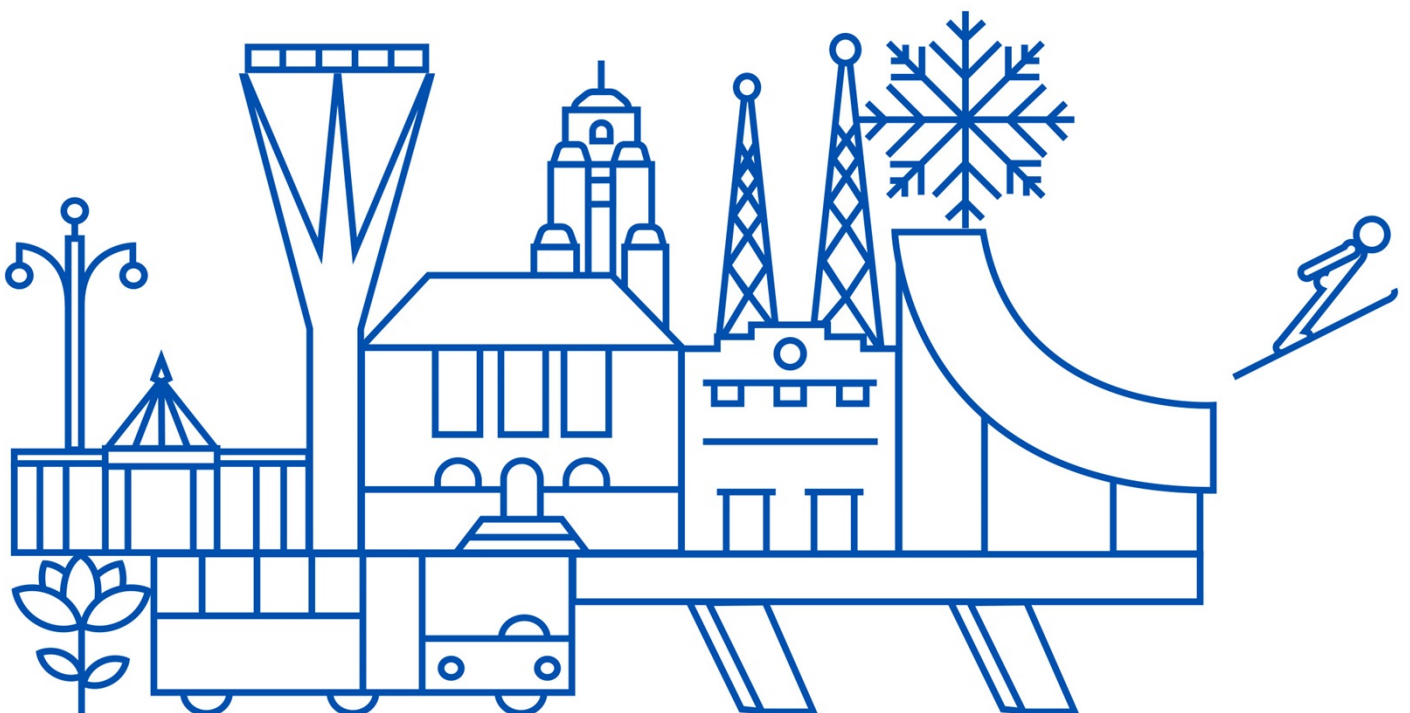


LAHTI

# Sisäisen tarkastuksen raportti kaupunginhallitukselle

1.3.2021.-28.2.2022

KH 7.3.2022



## Sisällys

1 Yleistä .....	3
2 Tarkastukset, selvitykset ja muut toimet .....	3
2.1 Eettiset toimintaperiaatteet .....	3
2.2 Tehtäväkuvaus ja vaativuuden arviointi .....	3
Toimenpidesuunnitelma .....	4
Toimenpiteiden toteutuminen .....	4
2.3 Päätöksenteko ja viestintä poikkeusoloissa .....	4
Toimenpidesuunnitelma .....	5
Toimenpiteiden toteutuminen .....	5
2.4 ICT-hankinnat .....	5
Toimenpidesuunnitelma .....	6
Toimenpiteiden toteutuminen .....	6
2.5 Ns. whistleblowing -kanava Luottamuksellinen ilmoituskanava työn yhteydessä havaittujen väärinkäytösten ilmoittamiseen .....	7
Väärinkäytösepäily sisäisen tutkinnan toimintatapaohje .....	7
2.6 Väkivalta- ja uhkatilanteet työssä .....	7
2.7 Huomioita ja kehitystarpeita .....	8



## 1 Yleistä

Sisäisen tarkastuksen toimintasäännön mukaan sisäinen tarkastus raportoi kaupunginjohtajalle ja kaupunginhallitukselle. Jos sisäinen tarkastus havaitsee merkittäviä puutteita sisäisessä valvonnassa tai riskienhallinnassa, väärinkäytöksiä tai väärinkäytösepäilyjä, raportoidaan niistä kaupunginjohtajalle viivytyksettä.

Tässä raportissa on esitetty kootusti edellisen kaupunginhallitukselle toimitetun raportin (KH 22.3.2021) jälkeen selvitettyt ja esille tulleet asiat. Jos tarkastus, konsultointi tai muu toimenpide ei sisälly kaupunginhallituksen hyväksymään toimintasuunnitelmaa, on siitä maininta kyseisessä kohdassa (erillistarkastus). Tarkastusten yhteydessä nousee usein esille uusia tarkastuskohteita. Myös henkilöstöltä esille tulleita toiveita ja huolia otetaan huomioon tarkastuskohteita suunniteltaessa.

## 2 Tarkastukset, selvitykset ja muut toimet

Tässä esitetään valmiiden tarkastusten keskeiset tulokset ja keskeneräisten tarkastusten tausta ja tilanne. Tässä raportoidaan myös aiempien tarkastusten toimenpidesuunnitelmista ja niiden toteutumisista. Tarvittaessa kohteisiin palataan myöhemmin esim. vuoden kuluttua, josta tilanteesta raportoidaan myös eteenpäin. Seurantaraportointia kehitetään edelleen tarpeen mukaan ja saadun palautteen perustella. Tavoitteena on kuitenkin pitää seurantaraportointi joustavana ja suhteellisen kevyenä sekä organisaation kehittämiseen kannustavana.

### 2.1 Eettiset toimintaperiaatteet

Eettisten toimintaperiaatteiden tutuksi tekemistä organisaatiossa jatketaan. Tavoitteena on saada koko henkilöstö sisäistämään, että eettiset periaatteet koskevat meitä kaikkia ja meistä jokainen kohtaa eettisesti haastavia tilanteita arjessa ja voi omalla toiminnallaan edistää oikein toimimisen kulttuuria.

Eettiset toimintaperiaatteet luo myös pohjaa ilmoituskanavan käyttöön. Tavoitteena on myönteinen, organisaatiota kehittävä ajattelutapa niin eettisiin toimintaperiaatteisiin kuin ilmoituskanavaan nähden. Eettiset toimintaperiaatteet päivitetään ns. Whistleblower direktiivin mukaisen ilmoituskanavan käyttöönoton myötä. Samalla tarkastellaan onko mahdollista lisätä eettisiin toimintaperiaatteisiin selkeämmin vastuullisuus näkökulmaa (sosiaalinen, taloudellinen, ympäristö).

### 2.2 Tehtäväkuvaus ja vaativuuden arviointi

Arvioinnin kohteena oli Lahden kaupungin palkkausjärjestelmä tehtävän vaativuuden arvioinnin (TVA) osalta. Arvioinnissa käytiin läpi tehtävän vaativuuden arvioinnin prosessi tehtäväkuvan laatimisesta lähtien niin, että myös tehtäväkohtaisen palkan määrittely otetaan huomioon osana prosessia. Tehtävän vaativuuden arviointi oli selvityksen keskeinen arviointikohde. Arviointi rajoittui KVTES:n piiriin kuuluviin tehtäviin.

Arvioinnissa ei löytynyt merkittäviä poikkeamia tai virheitä, mutta kohteen prosesseissa nousi esille joitakin kehittämiskohteita. Kokonaisuuden hallinnan ja valvonnan kannalta toimintoja tulee yhtenäistää ja ohjeistuksia selkeyttää. Usein esille nousee, että tiedon on oltava helposti saatavissa ja sen on oltava ymmärrettävää myös henkilölle, joka ei ole aihealueen asiantuntija. Tämä on hyvä huomioida myös arviointikohteen kehittämisessä.

Henkilöstöpalveluissa oli tunnistettu jo useita esille nousseita haasteita ja kehittämistyöhön on jo ryhdytty.



Arvioinnin aikana esille nousi kehityskohteita, raportissa annettiin mm. seuraavia suosituksia:

- Tehtäväkuvan yhdenmukaista sekä tavoitteiden mukaista laadintaa tukee selkeä ohjeistus, jossa kuvataan eri kohtien tarkoitus ja tavoiteltava sisältö. Ohjeen on hyvä olla tehtäväkuvauslomakkeen yhteydessä.
- Tehtäväkuvausten tallentamisesta annetaan selkeä, yhteinen tallentamistapaohje. Samalla on pohdittava, miten tallennettuna on aina ajantasainen tehtäväkuva ja miten se todennetaan. Myös vanhojen tehtäväkuvien tallentamisesta on huolehdittava tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Tehtäväkuvaus/TVA-lomakkeen päivittäminen niin, että se ei ole vaativuuden arvioinnin osalta harhaanjohtava. Lahdessa on käytössä kokonaisarviointi, nykyinen lomake antaa ymmärtää, että käytössä on pisteytykseen perustuva analyttinen arviointitapa.
- Selkeä kirjallinen kuvaus kaupungin arviointijärjestelmästä, joka on helposti saatavilla.
- Tiedon kulun huomioiminen vaativuuden arvioinnista esimiehelle ja edelleen työntekijälle.

Arviointiraportti on käyty läpi yhdessä henkilöstöpalveluiden vastuuhenkilöiden kanssa. Samassa yhteydessä sovittiin toimenpidesuunnitelman laatimisesta ja toimenpiteiden toteutumisen raportoinnista. Toimenpidesuunnitelma on toimitettu sovitusti, samoin seurantaraportti on toimitettu sisäiseen tarkastukseen.

### Toimenpidesuunnitelma

Vastaavalta johdolta on pyydetty toimenpidesuunnitelma. Korjaaviksi toimenpiteiksi on määritelty:

- Tavoitteena on kehittää KVTES TVA tehtäväkuvaus lomakkeen sisältöä ja päivittää lomaketta. Tässä yhteydessä päivitetään/ohjeistetaan tehtäväkuvauksen laatimisen ohjeistus. Oppimisympäristöön päivitetään tehtäväkuvausten laadintaohjeistus.
- Uusi asianhallintaohjelma on otettu käyttöön tammikuussa 2021. Ohjeistetaan päivitettyjen ja ajan tasalla olevien tehtäväkuvausten tallentaminen järjestelmään.
- Tavoitteena on kehittää KVTES TVA tehtäväkuvaus lomakkeen sisältöä ja päivittää lomaketta. Samalla arvioidaan nykyisen arviointimallin tarkoituksenmukaisuutta suhteessa KVTES TVA kokonaisarviointiin.
- Oppimisympäristön, jossa KVTES TVA -prosessi kuvattuna, markkinointia esimiehille tullaan tehostamaan.
- Esimiehiä ohjeistetaan nimikkeiden yhdenmukaistamisesta. Suunnitellun HR -järjestelmävaihdoksen yhteydessä on myös mahdollista edistää nimikkeiden yhdenmukaistamista.

### Toimenpiteiden toteutuminen

Henkilöstöpalvelut on kevään ajan toteuttanut suunnitellusti TS-TVA:n isoa uudistamistyötä ja hoitanut laajamittaiset neuvottelut henkilöstöjärjestöjen kanssa mm. järjestelyerän käytöstä. Kaupunkitasoisesti kokoontuu erikseen nimetyt kolme sopimusalatyöryhmää KVTES:n, OVTES:n ja TS:n palkkausjärjestelmien kehittämiseksi.

## 2.3 Päätöksenteko ja viestintä poikkeusoloissa

Sisäinen tarkastus on kaupunginjohtajan pyynnöstä arvioinut Lahden kaupungin poikkeusolojen päätöksentekoa ja viestintää. Arviointi kohdistuu ajanjaksoon, joka alkoi 16.3.2020 kun poikkeusolot todettiin, jatkuen toukokuun loppuun 2020. Arviointiin sisältyvät kaupunginjohtajan erityistoimivallan puitteissa tekemät päätökset sekä kaupungin sisäinen ja ulkoinen viestintä poikkeusoloihin liittyen. Näihin liittyen käytiin läpi myös poikkeustilanteisiin liittyvä ohjeistus. Arvioinnin kohteena on erityisesti päätösten toimivaltaisuus ja toiminnan prosessien valvonta.



Poikkeustilanteessa päätöksenteko ja viestintä ovat keskeisessä roolissa tilanteen hallinnan kannalta. Sujuva päätöksenteko ja luotettava viestintä tukevat tilanteen haltuunottoa ja riskienhallintaa. Hyvä valmistautuminen kuten hyvä ohjeistus ja vastuuhenkilöiden asiantuntemus edesauttavat nopeaa reagointia. Tilanteessa, jossa tietoa oli vähän ja ennakointi vaikeaa, Lahden kaupungin organisaatio suoriutui arvioinnin kohteena olevien osa-alueiden osalta hyvin, merkittäviä poikkeamia ei ollut.

Vallansiirtoa tai -käyttöä koskevilla päätöksillä tulee aina pohtia valmistelua ja esittelyä koskevia jääviyskysymyksiä erityisen kriittisesti. Valvontatoimenpiteiden pitää olla todennettavissa myös jälkepäin, jotta ne ovat luotettavia, tähän tulee kiinnittää jatkossa huomiota. Viestinnän ylläpitämä toimenpidelistaus on hyvä esimerkki siitä, miten tilanteen hallintaa voidaan edistää ja samalla myötävaikuttaa valvonnan toteutumista. Viestintä on ollut valtakunnallisen ohjeistuksen mukaista, yhdenmukaista ja sitä on kohdistettu paikallisesti eri sidosryhmille. Viestinnässä käytettiin myös muita lähestymiskulmia kuin virallinen viestintä, joka omalta osaltaan tuki perusviestiä ja edisti yhteisöllisyyttä.

Intrasta löytyvä kriisiviestintäohje on erinomainen toimenpideohje, mutta sen lisäksi tulee pitää huoli siitä, että myös poikkeusolojen viestintäohje on ajan tasalla. Poikkeavan tilanteen hallintaan ottaa edesauttaa, kun organisaatiossa on selkeät, yhdessä laaditut suunnitelmat, joissa on huomioitu olemassa olevat ja tarvittavat resurssit. Onnistumista tukee myös valmiuteen perehtynyt henkilöstö. Valmiussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tulisi miettiä niiden käytettävyyttä ja organisaatioon sopivuutta. Ohjeistuksen laatiminen ei saa olla yhden henkilön vastuulla, vaan se on yhteistyötä, jossa tulee huomioida myös eri yhteistyötahot ja sidosryhmät.

Arviointiraportti on käyty läpi yhdessä kaupunginjohtajan, viestintäjohtajan ja turvallisuuspäällikön kanssa. Samassa yhteydessä sovittiin toimenpidesuunnitelman laatimisesta ja toimenpiteiden toteutumisen raportoinnista. Toimenpidesuunnitelmat toimitettiin sovitusti, samoin toimenpiteiden seurantaraportti.

### Toimenpidesuunnitelma

Merkittävimmät tapahtumat ja toimenpiteet on julkaistu tiedotteina, jotka löytyvät ePressi -palvelun lisäksi lahti.fi -verkkosivuilta. Jatkossa käytetään yhteisesti sovittua metatietoa, jotta tiedotteet nousevat haussa esille. Kriisiviestintäohjeen rinnalle laaditaan poikkeusolojen viestintäohje ja konsepti viestintäsuunnitelmaan.

Lahden kaupungin yleinen valmiussuunnitelma on tällä hetkellä päivitettävänä ja suunnitelma sisältää kymmeniä sivuja. Asiakirjan sisäistäminen voi olla hankalaa, erityisesti jos asian lukemisella ja sisäistämällä on kiire. Suunnitelmaa muutetaan rakenteeltaan siten, että valmiussuunnitelman yleinen osa on helpommin sisäistettävissä.

### Toimenpiteiden toteutuminen

Kaikki kaupungin julkaisemat tiedotteet löytyvät ePressi -palvelusta. Koronaepidemiaa käsitteleviin tiedotteisiin on merkitty asiasanoiksi korona ja koronatiedotus, jotka nostavat ne haussa paremmin esille lahti.fi -verkkosivuilla. Intrasta löytyvä kriisiviestintäohje ei ole varsinainen poikkeusolojen viestintäohje. Viestintäpalvelut on tehnyt poikkeustilanteen viestintäsuunnitelman/-ohjeen, joka on viety intraan kriisiviestintäohjeen rinnalle: <https://lahti.sharepoint.com/sites/lahti-intra/yhteiset-palvelut/viestinta/kriisiviestinta>

Kaupungin valmiussuunnitelmaa on on kehitetty ja siitä on tehty selkeämpi ja tiiviimpi. Lisäksi valmiussuunnitelmasta on laadittu tiivistelmä. Suunnitelma viedään seuraavaksi kaupunginhallituksen käsiteltäväksi.

Erillistarkastus



## 2.4 ICT-hankinnat

Vuonna 2016 on tehty tarkastus ”Puhelimien, tablettien ja IT-laitteiden hankinta”. Tarkastuksen kohteena oli prosessien hankintaohjeiden mukaisuus. Toiminnassa havaittiin selkeitä puutteita, joita on pyritty korjaamaan tarkentamalla ohjeistusta sekä lisäämällä valvontaa.

Tässä tarkastuksessa kohteena ovat ICT-laitteiden lisäksi AV-laitteet sekä tietojärjestelmien, sovellusten ja tietoverkon kautta hankittavien palvelujen hankinnat sekä ICT-asiantuntijapalvelut, jotka kuuluvat Kuntahankinnat yhteishankintasopimuksen piiriin. Tarkastus kohdistui ajanjaksolle syyskuulta 2019 vuoden 2020 loppuun.

Tarkastuksen tavoitteena on selvittää ICT-hankintojen prosessien ja ohjeistusten toimivuus sekä tarkoituksen mukaisuus. Tarkastuksessa selvitetään, ovatko toiminnan prosessit tehokkaita ja että niihin sisältyy riittävät sisäisen valvonnan menettelyt. Tarkastuksessa arvioidaan myös sitä, onko annettuja ohjeita noudatettu. Tarkastuksessa arvioidaan lisäksi, miten aiemman tarkastuksen pohjalta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä on toteutettu ja ovatko ne tehonneet halutulla tavalla.

Tarkastuksessa ei noussut ICT-laitteiden osalta esille merkittäviä ohioistoja. AV-laitteiden osalta ohioistoja tapahtuu säännöllisesti, tarkasteluajanjaksolla reilun 10.000 euron arvosta. Osa ohioistoista saattaa selittyä sillä, että kaikkia tähän ryhmään kuuluvia tuotteita ei tunnisteta kuuluvaksi AV-laitteiden tuoter ryhmään. AV-laitteiden sisältökokonaisuutta ei ole avattu esimerkiksi intrassa. Tietojärjestelmien, sovellusten ja tietoverkon kautta hankittavien palvelujen sekä ICT-asiantuntijapalveluihin kohdistuvia hankintoja on tehty hallintosäännön ja annettujen ohjeiden vastaisesti. Tosin kun hankinnoista on tehty viranhaltijapäätökset, voidaan olettaa, että pyrkimyksenä on ollut toimia oikein.

Ohjeiden tulee olla selkeitä ja niissä on annettava kaikki olennainen tieto, jotta voidaan välttyä väärinkäsityksiltä esim. tuoter ryhmien sisällön kuvaus, miten hankintojen toimivalta rajautuu jne. Sääntöjä ja ohjeita laadittaessa sekä toimintamalleja kirjallisesti kuvattaessa tulisi aina ottaa huomioon käyttäjälähtöisyys. Edelleen on tarvetta kiinnittää huomiota siihen, mistä hankintoja tehdään, koskien myös muita hankintoja kuin tämän tarkastuksen varsinaisena kohteena olevia hankintoja. Sovittavien valvontatoimenpiteiden tulisi olla sellaisia, että niiden toteutumista voidaan jälkikäteenkin todentaa. Toimenpiteet on kuitenkin hyvä pitää mahdollisimman yksinkertaisina, kevyinä ja helposti toteutettavina. Seurantamahdollisuuksia ja toteuttamistapoja tulisi miettiä jo siinä vaiheessa, kun sääntöjä ja ohjeita annetaan – onko niitä ylipäätään mahdollista toteuttaa.

Arviointiraportti on käyty läpi yhdessä tietohallintojohtajan, pääsuunnittelijan, tuotantopäällikön ja it-controllerin kanssa. Samassa yhteydessä sovittiin toimenpidesuunnitelman laatimisesta ja toimenpiteiden toteutumisen raportoinnista. Toimenpidesuunnitelma ja toimenpiteiden seurantaraportti on toimitettu sovitusti.

### Toimenpidesuunnitelma

AV-laitteiden ohioistot, hankintojen ohjaus oikeaan kanavaan, hankintojen ohjeistuksen parantaminen:

- Viestinnän parantaminen: intran sisällön läpikäynti uuden intran käyttöönoton yhteydessä ja asian tuominen esille johtoryhmävierailujen yhteydessä

Valvontatoimenpiteiden audit trail:

- Tällä hetkellä ainoa keino dokumentoida on Thinking Portfolio.

Linjausten selkeyttäminen

- Viestinnän parantaminen, kuten ensimmäisessä kohdassa



### Toimenpiteiden toteutuminen

Viestintää kehitetty eri kanavilla, jotta olisi mahdollisimman hyvin käytössä oikeaa tietoa ja sen johdosta oikeat toimintatavat.

AV-laitteiden elinkaarihallinta on työn alla.

Erillistarkastus



## 2.5 Ns. whistleblowing -kanava Luottamuksellinen ilmoituskanava työn yhteydessä havaittujen väärinkäytösten ilmoittamiseen

Euroopan neuvosto hyväksyi 7.10.2019 uudet säännöt väärinkäytösten paljastajien suojelusta. Direktiivin mukaan kaikkien vähintään 50 henkilöä työllistävien tai 10 miljoonan euron liikevaihdon yritysten on järjestettävä vaatimukset täyttävä, turvallinen ilmoituskanava ja hallinto vuonna 2021. Velvollisuus koskee myös julkista sektoria sekä yli 10 000 asukkaan kuntia. Kansallinen lainsäädäntö valmistunee kevään 2022 aikana. Ilmoituskanava koskee koko organisaatiota ja tarjoaa parhaimmillaan tärkeää tietoa organisaation kehittämiseksi ja lisää toiminnan läpinäkyvyyttä.

Ilmoituskanavan toteuttaminen olemassa olevilla järjestelmillä direktiivin vaatimalla tavalla, on selvitetty tietohallinnon kanssa ja todettiin, että paras tapa toteuttaa luotettava ilmoitusjärjestelmä on hankkia se kilpailutuksen kautta. Hankinta on alle kansallisen rajan, mutta yli pienhankintarajan. Tarjouspyyntö julkaistiin HankintaSamossa ja siihen saatiin neljä tarjousta. Tarjoajien kanssa pidettiin Teams –palaveri, jossa he esittelivät ilmoituskanavan toimintaa, lisäksi käyttöön oli pyydetty demoympäristö, jossa voitiin kokeilla sekä ilmoittaja että käsittelijäpuolen toimintoja. Vertailu tehtiin 50 % hintaan ja 50 % laatuun perustuen. Ilmoituskanavan lisäksi pyydettiin tarjousta käyttöönottoon liittyvistä palveluista optiona.

Lahden kaupunki on ottanut käyttöön ilmoituskanavan joulukuussa 2021. Ilmoituskanavan käyttöönotto on käsitelty YT-lain mukaisesti. Ilmoituskanavan toiminnan organisaatiokohtaiset periaatteet on esitetty ilmoituskanavan yhteydessä. Lisäksi on laadittu mm. tietosuojasetuksen mukainen vaikutustenvaikutusarvio, nimetty vastuhenkilö sekä ilmoitusten käsittelijät ja viestitty henkilöstölle ilmoituskanavan toiminnasta ja tavoitteista. Henkilöstölle tiedottamista jatketaan, jotta kaikilla olisi mahdollisimman oikeaa tietoa ilmoituskanavan tarkoituksesta ja toiminnasta.

### Väärinkäytösepäilyn sisäisen tutkinnan toimintatapaohje

Kaupungin Eettiset toimintaperiaatteet -asiakirjassa kuvataan väärinkäytösepäilyn tutkintaprosessin pääpiirteet ja määritellään tiettyjä toimintaperiaatteita. Kuvaus on kuitenkin hyvin suppea, eikä riitä ohjeeksi varsinaisen tutkinnan tekemiseen. Sisäisessä tarkastuksessa on laadittu toimintatapaohje avuksi tilanteisiin, joissa epäillään väärinkäytöstä tai muuta ei-toivottua tai epäasiallista toimintaa. Ohjeessa käydään läpi tutkinnan prosessi ja nostetaan esille sellaisia kohtia, joihin prosessissa kannattaa erityisesti kiinnittää huomiota, jotta ei saada aikaan enemmän haittaa kuin hyötyä. Ohje on käyty läpi lakipalvelujen ja tietosuojavastaavan kanssa. Ohjetta hyödynnetään käyttöönotetun ilmoituskanavan tulevaisuuden tutkimuksissa. Ohjeen rinnalle on tehty myös tiivistelmä ”sisäinen tutkinta pähkinänkuoressa”. Näitä muokataan käytännössä havaittujen tarpeiden mukaan.

## 2.6 Väkivalta- ja uhkatilanteet työssä

Palvelualueiden vuosittain toimittamissa sisäisen valvonnan selonteoissa on noussut esille turvallisuuteen liittyviä haasteita. Viime vuosina on useampaan otteeseen tuotu esille, että työssä kohdataan yhä useammin väkivaltaa ja sen uhkaa. Tämä muutos ei koske pelkästään Lahden kaupungin yksiköitä, vaan asiakasväkivallan ja -uhan lisääntyminen näkyy myös valtakunnallisessa uutisoinnissa ja tutkimustuloksissa.

Ei pelkkä koettu väkivalta – fyysinen tai psyykinen – vaan myös sen uhka on kuormittavaa. Kunnallisista palveluista väkivalta- ja uhkatilanteita on yleisimmin opetustyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoaloilla. Mutta tilanteet ovat lisääntyneet myös muissa palvelutilanteissa. Kokemukset turvattomuuden lisääntymisestä työssä ja uhkatilanteiden todellisuus ovat muuttumassa ikävällä tavalla osaksi työarkea. Sosiaalisen median ja muiden anonyymien keskustelumahdollisuuksien tuoma huonon käytöksen normalisoituminen näkyy myös





kuntatyöntekijöihin kohdistuvana uhkailuna ja epäasiallisena toimintana. Työnantajalla ei aina ole välittömiä, toimivia keinoja käytössään uusien uhkien ja riskien toteutuessa. Tilanteisiin pitää kuitenkin suhtautua vakavasti ja ryhtyä nopeasti toimenpiteisiin, joilla voidaan turvata työntekijän mahdollisuus suorittaa työtään turvallisesti ja saada tarvittaessa apua ja tukea riittävästi.

Tarkastuksen tavoitteena oli varmistua siitä, että kaupungissa on tunnistettu henkilöstöön kohdistuva lisääntynyt erilaisten väkivallan muotojen uhka. Samalla varmistetaan, että riskeihin on reagoitu riittävällä tavalla, ehkäisytimet ovat sopivia ja mahdolliset ohjeet ja muut asiakirjat sekä toimintatavat ovat ajan tasalla. Tarkastus kohdistuu työpaikalla tapahtuviin väkivalta- ja uhkatilanteisiin tai välittömästi työhön liittyen havaittuihin väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Tarkastus rajautuu kaupungin omiin toimintoihin pl. opetus- ja varhaiskasvatuspalvelut. Tarkastuksen piiriin eivät kuulu muut turvallisuuteen, kuten paloturvallisuuteen tai onnettomuustilanteisiin liittyvät tilanteet

Tarkastuksen kohderyhmälle tehtiin kysely väkivalta ja uhkatilanteista työssä. Kysely lähetettiin 1.094:lle ja siihen vastasi 476 henkilö eli 44 % kyselyyn vastaanottajista. 17,3 % koki, että väkivalta tai sen uhka on lisääntynyt omassa työssä tai työyksikössä, 11,8 % ei osannut sanoa. 25,5 % vastaajista on kokenut turvattomuutta tai pelännyt työssä, heistä 36 % koki tälläkin hetkellä turvattomuutta tai pelkoa työssään, 75 % turvattomuuden/pelon aiheuttajista oli ulkoisia. 22 % ilmoitti, että turvattomuuden/pelon aiheuttaja on sisäinen. Kaikista vastaajista 17,8 % oli joutunut väkivallan tai sen uhan kohteeksi, heistä 79 % ilmoitti tilanteen johtuneen ulkoisista tekijöistä. Osa oli kokenut sekä fyysistä (45 %) että psyykkistä (85 %) väkivaltaa/uhkaa. Noin puolet, 52 %, oli tehnyt tapahtumasta ilmoituksen. 36 % koki saaneensa tapahtuman jälkeen riittävästi tukea ja jälkihoitoa, 37 % ilmoitti tuen ja jälkihoidon olleen riittämätöntä, 27 % ei osannut sanoa. Sosiaalisen median ja sähköisen viestinnän kautta uhkailua tai epäasiallista käytöstä on kokenut 16,6 % vastaajista. 59 % heistä oli kertonut asiasta esimiehelle ja 12,8 % oli tehnyt ilmoituksen.

Avoimissa vastauksissa nousi esille erityisesti päihteiden käytön vaikutukset. Vastauksissa toivottiin koulutusta ja tietoa uhkatilanteissa toimimisesta. Osa vastaajista ei lähtökohtaisesti tiennyt miten tulee toimia, toiset kaipasivat päivitystä ja myös säännöllisiä tietoiskuja aiheesta. Koulutussisältöihin kaivattiin konkretiaa: mitä saa tehdä – mitä ei. Mahdollisimman selkeää tietoa, miten erilaisissa tilanteissa pitää ja voi toimia. Jonkin verran toivottiin myös selkeämpiä ohjeita. Erikseen toivottiin ohjeistusta siitä, miten tulee toimia sosiaalisessa mediassa, sähköisessä viestinnässä tai lehtikirjoituksissa esille tulevaan uhkailuun tai epäasialliseen käytökseen. Vaikka kaupungilla on varsin hyvin tarjolla tietoa ja tukea, on kuitenkin hyvä tarkastella kriittisesti sitä, onko tieto riittävän helposti saatavissa silloin kun sitä eniten tarvitaan ja onko se kohderyhmän tarpeet huomioivaa käytännöllistä tietoa ja ohjeistusta.

Kyseessä on toimintasuunnitelman mukainen tarkastus.

## 2.7 Huomioita ja kehitystarpeita

- Sisäisen valvonnan osaamisen lisäämiseen pitää edelleen panostaa. Palvelualueiden tekemien sisäisen valvonnan selontekojen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että sisäisen valvonnan hallinta on lisääntynyt ja sen merkitys toiminnan ohjauksen ja valvonnan keinona ymmärretään paremmin.
- Oikeintoimimisen kulttuurin edistäminen. Eettisten toimintaperiaatteiden ja hyvän hallintokulttuurin edistäminen kaupungin kaikessa toiminnassa. Organisaation arvot ja eettiset toimintaperiaatteet osaksi perehdytystä. Arvojen ja periaatteiden noudattamisen on oltava osa kaikkea toimintaa, jotta ne ovat uskottavia.
- Kaupungin toimintaa ohjaavien periaatteiden, sääntöjen ja ohjeiden toimivuuden ja saatavuuden kehittäminen. Ohjeistuksien laatiminen käyttäjälähtöisesti ja intran rakentaminen niin, että tarvittava ja



oikea tieto on helposti ja varmasti löydettävissä. Tämä edistää ja mahdollistaa omalta osaltaan oikeintoimimisen kulttuuria. Hankalasti ymmärrettävät ja löydettävät sekä tulkinnanvaraiset ohjeet eivät edistä haluttuja toimintatapoja.

28.2.2022

Lotta Mikkola, konsernitarkastaja

