

### Liite 3 Empiirisen kartoituksen jälkeen päivitetty arviointikriteeristö

#### VARTIOINTIPALVELUN LAADUNSEURANNAN LAADUNARVIOINTIPALAVERIN ARVIOINTIKRITEERISTÖ

Kesäkuu 2011

Vartiointipalvelun laadunseurantaa varten kehitetty arviointikriteeristö perustuu lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin sekä toimintaympäristön ja kohdeorganisaation asettamiin vaatimuksiin. Tarkastelu kohdentuu vartiointipalvelua tuottavaan vartiointihenkilöstöön ja vartioimisliikkeen organisaatioon sekä sairaalan ja vartioimisliikkeen väliseen yhteistyöhön.

Arviointikysymyksistä voidaan valita kulloiseenkin arviointi tilanteeseen parhaiten sopivat kysymykset.

Arviointikriteeristön vaatimuksia ei voida pitää ehdottomina vaatimuksina tai sanktioida, jos niitä ei ole tarjouspyynnössä erikseen pyydetty ja niistä ei ole sopimusvaiheessa sovittu.

Arviointikriteeristön avulla voidaan huomioida kehityskohteita, jotka voivat johtaa esimerkiksi palvelun hankinnan laajentamiseen tai kohdekohtaiseen toiminnan uudelleen suunnitteluun.

#### Laadunarvioinnissa huomioitava lainsäädäntö:

- Perustuslaki (731/1999)
- Pakkokeinolaki (450/1987)
- Rikoslaki (39/1889)
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002)
- Laki järjestyksenvalvojista (533/1999)
- Järjestyslaki (612/2003)
- Pelastuslaki (468/2003)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Vankeinhoitolaki (134/1986)
- Poliisilaki (493/1995)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Tartuntatautilaki (583/1986)
- Laki Kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Erikoissairaanhoidonlaki (1062/1989)
- Terveystieteiden tutkimuslaki (tulossa)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Julkisuuslaki (621/1999)

|   | Arvioinnin kohde   | Mittarit  | Mittarien tuottajat      | Kunnossa | Kehitettävää |
|---|--|---|--------------------------|----------|--------------|
| 1 | Palvelun tarjoajan vartioimisliikelupa on voimassa ja sitä ei ole rajoitettu   | Kopio voimassa olevasta vartioimisliikeluvasta  | Vartioimisliike          |          |              |
| 2 | Palvelukuvaus (sopimuskauden 1-vuoden aikana)  | Tarjouspyynnössä esitetty palvelukuvaus suhteessa nykytilaan. Onko hankittu niitä palveluita mitä on ajateltukin.   | Vartioimisliike Sairaala |          |              |
| 3 | Toimeksiantosopimus on nykytilanteen mukainen <ul style="list-style-type: none"> <li>• tehtävät</li> <li>• vartiointialueet</li> </ul>                                     | Voimassa oleva toimeksiantosopimus ja sen liitteet  | Vartioimisliike          |          |              |
| 4 | Vartioimisliikkeen valtakunnallinen organisaatiokuvaus laadittu  | Organisaatiokuvaus olemassa ja sairaalan tiedossa.  | Vartioimisliike          |          |              |
| 5 | Vartioimisliikkeen päivittäisen toiminnan kuvaus <ul style="list-style-type: none"> <li>• työvuorosunnittelu</li> <li>• rekrytointi</li> <li>• sairaspoissaolot</li> </ul> | Päivittäisen toiminnan kuvaus   | Vartioimisliike          |          |              |
| 6 | Vartioimisliikkeen työsuojelun toimintaohjelma   | Päivitetyt toimintaohjelman olemassaolo ja toiminta toimeksiannossa.  | Vartioimisliike          |          |              |
| 7 | Yrityksen ympäristöohjelma ja sen toteutuminen   | Yrityksen ympäristöraportti ja sen näkyvyys toimeksiannossa.  | Vartioimisliike          |          |              |
| 8 | Yrityksen riskienhallintajärjestelmä   | Riskienhallintajärjestelmä toimeksiantoon liittyen on tiedossa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• sairaalan riskienhallintajärjestelmän huomioiminen kohdekohtaisia</li> </ul> | Vartioimisliike Sairaala |          |              |

|    |   | riskejä arvioitaessa.   |                                 |  |  |
|----|---|---|---------------------------------|--|--|
| 9  | Vartiointikohteen riskikartoitus / vaarojen arviointi   | Vartiointikohteen riskit on arvioitu ja riskeihin varauduttu.   | Vartioimisliike                 |  |  |
| 10 | Toimeksiannon haltuunottosuunnitelman toteutuminen (sopimuskauden 1-vuoden aikana)                                      | Haltuunottosuunnitelman toteuma kohdittain.   | Vartioimisliike                 |  |  |
| 11 | Toimeksiannon kehityssuunnitelma  | Kehityssuunnitelma toteuma  | Vartioimisliike                 |  |  |
| 12 | Vastaava hoitaja ja hänen sijaisensa on nimetty ja tiedossa   | Tiedot vastaavasta hoitajasta ja hänen sijaisestaan   | Vartioimisliike                 |  |  |
| 13 | Toimeksiantoon on nimetty yhteyshenkilö ja hänen sijaisensa   | Tiedot yhteyshenkilöstä ja hänen sijaisestaan<br><br>Yhteyshenkilön toteutunut tavoitettavuus   | Vartioimisliike<br><br>Sairaala |  |  |
| 14 | Toimeksiantoon on nimetty kohde-esimies ja hänen sijaisensa   | Tiedot kohde-esimiehestä ja hänen sijaisestaan<br><br>Kohde-esimiehen toteutunut tavoitettavuus   | Vartioimisliike<br><br>Sairaala |  |  |
| 15 | Toimeksiannossa työskennelleet vartijat ja heidän työkokemuksensa määräs tässä toimeksiannossa (optiovuosia harkitessa) | Listaus vartijoista, jotka ovat työskennelleet viimeisen vuoden aikana toimeksiannossa ja selvitys heidän työkokemuksensa määrästä.       | Vartioimisliike                 |  |  |
| 16 | Vartijoiden eteneminen tehtävässä eteenpäin   | Vartijoiden vaihtuvuus toimeksiannossa kohteittain viimeisen vuoden aikana uralla etenemisen seurauksena, suhteessa kokonaisvaihtuvuuteen | Vartioimisliike                 |  |  |



|    |  |  |                 |  |  |
|----|--|--|-----------------|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• vuosittainen toimeksiantoon liittyvä kertauskoulutus suoritettu</li> </ul>  |                 |  |  |
| 19 | Toimeksiannossa työskentelevän henkilöstön osaamisenkehittämissuunnitelma  | <p>Kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle</p> <p>Edellisen vuoden toteutunut kehittämistoiminta</p>  | Vartioimisliike |  |  |
| 20 | <p>Toimeksiannon edellyttämä erityiskoulutuksen toteutus</p> <p>Apuvälineenä: Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien vartijoiden osaamisprofiili</p> | <p>Kesto</p> <p>Sisältö (esim.):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sairaala toimintaympäristönä <ul style="list-style-type: none"> <li>○ yhteispäivystys</li> <li>○ psykiatria</li> <li>○ päivystävät osastot</li> <li>○ kuvantaminen (säteily, magneetti)</li> </ul> </li> <li>• toimeksiantajan organisaatio</li> <li>• toimeksiantajan turvallisuustoiminta</li> <li>• toimeksiantajan turvallisuusjohtaminen</li> <li>• tietoturvallisuus sairaalassa</li> <li>• toiminta erilaisten potilaiden kanssa <ul style="list-style-type: none"> <li>○ infektiovaara</li> <li>○ päihtyneet, delirium</li> <li>○ rajoittamistilanteet</li> <li>○ lapset</li> <li>○ dementia</li> <li>○ mielenterveyspotilaat</li> <li>○ vammaiset</li> <li>○ vainajan kohtaaminen ja kuljetus</li> </ul> </li> <li>• toiminta erilaisten ihmisten kanssa</li> </ul> | Vartioimisliike |  |  |

|    |  |   |                             |  |  |
|----|--|---|-----------------------------|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ eri kulttuurit</li> <li>○ omaiset ja saattajat</li> <li>• toimeksiantajan odotukset vartioinnille</li> </ul> <p>Lainsäädäntö</p>   |                             |  |  |
| 21 | Lainsäädännön edellyttämät työnantajan yleiset toimintaohjeet  | Toimintaohjeet  | Vartioimisliike             |  |  |
| 22 | <p>Kohdekohtaiset toimintaohjeet</p> <p>Apuvälineenä:<br/>Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien vartijoiden osaamisprofiili</p> | <p>Kohdekohtainen toimintaohje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sairaalan arvot</li> <li>• vartijan tehtävät kohteessa</li> <li>• yhteyshenkilöt</li> <li>• raportointi</li> <li>• kiinteistön tekniset järjestelmät kohteessa</li> <li>• tilausvartiointi käytänteet</li> <li>• toiminta palohälytystilanteessa</li> <li>• toiminta henkilöturvahälytyksessä</li> <li>• toiminta murtohälytyksessä</li> <li>• kohteen kameravalvonta</li> <li>• kohteen kulunvalvonta</li> <li>• poikkeustilanteet</li> <li>• potilashoidolliset poikkeustilanteet (rajoittaminen)</li> <li>• vartijan asu</li> <li>• voimankäyttövälineet</li> <li>• kohteesta aiheutuvat vaara- ja riskitekijät</li> <li>• toiminta työvuoron alkaessa</li> <li>• toiminta työvuoron päättyessä</li> <li>• viestintä kohteessa (sisäinen ja ulkoinen)</li> <li>• viestintävälineet</li> <li>• mahdolliset</li> </ul> | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |

|    |  | toimintayksikkökohtaiset ohjeet  |                             |  |  |
|----|--|--|-----------------------------|--|--|
| 23 | Toimintaohjeiden vuosittainen päivitys tai toiminnan muutosten jälkeen toteutettu päivitys                   | Toimintaohjeet päivitetty  | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |
| 24 | Kohdekohtainen perehdytys  | Dokumentaatio perehdytyksestä  | Vartioimisliike             |  |  |
| 25 | Vartioiden palaute perehdytyksestä ja kertauskoulutuksesta   | Vuositain kerätyt palautteet ja niiden tulokset  | Sairaala                    |  |  |
| 26 | Vartijan asun sopimuksenmukainen käyttö  | Vartijan asu   | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |
| 27 | Tapahtumailmoitusten toimittaminen   | Tapahtumailmoitukset ovat olleet sovitusti toimeksiantajan käytettävissä   | Sairaala                    |  |  |
| 28 | Tapahtumailmoitusten sisällöt vastaavat lainsäädännön vaatimuksia sekä erikseen sovittuja palvelutapahtumia. | Sisällöt ovat olleet lain ja sovitun mukaisia  | Sairaala                    |  |  |
| 29 | Väkivaltatilanteet   | Vartijan tapahtumailmoitukset<br>voimankäyttötilanteista<br>Sairaalan uhkatilanneilmoitukset<br>Asiakastyytyväisyyskyselyt<br>Potilaspalautejärjestelmät<br>Sairaalan yhteyshenkilöiden näkemys<br>Kuukausipalaverit | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |
| 30 | Rajoittamista vaativat tilanteet ja turvahuoneen käyttö  | Vartijoiden voimankäyttöilmoitukset.<br>Vartijoiden ja sairaalan yhteneväinen ohjeistus ja toimintatapa.   | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |
| 31 | Vartijoiden yleinen asenteet ja käyttäytyminen   | Asiakastyytyväisyys<br>Potilaspalautejärjestelmät<br>Sairaalan poikkeamaraportit<br>Sairaalan muut palautejärjestelmät   | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |

|    |  |   |                             |  |  |
|----|--|---|-----------------------------|--|--|
|    |  | Sairaalan yhteys henkilöiden näkemys<br>Väkivaltatilanteista saatu palaute                            |                             |  |  |
| 32 | Yhteistoiminta sairaalan henkilökunnan kanssa  | Yhteiset koulutukset ja ohjeet  | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |
| 33 | Tilausvartiointitilanteet<br>(tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset)                                     | Esitetty suunnitelma tilausvartioinnin toteuttamisesta<br>Toimintaohjeet tilausvartioinnin hankintaan | Vartioimisliike             |  |  |
| 34 | Selvitys hälytysviiveistä toimeksiannosta tai paikkakunnalla.<br>(tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset) | Selvitys viiveistä  | Vartioimisliike             |  |  |
| 35 | Piirivartioinnin toteutuminen<br>(tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset)                                 | Toteutuneet valvontakäynnit   | Vartioimisliike             |  |  |
| 36 | Hälytyskeskustoiminta  | Puheluiden ohjeistus<br>Puheluiden vasteaika<br>Nauhoitus   | Vartioimisliike             |  |  |
| 37 | Laskutus   | Laskutuksen toteutuminen sovitusti  | Sairaala                    |  |  |
| 38 | Vartijoiden työturvallisuus  | Vartijan työtaturmaraportit ja raportit läheltä piti tilanteista toimeksiannossa                      | Vartioimisliike             |  |  |
| 39 | Vartijan työtyytyväisyyskyselyn toteuttaminen  | Työtyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimet   | Vartioimisliike             |  |  |
| 40 | Toiminnan kehittäminen   | Vartioilta saadut kehitysideoita jotka on käsitelty kuukausipalavereissa                              | Sairaala                    |  |  |

|    |   |  |                             |  |  |
|----|---|--|-----------------------------|--|--|
| 41 | Vartioimisliikkeen ja toimeksiantajan tapaamiset  | Toteutuneet tapaamiset sovittun mukaisesti   | Sairaala                    |  |  |
| 42 | Vartioimisliikkeen yhteyshenkilön osallistuminen toimeksiantajan sisäisiin turvallisuustapaamisiin. (Esim. sairaalan turvallisuustyöryhmän kokoukset) | Osallistumiset tapaamisiin   | Sairaala                    |  |  |
| 43 | Vartioimisliikkeen ja sairaalan välinen tiedonkulku ja viestintä.   | Suunnitelma tiedotuksesta ja sen toteutuminen.   | Vartioimisliike<br>Sairaala |  |  |
| 44 | Vartioimisliikkeen sisäinen valvonta toimeksiannossa  | Vuosittaisen sisäisen valvonnan raportti   | Vartioimisliike             |  |  |
| 45 | Reklamaatiot  | Vartioimisliikkeen reklamaation käsittelyprosessi on kuvattu ja prosessi on läpikäyty tarvittaessa | Vartioimisliike             |  |  |
| 46 | Voimassa oleva laadunhallintajärjestelmä ja sen rooli toiminnan ohjaajana   | laadunhallintajärjestelmän näkyvyys toimeksiannossa  | Vartioimisliike             |  |  |
| 47 | Vuosittainen sopimuskatselmus   | Katselmuksen toteutuminen yhteistyössä sairaalan hankintaorganisaation kanssa                      | Vartioimisliike             |  |  |
| 48 | Arvioinnin kohteisiin vastaaminen   | Kuinka moneen arviointikohteeseen vartioimisliike pystyi vastaamaan                                | Sairaala                    |  |  |

Laadunseuranta malli

| LAADUNARVIOINNIN TOTEUTUSVAIHE  | ARVIOINNIN TOTEUTTAJA                      | ARVIOINTIKRITEERISTÖN KÄYTTÖ  |
|---|--|---|
| Hankintaprosessi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarpeenmäärittely</li> <li>• Tarjouspyyntö</li> <li>• Päätös hankinnan tekemisestä</li> <li>• Hankintasopimus</li> </ul> | Palvelun hankkija                          | Arviointikriteeristöä löytyvät kohdat joihin jo hankintavaiheessa on hyvä kiinnittää huomiota.  |
| Puolivuotta toimeksiannon jälkeen.  | Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä. | Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.  |
| Vuosittaisten sopimuskatselmusten yhteydessä.   | Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä. | Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.  |
| Jatkuva seuranta.   | Palvelun tilaaja                           | Eryteisesti kriteeristön kohdeorganisaatioon sovelletut kohdat.   |
| Itsearviointi. Oman toiminnan kehittäminen.   | Palvelun tilaaja ja tuottaja.              | Arviointikriteeristön kriteereitä voidaan hyödyntää oman toiminnan arviointiin soveltaen; mitä pitää ottaa huomioon, jotta palvelun laatukriteerit täyttyvät. |
| Option käyttöönottoa pohdittaessa.  | Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä. | Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.  |
| Havaittuihin epäkohtiin puuttumisen välineenä.  | Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä. | Eryteisesti ne kriteeristön kohdat joissa epäkohtia esiintyy.   |
| Palvelumaksun tarkistamisen edellytyksenä.  | Palvelun tilaaja                           | Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.  |



Laadunseurannan toimintatapa sovitaan hankintasopimuksen yhteydessä.

Osallistava arviointi laadunarvioinnin menetelmänä

Arviointiin osallistuvat:  
Palvelun tilaajan eli sairaalan edustaja(t)  
Palvelun tuottajan edustaja(t)