



18.9.2016

Avainsanat: laadunhallinta, laatu, laatupoikkeama, lainsäädäntö, poikkeama, turvallisuus, turvallisuusjohtamisjärjestelmä, turvallisuuspoikkeama, turvallisuusvastaava, työsuojelu, työturvallisuus, ympäristö, ympäristöpoikkeama

LAATU-, YMPÄRISTÖ- JA TURVALLISUUSASIOIDEN HOITO

1

LAATU- YMPÄRISTÖ- JA TURVALLISUUSJOHTAMISJÄRJESTELMÄN PERIAATTEET

HKL toimii toimintajärjestelmän mukaisesti. Toimintajärjestelmä kattaa laadun-, ympäristön, työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän sekä kaupunkiraideliikennelain määrittelemän turvallisuusjärjestelmän. Toimintapolitiikka on osa toimintakäsikirjaa ja myös julkisesti esillä HKL:n ulkoisilla internet-sivuilla. Toimintakäsikirja on kuvaus HKL:n laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjohtamisjärjestelmästä.

HKL:n intranetin Toimintajärjestelmä-sivustolla julkaistaan toimintaohjeet, joiden avulla varmistetaan toimintajärjestelmän mukainen toiminta koko HKL:n organisaatiossa.

2

VASTUUT

Johdon edustaja

Johdon edustaja laatu- ja ympäristöasioissa on Toiminnanohjaus -yksikön johtaja. Turvallisuusasioissa johdon edustaja on Yhteiset palvelut -yksikön johtaja.

2.1

Lainsäädännön seurantavastuut

Yhteiset palvelut -yksikön Hallintopalvelut seuraa lainsäädäntöä ja sen muutoksia. Erityisinä lainsäädännön seurantavastuullisina toimivat työterveys- ja työturvallisuusasioissa turvallisuuspäällikkö ja ympäristöasioissa laatu- ja ympäristöpäällikkö.

2.2

Laatuvastuut

Laadunhallinnan tavoitteena on HKL:n laadun ja suorituskyvyn jatkuva parantaminen.

Laatu- ja ympäristöpäällikkö vastaa toimintajärjestelmän kehittämisestä ja ylläpidosta ja prosessien kehittämisestä yhteistyössä yksiköiden ja laaturyhmän kanssa.



18.9.2016

Laatu- ja ympäristöpäällikkö

- vastaa HKL:n toimintajärjestelmän kokonaisuudesta
- vastaa sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä itsearviointien koordinoinnista vuosisuunnitelman mukaisesti
- vastaa laatu- ja ympäristöohjelman valmistelusta ja sen toteutumisen seurannasta
- vastaa johdon katselmuksen valmistelusta.

Laaturyhmä

Laaturyhmän muodostavat yksiköiden johdon nimeämät laatukoordinaattorit, Toiminnanohjausyksikön suunnittelija(t), viestinnän edustaja sekä työsuojelupäällikkö.

Laatukoordinaattori

- vastaa yksikön toimintaohjeistuksen ajantasaisuudesta
- vastaa käytännön yksikön laadunhallinta- ja parannustyöstä
- osallistuu toimintajärjestelmän kehittämiseen ja ylläpitoon.

2.3

Ympäristövastuut

Ympäristöasioiden hallinnan tavoitteena on ympäristökäytäntöjen jatkuva kehittäminen ja suorituskyvyn jatkuva parantaminen.

Laatu- ja ympäristöpäällikkö ja ympäristöryhmä tukevat yksiköitä ympäristötyössä. Viime kädessä yksiköt vastaavat siitä, että ympäristöasioiden hoito vastaa määräyksiä ja säädöksiä.

Laatu- ja ympäristöpäällikkö

- vastaa ympäristöön liittyvästä vaatimustenmukaisuuden hallinnasta
- vastaa ympäristövaikutusten arvioinnista
- vastaa laatu- ja ympäristöraportoinneista
- vastaa ympäristöviranomaisyhteistyöstä
- osallistuu ympäristöviestinnän suunnitteluun.

Ympäristöryhmä

Ympäristöryhmän muodostavat yksiköiden johdon nimeämät ympäristökoordinaattorit, Toiminnanohjausyksikön suunnittelija(t) sekä viestinnän edustaja.



18.9.2016

Ympäristökoordinaattori

- vastaa käytännön ympäristötyöstä yksikössään
- osallistuu ympäristön osalta toimintajärjestelmän kehittämiseen ja ylläpitoon
- kokoaa yksikön ympäristöön liittyvät indikaattoritiedot ympäristöraportointia varten.

Ekotukihenkilö

HKL on sitoutunut ekotukitoimintaan. HKL pyrkii siihen, että jokaisessa työyhteisössä/toimipaikassa on yksikön nimeämä ja koulutettu ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt toimivat oman toimipaikkansa osalta ympäristötyön jalkauttajina ja motivoijina.

2.4

Turvallisuuteen liittyvät vastuut

Yksikön toiminnan turvallisuuden varmistaminen ja kehittäminen päivittäisessä toiminnassa on yksikön nimeämän turvallisuusvastaavan tehtävä. Yhteisten palvelujen turvallisuusvastaavana toimii turvallisuuspäällikkö.

Turvallisuuspäällikkö

- vastaa HKL:n turvallisuustoiminnan koordinoinnista
- vastaa turvallisuusjohtamisen ja turvallisuuskulttuurin kehittämisestä
- vastaa turvallisuuteen liittyvästä vaatimustenmukaisuuden hallinnasta ja turvallisuusviranomaisyhteistyöstä
- vastaa riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan kehittämisestä
- valmiussuunnittelun, varautumisen ja pelastussuunnitelmien valmistelusta.

Turvallisuusryhmä

Turvallisuusryhmän muodostavat yksiköiden johdon nimeämät turvallisuusvastaavat ja turvavalvomon valvomomestari. Turvallisuuspäällikkö toimii ryhmän puheenjohtajana. Turvallisuusryhmä vastaa turvallisuustavoitteiden seurannasta, seuraa toteutuneiden vaaratilanteiden vaikutusta toimintaan, ylläpitää vaararekisteriä ja valmistelee vaarojen ja riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi tarvittavia toimenpiteitä sekä osallistuu turvallisuusjohtamisjärjestelmän kehittämiseen ja ylläpitoon.

Turvallisuusvastaava

- vastaa yksikön turvallisuustoiminnasta, sen jatkuvasta kehittämisestä ja toimii yksikkönsä turvallisuusasiantuntijana
- huolehtii jatkuvasta riskienhallinnan toteuttamisesta omassa yksikössään



18.9.2016

- järjestää järjestelmällisen ja tavoitteiden mukaisen riskienhallinnan ja huolehtii, että poikkeamien kautta tulevat vaaratilannehavainnot käsitellään riskienhallinnan keinoin
- varmistaa yksikköä koskevien poikkeavien tapahtumien hallinta ja korjaavien toimenpiteiden seuranta
- huolehtii yksikön turvallisuusasioiden raportoinnista sekä yksikön turvallisuusvaatimusten toteuttamisen ohjauksesta ja valvonnasta.
- osallistuu turvallisuustavoitteiden ja -mittarien valintaan ja laadintaan.

2.5

Työsuojelu- ja työturvallisuusvastuut

Työsuojelun toteutuksesta vastaa työnantaja. Työnantajavastuu kuuluu esimiehille. Vastuu koskee myös työturvallisuuteen liittyvää tutkinta- ja kehittämistyötä.

Työsuojelupäällikkö

- vastaa työsuojelutoiminnan järjestämisestä HKL:ssä
- valmistelee työsuojeluryhmän työsuojelutoimikunnalle esittämät asiat
- vastaa työturvallisuuteen liittyvien lakien, asetusten ja kaupungin ohjeiden tiedottamisesta ja viemisestä työpaikoille.

Työsuojeluryhmä

Käytännön työsuojelutoimintaa hoitaa HKL:ssä työsuojeluryhmä. Ryhmän puheenjohtajana toimii työsuojelupäällikkö jäsenenä vaaleilla valitut työsuojeluvaltuutetut sekä työntekijöiden työsuojeluviravaltuutettu. Ryhmän pysyvinä asiantuntijoina ovat henkilöstöpäällikkö ja työterveys- huollon edustaja(t).

Työsuojeluvaltuutettu

- edustaa työsuojeluasioissa työntekijöitä
- perehtyy työsuojelusäännöksiin, määräyksiin, ohjeisiin ja muihin työpaikan työsuojeluasioihin
- osallistuu työsuojelua koskeviin tarkastuksiin ja tutkimuksiin
- tarkkailee työn turvallisuutta ja terveellisyyttä työpaikalla, ja ilmoittaa työsuojelupäällikölle sekä tarvittaessa työsuojeluviranomaisille havaitsemistaan puutteista.

Henkilöstö

- vastaa työsuojelun toteutuksesta noudattamalla turvallisuusohjeita ja turvallisia työtapoja
- vastaa havaitsemiensa turvallisuuspuutteiden ilmoittamisesta esimiehelle ja niiden välittömästä korjaamisesta, jos se on mahdollista.



18.9.2016

Työpaikkatason työsuojeluyhteistyötä hoitavat työsuojeluparit, jonka muodostavat työpaikan työsuojeluasiamies ja esimies. Työsuojelupari tekee turvallisuuskierroksen työpaikalla vähintään kaksi kertaa vuodessa.

3

POIKKEAMATILANTEIDEN HALLINTA JA SEURANTA

Poikkeamalla tarkoitetaan vaatimuksen täyttymättä jäämistä. Vaatimus on tarve tai odotus, joka on erityisesti kirjattu sopimukseen tai tavoitteisiin, yleisesti edellytetty tai pakollinen.

3.1

Laatupoikkeamat

HKL:n laatutavoitteet määritellään konsernin tulosbudjetissa sekä yksiköiden tulokorteissa. Laatupoikkeama syntyy niistä yksittäisistä tapahtumista, jotka johtavat siihen ettei laatuvaatimuksia täytetä.

Liikenteen laatupoikkeamat syntyvät tilanteista, joissa liikenne ei tapahdu vaatimukset täyttävästi, esimerkiksi ajamattomista lähdoista.

Valvomo kirjaa poikkeamatilanteet tapahtumina WinBus ja MTOP-järjestelmiin. Kirjauksiin sisältyy myös poikkeaman syy.

Vastaavasti kirjataan ja analysoidaan myös muut kuin liikenteen laatu-poikkeamat.

Johto seuraa laadun toteutumista mittareiden kautta säännöllisesti. Kyseisen yksikön johtoryhmässä käsitellään poikkeamien syiden analyysi ja päätetään korjaavista toimenpiteistä. Neljännesvuosittain HKL:n johtoryhmässä seurataan tavoitteiden toteutumista ja pöytäkirjoihin kirjataan johtopäätökset suorituskvyyvystä.

3.2

Ympäristöpoikkeamat

Ympäristöpoikkeama syntyy tilanteessa, jossa ympäristölle aiheutetaan vahingoittumista tai havaitaan ympäristön vahingoittumisen riski. Myös naapuruston valitukset ympäristöön liittyvissä asioissa, esimerkiksi meluun liittyvissä asioissa, käsitellään ympäristöpoikkeamina.

Jokaisen velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan ympäristöön liittyvistä poikkeavista tapahtumista riippumatta siitä, liittyykö asia omaan toimintaan tai onko henkilö itse osallisena poikkeavassa tapahtumassa. Ympäristöpoikkeamista ilmoitetaan intranetin lomakkeella.



18.9.2016

Laatu- ja ympäristöpäällikkö analysoi poikkeamien syyt, koordinoi tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet ja tuo ympäristöpoikkeamat käsiteltäväksi kyseisen yksikön johtoryhmässä sekä tarvittaessa HKL:n johtoryhmässä. Ympäristöpoikkeamien tutkinta tehdään tarvittaessa yhteistyössä ympäristöviranomaisten kanssa.

3.3

Turvallisuuspoikkeamat

Turvallisuuspoikkeama on tapahtuma tai häiriö, joka voi aiheuttaa tai on aiheuttanut henkilövahingon, aineellisen vahingon, vaaratilanteen tai olosuhteen, joka heikentää turvallisuutta. Turvallisuuspoikkeama on myös tapahtuma tai tilanne, jossa ei ole noudatettu turvallisuusmääräyksiä tai ohjeita.

HKL:n valvomoiden toimintaan kuuluu valvomon oman toimintavastuualueen tapahtumien ja poikkeamien kirjaaminen ohjeiden määräämällä tarkkuudella sekä korjaavien toimien käynnistäminen. Poikkeaman tai tapahtuman vakavuuden perusteella valvomoiden on ilmoitettava tapahtumista kriisiviestintäsuunnitelman mukaisesti. Valvomoiden on pidettävä yllä omaa tilannekuvaa siten, että toistuvat poikkeamat pystytään havaitsemaan työvuoroista riippumatta.

Työtapaturmat ja työturvallisuuspoikkeamat eli vaaratilanteet, läheltä piti-tilanteet ja uhka- ja väkivaltatilanteet sekä muut työturvallisuuden havainnot kirjataan Työsuojelupakkiin.

Muista turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan intranetin lomakkeella.

Turvallisuuspoikkeamien kooste käsitellään kyseisen yksikön johtoryhmässä ja HKL:n turvallisuusryhmässä sekä tarvittaessa HKL:n johtoryhmässä. Länsimetron alueella radasta aiheutuvat poikkeamat saataan tiedoksi Länsimetro Oy:lle.

3.3.1

Turvallisuuspoikkeamien tutkiminen

Vastuu tapahtumien tutkimisesta ja käsittelystä on työyhteisön esimiehellä. Esimies kirjaa tapahtumien tutkinnan, kehitysehdotukset ja korjaavat toimenpiteet Työsuojelupakkiin. Turvallisuuspoikkeamien tutkiminen ja analysointi on kuvattu toimintakäsikirjan riskien hallinnan osiossa. Turvallisuuspoikkeamien tutkinta tehdään tarvittaessa yhteistyössä viranomaisten kanssa.



18.9.2016

4 KATSELMOINTI JA JATKUVA PARANTAMINEN

4.1 Johdon katselmukset

HKL:n johtoryhmä toimii johdon katselmuksena. Johtoryhmän vuosittain laadittavassa vuosikellossa määritellään käsiteltävät aihealueet.

Vuosikellon mukaisesti johtoryhmä käydään läpi ja arvioi toimintajärjestelmän osa-alueiden toteutumisen, kuten päämäärien ja tavoitteiden saavuttamisen tila, asiakkailta ja sidosryhmiltä saatu palaute, poikkeamatilanteiden ja riskien hallinta, sekä määräystenmukaisuuden hallinta.

Toimintajärjestelmän soveltuvuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan johtoryhmässä sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä itsearviointien löydösten kautta. Johdon katselmus tekee johtopäätöksiä toimintajärjestelmän suorituskyvystä ja sen perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet toimintajärjestelmän toimivuuden ja vaikuttavuuden parantamiseksi.

Johdon katselmukseen osallistuu yksikönjohtajien lisäksi henkilöstöryhmien edustajat. Kokousten pöytäkirjat ovat julkisesti saatavilla koko henkilökunnalle intranetin kautta.

4.2 Jatkuva parantaminen

Yksiköiden toimintasuunnitelmat määrittelevät toimenpiteet, joilla HKL:n toiminta täyttää sille asetetut laadulliset tavoitteet. Toimintasuunnitelmassa määritetään vastuuhenkilöt, seurantatapa ja tavoitteen saavuttamista tukevat toteutettavat toimet.

Ympäristösuunnitelma määrittelee toimenpiteet, joiden avulla HKL:n toiminta on Helsingin kaupungin ympäristöpolitiikan ja tavoiteohjelman mukaista. Ympäristösuunnitelmassa määritetään vastuuhenkilöt, seurantatapa ja tavoitteen saavuttamista tukevat toteutettavat toimet. Ympäristösuunnitelma hyväksytään HKL:n johtoryhmässä ja sen toteutusta seurataan johdon katselmuksissa.

Työsuojeluun, työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet kirjataan kaupungin työhyvinvoinnin nelivuotisen toimintaohjelman pohjalta HKL:n työsuojelun toimintaohjelmaan vuodeksi kerrallaan. Työsuojelun toimintaohjelma hyväksytään laitoksen henkilöstötoimikunnassa. HKL:n johto seuraa työsuojelun toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista.



18.9.2016

5
VIITE

HKL:n johtoryhmän vuosikello

6
MUUTOSHISTORIA

Pvm	Muutokset
24.9.2015	Uusi toimintaohje.
2.5.2016	Toimintaohje päivitetty vastaamaan HKL:n organisaatiota. Laatu- ja ympäristöryhmien kuvaukset sekä turvallisuuden vastuut lisätty. Poikkeamien käsittelyä täsmennetty.