. Tällaisia tapauksia ovat mm. jos avain on teetetty pikasuutarilla ja taloyhtiö tai vuokranantaja ei halua vastaanottaa takaisin pikasuutarilla teetettyä avainta. Näissä tapauksissa Terveyskauhan kotiateriapalvelulle luovutettu kotiateriapalveluasiakkaan avain tulee tehdä käyttökelvottomaksi.

Avainturvallisuusoppaassa on huomioitu myös avaimen oikeanlainen tuhoaminen tai käyttökelvottomaksi tekeminen. Muun muassa Abloy Classic -avaimet voi toimittaa myös Abloy-valtuutettuun lukkoliikkeeseen hävitettäväksi (Isännöitsijätoimisto Hirvonen 2010, hakupäivä 6.4.2014). Muutoin tuhoaminen tapahtuu niin, että kotiateriapalveluasiakkaan avaimesta tehdään käyttökelvoton. Käyttökelvottomaksi avain saadaan katkaisemalla se esimerkiksi kuvan 2 mukaisilla voimapihdeillä. Voimapihdit ovat helppokäyttöiset ja ne ovat hankintahinnaltaan edulliset kotiateriapalveluasiakkaan avaimen käyttökelvottomaksi tekemiseksi. Kuvan 2 mukaiset voimapihdit maksavat vain noin 20 euroa (Virtasenkauppa.fi, hakupäivä 6.4.2014).

Käyttökelvoton ja katkaistu avain hävitetään metallijätteen seassa. Terveyskauhan kotiateriapalveluun hankittiin myös tällaiset kuvan 2 mukaiset voimapihdit kotiateriapalveluasiakkaiden avainten katkaisemista varten. Kotiateriapalveluasiakkaiden avainten hävittämisestä vastaavat Terveyskauhan kotiateriapalvelun asiakaspalveluassistentit ja esimiehet.



Kuva 2. Voimapihdit joilla avaimen saa helposti katkaistua (Virtasenkauppa.fi 2014.)

### 3 TULOS JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuten jo aiemmin todettiin, ohjeistus Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuuteen puutui kokonaan. Kriittisimpinä kohtina avainturvallisuudessa nousivat esille avaimien säilyttäminen, käsitteleminen ja poisluovuttaminen. Tutkimuksen edetessä oli hyvä huomata, että monet avainhallintaprosessin turvalliset toimintatavat olivat jo käytössä Terveyskauhan kotiateriapalvelussa.

Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuusopas on salainen ja sitä ei julkaistakaan tässä opinnäytetyössä. Avainturvallisuusoppaassa on liitteineen yhteensä 11 sivua. Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuusoppaan sisällysluettelo on liitteenä (Liite 4). Terveyskauhan avainturvallisuusopas luo kotiateriapalvelun henkilökunnalle selkeät ja yhtenäiset tavat kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien suhteen. Avainturvallisuusopas auttaa koko kotiateriapalvelun avainhallintaprosessia.

#### 3.1 Oppaassa hyödynnetyt toiminnot

Avainten koodaaminen nykyisellä menetelmällä, Dymo-tarrakirjoittimella reittien mukaan, on todettu käytännössä helpoksi ja turvalliseksi tavaksi toimia. Tämä menetelmä otettiin huomioon uuden avainturvallisuusoppaan laadinnassa. Nykyprosessissa Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet säilytetään lukitun toimiston lukollisessa kaapistossa. Avainseuranta toteutuu jo nykyprosessissa uuden oppaan ohjeistuksen mukaisena. Kotiateriakuljettajat ovat omaksuneet ja ymmärtäneet vastuunsa avainten käsittelyssä hyvin ja he toimivat oppaan edellyttämällä tavalla, vaikka opas ei vielä ole ollut käytössä. Uudet Terveyskauhan kotiateriapalvelun ateriakuljettajat perehdytetään uuden oppaan mukaisesti.

#### 3.2 Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimien turvallinen säilytys ja käsittely

Avainturvallisuusoppaan mukaisesti Terveyskauhan kotiateriapalveluasiakkaiden avaimia on säilytettävä erityisen huolellisesti lukitussa ja mielellään paloturvallisessa

kaapissa. Kuten Hyvinkään turvalukon (2001) ohjeistuksessakin todetaan, kaapiston tulisi olla myös sellainen, että sitä ei voi ottaa mukaansa. Tämän opinnäytetyön havaintojen ja tutkimustulosten perusteella Terveyskauhan kotiateriapalveluun hankitaan myös kyseinen, paloturvallinen avainten säilytyskaappi.

Kotiateriapalveluasiakkaiden avaimet on koodattava niin, etteivät ne ole jäljitettävissä. Avainten poisluovuttaminen Terveyskauhan kotiateriapalvelun käytöstä tapahtuu vain kuittaamalla avainkuittauslomakkeeseen avain poisluovutetuksi, lomake liitteenä (Liite 1). Avaimen poisluovutuksen yhteydessä henkilöllisyys on todistettava. Missään tilanteessa avaimia ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle (Finanssialan keskusliitto 2010, hakupäivä 6.4.2014). Tarpeen vaatiessa avaimet tulee hävittää niin, että niistä tehdään käyttökeltottomia, esimerkiksi katkaisemalla.

### 3.3 Ymmärrys ja tietämys avainturvallisuudesta

Terveyskauhan kotiateriapalvelussa avainturvallisuuden vastuuhenkilöinä ovat asiakaspalveluassistentit ja kotiateriapalvelun esimies. Siirryttäessä uusiin toimintapahoihin on muistettava huomioida vastuuhenkilöiden riittävä osaaminen. Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuudesta vastaavien henkilöiden on luettava ja sisäistettävä tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt avainturvallisuusopas. Lisäksi jokaisen työntekijän, jonka työkuvaan avainhallintaprosessi kuuluu, on tunnettava käytänteet ja toimintatavat, ennen kuin hänelle voidaan antaa kotiateriapalvelun avainturvallisuusvastuu. Terveyskauhan kotiateriapalvelun avainturvallisuusopas liitetään Terveyskauhan ravintokeskuksen turvallisuussuunnitelmaan ja sitä on päivitettävä tietojen muuttuessa tai se on tarkistettava vähintään kerran vuodessa.

Lopuksi voisin todeta, että oli yllättävää huomata, kuinka monta seikkaa tulee ottaa huomioon täysin uuden ohjeistuksen laatimisessa. Avainturvallisuuteen ei ole olemassa mitään lakia ja faktatiedon kerääminen oli haastavaa. Terveyskauhan avainturvallisuusoppaan on tavoitteena palvella kaikkia kotiateriapalvelun työntekijöitä sekä esimiehiä ja helpottaa heidän toimintaansa, kotiateriapalveluasiakkaiden avainhallintaprosessissa. Työ toteutettiin toimeksiantajan toiveiden ja ohjeiden mukaisesti ja se on hyväksytty työpaikkaohjaajalla ennen työn julkistamista. Tulen itse toimimaan yhtenä vastuuhenkilö-



lönä avainturvallisuusoppaan päivittämisessä ja sen perehdyttämisessä muille kotiateriapalvelun työntekijöille.

Kaikkiaan opinnäytetyö oli mielenkiintoinen, ajankohtainen ja hyvin käytännönläheinen. Aiheeseen perehtyminen laajensi ammatillista osaamistani. Aikataulu antoi mahdollisuuden riittävän laajaan ja monipuoliseen tiedonhankintaan. Lisätutkimuksen aiheita voisi olla esimerkiksi koko Terveyskauhan ravintokeskuksen avainturvallisuusohjeistuksen laatiminen ja seurantaan liittyvän ohjeistuksen laatiminen.

## LÄHTEET

- Aakala, Taina 2014. Terveyskauhan toimitusjohtaja. Haastattelu 23.4.2014.
- Abloy a, 2013. Avainjärjestelmät. Hakupäivä 12.3.2014. < <http://www.abloy.fi/fi/abloy/abloyfi/Kodin-lukitusturvallisuus/Avainjarjestelmat/>>
- Abloy b, 2013. Määräyksiä ja suosituksia. Hakupäivä 13.3.2014. <<http://www.abloy.fi/fi/abloy/abloyfi/Kodin-lukitusturvallisuus/Maarayksia-ja-suosituksia/>>
- Abloy c, 2013. Avain vaivattomaan kulunhallintaan. Hakupäivä 23.4.2014. <<http://www.abloy.fi/Abloy/FI/Esitteet/Elektroniset%20lukitusj%c3%a4rjestelm%c3%a4t/8802818%20ABLOY%20OPTIMA%206s%20low.pdf>>
- Airaksinen, Tiina 2009. Hakupäivä 1.5.2014. <<http://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>>
- Ala-Kapee, Anniina 2014. Vartija/Aulapalveluhenkilö. Keskustelu vartijan velvollisuuksista 1.5.2014.
- Finanssialan keskusliitto 2010. Avainturvallisuusohje 2010. Hakupäivä 7.1.2014. < <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Avainturvallisuusohje.pdf>>
- Finnturva 2014. Paloturvakaappi tuo turvaa. Hakupäivä 6.4.2014. < <http://www.finnturva.fi/fi/tuotteet/paloturvakaapit/paloturvalliset-kaapit/paloturvakaapit/>>
- Hyvinkään turvalukko 2001. Avainturvallisuus. Hakupäivä 16.3.2014. <[http://www.hyvinkaanturvalukko.fi/tiedostot/avainturvallisuus2001\\_vakes.pdf](http://www.hyvinkaanturvalukko.fi/tiedostot/avainturvallisuus2001_vakes.pdf)>
- Isännöitsijätoimisto Hirvonen 2010. Avainturvallisuus. Hakupäivä 6.4.2014. < <http://www.isannoitsijatoimistohirvonen.fi/asukasinfo/avainturvallisuus/>>
- Karviainen, Perusturvakuntayhtymä 2010. Kotihoidon toimintaohjeet. Hakupäivä 12.3.2014. <[http://www.karviainen.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/karviainen/embeds/13288\\_Kotihoidon\\_toimintaohjeet.pdf](http://www.karviainen.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/karviainen/embeds/13288_Kotihoidon_toimintaohjeet.pdf)>
- Lähitapiola 2010. Avainturvallisuus Tekninen ohje G45. Hakupäivä 16.12.2013. <<http://www.lahitapiola.fi/NR/rdonlyres/A37F3213-1DA4-4B11-BDD8-91FB139F1EAF/0/G45Avainturvallisuus.pdf>>
- Myllymäki, Rami 2014. Kuljetusesimies, Itella Logistics Oy. Itellan operatiivin palaveri Terveyskouha 11.3.2014.
- Poliisi.fi 2014. Rikostorjunnan toimintamalli yrityksille. Hakupäivä 6.4.2014. <<https://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/webprint/F2C72FFC33CAF163C22574C5002AC676?OpenDocument>>
- Räsänen, Henrik 2009. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Hakupäivä 22.3.2014. <[http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/koulutus/Ylempi\\_AMK\\_tutkinto/kudos/menetelmat/4\\_Kvalitatiiviset\\_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/koulutus/Ylempi_AMK_tutkinto/kudos/menetelmat/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf)>
- Sitra 2011. Kotihoidon sääntökirja. Hakupäivä 7.1.2014. <[http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kotihoidon\\_saantokirja.pdf](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kotihoidon_saantokirja.pdf)>
- Turun kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi 2010. Hakupäivä 27.1.2014. <<http://www.abomuseicentral.fi/Public/download.aspx?ID=101347&GUID=%7B44AD841B-B6C4-46BC-A87C-13BDB585FF84%7D>>
- Valvira 2014. Kotiin annettavat palvelut ja hoito, valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 – 2014. Hakupäivä 12.3.2014. < [http://www.valvira.fi/ohjauksen\\_valvonta/valvontaohjelmat/sosiaali-ja\\_terveydenhuolto/kotiin\\_annettavat\\_palvelut](http://www.valvira.fi/ohjauksen_valvonta/valvontaohjelmat/sosiaali-ja_terveydenhuolto/kotiin_annettavat_palvelut)>
- Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Vilka, Hanna 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Hakupäivä 1.5.2014. < [http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen\\_ont.pdf](http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf)>
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Virtasenkauppa.fi 2014. Voimapihdit. Hakupäivä 6.4.2014.

<[http://www.virtasenkauppa.fi/tuotteet/kasityokalut/pihdit\\_-leikkurit/voimapihdit](http://www.virtasenkauppa.fi/tuotteet/kasityokalut/pihdit_-leikkurit/voimapihdit)>

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2006. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö.

Hakupäivä 7.3.2014. < <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>>

## LIITTEET

- Liite 1. Terveyskauhan kotiateriapalvelun uudistettu avainkuittauslomake
- Liite 2. Avaimien paino -lomake
- Liite 3. Ajolistan etusivu
- Liite 4. Terveyskauhan avainturvallisuusoppaan sisältö

## Terveyskauhan kotiateriapalvelun uudistettu avainkuittauslomake

**Avaimen luovutus**

Asiakkaan nimi \_\_\_\_\_

Osoite \_\_\_\_\_

- Suostun siihen, että aterioiden kuljettaja voi tuoda ateriat jääkaappiini myös silloin, kun asunnossa ei ole ketään paikalla
- Aterioita ei saa tuoda, ellei asunnossa ole ketään paikalla

Olen luovuttanut asuntoni avaimen ateriakuljettajalle.

XxX    \_\_/\_\_/20

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

asiakkaan allekirjoitus ja nimen  
selvennysavaimen vastaanottajan allekirjoitus ja  
nimen selvennys / työpaikka

Kuljettaja tuonut avaimen    xxxxxxxx

\_\_/\_\_/20

\_\_\_\_\_

allekirjoitus ja nimen selvennys

**Avaimen palautus**

Olen vastaanottanut asunnon avaimen ateriakuljettajalta / noutanut avaimen

xxx    \_\_/\_\_/20

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

asiakkaan allekirjoitus ja nimen  
selvennysavaimen luovuttajan allekirjoitus ja  
nimen selvennys / työpaikka

- Avaimen noudon yhteydessä henkilöllisyys todistettu

- Avain on tuhottu

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

avaimen tuhoajan allekirjoitus ja nimen selvennys



PVM: \_\_\_\_\_ NIMI: \_\_\_\_\_ REITTI: \_\_\_\_\_

Olen tarkistanut kuorman ja vastaanottanut avaimet

Vararuoka on mukana

Palautin kuljetuskärryt sisätiloihin ja suljin ovet

Palautin kuljetuslaatikot FIN-lavoille oikein

Tyhjensin jääneet ateriat bioastiaan

Palautin ajolistat, avaimet ja tarrat toimistoon


**Vuokralaatikoiden palautus: 27 laatikkoa / pino, lavalle 5 pinoa**

**Yksi lava täyteen, ennen kun aloitat uuden lavan**

Lisäpysähdykset ja niiden syyt reitillä

---



---



---



---



---

Muuta poikkeavaa reitillä tänään

---



---



---



---



---

Hyvää ja turvallista työpäivää!

## Terveyskauhan avainturvallisuusoppaan sisältö

## SISÄLLYS

1	AVAITURVALLISUUS.....	3
2	AVAINTEN VASTAANOTTAMINEN.....	5
3	AVAINTEN KOODAAMINEN.....	5
4	AVAINTEN SÄILYTTÄMINEN.....	6
5	KULJETTAJIEN VASTUU AVAIMISTA.....	6
6	AVAINSEURANTA.....	7
7	AVAINTEN POISLUOVUTUS.....	7
8	AVAINTEN TUHOAMINEN.....	8
9	YHTEYSTIEDOT.....	9