



Arjen sankarimme
Vuosikatsaus 2016

Arvoisa lukija,

bisneksemme ytimessä ovat sanat **ennakointi, varautuminen ja varmistaminen**. Me Securitasessa nostimme vuoteen 2020 tähtävässä strategiassamme entistä vahvempaan rooliin ennakoivat palvelut, joiden tarkoitus on parantaa turvallisuutta ja vähentää vahinkoja ennalta. Ennakointia ovat riskien arviointi ja vaihtoehtoisten ennaltaehkäisevien toimenpiteiden suunnittelu. Ennakointi mahdollistaa valitun turvallisuustason mukaisen varautumisen, on kyseessä sitten rakenteellinen turvallisuus, turvallisuusvalvonta tai henkilöllinen valvonta. Kun turvallisuus kokonaisuutena on suunnitelman mukaan rakennettu, voidaan sen toimivuutta arvioida ja varmistaa testaamalla ja harjoittelemalla. Kun kaikki edellä mainittu on tehty, on samalla luotu turvallisuuskulttuuria, jonka kehittäminen on johdon vastuulla. Hyvä vanha sanonta "työ tekijäänsä opettaa" pitää usein paikkansa kaikissa turvallisuusalan tehtävissä, kaikilla organisaatiotasoilla. Tämän päivän hektisessä maailmassa on tärkeää fokusoida ja yksinkertaistaa – myös turvallisuudessa. Näkemykseni mukaan on toissijainen kysymys, paljonko asioihin panostetaan taloudellisesti. Tärkeintä on panostaa tavalla, joka luo turvallisuutta ja jatkuvuutta. Silloin ollaan jo pitkällä.

Panostamme Ihmisiin, Teknologiaan ja Osaamiseen

Vuonna 2016 liikevaihtomme kasvoi 5,2 %. Henkilöstön kokonaismäärä kasvoi 5,8 % ja henkilötyövuosien määrä 1,7 %.

Henkilöstötyytyväisyyttä arvioimme jälleen henkilöstökyselyn avulla. Saavutettuja tuloksia on esitelty tarkemmin tämän vuosikatsauksen sivulla 6. Tulosten mukaan työtyytyväisyys oli parantunut edelliseen kyselyajan kohtaan verrattuna, mutta kuten tiedämme, jatkuvan parantamisen periaatteella riittää aina tehtävää. Tulosten perusteella yksiköt valitsevat kehittämiskohteet, jotta huomisesta tulisi vieläkin parempi. Huomisen paremmuus fokusoituu asiakastarpeiden ymmärtämiseen, jatkuvaan ratkaisuhakuiseen palvelumuotoiluun, arvoa ja hyötyä lisäävään oleellisiin tekijöihin painottuvaan raportointiin ja oman osaamisemme kehittämiseen. Tämä kaikki tapahtuu pääosin etulinjassa – asiakaspinnassa. Onnistumme tässä, koska panostamme henkilöstöömme ja tulevaisuuteen. Markkinoiden ja henkilöstömme vuorovaikutus tapahtuu entistä enemmän sosiaalisessa mediassa. Kiitos kuuluu paljolti työntekijälähettillemme, joista voit lukea tarkemmin tämän katsauksen sivulla 22.

Digitalisaatio ei ole uhkaava varjo meidän kaikkien työpaikkojen yllä. Se on meille suuri muutos ja ennen

kaikkea mahdollisuus. Tämä paljon hehkutettu neljäs teollinen vallankumous tuo meille uusia bisnesmahdollisuuksia ja mahdollistaa entistä paremmat palvelut. Se tulee muuttamaan henkilöstömme työtä entistä laajalaisemmaksi ja teknologiaa enemmän hyödyntäväksi painottuen ennakoivaan turvallisuuteen. Varautumisen näkökulmaa joudutaan pohtimaan ja luomaan valmiudet toimia myös silloin, kun tekniikka pettää – tai ainakin näin pitäisi tehdä. Poikkeustilanteissa tarvitaan useimmiten resursseja ja osaamista, jotka eivät ole itsestäänselvyys ja joiden ylläpitäminen myös maksaa. Yhtiömme elää 24/7 palvelutarpeista ja voimme auttaa asiakkaitamme näistä useissa.

Tehdään huomisesta turvallisempi – yhdessä.

Securitas lyhyesti 2016 (2015)

- Liikevaihto 156,4 Meur (148,2 Meur)
- Yhteisöverot 2,2 Meur (2,3 Meur)
- Voitto verojen jälkeen 9,0 Meur (9,3 Meur)
- Henkilöstön kokonaismäärä 3 527 (3 324)
- Henkilötyövuodet 2 533 (2 490)
- Sertifikaatit
 - ISO 9001 laatu järjestelmä
 - OHSAS 18001 työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmä
 - ISO 14001 ympäristöjärjestelmä
 - ISO 28000 toimitusketjun turvallisuuden hallinta sisältäen ISO 31000 -standardin mukaisen riskienhallintajärjestelmän
 - ISO 50001 energianhallintajärjestelmä

Ystävällisin terveisin,

Helsingissä 21. päivänä maaliskuuta 2017



Jarmo Mikkonen
toimitusjohtaja

P.S. Mahdolliset kommentit ja kysymykset pyydetään osoittamaan henkilöstöjohtaja Vesa Perkiölle sähköpostilla osoitteeseen vesa.perkio@securitas.fi. Raportti on luettavissa ja tulostettavissa kotisivuillamme securitas.fi.

Sisältö

Securitaksen kestävänn toiminnan malli	5
Henkilöstökyselyn 2016 tuloksia	6
Henkilöstö lukuina	8
Henkilöstön määrä	8
Henkilöstön rakenne	8
Henkilöstön sukupuolijakauma	9
Henkilöstön ikäjakauma	9
Työsuhteen laatu	10
Työsuhteen kesto	10
Tutkinnot	10
Työtaturmat	13
Sairauspäivät	13
Uhka- ja väkivaltatilanteet	13
Arjen sankaritekoja - joka päivä	14
Hälytystilastoja vuodelta 2016	15
Fullsteam arvostaa asiakaspalvelua ja ammattitaitoa	16
Inhimillisiä kohtaamisia hoitoalalla	18
Nuorten oma järjestyksenvalvoja	20
Näköalapaikalla: Yksikön päällikkö on organisaatiotaan tukeva suunnannäyttaja	21
Työntekijälähettiläät lisäävät tietoisuutta turvallisuusalasta	22



turvallisuus Hälytyskeskuspalvelut 24Koti Henkilöpaikannus 24Patrol Henkilöpaikannus
sammutinhuoltopalvelu Koulutuspalvelut Aula- ja assistenttipalvelut Hälytysjärjestelmät 24Fire
Pääkäyttäjäpalvelut Ensiapukoulutus Kulunvalvonta Ravintolaturvallisuus Safety Day 24CityPatrol
Mobile Patrol

ENNAKOINTI

harjoitukset Ovenavauspalvelu Palosimulaattori Etävalvontapalvelut Paikallisvartiointi Erikoisturvapalvelut Pelastussuunnittelu Alkusammutuskoulutus
Kameravalvonta Postituspalvelut Turvallisuustekniikka Järjestyksenvalvonta Turvallisuus

PALO JA PELASTUS

Henkilöpaikannus 24Patrol Henkilöpaikannus sammutinhuoltopalvelu Koulutuspalvelut Aula- ja assistenttipalvelut Hälytysjärjestelmät 24Fire
Pääkäyttäjäpalvelut Ensiapukoulutus

VARAUTUMINEN

Safety Day 24CityPatrol Mobile Patrol Hälytysvalvonta Poistumisharjoitukset Ovenavauspalvelu Palosimulaattori Etävalvontapalvelut Paikallisvartiointi Erikoisturvapalvelut Pelastussuunnittelu Alkusammutuskoulutus

Kameravalvonta Postituspalvelut Turvallisuustekniikka Järjestyksenvalvonta Turvallisuus Hälytyskeskuspalvelut 24Koti Henkilöpaikannus 24Patrol Henkilöpaikannus

TYÖTURVALLISUUS

Kameravalvonta Postituspalvelut Turvallisuustekniikka Järjestyksenvalvonta Turvallisuus Hälytyskeskuspalvelut 24Koti Henkilöpaikannus 24Patrol Henkilöpaikannus

VARTIOINTI JA VALVONTA

Hälytysjärjestelmät 24Fire Henkilöpaikannus 24Patrol Henkilöpaikannus sammutinhuoltopalvelu Koulutuspalvelut Aula- ja assistenttipalvelut Hälytysjärjestelmät 24Fire

VARMISTAMINEN

Etävalvontapalvelut Paikallisvartiointi Erikoisturvapalvelut Pelastussuunnittelu Alkusammutuskoulutus ID-korttipalvelut Kameravalvonta Postituspalvelut Turvallisuustekniikka Järjestyksenvalvonta

Tapahtumaturvallisuus Hälytyskeskuspalvelut 24Koti Henkilöpaikannus 24Patrol Henkilöpaikannus konsultointi Sammutinhuoltopalvelu

AVUSTAVAT PALVELUT

Kulunvalvonta 24Fire Henkilösuojaus Pääkäyttäjäpalvelut Ensiapukoulutus Kulunvalvonta Ravintolaturvallisuus Safety Day 24CityPatrol Raportointi Mobile Patrol Hälytysvalvonta Poistumisharjoitukset Ovenavauspalvelu

Etävalvontapalvelut Paikallisvartiointi Erikoisturvapalvelut Pelastussuunnittelu Alkusammutuskoulutus ID-korttipalvelut Kameravalvonta Postituspalvelut Turvallisuustekniikka Järjestyksenvalvonta

IHMISET. TEKNOLOGIA. OSAAMINEN.

Konsultointi Sammutinhuoltopalvelu Koulutuspalvelut Aula- ja assistenttipalvelut Hälytysjärjestelmät 24Fire Henkilösuojaus Pääkäyttäjäpalvelut Ensiapukoulutus Kulunvalvonta Ravintolaturvallisuus Safety Day 24CityPatrol Raportointi Mobile Patrol Hälytysvalvonta Poistumisharjoitukset Ovenavauspalvelu

Etävalvontapalvelut Rehellisyys | Valppaus | Avuliaisuus suunnittelu Alkusammutuskoulutus ID-korttipalvelut Kameravalvonta Postituspalvelut Turvallisuustekniikka Järjestyksenvalvonta

Securitaksen kestävä toiminnan malli

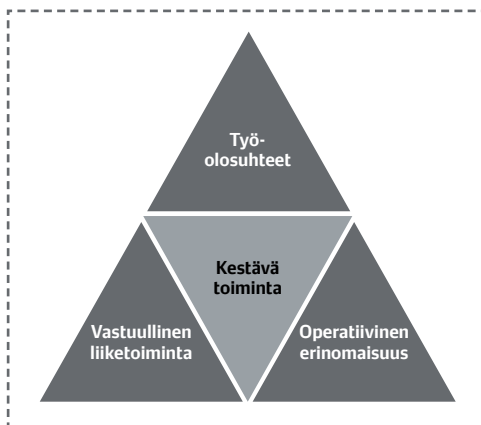
Kestävän toiminnan aikaansaamiseksi näemme toimintaympäristössämme tarpeen harjoittaa vastuullista liiketoimintaa, kehittää henkilöstömme työolosuhteita sekä olla toiminnoissamme operatiivisesti erinomainen.

Vastuullinen liiketoiminta

Securitaksen tavoitteena on keskittyä turvallisuuden toteuttamiseen ja vakauden aikaansaamiseen asiakkaiden toiminnassa. Arkeamme on varautua epävakauden aiheuttajiin ja jatkuvuutta uhkaaviin tekijöihin. Näemme asiakkaidemme meille luottamuksella antaman tehtävän mahdollistuvan vain sillä, että toimintamme on kaikilta osin vastuullista ja kestävä. Vastuullinen ja kestävä toiminta on kannattavan liiketoiminnan kivijalka.

Haluamme vastata markkinoiden muutostarpeisiin. Tässä transformaatioissa näemme muuntumisen perinteisestä vartioinnista ennaltaehkäiseviksi turvallisuusratkaisuihin, joissa paikan päällä tapahtuvaan valvontaan, liikkuvaan valvontaan sekä etäyhteydellä tuotettavaan valvontaan yhdistyy teknologiaa, ihmisiä sekä informaatiota.

Ollaksemme luotettava toimija markkinoilla on toimintaamme johdettava eettisesti ja toimintaympäristöä kunnioittaen. Työntekoa ohjaavat Securitaksen arvot ja eettiset toimintaohjeet, joihin sisältyy korruption vastainen toiminta.



Työolosuhteet

Meitä on Suomessa noin 3 500 securitas-laista. Kuten toimimme vastuullisesti asiakkaidemme kanssa, toimimme vastuullisesti myös henkilöstömme kanssa olemalla luotettava ja vakaa työnantaja. Tehtävämme on luoda taloudellista ja henkistä hyvinvointia myös henkilöstöllemme. Meille on tärkeää olla kiinnostava ja houkutteleva työnantaja ihmisille, jotka haluavat kehittyä töiden mukana ja olla rakentamassa asiakkaille lisää arvoa heidän palvelutarpeidensa mukaan.

Vastuullinen toiminta henkilöstön kanssa ei synny itsestään, vaan henkilöstön työolosuhteiden kehittämiseksi kaikkien esimiesten ja hallinto henkilöstön on huolehdittava aktiivisen vuorovaikutuksen säilymisestä. Haluamme nähdä mahdollisuuksia ja antaa ihmisten onnistua näiden mahdollisuuksien kanssa.

Sosiaalinen vastuu on olennainen osa päivittäistä operatiivista toimintaamme. Uskomme sen olevan sekä hyödyllistä että välttämätöntä liiketoiminnallemme. Sosiaalinen vastuu edistää kestävä kasvua ja liiketoiminnan kannattavuutta sekä tuo kilpailuetua haastavassa markkinaympäristössä.

Operatiivinen erinomaisuus

Securitas tarjoaa palveluita, joilla on positiivinen vaikutus yhteiskunnassa. Palvelemme niin yrityksiä, julkista sektoria kuin kotitalouksiakin. Toteuttamalla operatiivisessa toiminnassa laadukkaita palveluita kestäväällä tavalla annamme asiakkaillemme mahdollisuuden keskittyä heidän omaan ydintoimintaansa ja sen kehittämiseen.

Strategiamme on kehittää turvallisuusratkaisuja, joissa turvallisuuspalveluiden ohella palo- ja pelastustoiminta, työturvallisuus sekä avustavat palvelut ovat yhä keskeisemmässä osassa palveluportfoliota. Koemme tärkeäksi jatkaa entistä aktiivisempaa dialogia asiakkaiden, viranomaisten, oman henkilöstömme ja eri järjestöjen kanssa. Kohdataksemme eri osapuolten odotukset toimintaamme kohtaan näemme vastuullisuutemme, rehellisyytemme ja läpinäkyvyytemme edesauttavan tässä tavoitteessa.

Henkilöstökyselyn 2016 tuloksia

**Tapamme kehittää toimintaamme on pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen. Tavoitte-
namme on jatkuvasti parantaa, oli kyse
sitten asiakkaillemme tuotettavasta arvosta
tai pyrkimyksistämme tarjota entistäkin
parempi työpaikka henkilöstöllemme.**

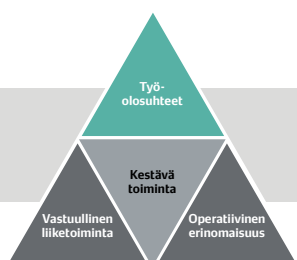
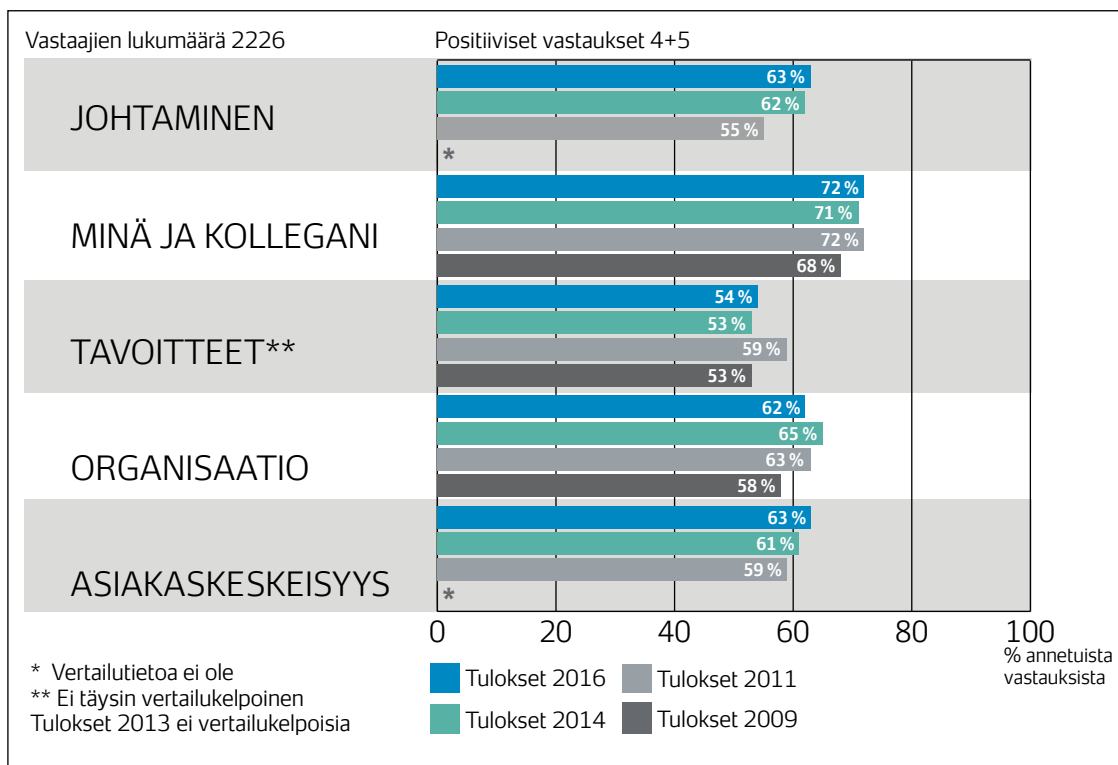
Jo vuodesta 2009 saakka merkittävänä työkaluna toimintamme kehittämisessä on ollut Securitaksen henkilöstökysely, joka toteutettiin vuonna 2016 viidennen kerran. Kyselyssä mittaamme osa-alueita, joita parantamalla uskomme voivamme saavuttaa entistäkin sitoutuneempia työntekijöitä sekä vahvistaa asiakassuhteitamme.

Vuoden 2014 kyselyn jälkeen keskityimme parantamaan erityisesti johtamista sekä asiakaskeskeisyyttä. Yritystasolla toimenpiteemme liittyivät pääosin laadukkaan

esimiestyön kehittämiseen, vuorovaikutteisuuden parantamiseen, asiakkaan arvon ja hyödyn tunnistamiseen sekä palveluiden johtamiseen. Tavoitteena oli muun muassa parantaa henkilöstömme kokemusta heidän työnsä arvostuksesta.

Loka-marraskuussa 2016 pidetyn kyselyn tulosten perusteella olemme onnistuneet parantamaan toimintaamme niiden osa-alueiden kohdalla, joita lähdimme kehittämään. Vuorovaikutteisessa johtamisessa paransimme kolme (3) prosenttiyksikköä. Samalla myös henkilöstön kokemus saamastaan arvostuksesta parani neljällä (4) prosenttiyksiköllä. Asiakaspalveluosaamisen kokemus kasvoi myös merkittävästi neljällä (4) prosenttiyksiköllä.

Henkilöstökysely toteutetaan seuraavan kerran vuonna 2018.



Työolosuhteet

MARRASKUU

2016

Kyselyyn vastattiin (N:2226)

66%

JOULUKUU

2016

Tulokset saapuivat

78%

kokee, että heidän työpaikallaan on hyvä ilmapiiri

81%

on erittäin sitoutuneita työhönsä

94%

kokee olevansa pätevä ja kyvykäs vastaamaan työn vaatimuksiin

77%

mielestä heidän kollegansa ovat palvelualttiita, valppaita ja kiinnittävät huomiota yksityiskohtiin

74%

henkilöstöstä kokee, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihinsa

90%

kokee, että kollegat auttavat heitä tarvittaessa

HELMIKUU

2017

Tulokset esitelty henkilöstölle

88%

Yksiköistä

84%

Yksiköistä

Toimenpidesuunnitelmat tehty

MAALISKUU

2017

Otteita yksiköiden kehityskohteista

Palautteen antaminen

Työnjohdon ja henkilöstön välisen kommunikaation parantaminen

Asiakaspalautteen välittäminen työntekijöille henkilökohtaisesti

Oppivuorojen laadun seuranta

Turvallisuuspuutteiden havainnointi

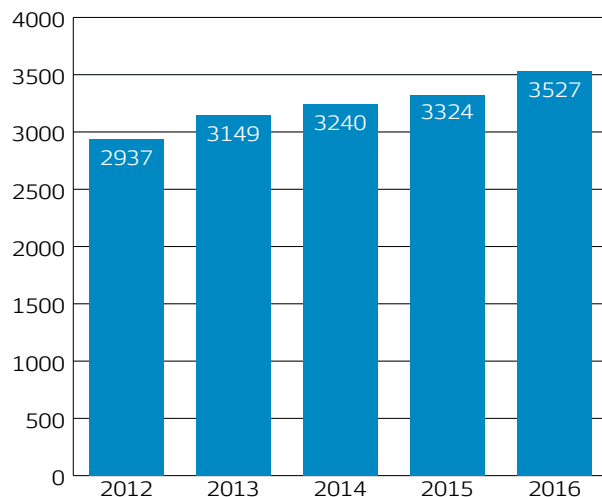
Työohjeiden katselmointi

Poikkeamaraportoinnin tehostaminen

Asiakastyytyväisyyskyselyt

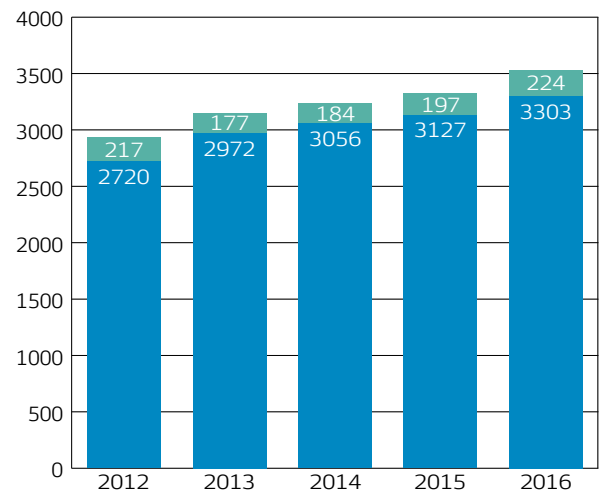
Henkilöstö lukuina

Henkilöstön määrä



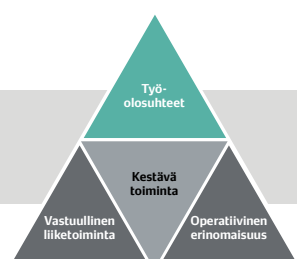
Henkilöstöä oli vuoden 2016 lopussa 3527 henkilöä. Määrä kasvoi edellisvuodesta yli kahdellasadalla työntekijällä. Henkilöstön määrä on kasvanut tasaisesti vuodesta 2010.

Henkilöstön rakenne



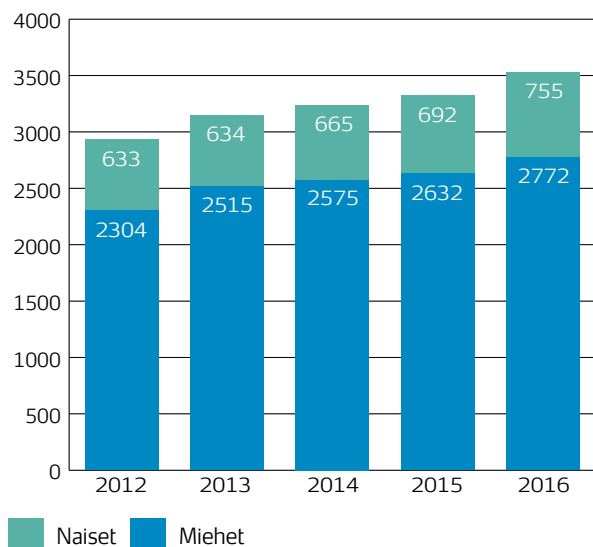
Hallinto Palveluhenkilöstö

Asiakaspalveluhenkilöstön määrä vuoden 2016 lopussa oli 3303 eli 93,6 % koko henkilöstöstä. Hallintotehtävissä työskentelevien lukumäärä kasvoi lähes kolmella-kymmenellä edellisestä vuodesta.



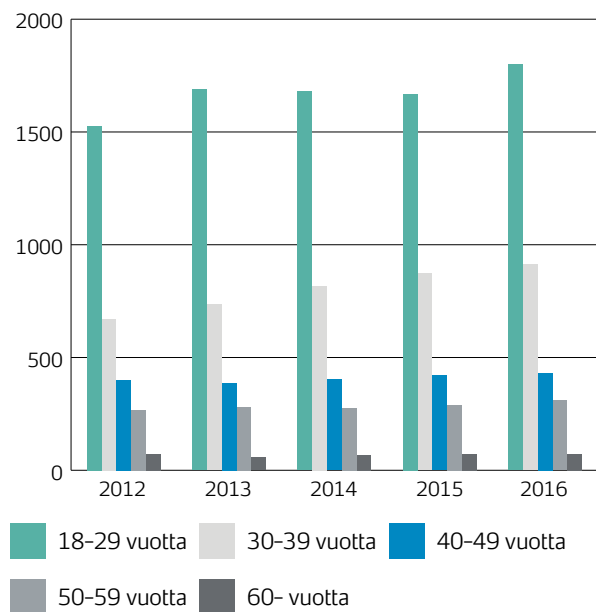
Työolosuhteet

Henkilöstön sukupuolijakauma



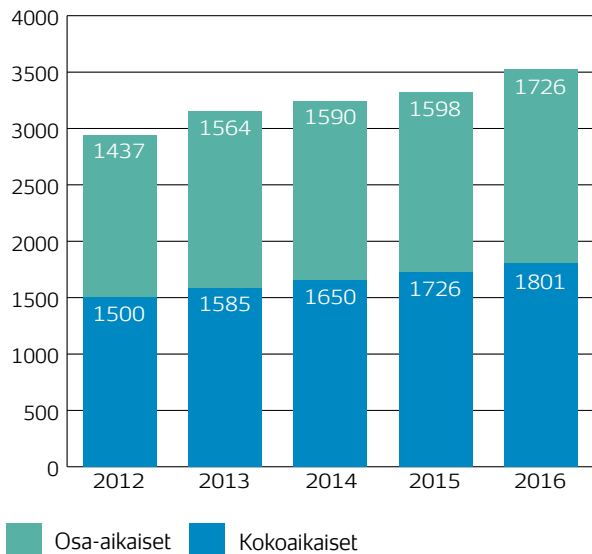
Naisten ja miesten osuudet henkilöstöstä ovat pysyneet lähes samana kuin aikaisempina vuosina. Vuoden 2016 lopussa naisia oli 755 eli 21,4 % ja miehiä 2772 eli 78,6 % koko henkilöstöstä.

Henkilöstön ikäjakauma



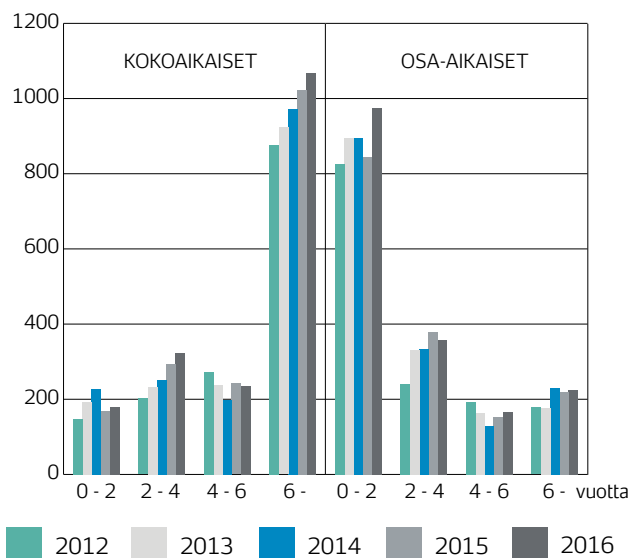
Valtaosa eli 51,0 % henkilöstöstä on iältään 18-29-vuotiaita. Henkilöstön keski-ikä vuonna 2016 oli 32,5 vuotta. Asiakaspalveluhenkilöstön keski-ikä oli 31,6 vuotta ja toimihenkilöiden 40,9 vuotta.

Työsuhteen laatu



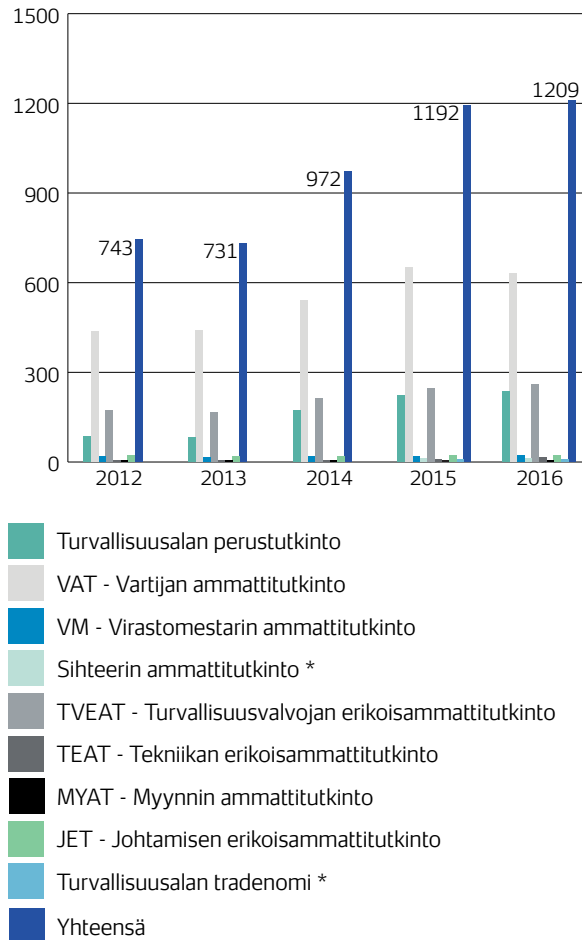
Kokoajakaisten ja osa-aikaisten työntekijöiden osuudet henkilöstön kokonaismäärästä jakautuivat aikaisempien vuosien tapaan hyvin tasaisesti. Vuoden lopussa kokoajakaisten työntekijöiden osuus oli 51,1 % ja osa-aikaisten 48,9 % koko henkilöstöstä.

Työsuhteen kesto



Henkilöstön työsuhteiden keskimääräinen kesto oli 6,7 vuotta. Kokoajakaisten palveluhenkilöstön osalta keskimääräinen kesto oli 9,4 vuotta ja osa-aikaisten henkilöstön 3,0 vuotta. Toimihenkilöiden työsuhteet olivat kestäneet keskimäärin 13,5 vuotta.

Tutkinnot



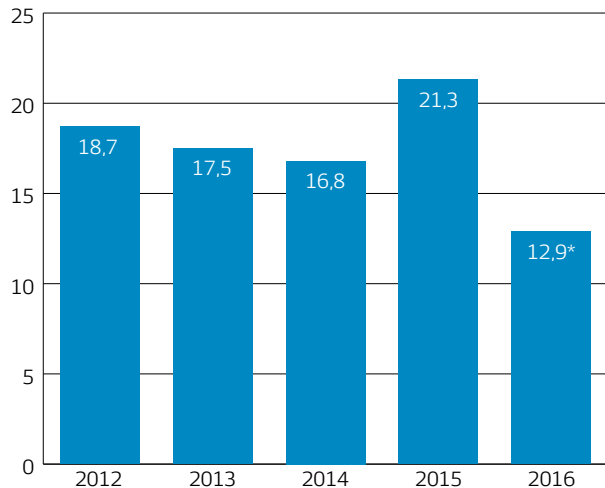
Vuonna 2016 securitaslaisilla oli yhteensä 1209 suoritettua tutkintoa. Suoritettujen tutkintojen määrä jatkaa kasvuaan aikaisemmista vuosista.

* Vuonna 2015 raportointiin lisätyt tutkinnot.





Työtapaturmat



■ LWIF (Lost Workday Injury Frequency)

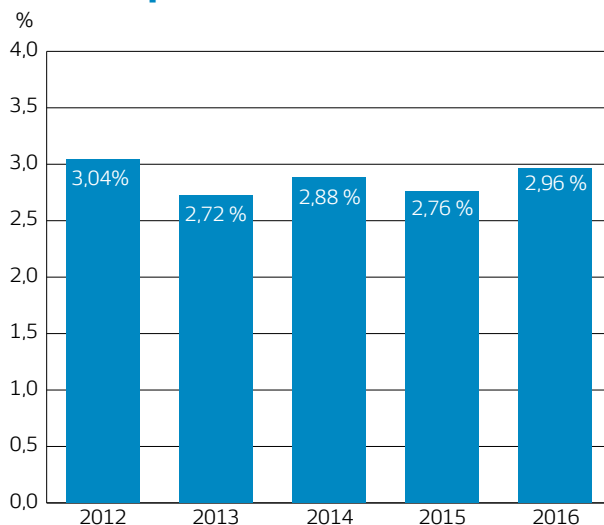
Työtapaturmien määrä mitataan LWIF- eli työtapaturmataajuuslukemalla. Lukema kertoo, kuinka monta poissaoloa johtanutta tapaturmaa on tapahtunut miljoonaa työtuntia kohti.

Vuonna 2016 tapaturmataajuus oli 12,9. Tyypillisimmin työtapaturmat aiheutuivat runsaasti liikkumista edellyttävän työskentelyn aiheuttamista tapaturmaisista loukkaantumisista, inhimillisistä vahingoista sekä haasteellisten voimankäyttöä edellyttävien tehtävien hoitamisesta.

Tulevaisuuteen (vuodelle 2019) olemme asettaneet LWIF-lukeman tavoitteeksi 8,4. Tavoitteen saavutamme panostamalla organisaation turvallisuustietoisuuteen, ennakoivaan toimintaan sekä implementoimalla turvallisuuskulttuuria kaikkeen operatiiviseen toimintaan.

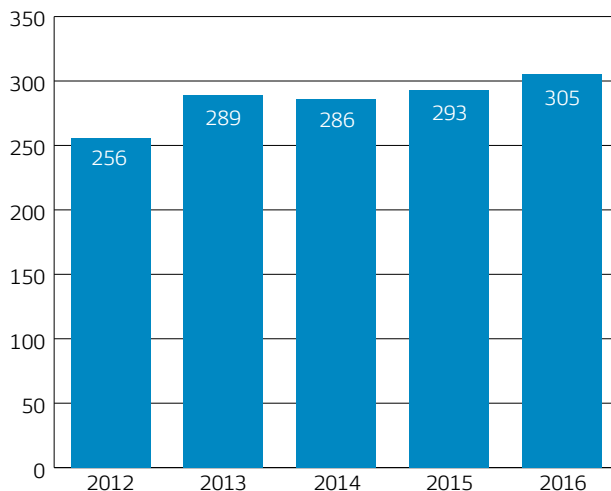
* Luku on tilastointipäivämäärän 10.3.2017 lukema ja se saattaa avoimista tapauksista johtuen täsmentyä seuraavan vuoden aikana.

Sairauspäivät



Vuonna 2016 sairauspäivät nousivat hieman edellisvuosista, ja määrä oli 2,96 % työpäivien kokonaismäärästä.

Uhka- ja väkivaltatilanteet (kappaletta miljoonaa työtuntia kohden)



Asiakaspalveluhenkilöstön työssään kohtaamien uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä on kasvanut 3,9 % vuodesta 2015. Uhkatilanteiden kasvu kuvastaa sellaisten palvelutoimeksiantojen lisääntymistä, joissa haastavat kohtaamiset ovat entistä todennäköisempiä.

Arjen sankaritekoja – joka päivä

Hengenpelastus lentokentän juna-aseman laiturilla

Valtakunnallinen hätäkeskus ilmoitti lentoaseman turvavalvomoomme, että Helsinki-Vantaan lentoaseman juna-aseman laiturilla makaa tajuton ja eloton henkilö, ja pyysi vartijaamme lähemään paikalle defibrillaattori mukanaan.

Vartijamme Timo lähti välittömästi tapahetumapaikalle. Hän aloitti paineluelvytyksen heti saavuttuaan paikalle ja hänen avukseen saapui myös toinen vartijamme Vesa-Petteri.

Miehet kiinnittivät henkilöön defibrillaattorin analysoimaan elintoiminnot ja laite neuvoi antamaan iskun. Iskun jälkeen pelastusyksikökin ehti paikalle, mutta heidän pyynnöstään vartijamme jatkoivat paineluelvytystä, kunnes toinen pelastusyksikkö ehtisi paikalle.

Kun toinenkin pelastusyksikkö saapui tapahetumapaikalle, jatkettiin elvytystä viranomaisvoimin. Henkilö saatiin hengittämään itsenäisesti ja hänet siirrettiin ambulanssiin kuljetettavaksi sairaalaan jatkohoitoon.

Vaikka kyseessä ei ollut Securitaksen toiminta-alue, vartijamme eivät epäröineet auttaa hätäkeskuksen pyytäessä ja ihmishengen ollessa kyseessä. Esimerkillisellä ja ripeällä toiminnallaan vartijamme todennäköisesti pelastivat ihmishengen.

Taksinkuljettaja pulassa

Vartijamme Paavo ja Mikko olivat ajamassa lokakuuisena arki-iltana työvuorossaan Vuosaaren sataman suuntaan, kun he huomasivat edessään ajoradalle pysähtyneen taksin. Vartijat pysäköivät autonsa taksin perään ja nousivat katsomaan, mikä on hätänä. Samaan aikaan taksinkuljettaja ja asiakas tulivat ulos taksista. Kuljettaja ilmoitti vartijoille, että asiakkaalla on puukko. Toinen vartijoista

huomasi, että asiakas heitti nopeasti puukon ojaan. Taksinkuljettajalla oli kädessään viiltohaava, joka oli syntynyt hänen yrittäessään ottaa puukkoa pois asiakkaalta.

Paavo ja Mikko ottivat väkivaltaisen asiakkaan kiinni ja ilmoittivat tilanteesta hätäkeskukseen, joka hälytti poliisit paikalle. Asiakas yritti vielä paeta ennen poliisin saapumista, mutta vartijamme saivat karkulaisen kiinni. Poliisit hakivat kiinniotetun huostaansa.

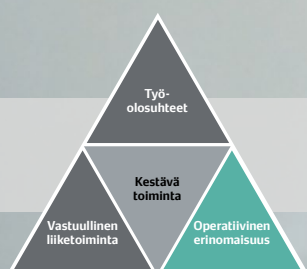
Nopea toiminta esti palon leviämisen tavarataloon Oulussa

Vartijoillemme Samille, Topille ja Pyrylle tuli ilmoitus, että tavaratalon korttelin katolla on havaittu savua. Vartijat lähtivät heti katolle tarkastamaan tilannetta ja huomasivat paksun mustan savupilven nousevan hampurilaisravintolan kohdalta.

Sami ja Topi juoksivat palopesäkkeelle kattoa pitkin. Havaittuaan, ettei palo ole enää jauhesammuttimella sammutettavissa ja että peltihormikin oli sulanut, he ilmoittivat asiasta hätäkeskukseen. He huomasivat myös, että viisitoista nestekaasupulloa oli aivan palonlähteen vieressä, ja ilmoittivat asiasta heti palomestarille. Päivystävä palomestari määräsi koko korttelin evakuoitavaksi välittömästi.

Vartijamme aloittivat evakuointitoimenpiteet ja kaikki korttelissa toimivat, kymmenet eri liikkeet saatiin tyhjennettyä viidessä minuutissa.

Palomiehet saivat rajattua ja sammutettua palon nopeasti. Palo sai alkunsa kattoremontissa tehdyistä tulitöistä. Kipinä oli jäänyt kytemään kattorakenteiden puuosiin. Tavaratalon johtaja antoi tunnustusta vartijoille ammattitaitoisesta ja ripeästä toiminnasta ja nopeasti hoidetusta evakuoinnista.



Operatiivinen erinomaisuus

Hälytystilastoja vuodelta 2016

KÄSITTELYVIIVE

(hälytyksen vastaanotosta
käsittelyn aloitukseen)



1:02

(min:sek)

VÄLITYSVIIVE

(käsittelyn aloituksesta hälytys-
tehtävän välitykseen yksikölle)



1:06

(min:sek)

AJOVIIVE

(hälytyksen välityksestä
kohteelle saapumiseen)



15:36

(min:sek)

1 227 790 käsiteltyä hälytystä
vuoden aikana



Fullsteam arvostaa asiakaspalvelua ja ammattitaitoa

Hartwall Areena on ääriään myöten täynnä. Fanit ovat kerääntyneet lavan reunalle nähdäkseen idolinsa mahdollisimman läheltä. Tunnelma on jännittyneen odottava. Areena räjähtää huutoon, Cheek on saapunut lavalle.

– Kiertueen valmistelu alkoi jo hyvissä ajoin syksyllä. Ensimmäiseksi piti hankkia viranomaisluvat ja tutustua esiintymispaikkoihin. Lokakuusta joulukuuhun työmatkat suuntasivatkin Suomen eri paikkakuntien jäähalleihin, Cheekin Alpha Omega -kiertueen turvallisuudesta vastannut Securitaksen turvallisuuspäällikkö **Ari Solja** kertoo.

Securitas vastasi kiertueen kokonaisturvallisuudesta. Laadimme tapahtumaan pelastus- ja turvallisuussuunnitelman sekä teimme riskienkartoitukset. Hoidimme tapahtumaan myös kaikki viranomaisluvat ja osallistuimme sidosryhmäpalaveriin. Omien järjestyksenvalvojen lisäksi toimitimme tapahtumaan myös turvallisuuspäällikön ja muun turvallisuusjohdon.

Turvallisuus on asiakaspalvelua

Cheekin Alpha Omega -kiertueen viisitoista jäähallikeikkaa sisältävän kokonaisuuden järjestäjänä toimi Fullsteam Agency Oy. Toimitusjohtaja **Heidi Aho** kiersi kaksi kuukautta esiintyjien mukana ympäri Suomea. Hän arvostaa turvallisuudessa ennen kaikkea hyvää asiakaspalvelua.

– Tärkein kriteeri turvallisuuskumppania valitessa on asiakaspalveluasenne. Se tulee aina ykkösenä, hän sanoo.

– Securitaksella on hyviä esimiehiä, joiden ammattitaitoon olen voinut luottaa. Mikä sovitaan se pidetään, hän jatkaa.

Aho korostaa myös Alpha Omega -kiertueen haasteellisuutta esiintymispaikkojen osalta.

– Jäähallit ovat haasteellisia esiintymispaikkoja, joten turvallisuussuunnitelman on oltava hyvä. Myös yhteistyön poliisin ja pelastuslai-

toksen kanssa täytyy toimia, hän painottaa. Turvallisuuskumppanin täytyy myös osata joustaa, tietenkin turvallisuudesta tinkimättä, kun artisti tarvitsee liikkumavaraa esiintyessään. – Hyvin on Securitaksen kanssa pystytty neuvottelemaan esiintyjien tarpeista. Kun asiat käydään etukäteen läpi, ei isompia yllätyksiä tule, Aho kertoo.

Turvallisuus Alpha Omega -kiertueen aikana

Jäähalleissa paikan päällä tehtäviimme kuului muun muassa esiintyjien ja avustajien tilojen turvaaminen ja työrauhan varmistaminen, mikä käytännössä tarkoitti kulkulupapassien tarkastamista takatiloihin tulijoilta. Myös lavaturvallisuus eli artistien turvallisuus esiintyessä oli Securitaksen turvallisuusjohdon ja järjestyksenvalvojen vastuulla.

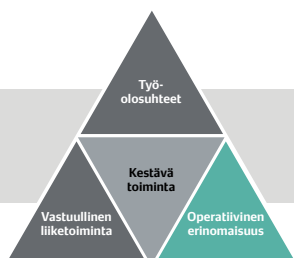
Jäähallien omat järjestyksenvalvojat pitivät huolta yleisöstä ja yleisten tilojen valvonnasta. Securitas johti myös heidän toimintaansa. Useilla paikkakunnilla jäähallin järjestyksenvalvonta tarkoittaa jääkiekko-ottelun aikana hoidettua järjestyksenvalvontatehtävää. Nyt yleisö ja tapahtuma poikkesivat merkittävästi jääkiekko-ottelusta, joten erilaisiin riskeihin varautumista harjoiteltiin.

– Kävimme toimintasuunnitelman ja riskit tarkkaan läpi kunkin jäähallin omien järjestyksenvalvojen kanssa varmistaaksemme, että kaikki sujuu suunnitelmien mukaan ja mahdollisissa poikkeustilanteissa osataan toimia oikein, Solja kertoo.

Yhteistyö jatkuu

Aho luottaa yhteistyöhön Securitaksen kanssa myös tulevaisuudessa.

– Yhteistyönäkymät ovat valoisa. Ensimmäinen yhteistyöprojekti oli vuonna 2014 **Robinin** keikan turvaaminen ja matkan varrella ennen Cheekin jäähallikiertuetta oli Sideways-kaupunkifestivaali. Lisäksi Securitas vastasi kesä-heinäkuun vaihteessa Provinssin kokonaisturvallisuudesta, hän kertoo.



Operatiivinen erinomaisuus



Inhimillisiä kohtaamisia hoitoalalla

Securitas toimii Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin (PSHP) kuuluvien sairaaloiden turvallisuuskumppanina huolehtien ympärivuorokautisista paikallisvartiointi- ja hälytyskeskuspalveluista useissa sairaaloissa.

Securitaksen työtehtävissä merkittävässä roolissa on hoitotyön turvaaminen ja turvallisen työskentely-ympäristön varmistaminen, jotta terveydenhuollon ammattilaiset pystyvät keskittymään varsinaiseen hoitotyöhön. Sairaalan henkilökunta korostaa, että työ- ja turvallisuus on heille olennainen asia työssä viihtymisen ja jaksamisen kannalta.

– Hoitajan vastuulla on hoitaa sairaanhoidolliset tehtävät. Hänen ei pidä pelätä turvallisuutensa puolesta työssään, osastonhoitaja **Pirjo Rantanen** painottaa.

– Työmme hoitoympäristössä on ympärivuorokautista. Taysin keskussairaalassa Tampereella ruuhkahuippuja ovat yleensä isot juhlapäivät ja viikonloppuyöt, jolloin ensi-apuun tulee iso määrä potilaita. Vartiota tarvitaan turvaamaan hoitotoimenpiteitä, jos potilas on levoton tai päihtynyt eikä hoitaja selviä tilanteesta yksin, PSHP:n asiakkuudesta vastaava Securitaksen yksikön päällikkö **Teemu Rajala** kertoo.

Ammattitaitoa tarvitaan

Vaativa sairaalamiljöö edellyttää myös vartiotalta vahvaa ammattitaitoa. Securitas kouluttaa kaikki sairaalaympäristössä toimivat vartijansa koulutuksessa, jossa huomioidaan alan erityisvaatimukset.

– Yhteistyökykyinen, tilannetajuinen, rauhallinen ja diplomaattinen. Fyysiset ominaisuudet tulevat vasta kakkosena, mutta tietysti riittävän toimintakykyinen on hyvä olla, luettelee ensiapuyksikön apulaisosastonhoitaja **Maarit Laurila** ominaisuuksia, joita he edellyttävät sairaaloissa työskenteleviltä vartijoilta.

– Olemme olleet Securitaksen vartiointiin todella tyytyväisiä, yhteistyö on sujunut hyvin, hän jatkaa.

Vartijat ja osastojen henkilökunta pitävät säännöllisesti palavereja, joissa asioita käydään läpi.

– Palaverit ovat todella rakentavia. Palautetta annetaan tarvittaessa ja asiat otetaan reilusti esille puolin ja toisin. Tällä tavoin palvelua voidaan myös kehittää, Rajala ja Rantanen sanovat.

Vartija ei esimerkiksi aiemmin ollut läsnä lapselle tehtävien hoitotoimenpiteiden aikana hoitajan ja lapsen tukena, vaan hoiti pelkästään vartiointitehtävät. Yhteisten kehityspalaverien tuloksena tähänkin asiaan tuli muutos.

– Nyt kun saamme vartijan tarvittaessa mukaan hoituhuoneeseen turvaamaan tilannetta, tuntuu oudolta, että olemme aiemmin edes tulleet toimeen ilman, Rantanen toteaa.

Kehittyvää yhteistyötä

Pitkäniemen psykiatrisen sairaalan alueella vartijoilla on työssään apuna ympäristöstävälinen sähkömönkijä.

– Mönkijä on ollut meillä käytössä kesästä 2016 saakka, kohde-esimies **Joonas Puhakainen** kertoo. – Siitä on iso apu, kun hälytys tulee johonkin sairaalan yli 30 rakennuksesta. Näin vasteajat hälytyksiin reagoimisessa pystytään pitämään erittäin lyhyinä, hän jatkaa.

Securitas hoitaa ympärivuorokautisesti Pitkäniemen sairaalan valvomotoiminnan, alueen vartiointin sekä hälytyskäynnit hoitajan kutsusta.

– Täälläkään ei vartija ollut aiemmin hoitajien apuna ja tukena potilaskohtaamisissa, mutta nyt auttamistehtävät ovat iso osa päivittäistä työtämme, Puhakainen kertoo.

Sairaaloiden vartiointia on kehitetty vahvasti yhdessä asiakkaan kanssa sopimusvuosien aikana.

– On palkitsevaa, että koko sairaalatoimeksiannon henkilöstömme on motivoitunutta ja innostunutta viemään asioita eteenpäin ja kehittämään toimintaa, Puhakainen toteaa tyytyväisenä.

Työtä täydellä sydämellä

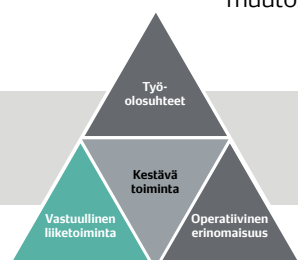
Vaativissa olosuhteissa työskentely vaatii vartiotalta vahvan psyyken. Miten työssä tapahtuneita vakavia tilanteita puretaan?

– Vartiollamme on mahdollisuus osallistua hoitohenkilökunnalle järjestettäviin purkupalaveriin ja keskustella aina tilanteista myös oman väen kesken, Rajala kertoo.

– Meillä on tosi tiivis porukka tässä asiakkuudessa ja olemme ystäviä myös vapaa-ajalla. Asiat keskustellaan läpi aina yhdessä eikä kukaan jää yksin, myös Puhakainen vakuuttaa, vaikka kertookin ensimmäisten raskaiden kokemusten pyöriessä mielessä vähän pidempään.

Keskussairaalassa työskentelevä kohdepäällikkö **Sakari Pihko** kertoo lastenpsykiatrian osastolta yhden mieleen painuneen kohtaamisen.

– Menin auttamaan hoitajaa hoitotilanteessa, jossa lapsi oli aggressiivinen ja levoton ja hoitaja tarvitsi apua. Kun saavuimme huoneeseen, lapsi rauhoittui heti ja totesi: ”Enkeli tuli paikalle.”



Vastuullinen liiketoiminta



Nuorten oma järjestyksenvalvoja

Espoon kauppakeskus Isossa Omenassa on tammikuussa 2016 aloittanut nuorten oma järjestyksenvalvoja Hanna.

Hänen perustustyötään on nuorten kanssa toimiminen. Kyseessä on ainutlaatuinen työmuoto, jossa kauppakeskuksen järjestyksenvalvojalle on annettu normaalia turvallisuusalan koulutusta laajemmat valmiudet nuorten kanssa toimimiseen ja nuorten asioiden edistämiseen. Nuorten Palvelu ry on mahdollistanut työmuodon toteuttamisen ja kehittämisen yhteistyössä Citycon Oyj:n ja Securitas Oy:n kanssa. Kehittämisyhteistyö jatkuu, jos työmuoto koetaan hyväksi.

Mitä nuorten oma järjestyksenvalvoja tekee?

Hanna ei vahdi nuoria normaalia enempää, vaan on heidän saatavillaan turvallisena ja luotettavana aikuisena, joka kuuntelee, tukee ja auttaa tarvittaessa. Nuoret saavat oleilla Isossa Omenassa samalla tavalla kuin aiemminkin. Nuorten kanssa toimimisen lisäksi Hanna tekee normaaleja järjestyksenvalvojan tehtäviä osana muuta Ison Omenan Securitasin järjestyksenvalvojen työyhteisöä.

Vuoden 2016 työnsä Hanna aloitti tekemällä tuttavuutta ensisijaisesti nuorten kanssa. Onhan kyseessä melko erilainen toimintatapa, kuin mihin monet ovat vartijoilta tottuneet. Nyt järjestyksenvalvojalla on ihan oikeasti halua, aikaa ja osaamista olla nuorten saatavilla! Tavoitteena on, että tuttuuden synnyttyä Hanna pystyy toimimaan nuorten kanssa kas-

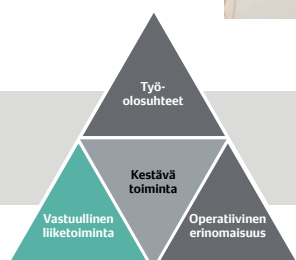
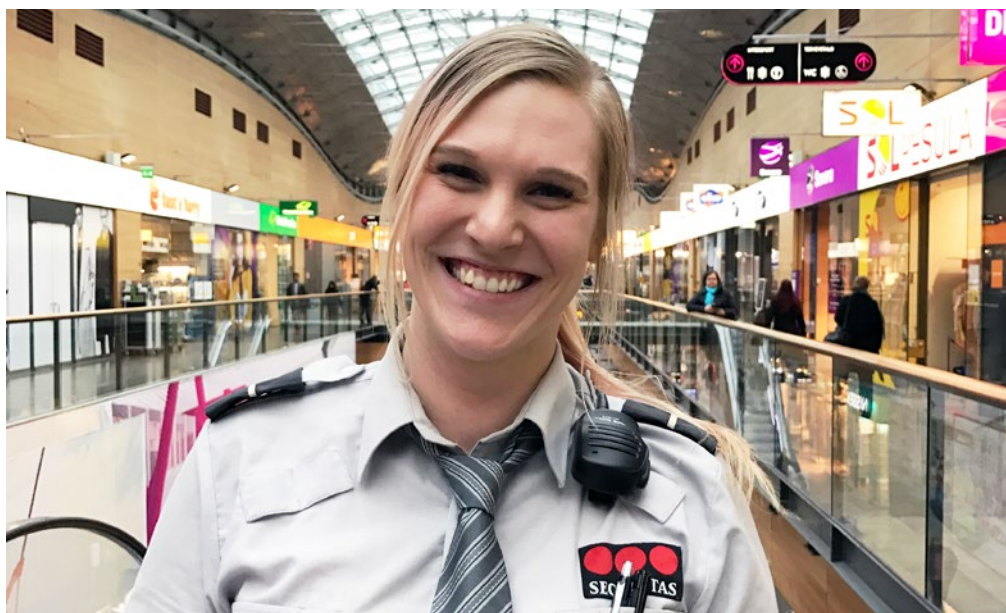
vatuksellisella työotteella. Lisäksi hän tulee syventämään Ison Omenan muiden järjestyksenvalvojen osaamista nuorten asioissa, sillä myös muut järjestyksenvalvojat toimivat edelleen nuorten kanssa.

Pioneerihanke Suomessa

Nuorten reviiereillä -projektin johdolla työmuotoa kehitettiin kevään 2016 aikana Isossa Omenassa. Vastaavaa ei ole ennen Suomessa tai ehkäpä koko maailmassa tehty, eli kehittämistä ja kokeilua yhä tarvitaan. Ajankoh-
taisinta tietoa projektin etenemisestä saat Nuorten Palvelu ry:n kotisivuilta, osoitteessa www.nuortenpalvelu.fi.

Nuorten Palvelu ry on eri hankkeissa kouluttanut kauppakeskusten järjestyksenvalvoja ja vartijoita sekä alaa opiskelevia nuorisoi-
oissa ja nuorten kohtaamisessa. Nyt Isossa Omenassa alkanut kokeilu on ensimmäinen askel, jossa nuoria paljon työssään kohtaaville ja nuorten kanssa hyvinkin tutuiksi tuleville järjestyksenvalvoille annetaan syvempää osaamista ja enemmän työaikaa nuorten kanssa toimimiseen. Securitas on ollut mukana useissa Nuorten Palvelu ry:n hankkeissa edistämässä nuorten hyvinvointia.

Isossa Omenassa alueen verkosto on oleellisesti työssä mukana ja tämä uudenlainen työmuoto on yksi lisäelementti monialaiseen nuorten hyvinvoinnin tukemiseen. Muun muassa Aseman Lapset ry, Kirjasto Omena ja Espoon nuorisopalvelut ovat mukana tässä tärkeässä työssä.



Vastuullinen liiketoiminta

Näköalapaikalla: Yksikön päällikkö on organisaatiotaan tukeva suunnannäyttäjä

Joka kuukausi yksi työntekijöistämme kirjoittaa ajatuksiaan ja tunteuksiaan omasta työstään Securitaksen kotisivuilla, Näköalapaikalla-blogissa. Alla yksikön päällikkömme Antin blogiteksti.

"Olen työskennellyt Securitaksella muun muassa arvokuljettajana, kohde-esimiehenä yksikön työnjohdossa sekä yksikön päällikkönä Jyväskylän ja Pirkanmaan yksiköissä. Nykyään toimin Etelä-Suomen alueella yksikön päällikön tehtävässä.

Omalle vastuulleni kuuluvat kahden paikallisvartiointiyksikön tuotantoon ja henkilöstöön liittyvät asiat. Yksiköiden yhteenlaskettu henkilöstömäärä on noin 350, ja he työskentelevät hyvin erityyppisissä työympäristöissä. Lienee sanomattakin selvää, että toimeksiantosta riippuen henkilöstöltämme edellytetään erilaista osaamista. Nykyään ei voida enää ajatella, että vartijakortin suorittanut henkilö viihtyy tai on vahvimmillaan missä tahansa vartiointitoimeksiannossa. Etenkin työn mielekkyys ja sopiva haastavuustaso sekä näistä syntyvä motivaatio työn tekemiseen ovat asioita, jotka vaikuttavat asiakkaalle tuotettavan palvelun laatuun ja sitä kautta yrityksemme menestykseen.

Minun ja muun työnjohdon pääasiallisena tehtävänä on pyrkiä varmistamaan, että asiakkaamme saavat haluamaansa palvelua. Oikeat ihmiset oikeilla paikoilla, asianmukaiset työ- ja raportointivälineet, henkilöstön koulutukset, tarvittavan henkilöstöresurssin varmistaminen, uusien toimeksiantojen aloitukset, olemassa olevien toimeksiantojen kehittäminen sekä työntekijöiden työ- ja vapaa-

ajan yhteensovittaminen – muun muassa nämä ovat niitä käytännön toimenpiteitä, joilla tavoite pyritään saavuttamaan. Uskon siihen, että vaikka tavoitteemme tyytyväisestä asiakkaasta on realistinen ja saavutettavissa oleva tila, työskentelytavoissamme ja toimintamme kehittämisessä on aina parannettavaa.

Hiljattain tulleet henkilöstökyselyn tulokset antavat jokaiselle yksikölle hyvät lähtökohdat oman toimintansa kehittämiseksi. Henkilöstön kehittäminen sekä työolojen ja työskentelytapojen parantaminen tulee väistämättä näkymään myös loppuasiakkaalle. Meillä ei siis yksinkertaisesti ole varaa olla panostamatta henkilöstöömme. Securitaksella jokainen työntekijä vaikuttaa omalta osaltaan asiakastarpeiden täyttymiseen ja on näin ollen myös vastuussa asiakastyytyväisyyden toteutumisesta – myös allekirjoittanut itse.

Olen toiminut esimiestehtävissä pitkään ja sinä aikana olen oppinut, että hyvä esimies on organisaatiotaan tukeva suunnannäyttäjä. Mielestäni se ajattelu, että esimiehen pitäisi osata tehdä kaikki alaistensa työt heitä paremmin, on mennyt aikaa. Itse koen onnistuneeni henkilövalinnoissa, kun alaiseni ovat omissa tehtävissään minua pätevämpiä.

Jotta kehittyy, pitää oppia virheistään. Muistan vieläkin lähes kymmenen vuoden takaa tiettyjä yksittäisiä asioita, joita hoidan nykyään eri tavalla. Toivottavasti – ja todennäköisesti – ajattelen kymmenen vuoden tästä hetkestä päästä samalla tavalla. Näin ollen olisi tapahtunut jotain kehitystä nykyisestä."



Työntekijälähettiläät lisäävät tietoisuutta turvallisuusalasta

Vuoden 2016 helmikuussa viisi Securitaksen työntekijää aloitti urakkansa yrityksen ensimmäisinä sosiaalisen median työntekijälähettiläinä.

Lähettiläiden toivottiin sosiaalisen median kanavissa julkaistavien kuvien ja niihin liittyvien ytimekkäiden tekstien myötä pystyvän antamaan realistinen kuva työstään ja arjestaan. Kuvien kautta seuraajille haluttiin tarjota mahdollisuus päästä kurkistamaan myös työn kulusseihin ja näkemään sellaista, mikä ei välttämättä muuten tule suuren yleisön tietoisuuteen.

Uraauurtavat lähettiläät työskentelivät erityyppisissä turvallisuusalan tehtävissä eri puolilla Suomea. Heidät perehdytettiin tehtäväänsä, ja tuekseen koko lähettiläsvuoden ajaksi he saivat ryhmän Securitaksen sosiaalisen median kanavista vastaavia viestinnän ja henkilöstöhallinnon asiantuntijoita.

- Kuvilla halusimme vahvistaa positiivista mielikuvaa turvallisuusalan töistä ja alalla työskentelevistä ihmisistä sekä esitellä monipuolisesti osaamistamme ja erilaisia työtehtäviä, kertoo Securitaksen henkilöstöjohtaja **Vesa Perkiö**.

Vaihtelua, kokemusta ja konkreettisia tuloksia

Kukin lähettiläs toimitti vuoden aikana yli 50 kuvaa tai videota, joten tehtävä oli keskeinen osa heidän työarkeaan.

- Tämä oli hauska ja pikantti lisä hektiseen arkeen, kertoo **#turvaneuvos**-hashtagia käyttänyt seinäjokelainen vuoro esimies.

- Syy, miksi lähdin tähän projektiin mukaan, oli halu luoda näkyvyyttä ja syväluotaavampaa kuvaa työstä Securitaksella. Halusin myös tuoda esille oman toimenkuvani vaihtelevuuden: yhtenä päivänä voin olla respapuku päällä ja kravatti tikkusuorana, toisena taas kovat päällä suojaamassa henkilökunnan

koskemattomuutta ja kolmantena myyjän roolissa kartoittamassa parasta turvallisuusratkaisua asiakkaalle, hän jatkaa.

- Kuvien ja videoiden avulla halusin kertoa siitä, mitä kaikkea työni oikeastaan pitää sisällään. Asiakkaalle näkyy usein vain se, mitä teen aulapisteellä ollessani. Sosiaalisen median kautta pystyin tarjoamaan kaikille mahdollisuuden päästä kokonaisvaltaisesti mukaan työhöni. Suoritin työn ohessa op-
pisopimuksella turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkintoa, joten päivityksistäni sai viitteitä myös siitä, millaista on turvallisuusalan opiskelu, kertoo **#tulivirta**-hashtagin takana ollut helsinkiläinen aulahenkilö.

Lähettiläiden ahkera työ tuotti todistettavasti myös toivottua tulosta ja lisäsi kiinnostusta turvallisuusalan työtä kohtaan. Lähettiläinä itsekkin työskennellyt **#ompputomppa** huomasi tämän uusista työhakemuksista.

- Jo melko pian lähettiläiden aloitettua työnsä meille saapui työhakemus, jossa työnhaun innoittajaksi mainittiin sosiaalisen median kanavissa olleen sisällön herättämä kiinnostus, **#ompputomppa** myhäilee tyytyväisenä.

Työ jatkuu

Securitaksen ensimmäiset somelähettiläät saivat lähettiläsvuotensa aikana aikaan huikeita lukemia: Instagram-tilillä julkaisiin yhteensä 317 kuvaa ja videota, ja tilin seuraajien määrä kasvoi tasaisesti ollen lähettiläsvuoden lopussa jo yli 1 300.

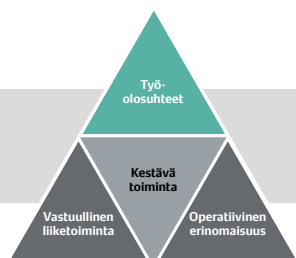
Ensimmäinen lähettiläsvuosi oli menestyssekäs, ja sosiaalisen median aktiivista hyödyntämistä päätettiin jatkaa myös vuonna 2017. Uudet innokkaat lähettiläät ovat jo aloittaneet työnsä ja tuottavat Instagramiin tuoretta sisältöä lähes päivittäin.

Työntekijälähettiläitämme voit seurata Instagramissa **@securitassuomi**.

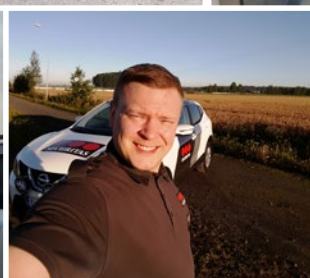
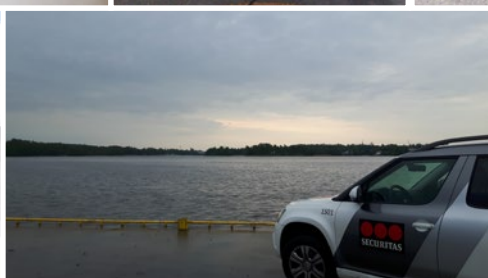
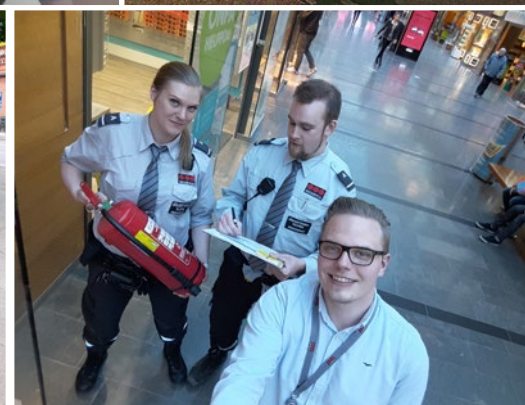
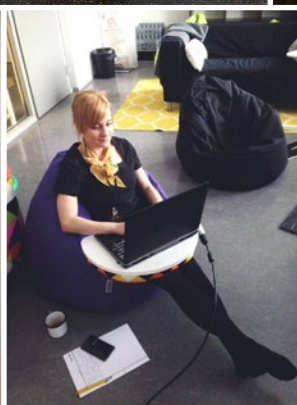
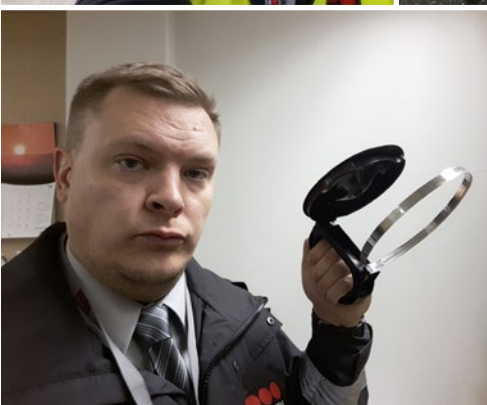
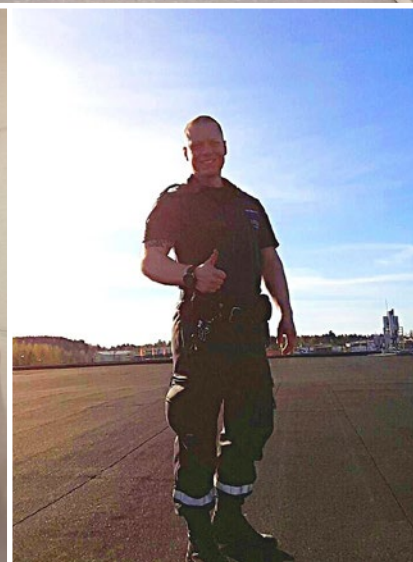


Vuoden 2016 lähettiläät:

#yönjohto	Etelä-Suomen yöaikainen kenttäpäällikkö
#tulivirta	Aulahenkilö, Helsinki
#vartijalähelläsi	CityPatrol-vartija, Tampere
#turvaneuvos	Päiväaikainen vuoro esimies, Seinäjoki
#ompputomppa	Palveluesimies, Kauppakeskus Iso Omena, Espoo



Työolosuhteet



Rehellisyys | Valppaus | Avuliaisuus

Securitas Oy

PL 93
00521 Helsinki

Puhelin 020 4911
www.securitas.fi

Asiakaspalvelu
Puhelin 020 491 2000
Faksi 020 491 2660
asiakaspalvelu@securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki