

Sopuisasti Stadissa

Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän
ehkäisy ja käsittely



Helsinki

www.hel.fi

Sopuisasti Stadissa – Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ehkäisy ja käsittely

Julkaisija

Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia

Taitto ja kuvitukset

Merkitys

Kuvaaja

Pertti Nisonen

Tiedustelut

Titi Heikkilä ja Jussi Köntti (etunimi.sukunimi@hel.fi)

Jakelu

Tilaukset Kostilla logistiikkakeskuksesta (tuotenumero 97720)

Paino

Grano

Julkaisunumerot

Sopuisasti Stadissa

Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2019:5

ISBN 978-952-331-545-7 (painettu julkaisu)

ISBN 978-952-331-546-4 (verkkojulkaisu)

ISSN-L 2242-4504

ISSN 2242-4504 (painettu julkaisu)

ISSN 2323-8135 (verkkojulkaisu)



Sisällys

4 Esipuhe

6 Hyvin toimivassa työyhteisössä arki sujuu

8 Kunnioitus ja arvostus keskeisiä työyhteisössä

- 9 Esihenkilö näyttää mallia ja kannustaa
- 9 Työntekijä edesauttaa hyvää ilmapiiriä
- 10 Yhteinen keskustelu tukee hyvää ilmapiiriä
- 10 Hyvä työkuultuuri pätee myös someen
- 10 Arvosta ja kiitää!
- 10 Monimuotoisuus on vahvuutemme
- 11 Miten vitsailla fiksusti?

12 Epäasiallinen kohtelu ja häirintä – Mitä ne tarkoittavat?

- 14 Ehdoton ei seksuaaliselle häirinnälle – älä jää asian kanssa yksin
- 14 Missä menee raja, mikä on ok?

16 Yhteiset mallit auttavat tilanteen selvittämistä

- 17 Koen epäasiallista kohtelua, miten toimin?
- 18 Esihenkilö, tunnista vastuusi ja toimi!
- 19 Entä jos minua epäillään epäasiallisuudesta?
- 19 Kohteena on kollegani, kuinka puutun tilanteeseen?

20 Mistä apua ja tukea?

22 Liitteet

Kaikki liitteet ovat tulostettavissa kaupungin Helmessä.

- 22 Lomake selvittelyn tueksi
- 24 Kysymyksiä selvittelyn tueksi (henkilökohtaiset keskustelut osapuolten kanssa)
- 25 Selvityspalaveriin valmistautuminen
- 26 Sopimuslomake
- 27 Lainsäädäntö
- 30 Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän toimintamalli

Esipuhe

Helsingin kaupunki edistää kulttuuria, jossa puututaan, otetaan puheeksi ja toimitaan.

Helsingin kaupungin työyhteisöt toimivat pääosin hyvin ja ovat hyvinvoivia. Arvostamme osaavaa henkilöstöä ja uskomme, että jokainen

haluaa tehdä työnsä kunnolla ja kohdella työkavereitaan hyvin.

Helsinki edistää kaikessa toiminnassaan yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa.

Työnantajana kaupunki edellyttää asiallista ja arvostavaa suhtautumista kaik-
kia työyhteisön jäseniä ja asiakkaita kohtaan. Helsingin tahtotila on olla eturivin
työpaikka, sellainen, johon kaikkien on hyvä tulla ja jossa on hyvä olla.

Kaupungilla on henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat,
jotka ohjaavat ja kannustavat omalta osaltaan meitä edistämään monimuo-
toista työelämää. Helsingin kaupunki odottaa myös yhteistyökumppaneiltaan
arvostavaa suhtautumista ihmisten moninaisuuteen.

Helsinki edistää kulttuuria, jossa puututaan, otetaan puheeksi ja toimitaan.
Jos yhteisesti sovitusta toimintatavasta poiketaan, esihenkilö puuttuu tilantee-
seen saatuaan tiedon siitä ja selvittää asian toimintaohjeistuksen mukaisesti.

Kaupungin työntekijöille halutaan taata turvallinen ja terveellinen työympä-
ristö. Jokaisen työntekijän ja esihenkilön tulee tietää, miten toimitaan vastuulli-
sesti ja edistetään hyvää työilmapiiriä. Tämän mukaan myös toimitaan. Kaik-
kien on lisäksi tärkeää tietää, miten toimia, jos joku työyhteisössä on kokenut
epäasiallista kohtelua tai häirintää. Meillä Helsingin kaupungilla ei hyväksytä
epäasiallista kohtelua tai häirintää missään muodossa.

Tehdään yhdessä sanaparista sopuisasti Stadissa arjessa toimiva slogan.
Haluamme, että oppaan teemoja käsitellään vuosittain työpaikoilla yhteisesti
esihenkilön johdolla.



Eturivissä: Henkilöstöjohtaja (va) Asta Enroos ja kansliapäällikkö Sami Sarvilinna.

Keskellä: Toimialajohtajat Tommi Laitio, kulttuuri ja vapaa-aika, ja Liisa Pohjolainen, kasvatus ja koulutus.

Takana: Toimialajohtajat Juha Jolkkonen, sosiaali- ja terveystoimiala, ja Mikko Aho, kaupunkiympäristö.



Hyvin toimivassa työyhteisössä arki sujuu

Hyvin toimivassa työyhteisössä arki sujuu, kaikki tietävät tehtävänsä ja asiakkaat saavat palvelunsa. Toimivan työyhteisön peruspilarit edesauttavat työntekoa ja ennaltaehkäisevät ristiriitoja.

Toimivassa työyhteisössä

1. Selkeä perustehtävä

Oma perustehtävä on selkeä jokaiselle kaupungin työntekijälle. Jokainen tietää aamulla töihin tullessaan, mitä ryhtyy tekemään.

2. Valmentava johtaminen

Valmentavalla johtamisella esihenkilö kannustaa työntekijöitä yhteisiin tavoitteisiin sekä edesauttaa hyvän työilmapiirin ja vahvan sosiaalisen pääoman syntymistä. Hyvällä johtamisella varmistetaan, että strategiset tavoitteet toteutuvat ja asiakkaat saavat laadukkaita palveluja.

3. Selvä vastuunjako

Jokainen työyhteisön jäsen tietää, mitä vastuuta hänelle kuuluu ja mihin hän voi vaikuttaa. Hän ymmärtää myös, mistä hänen ei tarvitse huolehtia.

4. Yhdessä sovitut toimintatavat

Työyhteisön toimintatavat ovat selkeät ja yhteisesti sovitut, ja niitä noudatetaan.

5. Hyvän työilmapiirin rakentaminen

Kun työntekijät ovat aktiivisia asioiden esiintuomisessa, edistetään hyvää vuorovaikutusta. Kun vuorovaikutus toimii, myös mahdolliset ristiriidat saadaan nopeasti käsittelyyn ja työt etenemään häiriöttä. Esihenkilö ja työkaverit eivät voi arvata toistensa ajatuksia, mikäli he eivät kerro niistä.

6. Toiminnan arviointi

Työpaikalla on hyvä pysähtyä säännöllisesti miettimään, miten meillä menee. Tämä on luontevaa esimerkiksi eri arviointien, kuten Kunta10-kyselyn, yhteydessä.

Kunnioitus ja arvostus keskeisiä työyhteisössä

Kunnioittava ja arvostava työkäyttäytyminen on kaikkien vastuulla, jokainen voi vaikuttaa työskentely-ilmapiiiriin. Käyttäytymistämme ovat paitsi toimintamme, myös asenteet, eleet, ilmeet ja puheet.



Esihenkilö näyttää mallia ja kannustaa

Esihenkilön rooli työpaikan ilmapiirin luomisessa on ratkaisevan tärkeä. Hän kannustaa työntekijöitä yhteistyöhön ja myönteiseen keskustelukulttuuriin sekä puuttuu sääntöjen ja ohjeiden vastaiseen toimintaan.

Niin hyviä ja tarpeellisia kuin tulos- ja kehityskeskustelut ovatkin, ne eivät riitä. On hyvä sopia, miten esihenkilö on tavoitettavissa työyhteisönsä arjessa. Työntekijän täytyy kokea, että hän voi lähestyä esihenkilöään esimerkiksi kasvotusten tai puhelimitse aina kun siihen on tarvetta. Lisäksi työyhteisössä on sovittava, miten esihenkilöön saa yhteyden kiireellisissä ja yllättävissä tilanteissa.

Esihenkilö toimii esimerkillisesti ja näyttää, kuinka ihmisiin suhtaudutaan. Hän kuuntelee kaikkia tasapuolisesti eikä suosi ketään. Hyvässä työyhteisössä on tilaa erilaisille ajatuksille.

Esihenkilö

- huolehdi, että jokainen työntekijä tuntee oman perustehtävänsä ja että työyksikön vastuunjako on selvä
- käy säännöllisesti läpi yhteiset toimintatavat työyksikkösi kanssa
- toimi tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti
- luota työntekijöihin ja kohteile heitä kunnioittavasti ja arvostavasti
- kannusta yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön
- ylläpidä avointa ja vuorovaikutteista työilmapiiriä
- perehdytä työntekijät kaupungin toimintamalleihin ja -tapoihin
- puutu ristiriitatilanteisiin heti niitä havaittuasi.

Työntekijä edesauttaa hyvää ilmapiiriä

Myönteinen ja avoin suhtautuminen työkavereihin edesauttaa hyvää työilmapiiriä sekä työpaikkaa, jossa on hyvä kehittyä ja työskennellä yhdessä. Työkavereita tulee kohdella kunnioittavasti ja arvostavasti myös työajan ulkopuolella esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

Työntekijä

- kohteile kaikkia työyhteisön jäseniä asiallisesti
- kuuntele muita ja ole avoin erilaisille näkemyksille
- noudata työnantajan antamia ohjeita
- huolehdi omasta ja muiden turvallisuudesta
- auta ja tue muita
- suhtaudu arvostavasti ja kannustavasti muihin
- arvosta ja tue esihenkilöä.

Yhteinen keskustelu tukee hyvää ilmapiiriä

Hyvä työkuulttuuri on puhumisen kulttuuria, sellaista, jossa pystyy sanomaan asioista rakentavasti. Tällaista kulttuuria pitää vaalia, ja tämä on jokaisen tehtävä joka päivä.

Työyhteisöjen on tärkeää keskustella yhdessä siitä, millainen käytös on hyvää ja asiallista – hauskuutta ja työniloa unohtamatta.

Kannattaa muistaa, että yhteinen keskustelu ennaltaehkäisee konfliktien syntymistä.

Yhteistä keskustelua tämän oppaan teemoista ja toimintatavoista tulee käydä vuosittain esimerkiksi työpaikkakokouksen yhteydessä. Materiaaleja yhteiseen käsittelyyn on saatavilla kaupungin Helmen Sopuisasti Stadissa -sivulla.

Hyvä työkuulttuuri pätee myös someen

Lähde: *Sosiaalisen median opas. Työsuojelunäkökulma.*
Työturvallisuuskeskus

- Kirjoita omalla nimelläsi. Muista, että vastaat itse siitä, mitä julkaiset.
- Mieti, ennen kuin julkaiset. Muista, että kommenttisi voi jäädä elämään verkkoon, vaikka itse poistaisit kommenttisi.
- Perustele kommenttisi asiallisesti ja vältä toisten syyttelyä.
- Älä levitä henkilötietoja, epäasiallisia tekstejä tai kuvia.
- Älä kirjoita luottamuksellisista asioista. Selvitä työpaikallasi, mitkä ovat teidän organisaatiossa julkisia ja luottamuksellisia tietoja.
- Käsittele omaan työhösi liittyviä asioita harkiten.
- Ole lojaali työyhteisöllesi.
- Työnantajan ja työkavereiden arvostelu somessa ei kuulu asialliseen ja vastuulliseen työkäyttäytymiseen.

Arvosta ja kiitä!

Kerro työkavereillesi aina, kun sinulla on myönteistä sanottavaa! Tämä voisi olla jokaisen motto. Jokainen johtaa itseään ja on vastuussa siitä, millaista ilmapiiriä kantaa mukanaan ilmein, elein, sanoin ja teoin.

Toisia arvostava ihminen ottaa avoimesti kaikki mukaan keskusteluun, kuuntelee ja auttaa. Hän pitää jokaisen mielipiteitä ja osaamista arvossaan, vaikka ne poikkeaisivat omista.

Pienet eroavaisuudet voivat synnyttää uusia ideoita ja ajatuksia sekä pitemmän päälle kehittää työyhteisöä. Kun työyhteisössä on hyvä henki, voidaan luottavaisin mielin keskustella asioista ja olla myös eri mieltä.

Monimuotoisuus on vahvuutemme

Kun yhteiskunta monimuotoistuu, myös kaupungin työyhteisöt monimuotoistuvat. Tämä on myös kaupungin tavoite ja visio.

Tavoitteen toteutuminen edellyttää avointa ja myönteistä suhtautumista työtovereihin, vaikka toisten syntyperä, ikä, koulutustausta, terveydentila, sek-



suaalinen suuntautuminen, sukupuoli-identiteetti, luonne tai vaikkapa työnteon tapa olisi erilainen kuin oma. Jo yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolait kieltävät syrjinnän henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella.

Monimuotoisuus lisää innovatiivisuutta ja tuottavuutta, kun jokainen antaa omaa osaamistaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Erityisen tärkeää tämä on Helsingissä, jossa väestö on jo nyt monimuotoisempi kuin missään muualla Suomessa.

Hyvien palvelujen tuottamiseksi tarvitsemme aitoa monimuotoisuuden ymmärrystä. Yksi tapa saada tällaista ymmärrystä on huolehtia, että työyhteisöissä on erilaisia ihmisiä. Jokaisella on oltava mahdollisuus tehdä työnsä arvostavassa työilmapiirissä, mihin tarvitsemme meitä kaikkia.

Aidot ja miellyttävät kohtaamiset vaikuttavat asenteisiin ja sujuvoittavat työtä. Erilaisiin ihmisiin tutustuminen auttaa huomaamaan, että kaikkien kanssa voi tulla toimeen – meissä on myös samankaltaisuuksia.

Miten vitsailla fiksusti?

Työyhteisöissä saa olla hauskaa. Työ sujuu mukavammin, kun kahvitaulla voi nauraa niin, että kaikki voivat liittyä mukaan. On kuitenkin muistettava, että kenenkään ihmisen tai minkään ihmisryhmän ominaisuuksilla vitsailu ei kuulu työpaikalle. Pidä myös mielessäsi, että parhaan työkaverisi lähin ystävä tai sukulainen voi olla ominaisuuksiltaan erilainen kuin sinä ja kahvihuoneen kollegat.

Epäasiallinen kohtelu ja häirintä

Mitä ne tarkoittavat?



Helsingin kaupungilla ei hyväksytä epäasiallista kohtelua tai häirintää missään muodossa.

Epäasiallisena kohteluna ja häirintänä voidaan pitää kaikkea sitä käytöstä, jota ei voida pitää yleisesti hyväksyttävänä ja mikä loukkaa tai alistaa toista osapuolta. Muodot eivät rajoitu pelkästään työpaikalla käytävään perinteiseen kanssakäymiseen, vaan digitalisaation myötä epäasiallista kohtelua ja häirintää voi esiintyä myös sosiaalisessa mediassa ja pikaviestintäsovelluksissa.

Sosiaalisen median käytöstä työpaikalla löydät lisää tietoa Työturvallisuuskeskuksen *Sosiaalisen median työkäyttö – työsuojelunäkökulma* -oppaasta.

Epäasialliselle kohtelulle ja häirinnälle ei ole olemassa yhtä määritelmää, ja niitä voi esiintyä työpaikoilla useissa eri muodoissa ja eriasteisena. Esimerkkejä epäasiallisesta kohtelusta ja häirinnästä ovat:

Kiusaaminen

Yhteen tai useampaan ihmiseen kohdistuvaa toistuvaa, säännöllistä ja pitkään jatkuvaa kielteistä, loukkaavaa, alistavaa tai aggressiivista käyttäytymistä. Pitkittyessään epäasiallinen kohtelu muuttuu kiusaamiseksi.

Seksuaalinen häirintä

Sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan toisen henkistä tai fyysistä koskemattomuutta. Tähän kuuluvat myös härskit ja vihjailevat puheet, seksuaalisesti värittyneet aineistot, viestit tai puhelut, fyysinen koskettelu, sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset. (Lisätietoa www.tasa-arvo.fi/seksuaalinen-hairinta)

Sukupuoleen perustuva häirintä

Sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista ja jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan toisen henkistä tai fyysistä koskemattomuutta. Tällaista on esimerkiksi toisen sukupuolen väheksyminen ja halventava puhe eri sukupuolista.

Syrjintä

Ihmistä kohdellaan vertailukelpoisessa tilanteessa huonommin kuin muita ihmisiä yhden tai useamman henkilökohtaisen ominaisuuden takia.

Sosiaalinen eristäminen ja sivuuttaminen

Henkilön jättäminen työyhteisön ulkopuolelle. Hänelle esimerkiksi ei puhuta, ei kuunnella tai hänen mielipiteitään ei huomioida, ei tervehdittä, ei välitetä tarpeellista tietoa tai ei kutsuta yhteisiin työpalavereihin.

Mustamaalaaminen

Henkilöstä levitetään perättömiä negatiivisia tietoja ja juoruja tai puhutaan pahaa selän takana.

Epäasiallisena kohteluna voidaan pitää myös esimerkiksi nöyryyttämistä, pilkkaamista, uhkailua, pelottelua sekä henkistä ja fyysistä väkivaltaa.

Helsingin kaupungilla ei hyväksytty epäasiallista kohtelua tai häirintää missään muodossa.

Ehdoton ei seksuaaliselle häirinnälle – älä jää asian kanssa yksin

Seksuaalinen häirintä on yksi epäasiallisen kohtelun ja häirinnän vakavimmista muodoista. Seksuaalisen häirinnän kokemuksen ilmituominen voi olla vaikeaa, ja seksuaalisesti loukattu saattaa kokea esimerkiksi häpeän tunnetta tai jopa syyttää tapauksesta itseään.

Seksuaalisen häirinnän kohteeksi joutuminen ei ole uhrin vika. Helsingin kaupunki haluaa rohkaista kertomaan seksuaalisen häirinnän kokemuksista, jotta tilanteeseen voidaan puuttua. Seksuaalista häirintää ei hyväksytä missään muodossa.

Kaikki seksuaalisen häirinnän tapaukset otetaan vakavasti ja selvitetään kaupungin toimintamallin mukaisesti.

Missä menee raja – mikä on ok?

Kaikki työpaikan ristiriidat eivät ole epäasiallista kohtelua tai häirintää. Jokaisessa työyhteisössä esiintyy ajoittain ristiriitoja ja yhteistyöongelmia. Toisinaan epäasiallista kohtelua ja häirintää voi olla vaikea tunnistaa, sillä ihmiset kokevat asiat ja tilanteet eri tavoin.

Seuraavat eivät ole epäasiallista kohtelua ja häirintää:

- Työntekijät kokevat epävarmuutta ja ahdistusta työhön liittyvistä asioista ja niiden tulkinnoista.
- Toimintaan liittyviä asioita tai ongelmia käsitellään työyhteisössä tai organisaatiossa.
- Esihenkilö ohjaa työntekijän työkyvyn arvioon keskusteltuaan hänen kanssaan ensin työnteossa ilmenevistä vaikeuksista.
- Työntekijälle annetaan perusteltu kurinpidollinen huomautus tai varoitus.
- Työtehtäviä tai organisaatiota perustellusti muutetaan, kun työntekijän kanssa on tätä ennen keskusteltu asiasta.
- Työnjohtovaltaan kuuluvat muut toimet.

Työpaikalla työnjohtovaltaa käyttää esihenkilö, joka vastaa, että työyhteisö saavuttaa sille asetetut tavoitteet. Esihenkilön tehtävänä on suunnitella, organisoida ja johtaa työyksikön työtä. Jotta työssä onnistutaan, esihenkilön täytyy jakaa työtehtävät työntekijöiden kesken osaamisen ja kokemuksen perusteella parhaaksi katsomallaan tavalla.

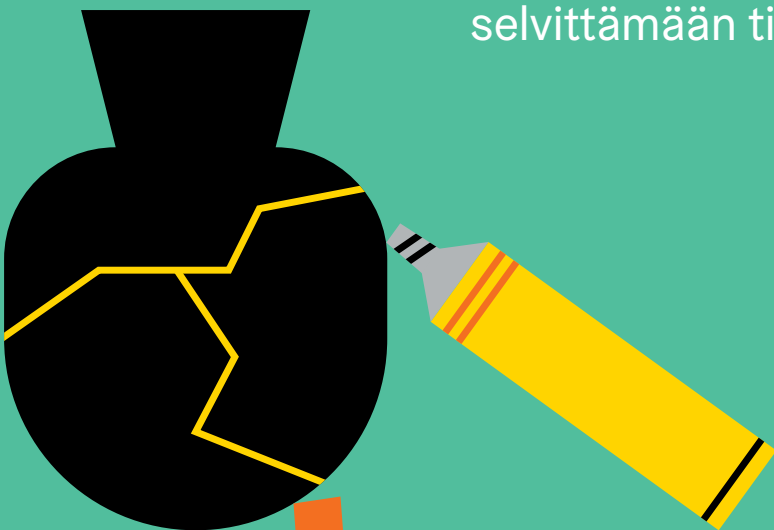
Esimerkiksi työtehtävien jakaminen ja työvuorojen suunnittelu eivät ole epäasiallista kohtelua asiallisesti ja tasapuolisesti hoidettuina.

Esihenkilön velvollisuus on ottaa puheeksi työyhteisössä ilmenevät ongelmat, kuten toistuva myöhästely, tehtävien laiminlyönti, annettujen ohjeiden tai yhteisten sopimusten noudattamatta jättäminen ja epäasiallinen käyttäytyminen.



Yhteiset mallit auttavat tilanteen selvittämistä

Asiat voivat mennä solmuun
huolimatta siitä, että kaikki
haluavat toimia oikein. Sel-
keät toimintamallit auttavat
selvittämään tilannetta.



Tieto epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä voi tulla esihenkilölle työntekijän itse kokemana tai työtoverin havaintona, Kunta10-kyselyssä, kehityskeskustelussa tai viesteinä työsuojelusta, luottamusmieheltä tai työterveyshuollosta.

Koettu epäasiallinen kohtelu tai häirintätilanne tulee selvittää ensisijaisesti työpaikalla, siellä missä se on tapahtunut.

Tilanteen selvittäminen on aina esihenkilön tehtävä.

Koen epäasiallista kohtelua – miten toimin?

1. Ota tilanne puheeksi

Ota asia heti rohkeasti puheeksi toisen osapuolen kanssa ja kerro, että koet hänen käytöksensä loukkaavaksi. Kerro, miltä sinusta tuntuu, ja kehota häntä lopettamaan epäasiallinen käytös. Näin annat hänelle mahdollisuuden korjata toimintaansa.

2. Kirjoita muistiin

Asian jatkokäsittelyä varten on tärkeää kirjata muistiin, miten epäasiallinen kohtelu on ilmennyt. Mahdolliset häiritsevät tai loukkaavat viestit kannattaa säilyttää.

3. Yhteys esihenkilöön

Jos epäasiallinen käytös jatkuu tai kyse on esimerkiksi seksuaalisesta häirinnästä, ota välittömästi yhteyttä esihenkilöösi. Ilmoita selvästi, että koet tilanteen häirinnäksi tai epäasialliseksi kohteluksi. Voit käyttää apunasi lomaketta (liite 1). Esihenkilöllä on tiedon saatuaan velvollisuus puuttua viipymättä tilanteeseen.

4. Pyydä tukea

Mikäli häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta on vaikea kertoa esihenkilölle – jos esimerkiksi hän on mielestäsi kohdellut sinua epäasiallisesti – ole yhteydessä hänen esihenkilöönsä. Voit pyytää esimerkiksi työtoveriasi tuekseen, kun kerrot asiasta. Voit olla yhteydessä myös työsuojeluvaltuutettuun. Hän auttaa sinua jäsentämään tilannetta, ja voitte yhdessä pohtia, kuinka asia viedään työnantajan tietoon.

5. Tukea myös palaveriin

Kun esihenkilö kutsuu osapuolet palaveriin asian selvittämiseksi, voit pyytää palaveriin mukaan työsuojeluvaltuutetun. Muista ilmoittaa tästä esihenkilöllesi. Työsuojeluvaltuutettu toimii palaverissa puolueettomasti kaikkiin osapuoliin nähden ja tukee asian selvittämistä.

6. Ilmoita asiakkaan epäasiallisesta käyttäytymisestä

Jos koet asiakkaan taholta epäasiallista kohtelua tai esim. seksuaalista häirintää, kerro asiasta esihenkilöllesi. Keskustelkaa yhdessä tilanteen edellyttämistä toimenpiteistä (esim. henkisen tuen tarve, tilanteeseen puuttuminen, vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisy). Uhkaavista tilanteista tulee tehdä myös turvallisuuspoikkeamailmoitus Työsuojelupakkiin.



Yksittäiset tapaukset voivat kertoa myös laajemmin työyhteisön pahoinvoinnista.

Tilanteen jäsentämisessä on mietittävä tarkasti, keitä tilanne koskee ja ketkä ovat osallisia. Onko kyse kahden ihmisen välisestä konfliktista vai koskeeko tilanne laajemmin työyhteisöä? Osapuolten tunnistaminen on tärkeää, koska se vaikuttaa siihen, miten tilannetta ryhdytään selvittämään.

Taustalla voi olla myös työhön ja sen tekemiseen liittyviä epäkohtia, joita on ryhdyttävä kehittämään yhdessä tilanteen korjaamiseksi. Esihenkilön ja hänen esihenkilönsä vastuulla on selvittää, mistä on todella kyse. Kun tilannekuva selviää, on toimittava asian vaati-malla tavalla.

Esihenkilö, tunnista vastuusi ja toimi!

1. Toimi nopeasti ja jämäkästi

Esihenkilö, ota tieto tai havainto epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä aina vakavasti. Huolehdi siitä, että asian selvittäminen etenee mahdollisimman nopeasti ja jämäkästi. Tilanteen selvittelyssä olennaista on puolueettomuus ja tasapuolisuus. Voit hyödyntää selvitysprosessissa lomaketta (liite 1). Mikäli saat työntekijältä ilmoituksen lomakkeella, jatka prosessia lomaketta hyödyntämällä.

2. Keskustele asianosaisten kanssa

Selvitä tapahtumien kulku keskustelemalla henkilökohtaisesti jokaisen asianosaisten kanssa (liite 2). Käy keskustelut viivytyksettä, viimeistään kahden viikon kuluessa tiedon saannista. Kirjaa keskeiset asiat muistiin. Informoi asiasta myös omaa esihenkilöäsi.

3. Kutsu yhteiseen palaveriin

Kutsu osapuolet yhteiseen selvityspalaveriin (liite 3), jonka pohjalta laaditaan sopimus (liite 4). Mikäli tarvitset apua tilanteen jäsentämisessä tai selvityspalaverin suunnittelussa ja toteuttamisessa, keskustele esihenkilösi kanssa. Saat tarvittaessa tukea myös toimialasi tai liikelaitoksesi työsuojeluvaltuutetuilta ja -päälliköltä.

4. Muista seurantalpalaveri!

Järjestä seurantalpalaveri osapuolten kanssa noin kolmen kuukauden kuluessa. Palaverissa arvioidaan sopimuksen pohjalta, onko tilanne korjaantunut.

5. Hae tarvittaessa tukea

Mikäli koet, että tilanteen selvittämiseksi tarvitaan ulkopuolista apua, keskustele tukitarpeista esihenkilösi, HR:n tai työsuojelupäällikön kanssa. Tukea tilanteen selvittelyyn on mahdollista pyytää esimerkiksi työterveydestä tai ulkopuoliselta konsultilta (esim. kaupunginkanslian osaamisen ja uudistumisen yksikkö). Mikäli selvittelyssä on mukana useampia tukitahoja, huolehdi, että ne ovat tietoisia jo tehdystä ja suunnitelluista tukitoimista.

6. Apua kurinpitomenettelyyn

Mikäli tilanne ei korjaannu yhteisellä käsittelyllä ja selvityspalaverin sopimuksessa sovitulla toimenpiteillä, työnantajalla on oikeus ryhtyä kurinpidollisiin toimiin ja esimerkiksi antaa häiritsijälle varoitus. Kurinpitomenettely saattaa tulla kysymykseen myös heti, jos kyse on erityisen vakavasta epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä, kuten esimerkiksi seksuaalisesta häirinnästä tai rasistisesta käytöksestä. Kurinpidollisissa menettelyissä saat apua oman organisaatiosi HR:stä.

Miten toimin esihenkilönä, kun saan tiedon epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä, mutta en tiedä keneen se kohdistuu?

- Mikäli mahdollista, keskustele tiedon välittäjän kanssa ja pyri saamaan asiasta niin paljon tietoa kuin mahdollista. Kysy onko hänellä ehdotusta, miten toimia.
- Kerro asiasta esihenkilöllesi ja yhteistoimintavastaavalle. Pohdi heidän kanssaan, miten tilanteessa kannattaa toimia.
- Voit olla yhteydessä työterveyshuoltoon ja selvittää, onko heillä lisätietoa asiasta.
- Perehdy huolella yksikkösi Kunta10-tuloksiin ja selvitä, löytyykö sieltä viitteitä asiasta.
- Voit kartoittaa henkilöstön kokemaa epäasiallista kohtelua ja häirintää teettämällä Henku-kyselyn. Henku-kysely on henkisen kuormittumisen kartoituskysely, joka tehdään työpaikan vaarojen arvioinnin yhteydessä. Kyselyn pääasetekemään Työsuojelupakissa, ja neuvoa sen toteuttamiseen saat toimialasi työsuojelutoimijoilta.
- Ota asia esiin työpaikkakokouksessa ja kerro, että olet saanut tietoa mahdollisesta epäasiallisesta käytöksestä. Käy henkilöstön kanssa läpi tämän oppaan periaatteet. Tässä voit hyödyntää oppaaseen liittyvää tukimateriaalia, joka löytyy kaupungin Helimestä.
- Rohkaise jokaista olemaan yhteydessä suoraan sinuun epäasiallista käytöstä kokiessaan. Kerro, että sinun tehtäväsi on selvittää tilanne ja puuttua tarvittaessa siihen.

Entä jos minua epäillään epäasiallisuudesta?

Jos joku kokee, että olet käyttäytynyt epäasiallisesti, pyri suhtautumaan tilanteeseen asiallisesti ja rakentavasti. Kuuntele mistä on kysymys ja pohdi omaa käyttäytymistäsi toisen osapuolen näkökulmasta.

Kerro toiselle osapuolelle ja esihenkilöllesi oma näkemyksesi tilanteesta. Keskustelkaa, miten asian voisi ratkaista ja millainen olisi hyvä lopputulos.

Ole valmis tarvittaessa pyytämään ja antamaan anteeksi. Mikäli tilanne tuntuu erityisen hankalalta, voit olla yhteydessä myös omaan työsuojeluvaltuutettuusi.

Kohteena on kollegani – kuinka puutun tilanteeseen?

Jos havaitset, että työkaveriasi kohdellaan epäasiallisesti, kysy, voitko olla avuksi. Korosta, ettei epäasiallista kohtelua tule hyväksyä. Voitte yhdessä tai erikseen pyytää häiritsijää lopettamaan tai muuttamaan menettelyään. Jos epäasiallinen käytös jatkuu, rohkaise työtoveriasi ilmoittamaan asiasta esihenkilölle.

Jos työtoverisi ei pysty puolustamaan itseään tai uskalla ottaa asiaa puheeksi, ilmoita havaitsemastasi kohtelusta esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Mistä apua ja tukea?

Linjajohto

Linjajohdon tehtävä on auttaa ja tukea lähiesihenkilöä tilanteiden selvittämisessä ja ratkaisemisessa. Mikäli työntekijä kokee lähiesihenkilön kohtelevan häntä epäasiallisesti, linjajohdon velvollisuus on selvittää tilanne ja puuttua asiaan samalla tavalla kuin lähiesihenkilöitä on ohjeistettu toimimaan.

Työsuojeluvaltuutettu

Työsuojeluvaltuutettu voi tukea tilanteen osapuolia jäsentämään tilannetta ja antaa neuvoja, miten edetä tilanteen selvittämiseksi. Hän voi tukea asian viemistä esihenkilön tietoon, ja tarvittaessa häneltä voi saada tukea ja apua selvityspalaveriin. Työsuojeluvaltuutettu toimii puolueettomasti kaikkia osapuolia kohtaan.

Yhteistoimintavastaava

Yhteistoimintavastaava toimii esihenkilön kanssa yhteistoimintaparina työolosuhteiden, henkilöstön työhyvinvoinnin sekä yhteistoiminnan edistämiseksi. Yhteistoimintavastaavan tehtävä on keskustella esihenkilön kanssa, mikäli hän huomaa työyhteisössä huonoa työilmapiiriä tai epäasiallista käytöstä. Esihenkilö ja yhteistoimintavastaava voivat yhdessä suunnitella toimenpiteitä esimerkiksi työpaikan ilmapiirin parantamiseksi. Yhteistoimintavastaavan rooliin ei kuulu ristiriitatilanteiden selvittely.

Keskustelut asian-
tuntijoiden kanssa
ovat aina ehdottoman
luottamuksellisia. Asian
selvittämisen kannalta
on kuitenkin erittäin
tärkeää, että nimitieto
olisi käytettävissä.

Työsuojelupäällikkö

Työsuojelupäällikkö tukee esihenkilöitä ja linjajohtoa työyhteisöjen ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Esihenkilöt voivat olla yhteydessä työsuojelupäällikköön ja keskustella mahdollisista tukitarpeista erityisen vaikeissa tilanteissa tai tilanteessa, joka on laajentunut koko työyhteisöä koskevaksi.

Työterveyshuolto

Työterveyshuollon työterveyspsykologi tarjoaa asiantuntija-apua esihenkilötyön tueksi tilanteen jäsentämisessä ja selvittämisessä. Työterveyshuolto auttaa myös kiusaamisen aiheuttamien terveydellisten ongelmien hoitamisessa. Tarpeen mukaan työterveyspsykologi voi selvittelyprosessin jälkeen antaa yksilöllistä tukea niin kiusaamista kokeneille kuin siitä syytetyillekin. Työterveyshuollon tulee ottaa yhteyttä esihenkilöön, mikäli vastaanotolla tulee esiin useampia kiusaamiskokemuksia tai pidentynyttä sairausloman tarvetta.

Luottamusmies

Tukea voi tarvittaessa saada myös luottamusmieheltä. Hän auttaa ensisijaisesti työsuhteeseen liittyvissä asioissa. Pyydettyessä luottamusmies tulee mukaan myös selvityspalaveriin tukihenkilönä.

Toimialan tai liikelaitoksen HR

Esihenkilö voi hakea neuvoa ja apua tilanteen selvittämisessä myös henkilöstöpäälliköiltä ja HR-asiantuntijoilta.



Liite 1: Lomake selvittelyn tueksi

1 Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä

(työntekijä tai esihenkilö täyttää)

Miten, milloin ja kenen taholta häirintä ilmeni:

Päiväys _____ Ilmoittajan nimi _____

2 Ilmoituksen vastaanotto (esihenkilö täyttää)

Olen saanut työnantajan edustajana tämän ilmoituksen tiedoksi

Päiväys _____ Allekirjoitus _____

3 Asian selvittely työnantajan toimesta (esihenkilö täyttää)

Esihenkilö kuullut osapuolta 1

Nimi _____ Päivämäärä _____

Esihenkilö kuullut osapuolta 2

Nimi _____ Päivämäärä _____

Esihenkilö kuullut osapuolta 3

Nimi _____ Päivämäärä _____

Selvityspalaveri pidetty

Osallistujat _____

☐ Selvityspalaverissa on tehty sopimus Päivämäärä _____

Seurantapalaveri pidetty

Osallistujat _____

Päivämäärä _____

Liite 2: Kysymyksiä selvittelyn tueksi (henkilökohtaiset keskustelut osapuolten kanssa)

Keskustelu epäasiallista kohtelua kokeneen kanssa

- Minkälaisen käyttäytymisen henkilö on kokenut epäasiallisena?
- Miten tilanne on alkanut ja miten se on edennyt? Ovatko epäasiallisen käyttäytymisen muodot muuttuneet ajan kuluessa?
- Kuinka kauan tilannetta on kestänyt? Kuinka usein epäasiallista kohtelua ilmenee tai on ilmennyt? Liittyykö kohtelu johonkin erityiseen tilanteeseen?
- Kenen koetaan käyttäytyneen epäasiallisesti? Liittyykö asiaan muita henkilöitä?
- Onko tilanne muuttunut? Millaisia rooleja muilla henkilöillä on ollut tapahtuneessa?
- Onko ilmoittaja puhunut ko. henkilön kanssa?
- Minkälainen suhde ilmoittajalla on muihin työyhteisön jäseniin? Miten hän itse kokee tulevansa toimeen muiden työyhteisön jäsenten kanssa?
- Onko ilmoittaja puhunut tapahtuneesta työkavereidensa kanssa? Jos on, niin miten he ovat nähneet tilanteen?
- Mikä on ilmoittajan oma käsitys epäasiallisen kohtelun syistä?
- Onko tilanne uusi vai onko ilmoittaja kokenut vastaavaa aiemminkin? Miten tilanne ratkesi? Mitä selviytymiskeinoja hän käytti?
- Kenelle ilmoittaja on kertonut tilanteesta (työterveyshuolto, työsuojeluvaltuutettu, yhteistoimintavastaava, jne.)
- Miten hänen mielestään tilanteessa on hyvä edetä?

Keskustelu epäasiallisesta kohtelusta epäillyn kanssa

- Kerro henkilölle, kuka kokee hänen käyttäytyneen epäasiallisesti.
- Kerro, miten hänen on koettu käyttäytyneen epäasiallisesti.
- Onko epäasiallista kohtelua kokenut henkilö puhunut toisen osapuolen kanssa?
- Miten henkilö itse kokee tilanteen?
- Minkälainen suhde hänellä on toiseen osapuoleen? Onko hänellä ollut ristiriitoja ko. henkilön kanssa?
- Miten tilanne on kehittynyt, onko se muuttunut ja miten?
- Minkälainen henkilön oma suhde on työyhteisön muihin jäseniin?
- Mikä on henkilön oma käsitys tilanteesta ja siihen johtaneista syistä?
- Miten hänen mielestään tilanteessa kannattaisi edetä?

Liite 3: Selvityspalaveriin valmistautuminen

Selvityspalaveriin valmistautuminen

- Kutsu keskusteluun on hyvä esittää sekä kasvokkain että kirjallisena.
- Kutsuttaessa osapuolten tulee tietää, mihin palaveriin heidät on kutsuttu.
- Palaveriin tulee varata riittävästi aikaa.
- Osallistujille on varattava muutama päivä aikaa valmistautua palaveriin.
- Esihenkilön on huolehdittava, että kaikilla osapuolilla on mahdollisuus ottaa tukihenkilö mukaan palaveriin.

Selvityspalaverissa

- Puhutaan konkreettisista tilanteista ja tapahtumista, mutta niitä ei vatvota loputtomiin.
- Kumpikin osapuoli tai osapuolet kertovat oman näkemyksensä tilanteesta.
- Muodostetaan riittävä yhteinen näkemys tilanteesta.
- Keskustellaan yhdessä siitä, miten tilanne voitaisiin ratkaista.
- Sovitaan tarvittavista työhön, työjärjestelyihin ja käyttäytymiseen tehtävistä muutoksista.
- Laaditaan yhteinen sopimus, johon kirjataan toimenpiteet asian ratkaisemiseksi (liite 4).
- Sovitaan seurannasta ja tilanteen kehittymisen arvioinnista. Seurantakokous on hyvä järjestää noin 3 kuukauden kuluessa.
- Sovitaan mitä ja miten tilanteen käsittelystä kerrotaan työyhteisön muille jäsenille.

Liite 4: Sopimuslomake

Paikka _____ Aika _____

Läsnäolijat _____

Osapuolet ovat tutustuneet Sopuisasti Stadissa -oppaaseen: ☐ Kyllä ☐ Ei

Asianosaisten näkemys tilanteesta: _____

Aikaisemmat toimenpiteet: _____

Sovitut toimenpiteet

1. osapuoli _____

2. osapuoli _____

3. osapuoli _____

Esihenkilö _____

Seuranta

Seurantapalaverin päivämäärä: _____

Sopimuksen seuraajana toimii: _____

Työyhteisölle kerrotaan tästä sopimuksesta seuraavaa: _____

Hyväksymme laatimamme sopimuksen.

Allekirjoitukset

Liite 5: Lainsäädäntö

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, jonka mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on estettävä vaara- ja haittatekijöiden syntyminen tai poistettava ne (2 luku 8 §). Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle (2 luku 10 §). Selvittäminen voi koskea esimerkiksi työyhteisön huonon toimivuuden aiheuttamia ongelmia, kuten häirintää tai kiusaamista.

Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. (5 luku 28 §)

Laki velvoittaa myös työntekijöitä välttämään muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja kiusaamista.

Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. (4 luku 18 § 3 momentti)

Työturvallisuuslaissa edellytetään, että työnantaja ja työntekijä yhteistyössä ylläpitävät ja parantavat työpaikan työturvallisuutta. Työpaikan ristiriidat voivat heikentää työpaikan työturvallisuutta.

Työnantajan ja työntekijän on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. (3 luku 17 § 1 momentti)

Perustuslaki (731/1999)

Perustuslaissa suojataan yksilöiden perusoikeutta yhdenvertaisuuteen. Perustuslain syrjintäkiellon mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (6 § 1 momentti).

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Häirintä luetaan kuuluvaksi syrjintään (8 §). Laki asettaa työnantajalle nimenomaisen velvollisuuden ryhtyä käytettävissään oleviin toimiin häirinnän poistamiseksi (14 §).

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)

Tasa-arvolaissa on kielletty syrjintä sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella. Syrjintänä pidetään muun muassa seksuaalista häirintää sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen (7 §). Tasa-arvolaki asettaa työnantajalle myös nimenomaisen velvoitteen ryhtyä käytettävissä oleviin toimiin häirinnän poistamiseksi (8d §).

Työsopimuslaki (55/2001)

Työnantajalle on työ sopimuslaissa asetettu velvollisuus edistää suhteitaan työntekijöihin sekä työntekijöiden keskinäisiä suhteita (2 luku 1 §). Viimeksi sanotulla tarkoitetaan esimerkiksi hyvää työilmapiiriä edistäviä toimia.

Työnantajan on kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti, ellei siitä poikkeaminen ole työntekijöiden tehtävät ja asema huomioon ottaen perusteltua (2 luku 2 § 1 momentti). Työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta (2 luku 3 § 1 momentti). Työnantaja on ensi sijassa vastuussa työturvallisuuden takaamisesta. Työnantajan velvollisuutena on aina puuttua kiusaamiseen ja epäasialliseen käytökseen työpaikalla. Työsopimuslain työturvallisuusvelvoitteen voidaan katsoa käsittävän myös velvoitteen olla kiusaamatta työntekijöitä.

Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa (3 luku 1 §). Tällä tarkoitetaan toimintaa, joka on ristiriidassa työntekijän aseman ja hänen työtehtäviensä luonteen ja vaatimusten kanssa, ja säännös koskee siten myös kiusaamista.

Työnantaja, joka kiusaa työntekijää ja työntekijä, joka kiusaa työtovereitaan, rikkoo työ sopimuslain mukaisia velvoitteitaan. Näin ollen myös työ sopimuslain voidaan katsoa sisältävän kiellon kiusata työpaikalla.

Laki kunnallisesta viranhaltijasta (304/2003)

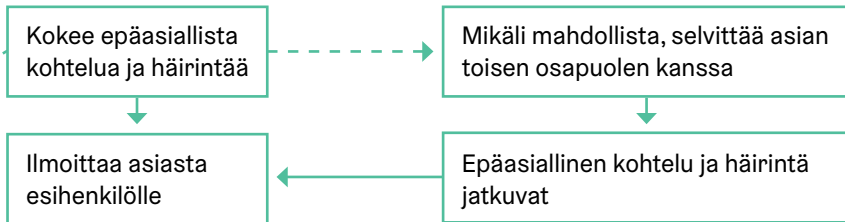
Myös viranhaltijalaista löytyy syrjäntäkielto (3 luku 12 § 1 momentti). Laissa on asetettu työnantajalle työyhteisön ja työilmapiirin kehittämisvelvoite, jonka mukaan työnantajan on pyrittävä edistämään suhteitaan viranhaltijoihin samoin kuin viranhaltijoiden ja muiden palveluksessaan olevien keskinäisiä suhteita (3 luku 13 §). Työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta viranhaltijan suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta (3 luku 14 § 1 momentti).

Viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä noudattaen asianomaisia säännöksiä ja määräyksiä sekä työnantajan työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Viranhaltijan on toimittava tehtävässään tasapuolisesti ja käyttäydyttävä asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla (4 luku 17 § 1 ja 2 momentti).

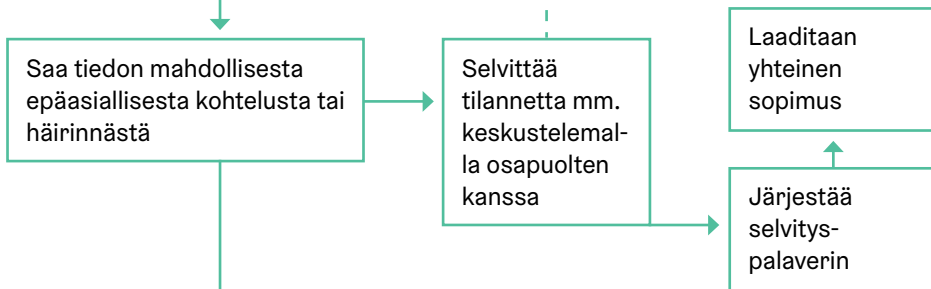
Aivan kuten työsopimuslain, myös viranhaltijalain voidaan katsoa sisältävän kiellon kiusata työpaikalla.

Liite 6: Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän toimintamalli

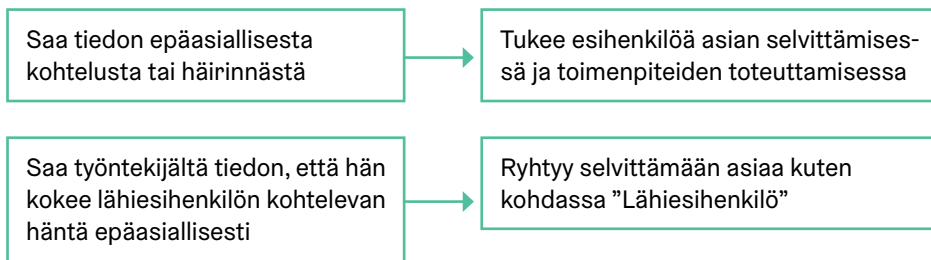
Epäasiallista kohtelua kokenut

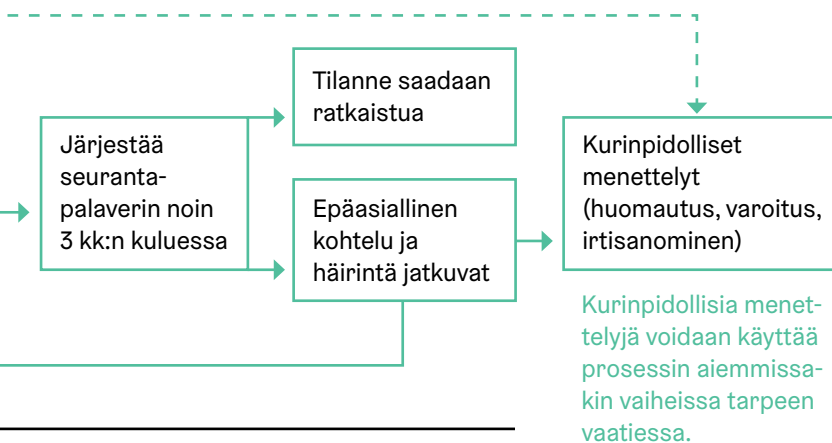


Lähiesihenkilö



Linjajohto





Tukitahot

Yhteistoimintavastaava

Keskustelee esihenkilön kanssa huomatessaan työyhteisössä epäasiallista käytöstä.

Voi yhdessä esihenkilön kanssa suunnitella toimenpiteitä.

Tvösuojaletuvaltuutettu

Keskustelee esihenkilön kanssa huomatessaan työyhteisössä epäasiallista käytöstä.

Tukee asian viemistä
esihenkilön tietoon.

Menee mukaan tarvittaessa selvityspalaveriin toimien puolueettomasti.

Työsuojelupäällikkö

Tukee esihenkilöitä ja linjajohtoa työyhteisöjen ongelmatilanteiden ratkaisemisessa.

Henkilöstöhallinto

Neuvoo ja auttaa
esihenkilöitä tilanteen
selvittämisessä.

Työterveys

Tarjoaa asiantuntija-
apua esihenkilötyön
tueksi.

Luottamusmies

Tarjoaa keskustelutukea ensisijaisesti työsuhteeseen liittyvissä asioissa.

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Kaupunginkanslia**

Pohjoisesplanadi 11–13
00170 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 1641

www.hel.fi