



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Henkilöstön turvallisuustietoisuuden kehittäminen Ison Omenan palvelutorilla

Heino, Satu
Laukkanen, Satu

2016 Laurea

Henkilöstön turvallisuustietoisuuden kehittäminen Ison Omenan palvelutorilla

Heino, Satu;
Laukkanen, Satu
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2016

Heino, Satu & Laukkanen, Satu

Henkilöstön turvallisuustietoisuuden kehittäminen Ison Omenan palvelutorilla

Vuosi 2016 Sivumäärä 66

Espoon kaupunki kehittää strategiansa mukaisia palveluja kuntalaisille ja Ison Omenan palvelutori on yksi esimerkki tästä. Palvelutorin palvelukonsepti, joka tarjoaa useita eri julkisia palveluita saman katon alla, on valtakunnallisesti ensimmäinen laatuaan. Palvelutori on monitoimitila, jossa toimivan turvallisuuskulttuurin ja turvallisuustietoisuuden rooli korostuu. Jokaisen työntekijän panosta tarvitaan, jotta yhteisen toimintaympäristön turvallisuus voidaan varmistaa.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Palvelutorin henkilöstön turvallisuustietoisuuden tila ja sen pohjalta suunnitella turvallisuuskoulutusohjelma, jossa on huomioitu Palvelutorin toimintaympäristö. Espoon kaupungin suunnitelmissa on käyttää Palvelutorin palvelukonseptimallia metroasemien läheisyyteen valmistuvissa palvelukeskuksissa, ja tämän opinnäytetyön tuotosta, henkilöstön turvallisuuskoulutusohjelmaa, on tarkoitus hyödyntää näissä kohteissa. Lisäksi oli tarkoitus luoda Palvelutorin turvallisuuden seuraamista helpottavat turvallisuusindikaattorit.

Työn tutkimuksellinen osio toteutettiin Palvelutorin esimiesten teemahaastattelulla sekä Palvelutorin henkilökunnalle osoitetulla sähköisellä kyselyllä, jossa henkilökuntaa pyydettiin arvioimaan turvallisuustietoisuuttaan. Henkilökunnan henkilökohtainen tunne omasta lisäkoulutustarpeesta kartoitettiin samassa kyselyssä. Kyselyyn vastasi 85 henkilöä 135:stä, jolloin vastausprosentiksi saatiin 63 %. Kyselyn tulosten analysoinnissa käytettiin apuna kyselytyökalu SurveyPalin tuottamia raportteja, jolloin saatiin selville henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila ja turvallisuusasenne. Turvallisuuskoulutuksen painopisteiksi nousivat kyselyn ja haastattelujen perusteella uhka- ja vaaratilanteiden kokonaishallinta sekä toiminta erilaisissa hätätilanteissa.

Kehittämistyön yksi pääkäsitteistä on turvallisuuskulttuuri, jonka yksi tärkeä osa on turvallisuustietoisuuden lisääminen. Opinnäytetyön tilaajalta saamamme palautteen perusteella uskomme, että henkilöstön turvallisuustietoisuus kasvaa turvallisuuskoulutuksen läpikäynnin myötä. Ensimmäiset koulutukset on pidetty kesällä 2016 ja osallistujilta on pyydetty arvio koulutuksesta ja sen sisällöstä. Jotta turvallisuuskoulutusohjelmaa ja täten henkilöstön turvallisuustietoisuutta voitaisiin kehittää, ehdotamme opinnäytetyön tilaajalle, että tulokset analysoidaan ja tulosten perusteella arvioidaan koulutuksen ja mahdollisesti myös itse Palvelutorin kehittämistarpeet.

Heino, Satu & Laukkanen, Satu

Developing Personnel's Security Awareness in Iso Omena Service Centre

Year	2016	Pages	66
------	------	-------	----

The City of Espoo develops services for local residents according to its strategy, and the Service Centre in the shopping centre Iso Omena is a good example of that strategy. The Service Centre is a service concept which offers a variety of public services under one roof, and it is first of its kind nationwide. Service Centre is a multi-service office, where the role of operational safety as well as security awareness is emphasized. Each employee's input is needed in order to ensure the safety and security of personnel, customers and premises in the Service Centre.

The objective of this functional thesis was to find out the security and safety competence of the personnel and based on that information to create a security training program that takes into account the new environment of Service Centre. There is a plan to use similar service concept in service centers around the metro stations and the result of this thesis, a security training programme, will be used for training personnel. The other objective was to establish safety performance indicators for safety and security monitoring.

The research part of the thesis was carried out by interviewing the Service Managers and conducting an electronic survey among the personnel. The employees were asked to evaluate their own safety and security knowledge and a possible need for additional safety and security training. The security attitude was surveyed in the same questionnaire. The survey was sent out to 135 employees and 85 of them answered to it. The response rate was then 63 %. The Survey program Surveypal was used for analyzing the answers. That way it was possible to find out the status of safety and security competence of the staff and the main topics for training. Based on the interviews and electronic survey, it was clear that the main topic would be control of various threats and emergency situations.

One of the main concepts in this thesis is safety culture, and security awareness as an important part of it. Based on the commissioner's positive feedback on this thesis, we believe that with security training it is possible to increase personnel security awareness. The first security trainings have been held in the summer of 2016 and the participants have given their evaluation of the training and its content. In order to develop a security training program and thus increase staff security awareness, we propose a commissioner of the thesis that the results will be analyzed and will evaluate the possible need for development of the security training and even security and safety activities in the Service Centre.

Keywords: security awareness, safety culture, security, security training

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Tausta.....	8
1.2	Tavoite ja tutkimuskysymys.....	9
1.3	Rajaus.....	10
2	Ison Omenan palvelutori ja yhteistyötahot.....	10
2.1	Espoon kaupunki.....	11
2.2	Kela.....	12
2.3	HUSLAB ja HUS-Kuvantaminen.....	12
2.4	Kauppakeskus Iso Omena (Citycon).....	12
2.5	Muut palveluntarjoajat.....	12
3	Turvallisuus.....	13
3.1	Turvallisuuskulttuuri.....	14
3.2	Turvallisuuden osa-alueet.....	16
3.2.1	Henkilöturvallisuus.....	16
3.2.2	Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus.....	18
3.2.3	Työturvallisuus.....	19
3.2.4	Pelastustoiminta.....	20
3.3	Turvallisuuden kehittämistä ohjaava lainsäädäntö.....	20
3.3.1	Pelastuslaki 379/2011.....	20
3.3.2	Työturvallisuuslaki 738/2002.....	21
3.4	Turvallisuustietoisuuden lisääminen.....	22
3.4.1	Turvallisuuskoulutus.....	22
3.4.2	Turvallisuusuhat ja riskien arviointi.....	23
3.4.3	Turvallisuusviestintä.....	26
3.5	Turvallisuuden mittaaminen ja seuranta.....	27
4	Tutkimuksessa käytetyt menetelmät.....	28
5	Kehittämistyön vaiheet.....	30
5.1	Turvallisuusosaamisen kartoitus.....	30
5.1.1	Teemahaastattelu.....	30
5.1.2	Kysely.....	31
5.1.3	Benchmarking.....	33
5.2	Tulosten analysointi.....	33
5.2.1	Johtaminen.....	35
5.2.2	Turvallisuuskulttuuri.....	36
5.2.3	Kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristö.....	37
5.2.4	Henkilöstö.....	38
5.2.5	Palo- ja pelastustoiminta/hätätilannetoiminta.....	39

5.2.6	Tietoturvallisuus.....	40
5.2.7	Lisäkoulutustarve.....	40
5.2.8	Avoimet kommentit.....	41
5.3	Turvallisuuskoulutuksen sisällön määrittely.....	42
5.4	Turvallisuuden seurantaan tukevat indikaattorit	44
6	Pohdintaa.....	45
	Lähteet	49
	Kuviot..	52
	Taulukot	53
	Liitteet.....	54

1 Johdanto

Opinnäytetyö tehtiin Espoon kaupungin Ison Omenan palvelutorille. Ison Omenan palvelutori on aivan uudenvuotinen julkisia palveluja tarjoava keskitelmä. Tarkoituksena on helpottaa asiakkaan arkea ja tarjota mahdollisuus monenlaisten asioiden hoitamiseen yhdellä kertaa. Palvelutori kokoaa yhteen lukuisia eri alojen ammattilaisia palvelemaan yhteistä asiakasta sujuvamman arjen puolesta. Tavoitteena on parantaa palvelun laatua, tehostaa toimintaa sekä aikaansaada kustannussäästöjä.

Palvelutorilla toimii elokuusta 2016 alkaen kirjasto, nuorisopalvelut, neuvola, terveyskeskus, mielenterveys- ja päihdepalvelut, yhteispalvelut (kaupungin neuvonta- ja asiointipiste), taidenäyttelytila Kohtaamo ja Kela. Palvelutorin välittömässä läheisyydessä sijaitsee myös HUSLABin ja HUS-Kuvantamisen toimipisteet. Toimitiloja Palvelutorilla on n. 6400 m² ja henkilökuntaa siellä työskentelee arviolta 140. Päivittäisen asiakasmäärän arvioidaan nousevan jopa viiteen tuhanteen.

Espoo-tarinan, joka on Espoon kaupungin strategia vuosille 2013-2017, visiona on olla vastuullinen edelläkävijäkaupunki, missä kaikilla on hyvä tehdä työtä, elää, asua ja vaikuttaa. Espoon arvoihin sisältyy, että kaupunki on asukas- ja asiakasläheinen sekä vastuullinen edelläkävijä. Tämä edellyttää asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävää yhteistyötä sekä tehdä asioita ennakkoluulottomasti, luovasti ja avoimesti. Näillä saavutetaan tulokselliset ja asukkaiden tarpeisiin vastaavat palvelut. (Espoo 2016.)

Espoon kaupunki kehittää strategiansa mukaan jatkuvasti kuntalaisille ja asiakkailleen suunnattuja palvelujaan. Näistä Ison Omenan palvelutorin palvelukonsepti on valtakunnallisestikin ensimmäinen palvelutarjonnaltaan ja toimintaympäristöltään. Uudenvuotinen tapa tarjota palveluita saman katon alla tarvitsee oman toimialan asiantuntijuuden lisäksi jokaiselta työntekijältä vahvaa turvallisuustietoisuutta ja toimivaa turvallisuuskulttuuria sekä tarpeen tarkastella turvallisuutta yhteistyössä kaupungin yhteistyökumppaneiden kanssa.

Opinnäytetyömme avulla kartoitetaan Palvelutorille siirtyvän henkilökunnan turvallisuustietoisuutta ja laaditaan saadun tiedon perusteella koulutusohjelma, joka tulee tukemaan turvallisuuskulttuurin vahvistamista Palvelutorilla. Lisäksi laadimme Palvelutorille turvallisuusindikaattorit tukemaan turvallisuuden kehittämistä.

Espoon kaupungin suunnitelmissa on käyttää lähivuotina palvelutorin palvelukonseptimallia metroasemien läheisyyteen valmistuvissa palvelukeskuksissa. Tämän opinnäytetyön tuotosta, henkilöstön turvallisuuskoulutusohjelmaa, on tarkoitus hyödyntää myös näissä kohteissa.

1.1 Tausta

Palvelutorin suunnittelu aloitettiin tarveselvityksellä 2012. Palvelukonseptiprojektia edelsi vuonna 2013 Matinkylän palvelutori Palvelukonsepti -ryhmän taustaselvitys ja ideointi, jossa hahmoteltiin joustavan monitoimitilan elementtejä tilasuunnittelun pohjaksi. Palvelutorin vuokrasopimus Espoon ja Ison Omenan kauppakeskuksen omistajan Cityconin kesken allekirjoitettiin joulukuussa 2013, jolloin alkoi myös Palvelutorin rakentaminen.

Vuosina 2014-15 Palvelutorin toimijoista koostettiin projektiryhmä, joka kehitti Palvelutorin palvelukonseptin. Palvelukonseptiprojekti oli oman projektityönsä lisäksi kiinteässä yhteistyössä rakentamisen projektin kanssa. Syksyn 2014 aikana havaittiin, että kohteen turvallisuussuunnittelu tulee vaatimaan laajempaa ja syvällisempää katselukantaa verrattuna esimerkiksi omassa toimitilassaan toimivalle neuvolalle tai kirjastolle. Tällöin Laukkasen työnantajana toiminut Espoon kaupunki tarjosi mahdollisuutta Laukkaselle suorittaa Laurean turvallisuusalan työharjoittelu kyseessä olevassa kohteessa. Harjoittelu toteutui syksyn 2015 aikana kaupungin konserniesikunnassa. Harjoittelun toimeksiantona laadittiin kohteeseen turvallisuussuunnitelma yhteistyössä Palvelutorin toimijoiden kanssa.

Palvelutori on esimerkki julkisten palveluiden monitoimitilasta, jonka turvallisuussuunnitelman laadintaan sisäasiainministeriön tekemä selvitys monitoimitilojen turvallisuuden parantamiseksi vuodelta 2011 tuki. Selvityksessä monitoimitilaa kuvataan avoimeksi tilaksi, johon on vapaa pääsy ja tilassa toimii useita toimijoita kuten kirjasto, kauppaja, kahviloita, ravintoloita, elokuvateattereita sekä muita yksityisiä ja julkisia palveluja. Kauppakeskusympäristö on esimerkki edellä mainitusta monitoimitilasta. (Sisäasiainministeriön julkaisu 18/2011.)

Uusi palvelukonsepti sekä kiinteistön erityispiirteet edellyttivät turvallisuussuunnittelun tekemistä yhteistyössä kauppakeskuksen, turva- ja infojärjestelmien toimittajien, kaupungin toimialojen, Kelan, HUSLABin ja HUS-Kuvantamisen sekä Länsi-Uudenmaan poliisin ja pelastuslaitoksen kanssa. Palvelutorilla turvallisuuden tueksi hyödynnettiin myös tekniikkaa, muun muassa aktiivista kameravalvontaa yhteistyössä kauppakeskuksen kanssa, paikantavaa henkilöturvajärjestelmää, johon kuuluu sisäinen hiljainen turvallisuusviestintä sekä kulunvalvontaa. Lisäksi kehitteillä on uuden info- ja ilmoittautumisjärjestelmän integraatio kauppakeskuksen hätäkuulutusjärjestelmään evakuointitilanteiden tueksi. Turvallisuushenkilöstöä tulee Palvelutorilla olemaan paikalla aukioloaikoina sekä tarvittaessa lisäresursseja saadaan kauppakeskuksen turvallisuushenkilöstöstä.

Toimiva turvallisuuskulttuuri on keskeisessä roolissa Palvelutorilla niin kuin muillakin työpaikoilla. Tämä rakentuu henkilöstön ja johdon asenteista turvallisuuteen sekä aktiivisella ja suunnitelmallisella turvallisuusjohtamisella, viestinnällä ja säännöllisillä koulutuksilla.

Turvallisuussuunnitelmassa kiinnitettiin huomiota myös turvallisuuskoulutukseen. Sitä suunniteltaessa huomattiin, että yhteisessä toimitilassa eri toimialojen toimijoilla on hyvin eritasoinen turvallisuustietoisuus ja turvallisuusasenne. Laukkaselle tarjottiin mahdollisuutta tehdä toiminnallisena opinnäytetyönä Palvelutorille siirtyvän henkilöstön turvallisuustietoisuuden kartoittaminen ja kehittäminen ja näiden pohjalta turvallisuuskoulutusohjelma. Toimeksiantoon sisällytettiin myös turvallisuusindikaattoreiden kehitys kohteeseen, joiden avulla toimitilan turvallisuutta voidaan mitata ja seurata, ja sitä kautta kehittää. Tätä tietoa tullaan hyödyntämään Espoon kaupungin tuleviin Palvelutoria vastaaviin toimitiloihin rakenteilla olevien metroasemien läheisyyteen.

Palvelutorin turvallisuuskoulutusohjelman laatimiselle oli tiukka aikataulu, johtuen palvelukonseptin projektin johdon henkilöiden vaihtumisesta. Tästä syystä tarjottiin mahdollisuutta tehdä opinnäytetyö parityönä laajuutensa vuoksi. Laurean turvallisuusalan opiskelijaa, Heinoa pyydettiin osallistumaan kehitystyöhön, sillä hänen turvallisuuskoulutustausta nähtiin hyödyksi hankkeelle.

1.2 Tavoite ja tutkimuskysymys

Kehittämistyön tarkoituksena oli kartoittaa kauppakeskus Ison Omenan laajennusosaan aukeavan Palvelutorin henkilöstön turvallisuustietoisuuden tila, ja tutkia minkälaista koulutusta henkilökunnalle annetaan Palvelutoriin verrattavissa monitoimitiloissa, kuten kauppakeskus Iso Omenassa. Tutkimustyössä hyödynnettiin turvallisuusalaan liittyvää kirjallisuutta. Näiden tietojen pohjalta tavoitteena oli laatia turvallisuuskoulutusohjelma Palvelutorin henkilöstölle, jossa on huomioitu Palvelutorin yhteinen toimintaympäristö. Lisäksi oli tarkoitus laatia Palvelutorille turvallisuuden seurantaan tukevat indikaattorit, joiden avulla voitaisiin tulevaisuudessa mitata muuan muassa henkilöstön turvallisuustietoisuuden tasoa.

Turvallisuustiedon omaksumiseen tarvitaan oikeaa ja vastaanottavaa asennetta ja motivaatiota. Palvelutyötä tekevällä nämä saattavat olla jo alun alkaen kunnossa tai ne ovat kehittyneet omaehtoisen pohdinnan tai omien tai muiden kokemusten myötä. Työnantaja voi vaikuttaa turvallisuustiedon ja -taidon omaksumiseen tarjoamalla motivoivia koulutuksia, harjoituksia, ohjeita, määräyksiä ja työyhteisön sisäisiä pelisääntöjä. Jotta kaikki turvallisuuteen liittyvä tieto haluttaisiin ottaa vastaan, tulee esimiesten ja kouluttajien hallita riittävän hyvät vuorovaikutusvalmiudet. (Hjelt-Putilin 2005, 68.)

Palvelutorille haluttiin alusta alkaen luoda toimiva turvallisuuskulttuuri ja tämän tutkimustyön yhtenä tehtävänä oli viestiä työntekijöille turvallisuuden olevan tärkeä kehittämiskohde Palvelutorilla sekä kaupunkitasoisesti muissa vastaavissa tiloissa tulevaisuudessa.

Varsinaisiksi tutkimuskysymyksiksi nousivat:

1. Mitä asioita turvallisuuskoulutuksessa tulisi huomioida?
2. Mikä on henkilökunnan turvallisuustietoisuuden nykytila?
3. Mitä lisäkoulutusta henkilökunta toivoo?

1.3 Rajaus

Henkilöstön kompetenssin kartoittaminen turvallisuusosaamisessa koskee Palvelutorilla toimivien palvelutarjoajien niin sanottua vakituista henkilökuntaa. Kartoittamisen ulkopuolelle rajattiin taidenäyttelytila Kohtaamon parin viikon välein vaihtuva henkilöstö sekä mahdollinen toimijoiden satunnainen vuokrahenkilöstö. Edellä mainittujen henkilöiden turvallisuuskoulutus otetaan huomioon sijaisille tarkoitetussa perehdytysuunnitelmassa sekä kohteen turvallisuus suunnitelmassa. Niin sanottujen pakollisten koulutusten kuten ensiapu, poistumisharjoitukset sekä henkilöstön turvatekniikan käyttöön liittyvien koulutusten sisällön kehittäminen rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle, ja keskityttiin yhteisen toimintaympäristön koulutuksen sisältöön.

Opinnäytetyössä ei oteta kantaa, voidaanko palvelutarjoajat velvoittaa lisäkoulutuksen läpikäyntiin. Työn tilaajana on Espoon kaupungin konserniesikunnan turvallisuuspäällikkö, mutta työyksikkötasoiset päätökset tehdään kaupungin johtosäätöjen mukaisesti tuloyksiköiden johtajien toimesta. Palvelutorin yhteisestä turvallisuudesta vastaava palvelutoripäällikkö on kuitenkin linjannut turvallisuuskoulutuksen yhdeksi pakolliseksi koulutukseksi Palvelutorilla työskenteleville.

Palvelutorin turvallisuuskoulutuksessa on tarkoitus hyödyntää Laukkasen syksyllä 2015 työharjoittelun aikana koostamaa Palvelutorin turvallisen arjen käsikirjaa, mikä sisältää kohteen yhteisen turvallisuusympäristön ohjeistukset, yhteystiedot ja opetusmateriaalia kaupungin turvallisuusverkkokoulutuksista. Koulutusohjelman toteutusvastuu on Palvelutorin toimijoilla. Koulutuksen täytäntöönpano rajataan tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

2 Ison Omenan palvelutori ja yhteistyötahot

Palvelutori avattiin 11.8.2016 kauppakeskus Ison Omenan laajennusosan kolmanteen kerrokseen. Asiakkaat pääsevät Palvelutorille suoraan kauppakeskuksesta ja hissiyhteydellä metroasemalta, bussiterminaalista ja parkkihalleista.

Palvelutorin toimitilat ovat yhteensä 6400 m², mikä vastaa yhtä jalkapallokenttää. Tila on avoinna asiakkaille joka päivä aamusta iltaan, huomioiden eri palvelutarjoajien aukioloajat. Työntekijöitä Palvelutorilla työskentelee noin 140. Asiakasmäärän arvioidaan tasaantuvan avajaisten jälkeen noin 5000 päivittäiseen asiakaskäyntiin. Asiakkaita palvelevat Palvelutorilla Espoon kaupungin kirjasto, kulttuurin ja taiteen kohtaamispaikka Kohtaamo, nuorisopalvelut,

neuvola, terveysasema, mielenterveys- ja päihdepalvelut, yhteispalvelupiste sekä yhteistyökumppanit Kela, HUSLAB ja HUS-Kuvantaminen. Seuraavaksi esittelemme lyhyesti eri toimijat.

2.1 Espoon kaupunki

Ison Omenan kirjasto siirtyy Palvelutorille kauppakeskuksen vanhalta puolelta. Kirjasto muodostaa noin puolet kokonaispinta-alasta, joten henkilökuntaakin on liki sata. Ajatuksena on, että kirjastopalvelut tukevat toisten toimijoiden palveluita. Kirjastosta voi lainata kirjoja, lehtiä, musiikkia, elokuvia, äänikirjoja sekä pelejä perinteisissä ja sähköisissä muodoissa. Kirjaston tiloissa toimii Paja, mikä on asiakkaiden käytössä oleva tila luomiselle, kokeiluille, tutkimiselle ja ennen kaikkea oppimiselle. Siellä asiakkaiden käytössä on monenlaisia, väärinkäytettynä jopa henkilöstöturvallisuutta uhkaavia laitteita, kuten työkalut. Kirjastossa on asiakkaiden varattavissa maksuton äänitysstudio ja soittuhuone musiikin harjoitteluun ja taltiointiin. Edellä mainituissa tiloissa on asiakkaiden käytössä hyvinkin arvokkaita laitteita. Keskeisellä paikalla Palvelutorin pääsisäänkäynnin läheisyydessä sijaitseva esiintymislava, Stage, tarjoaa tilaa monenlaisille esityksille ja tapahtumille. Kirjasto on avoinna asiakkaille joka päivä. (Espoo 2016.)

Nuorten tieto- ja neuvontapiste yESBOx muutti Palvelutorille kauppakeskuksen vanhalta puolelta Omenan kirjaston läheisyydestä. Palvelu kohdentuu 13-29-vuotiaille espoolaisille nuorille, joille on mahdollisuus saada maksutonta ja luottamuksellista tietoa, neuvontaa ja tukea kaikissa elämään liittyvissä kysymyksissä ja tilanteissa ilman ajanvarausta. Toimintaympäristön ja asiakkaille tarjottavan palvelun luonteen vuoksi tietosuoja-asiat korostuvat nuorisopalveluiden tilan toiminnassa. yESBOx palvelee arkisin päiväsaikaan. (Espoo 2016.)

Palvelutorille muuttavat Olarin ja Matinkylän neuvolat, jotka yhdistyvät yhdeksi palvelupisteeksi. Ensimmäisenä neuvolana Suomessa Palvelutorilla tarjotaan neuvolapalvelua myös iltaisin ja lauantaisin. Neuvolakäynnin yhteydessä perheet voivat tavata alueen lapsiperheitä, osallistua ryhmätoimintaan ja hoitaa muita asioita Palvelutorilla sekä kauppakeskuksessa. Neuvola on sijoitettu Palvelutorin tiloihin lasten tarpeet huomioiden. (Espoo 2016.)

Espoon kaupungin terveysaseman palveluita Olarin, Kuitinmäen, Puolarmetsän, Friisilän, Suurpellon ja Piispanpihan asukkaille tarjottiin aiemmin Puolarmetsän terveysasemalta. Palvelutorille muuton yhteydessä laajennettiin arkisin tapahtuvia vastaanotto-aikoja myös virkaajan ulkopuolelle. Terveysasema on sijoitettu Palvelutorilla mielenterveys- ja päihdepalveluiden, aikuisten kirjakokoelman ja hiljaisen lukusalin läheisyyteen. (Espoo 2016.)

Palvelutorilla mielenterveys- ja päihdeklinikan palveluita tarjotaan arkisin päiväsaikaan. Palveluun voi tulla joko ajanvarauksella tai ilman. Matalan kynnyksen hoitoon pääsee ilman lääkärin lähetettä. Jatkohoitoa tarvitsevat asiakkaat ohjataan toisiin Espoon mielenterveys- ja

päihdepalveluiden yksiköihin. Kirjaston läheisyys tukee palveluun hakeutuvien asiakkaiden terveysneuvonnassa. (Espoo 2016.)

Matinkylän yhteispalvelu muutti Palvelutorille kauppakeskuksen vanhalta puolelta kirjaston ja yESBOxin läheisyydestä. Yhteispalvelu tarjoaa kaikista Espoon kaupungin palveluista neuvontaa ja opastusta yhden luukun periaatteella. Yhteistyökumppaneina toimii muun muassa Helsingin seudun liikenne (HSL), Kela, Lippupiste sekä Espoon matkailu. Palvelupiste on avoinna arkisin sekä lauantaisin.

2.2 Kela

Palvelutorin Kelan palvelupiste toimi aiemmin kauppakeskuksen niin sanotussa Toimistotornissa. Palvelupisteessä asiakas voi hoitaa eri elämänvaiheisiin liittyvien etuuksien käsittelyä arkisin päiväsaikaan toimistopalveluna tai asiakkaiden käytössä olevilla itsepalvelupäätteillä. Vierisessä yhteispalvelussa otetaan vastaan ja jaetaan etuuslomakkeita sekä annetaan yleistä opastusta etuuksista Kelan ollessa suljettuna iltaisin ja lauantaisin. Asiakas voi hoitaa asioinnin missä tahansa Kelan toimistossa asuinpaikkakunnasta riippumatta.

2.3 HUSLAB ja HUS-Kuvantaminen

Palvelutorin välittömään läheisyyteen kauppakeskuksen käytävän toiselle puolelle muuttivat Puolarmetsän laboratorio sekä Matinkylän näytteenottopiste ja Tapiolan röntgen. Ison Omenan laboratoriosta sekä röntgenistä palveluita tarjotaan arkisin päiväsaikaan. Laboratorio palvelee myös lauantaisin. HUS-Kuvantamisen sekä HUSLABin toimipisteissä voi käydä tutkimuksissa yli kuntarajojen. (Espoo 2016.)

2.4 Kauppakeskus Iso Omena (Citycon)

Citycon Oy:n omistama kauppakeskus Iso Omena sijaitsee voimakkaasti kehittyvässä Espoon Matinkylässä. Käynnissä on mittava kauppakeskuksen laajennushanke, jonka ensimmäinen vaihe valmistui elokuussa 2016. Laajennuksen toinen vaihe valmistuu keväällä 2017. Isossa Omenassa on noin 170 sisustuksen, muodin, vapaa-ajan erikoisliikettä, erinomainen päivittäistavarakaupan tarjonta ja monipuolinen valikoima yksityisiä sekä julkisia palveluita mukaan lukien Palvelutori. Isossa Omenassa käy arkisin noin 25 800, lauantaisin 22 600 ja sunnuntaisin 13 600 asiakasta. (Citycon 2016.)

2.5 Muut palveluntarjoajat

Palvelutorin tilojen siisteydestä vastaa Espoon kaupungin Tilapalvelut liikelaitoksen siivouspalvelut. Tilan Info- piste on miehitetty kaupungin sopimustoimittajaksi valitun vartiointiliikkeen järjestyksenvalvojilla. Heidän tehtävänä on vastata tilojen turvallisesta toiminnasta,

ja koordinoita toimintaa mahdollisessa hälytystilanteessa yhteistyössä kauppakeskuksen turvallisuusorganisaation kanssa. Lisäksi he opastavat asiakkaita eri tilanteissa.

3 Turvallisuus

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen keskeiset käsitteet ovat turvallisuuskulttuuri, turvallisuuden lainsäädäntö ja Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) määrittelemät turvallisuuden osa-alueet. Nämä kuvataan tarkemmin tässä kappaleessa. Turvallisuuden osa-alueista keskitymme erityisesti henkilöturvallisuuteen ja työpaikkaväkivaltaan.

Turvallisuus on keskeinen arvo, johon kaikkien kuntien ja kuntien palvelutarjoajien tulee sitoutua. Esimerkiksi turvallisuuskoulutuksessa on huomioitava lait ja säädökset sekä toimintatavat, jotka ovat tärkeitä arvoja niin julkishallinnossa kuin yksityisyrytyksissä. Toimintatapojen merkityksestä voisi ajatella tilannetta, jossa kirjastoon tulee erittäin päihtynyt asiakas. Tuskinpa alamme moralisoida hänen alkoholinkäyttöä, vaikka ehkä tekisikin mieli. Häntä voi sitä vastoin pyytää kohteliaasti poistumaan paikalta. Hän on kuitenkin asiakas ja häntä tulee kohdella kunnioittavasti ja kohteliaasti niin kuin kaupungin arvoihin kuuluu. Lisäksi tällä toiminnalla minimoidaan riski siitä, että asiakas alkaisi käyttäytyä aggressiivisesti. (Aaltonen & Junkkari 2000, 71-73, 181-182.)

Turvallisuus ja turvallisuudenhallinta vaativat jatkuvaa huomiota ja muun muassa ohjeiden päivitystä. Valtioneuvoston periaatepäätöksessä, yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa (2010, 6) on myös moneen otteeseen korostettu kuntien merkitystä turvallisuuden hallinnassa. Siinä mainitaan Palvelutorin tyyliset monitoimitilat, joissa terveyskeskuspalvelut on ulkoistettu yksityiselle yritykselle ollen esimerkki uudesta kuntapalveluiden kehityssuunnasta, jotka vaativat kunnilta erityishuomiota turvallisuutta ajatellen.

Turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa, joka on osa normaalia yrityksen ja organisaation johtamista. Siinä yhdistyvät sekä menetelmien ja toimintatapojen että henkilöiden johtaminen. Turvallisuusjohtaminen on jatkuvaa ja kokonaisvaltaista turvallisuuden edistämistä ja kehittämistä, joka sisältää toiminnan jatkuvan suunnittelun, tekemisen ja seurannan. Näiden toimintojen avulla parannetaan niin järjestelmien toimivuutta kuin työolosuhteita työpaikalla. Tällä on myös merkitys henkilökunnan hyvinvointiin ja viihtyvyyteen työpaikalla. (Työsuojelu 2016.)

Turvallisuusjohtamisen keskeinen tavoite on ehkäistä työtaturmia, sairauksia ja työntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa työpaikalla. Tavoitteena on myös parantaa työn laatua ja sitä kautta tuottavuutta. Turvallisuusjohtaminen on organisaation johdon sitoutumista turvallisuusajatteluun, joka on edellytys henkilökunnan sitoutumiseen turvallisuutta ajatellen. Turvallisuustyö on osa jokaisen esimiehen ja työntekijän normaalia työnkuvaa. Johdon ja koko

henkilöstön sitoutuminen sekä sitä kautta tulevat toiminnot kehittävät turvallisuusjohtamiseen keskeisesti kuuluvaa turvallisuuskulttuuria. (Työsuojelu 2016.) Myös työturvallisuuslain säädännössä viitataan turvallisuuskulttuuriin, vaikei sitä sen tarkemmin olekaan laissa määritelty (Leppänen 2006, 194).

Turvallisuusjohtamisessa työnantajan velvollisuuksiin kuuluu:

- Turvallisuuskulttuurin ja toimintatapojen luominen
- Velvollisuuksien ja valtuuksien määrittely
- Työntekijöiden osaamisesta ja perehdyttämisestä huolehtiminen
- Riittävien resurssien järjestäminen
- Turvallisuusasioista informoiminen (Työsuojelu 2016.)

3.1 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuuri käsitteenä on vain kolmisen kymmentä vuotta vanha. Se on otettu käyttöön yleisemmin vasta Tšernobylin ydinvoimalan vuonna 1986 sattuneen onnettomuuden tutkinnan yhteydessä, jolloin todettiin, että onnettomuuden syyt eivät ole ainoastaan tekniset viat tai yksittäisen henkilön tekemät virheet, vaan kyse on laajemmasta kokonaisuudesta. Johtamisella, organisaatiolla ja ihmisten asenteilla on suuri vaikutus turvallisuuden parantamiseen tai heikentämiseen. Pian Tšernobylin onnettomuuden jälkeen varsinkin ilmailuala ja kemianteollisuus alkoivat käyttää turvallisuuskulttuuri-käsitettä, kun puhutaan henkilöstön turvallisuusasenteista ja -arvoista. Muillakin aloilla, kuten terveydenhuoltoalalla turvallisuuskulttuuria on alettu pitää yhtenä tekijänä eri onnettomuuksissa. Terveydenhuolto-organisaatio luetaan yhdeksi perinteisistä turvallisuuskriittisistä organisaatioista, ilmailualan ja ydinvoima-alan lisäksi. Nimitystä käytetään organisaatioista, joiden toimintaan liittyy olennaisesti sellaisia vaaroja, joista voi olla henkilön terveyttä uhkaavaa vahinkoa. (Flink, Reiman & Hiltunen 2007, 242 - 243; Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008a, 8.)

Turvallisuuskulttuurista puhuttaessa tarkoitetaan Leppäsen (2006, 185) mukaan yleensä työturvallisuutta. Tämä on kuitenkin vain pieni osa, sillä tarkasteltaessa turvallisuuskulttuuri-käsitettä laajempaan ilmiöön voidaan todeta Leppäsen (2006, 186 - 188) mukaan, että se on tärkeä osa organisaatiokulttuuria ja turvallisuusjohtamista. Organisaation johdon sekä työntekijöiden sitoutuminen turvalliseen toimintaan on ehdoton edellytys hyvälle turvallisuuskulttuurille ja sen ylläpitämiselle, vaikka heidän näkemyksensä turvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista saattavat erota toisistaan. Työntekijä saattaa miettiä jotain yksittäistä tapahtumaa, kun taas yritysjohto katsoo tilastoja. Siksi hyvään turvallisuuskulttuuriin kuuluu yhtenä osana hyvä tiedonkulku ja yhteistyö organisaation eri tasojen välillä. (Flink ym. 2007, 245.)

Hyvä turvallisuuskulttuuri ei tarkoita virheetöntä toimintaa, vaan sitä, että tehdyt virheet raportoidaan, myönnetään, niistä opitaan ja toimintaa seurataan sekä arvioidaan. Hyvään turvallisuuskulttuuriin kuuluu Flinkin ym. (2007, 244 - 245) mukaan:

- Turvallisuuspolitiikka sisältäen mm. organisaation vision, strategian, tavoitteet ja turvallisuustoiminnan painopisteet
- Demokraattinen johtamistapa, jossa henkilöstö on osallisena päätöksenteossa
- Johdon näkyvä sitoutuminen turvallisuuteen
- Turvallisuuden huomioon ottavat toimintatavat
- Vastuiden ja velvollisuuksien selkeä määrittely ja niiden toteutumisen seuranta
- Mitattavien turvallisuustavoitteiden määrittely ja niiden toteutumisen seuranta
- Henkilöstön motivoituneisuus, turvallisuusmyönteiset asenteet ja sitoutuminen
- Pätevä henkilöstö ja hyvät koulutusmenetelmät
- Poikkeamien ja onnettomuuksien raportointi, riittävä tutkinta ja niistä oppiminen
- Hyvä tiedonkulku ja yhteistyö organisaation sisällä
- Jatkuva toiminnan ja turvallisuuden parantaminen ja kehittäminen
- Toimivat suhteet viranomaisiin ja sidosryhmiin

Hyvä turvallisuuskulttuuri korostuu työpaikoilla, jotka ovat turvallisuuskriittisiä toimialoja. Palvelutori voidaan mielestämme lukea turvallisuuskriittiseksi alaksi, sillä tilassa toimii terveydenhuoltoalan toimijoita kuten terveysasema, neuvola ja päihde- ja mielenterveyspalvelut. Tällaisella terveydenhuoltoa sisältävällä toimipaikalla turvallisuuskulttuuri ja asenne turvallisuuteen korostuvat. (Reiman ym. 2008b, 6.) Johtopäätöstämme tukee Työturvallisuuskeskuksen tekemä tutkimus työväkivallan riskiammateista. Tutkimuksessa todetaan ammattien, joissa on työntekijöiden määrään nähden suurin todennäköisyys kohdata työväkivaltaa, olevan riskiammatteja. Terveyden- ja sairaanhoitotyö sekä sosiaalialan hoitotyö ovat riskiammattien kolmen kärjessä. Tutkimuksen mukaan työväkivallan kokeminen on yleistä terveyden- ja sairaanhoidon tehtävissä, joissa työväkivaltaa kokee noin kahdeksantoista prosenttia (18,3 %) ja riskin joutua työväkivallan tai uhan kohteeksi arvioi reilu neljäkymmentä prosenttia (43,1 %) tutkimukseen vastanneista. (Työturvallisuuskeskus 2010, 7-9.)

Palvelutori on avoin tila, jossa toimii useita eri toimijoita ja organisaatioita, joten turvallisuuskulttuurin merkitys siellä kasvaa. On tärkeää, että työntekijät antavat vastuuntuntoisen ja tietoisensa panoksensa turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Reiman ym. (2008a, 8) kuvaa osuvasti turvallisuuskulttuurin olemusta seuraavasti: ”Olemukseltaan turvallisuuskulttuuri on organisaation kykyä ja tahtoa ymmärtää, millaista turvallinen toiminta on, millaisia vaaroja organisaation toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä, sekä kykyä ja tahtoa toimia turvallisesti, ehkäistä vaarojen toteutumista ja edistää turvallisuutta.”

3.2 Turvallisuuden osa-alueet

Yritysturvallisuuden osa-alueet ovat Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) mukaan tuotannon ja toiminnan turvallisuus, työturvallisuus, ympäristöturvallisuus, pelastustoiminta, valmiussuunnittelu, tietoturvallisuus, henkilöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, ulkomaan-toimintojen turvallisuus ja rikosturvallisuus (Kuvio 1). Tässä opinnäytetyössä keskityimme pääsääntöisesti henkilöturvallisuuden, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, työturvallisuuden ja pelastustoiminnan osa-alueisiin.



Kuvio 1 Yritysturvallisuuden osa-alueet (EK 2016)

Opinnäytetyössä käytettiin Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) alkuvuoden 2016 yritysturvallisuusmallia. Työn teoriapuolen sisältö suunniteltiin ja kirjoitettiin tältä osin helmi- ja maaliskuun aikana. Elinkeinoelämän keskusliitto (EK) julkaisi uuden yritysturvallisuusmallin toukuussa 2016.

3.2.1 Henkilöturvallisuus

Henkilöturvallisuus koostuu useasta asiakokonaisuudesta: liiketoiminnan suojaaminen rikollisten soluttautumiselta yritykseen, avainhenkilöiden suojaaminen, kriittisten henkilöresurssien varmentaminen, asiakkaiden turvallisuus ja työntekijän suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Näistä työntekijöiden suojaaminen työpaikkaväkivallalta eli henkilöön kohdistuvilta rikoksilta korostuu palvelutorin toimintaympäristössä siellä tapahtuvan toiminta ja asiakas-kunta huomioon ottaen. (EK 2016.)

Työpaikkaväkivalta määritellään sosiaali- ja terveysministeriön muistiossa (2014, 9): ”Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan

tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä.”

Kerko (2001, 268) jakaa työpaikkaväkivallan yrityksen ulkopuolelta tulevaan väkivaltaan ja työyhteisön sisäiseen väkivaltaan. Ulkopuolelta tuleva työpaikkaväkivalta voi ilmetä usealla eri tavalla, kuten sanallisena uhkailuna, fyysisenä väkivaltana, varkautena, ryöstönä tai sen yrityksenä. Se voi esiintyä myös tavaroiden heittelynä tai esimerkiksi teräaseella uhkailuna. Kerko (2001, 268) listaa riskiryhmään kuuluviksi työtehtäviksi muun muassa sosiaali- ja terveydenhoitoalan sekä kauppa-alan työtehtävät. Työturvallisuuden riski kasvaa, jos henkilö työskentelee yksin, käsittelee rahaa työssään tai työskentelee asiakaspalvelussa. Työterveyslaitoksen julkaisun (2015) mukaan 110 000 (5 %) suomalaista joutuu vuosittain työpaikkaväkivallankohteeksi.

Toimivaa turvallisuuskulttuuria edesauttaa työpaikan hyvä ja laadultaan avoin viestintäilma-
sto. Hjelt-Putilin (2005, 75) toteaa tällaisessa työympäristössä työskentelevän henkilön voivan jakaa erilaisia kokemuksiaan, näkemyksiään ja tuntemuksiaan. Pitkäkestoisena ja aitona jatkuessaan avoimuus työyhteisössä edellyttää vastavuoroisuutta sekä molemminpuolisuutta. Hjelt-Putilin (2005, 77) näkee sillä, että työyhteisön jäsen voi puhua uhkaaviksi ja työturvallisuutensa vaarantaviksi kokemistaan asioista esimiehilleen ja työtovereille ilman pelkoa vainoharhaiseksi tai pelokkaaksi leimaamisesta, olevan merkitystä koko työyhteisön turvallisuuteen. Avoimessa viestintäilmastossa huomataan turvallisuuteen vaikuttavat uhkat ja vaarat ja niistä tiedotetaan kaikkia, jolloin turvallisuus tulee osaksi toimintaa.

Henkilö, joka on kohdannut ulkoista työpaikkaväkivaltaa, kokee tilanteen usein järkyttävänä. Tällöin on tärkeää, että työnantaja huolehtii henkilön henkisestä tuesta ja jälkihoidosta. Työnantajan tulee myös varmistaa, että työpaikkaväkivaltatapaus raportoidaan asianmukaisesti, jotta riskienhallintaa voidaan kehittää ja työpaikan turvallisuutta parantaa esimerkiksi toimintatapoja muuttamalla. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus poliisille. Joskus teknisten apuvälineiden, kuten hälytyslaitteiden tai kameravalvonnan toimintoja on syytä tarkistaa. (Kerko 2001, 268.)

Sisäistä työpaikkaväkivaltaa käsitellään fyysisen väkivallan kohdalta kuten ulkoista työpaikkaväkivaltaa. Työyhteisön sisällä tapahtuva väkivalta voi Kerkon (2001, 268) mukaan olla työhäirintää, syrjintää, pelottelua, työn vaikeuttamista tai muuta vastaavaa. Henkilö voi kokea tulevansa syrjityksi esimerkiksi siten, että häntä ei tervehditä tai käännetään katse pois hänen saapuessa huoneeseen. Kiusaaminen voi ilmetä myös siten, että henkilöltä evätään pääsy asiakirjoihin, joita hän tarvitsee työssään. Tällaisissa tapauksissa Kerko (2001, 268 - 269) painottaa esimiehen vastuuta puuttua asiaan ja kaikin mahdollisin keinoin estää henki-

nen väkivalta. Hän jatkaa, että tarpeen tullen esiin tulleet tapaukset tulee käsitellä työsuojelutoimikunnassa.

3.2.2 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus perustuu toimipaikkojen ja -tilojen suojaamiseen, jotta toiminta voi jatkua häiriöttömänä. Tavoitteena on estää yrityksen tai tässä tapauksessa myös julkisen sektorin eri organisaatioiden arvokkaan omaisuuden tai tiedon anastaminen ja tuhoutuminen erilaisin rakenteellisin suojauskeinoin. Suojaustoimenpiteet perustuvat tehtyihin riskiarvioihin. (EK 2016.)

Kerko (2001 283, 286) listaa avainhallinnan ja kulunvalvonnan tärkeäksi osaksi kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta. Hän jatkaa, että henkilökunnan on ymmärrettävä, että avaimet ja kulut ovat henkilökohtaisia eikä niitä saa luovuttaa muille. Lisäksi katoamisesta tulee heti ilmoittaa sovitulla tavalla joko esimiehelle tai vartiointiyritykselle, jotta välttyään väärinkäytöksiltä. Palvelutorilla muun muassa henkilökunnan tilat, joissa henkilökunta säilyttää henkilökohtaisia tavaroita ja asiakkaiden käytössä oleva työpaja, ovat tiloja, joihin on oltava valvottu pääsy. Työpajassa on käytössä vaarallisiksi luokiteltuja esineitä kuten teräaseiksi sopivia työkaluja, jotka väärin käsiin joutuessaan voi aiheuttaa henkilökunnalle tai asiakkaille uhaavan tilanteen. Leppänen (2006, 365-368) painottaa lisäksi, että henkilökunnan tulee olla valppaina ja tarkistaa henkilön kulkuoikeus tarvittaessa.

Kulunvalvonta ja kameravalvonta monitoimitilassa on suunniteltava huolellisesti. Sisäasiainministeriön julkaisussa (2011, 8) on annettu suositus, että uusissa monitoimitiloissa, kuten ostoskeskuksissa ja tiloissa, joissa toimii monia eri alojen toimijoita, on oltava yhteinen valvomotila, josta pystytään tarkkailemaan ja koordinoimaan koko kiinteistön turvallisuustilannetta. Sisäasiainministeriön teettämän tutkimuksen (2011, 25) suosituksena on myös, että monitoimitilassa on yhteinen avaintenhallinta, kulunvalvonta ja kameravalvonta keskitettynä kaikille toimijoille. Palvelutorilla tämä on toteutettu yhteistyössä kauppakeskus Ison Omenan kiinteistön vartiointiliikkeen kanssa erillisellä kumppanuussopimuksella. Palvelutorilla järjestyksenvalvonta on järjestetty käyttämällä kaupungin sopimustoimittajaa sekä kauppakeskuksen vartiointiliikettä.

Toimitilaturvallisuus tulee huomioida myös tietoturvallisuuden kannalta. Palvelutorilla toimivilla organisaatioilla on paljon arkaluonteisia henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja, ja niiden oikeanlainen käsittely on tärkeää, jotta asiakirjojen eheys ja luottamuksellisuus säilyvät. Esimerkiksi terveyskeskuksessa ja Kelassa käsitellään asiakkaiden arkaluonteisia henkilötietoja, joita saa käsitellä vain henkilöt, jotka tarvitsevat niitä työtehtävissään. Vaikka nykyään suurin osa tiedoista säilytetään elektronisessa muodossa ja tietojen käsittelyyn annetaan erilliset käyttöoikeudet, on henkilökunnalle määriteltävä kulkuoikeudet sen mukaan mitä työteh-

täviä hän tekee ja minkä toimijan edustajana hän toimii. Palvelutorilla kulkuoikeudet on määritelty edellä mainitun mukaisesti. (Vahtiohje 4/2013, 11-13.)

3.2.3 Työturvallisuus

Työturvallisuus sisältää toimenpiteet työnteon terveydellisten haittojen ehkäisemiseksi. Tämä kuuluu olennaisena osana työntekijöiden henkinen ja fyysinen hyvinvointi, jota edesauttaa toimiva riskien arviointi ja riskien hallintamenettelyjen laatiminen sekä turvallisuustietoisuuden lisääminen. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden ja Kelan sekä Yhteispalvelun sijainti Palvelutorilla lisäävät henkilökunnan kohtaaman väkivallan uhkaa, joka on osa työturvallisuuden osa-alueista. Riskien arvioinnista kerromme enemmän kappaleessa 3.4.2 turvallisuusuhat ja riskien arviointi. (EK 2016.)

Työsuojeluvastuu jakaantuu työnantajan ja työntekijöiden työsuojelutehtäviin sekä työsuojelun yhteistoimintaan. Palvelutorilla työskentelevien näkökulmasta toiminnassa tulee erityisesti ottaa huomioon henkisen ja fyysisen väkivallan uhka sekä yksin työskentely. Lisäksi Palvelutorin kaltaisessa monitoimitilassa on tärkeää, että henkilökunta on sitoutunut toimimaan yhteisen turvallisuuden eteen. (Työsuojelu 2016.)

Yhteisellä työpaikalla työskentelee samaan aikaan tai peräkkäin usean eri työnantajan henkilöstöä, missä pääasiallinen määräysvalta on määritelty yhdelle työnantajalle. Työturvallisuuslakia (738/2002) sovelletaan lain 7 §:n määrittelyn mukaan yhteiselle työpaikalle. Laki edellyttää huolehtimaan, ettei eri työnantajien ja itsenäisten työnsuorittajien työn ja toiminnan luonne vaaranna työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä yhteisellä työpaikalla. Tästä on jokaisen työpaikalla toimivan työnantajan osaltaan ja riittävällä keskinäisellä yhteistoiminnalla ja tiedottamisella huolehdittava.

Pääasiallista määräysvaltaa yhteisellä työpaikalla käyttävän työnantajan on varmistettava, että työpaikalla ulkopuolinen työnantaja ja tämän työntekijät saavat tarpeelliset tiedot ja ohjeet työhön kohdistuvista työpaikan vaara- ja häirtatekijöistä sekä työn ja työpaikan turvallisuudesta. Lisäksi pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan tulee varmistua, että yhteisen työpaikan ulkopuoliselle työnantajalle toimitetaan palotorjuntaan, ensiapuun ja evakointiin liittyvät toimenpiteet ja ohjeet. Yhteisellä työpaikalla toimivan ulkopuolisen työnantajan on tiedotettava pääasiallista määräysvaltaa käyttävälle työnantajalle sekä muille työnantajille niistä häirta- ja vaaratekijöistä, jotka hänen työnsä voi heihin nähden aiheuttaa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Palvelutori on määritelty yhteiseksi työpaikaksi, missä pääasiallista määräysvaltaa käyttää Espoon konsernihallinnon, konsernipalveluiden Kaupunkitiedon tulosityksikön alaisuuteen kuuluva Palvelutorin palvelualueen palvelutoripäällikkö. Turvallisuusjohtaminen on tarkemmin

kuvattu kohteen turvallisuussuunnitelmassa, mikä on määritelty luottamukselliseksi asiakirjaksi.

3.2.4 Pelastustoiminta

Pelastustoiminta on yrityksen turvallisuussuunnitelman aivan keskeinen osa, joka koostuu muun muassa seuraavista asiakokonaisuuksista:

- ”Tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja nopea sekä oikea vaste onnettomuustilanteissa
- Koulutus ja valistustyö
- Onnettomuuksiin liittyvien riskien hallinta ennakoimalla, poistamalla, minimoimalla ja vakuuttamalla
- Henkilöstön yleisten kansalaistaitojen kehittäminen mm. ensiapukoulutuksen ja alkusammutuksen osalta” (EK 2016.)

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua pelastussuunnitelmaan ja tiedettävä missä sijaitsevat pelastusreitit ja alkusammutuskalusto sekä miten hälytetään apua. Kauppakeskus Iso Omena laatii lakisääteisen pelastussuunnitelman pelastuslain (379/2011) vaatimusten mukaisesti. Tämä liitetään Palvelutorin turvallisuussuunnitelmaan.

3.3 Turvallisuuden kehittämistä ohjaava lainsäädäntö

Turvallisuuden kehittämistä ohjaavasta lainsäädännöstä nousee määräykset, joita ovat muun muassa pelastuslaki ja työturvallisuuslaki. Lisäksi Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011) antaa tarkentavia määräyksiä pelastussuunnitelman laatimisesta. Seuraavassa kappaleessa esitellään yksityiskohtaisemmin pelastuslakia ja työturvallisuuslakia sekä niiden merkitystä turvallisuuden kehittämiseen.

3.3.1 Pelastuslaki 379/2011

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yritykset ja yhteisöt ehkäisemään tulipaloja ja muita onnettomuuksia, varautumaan onnettomuuksiin, laatimaan toimintaohjeet onnettomuuksien varalta ja onnettomuuden sattuessa rajoittamaan sen seurauksia. Laissa määritellään myös yleisestä toimintavelvollisuudesta, huolellisuusveloitteesta ja varovaisuudesta tulen käsitteilyssä. Nämä pätevät niin yksilöihin ja yhteisöihin kuin Palvelutorissa toimiviin organisaatioihin.

Lain kolmannessa luvussa säädetään rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan velvollisuuksista. Lain 9 §:n mukaan heidän on huolehdittava rakennuksen kunnosta niin hyvin, että tulipalon vaara pysyy vähäisenä. Lisäksi on huolehdittava siitä, että rakennuksessa olevat henkilöt pystyvät vaaratilanteessa, esimerkiksi tulipalossa, poistumaan rakennuksesta

joko itsenäisesti tai avustuen. Samassa luvussa säädetään myös rakennusten uloskäytävien ja poistumisteiden kulkukelpoisuudesta ottaen huomioon esimerkiksi valaistus ja opastus ja laitteiden kunnossapito.

Omatoiminen varautuminen on pelastuslaissa (379/2011) määritelty ehkäisevä toiminta, jossa huomioidaan ehkäisevä toiminta ja varautuminen mahdollisiin vaaratilanteisiin. Vaaratilanteessa Palvelutorilla toimijoiden on oltava valmiita henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen sekä tulipalojen sammuttamiseen. Nämä toimintatavat sekä riskien arviointi kuvataan kiinteistön pelastussuunnitelmassa, jonka rakennuksen omistaja tekee yhteistyössä toimijoiden kanssa.

3.3.2 Työturvallisuuslaki 738/2002

Työturvallisuuslain (738/2002) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on: ”parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja.”

Työnantajan yleiset velvoitteet on kuvattu lain toisessa luvussa. Siinä työnantaja veloitetaan huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä kuten myös työntekijän riittävästä perehdytyksestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin. Yksi turvallisuuden hallinnan peruselementeistä on työnantajan velvollisuus ennakoita vaaratilanteet vaarojen ja haittojen selvittämisen ja arvioinnin avulla. Työnantajan on selvitettävä ja tunnistettava työpaikan vaaratekijät ja mahdollisuuksien mukaan poistettava ne tai ainakin minimoida niiden aiheuttamat vaarat. Jäljelle jäävien vaara- ja haittatekijöiden edellyttämät toimintaohjeet tulee tehdä yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Huomioitavaa on, että työympäristön toiminnan tarkkailu on oltava jatkuvaa, eikä esimerkiksi kerran vuodessa tapahtuva riskienarviointi ole riittävää toiminnan tarkkailua. Tämä edellyttää hyvää yhteistyötä ja vuoropuhelua työnantajan ja työntekijöiden välillä ja kuuluu hyvään turvallisuuskulttuuriin, jota myös työsuojeluviranomaiset edellyttävät yrityksiltä. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työpaikalla missä on ilmeinen väkivallan uhka, on työ ja työolosuhteet järjestettävä niin, että mahdollisuuksien mukaan uhka- ja väkivaltatilanteet voidaan ennaltaehkäistä. Tämä vaatii asianmukaisia turvallisuusjärjestelyitä tai -laitteita sekä mahdollisuuden avun hälyttämiseen. Turvallisuuslaitteiden ja -järjestelmien toimivuus tulee tarkastaa säännöllisesti. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet ennaltaehkäisevään uhka- ja vaaratilanteiden hallintaan ja toimintatavat, joiden avulla voidaan rajoittaa tai torjua uhka- ja väkivaltatilanteiden vaikutukset työntekijään. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

3.4 Turvallisuustietoisuuden lisääminen

Henkilöstön turvallisuustietoisuus eli kyky tunnistaa työpaikan vaaratekijät ja taito toimia ohjeistusten ja saadun koulutuksen mukaisesti, varsinkin erityistilanteissa, kuuluvat tärkeänä osana työpaikan turvallisuuskulttuuriin (Reiman ym. 2008a, 8). Lairemo (2015, 36) on tutkinut opinnäytetyössään turvallisuuskulttuurin muutosta Nummelan ammattiopistossa, ja toteaa siinä turvallisuustietoisuuden olevan parhaimmillaan sitä, että kaikki työntekijät saadaan motivoitua yhteisen hyvän kehittämiseen. Hän jatkaa, että motivointi ei pelkästään riitä, vaan tarvitaan selkeitä ohjeita johdon toimesta. On tärkeää, että työntekijöille perustellaan, miten ja miksi Palvelutorilla on toimittava ennakoiden ja annettuja turvallisuusohjeita noudattaen. Johdon esimerkillinen toiminta korostuu tässä. Mielestämme ei voida odottaa työntekijöiden toimivan ohjeistusten mukaan, jollei esimiesporras toimi samalla tavalla (Kerko 2001, 27.)

Turvallisuustietoisuutta voidaan lisätä perinteisesti kouluttamalla henkilökuntaa, huolehtimalla asianmukaisesta perehdyttämisestä ja viestinnällä. Jotta osataan viestiä oikeita asioita kuten vaaratilanteiden ennakointia, vaaratilanteet ja uhat on tunnistettava. Tällöin poikkeamien sekä läheltä piti- tilanteiden raportoinnin merkitys korostuu. Pelkkä raportointi ei kuitenkaan riitä, vaan poikkeamaraportit tulee myös arvioida asiantuntijan toimesta sekä käsitellä yhdessä henkilökunnan kanssa. Tämä lisää henkilökunnan ymmärrystä asian suhteen sekä motivoi henkilökuntaa kehittämään toimintaohjeita. Poikkeamaraporttien käsittelyssä on tärkeää huomioida, että myös läheltä piti- tilanteet raportoidaan ja käsitellään henkilökunnan kanssa. Kannustus poikkeamien raportointiin ja esimerkiksi raporttien säännöllinen seuranta henkilökunnan tiimipalaverissa auttaa turvallisuuskulttuurin parantamisessa ja täten turvallisuustietoisuuden kehittämisessä. (Reiman 2008 a, 58-59.)

3.4.1 Turvallisuuskoulutus

Turvallisuuskoulutuksen tavoitteena on henkilökunnan turvallisuustietoisuuden lisääminen. Onnistuneeseen koulutukseen vaaditaan koulutettavien lähtötilanteen tunteminen, koulutuksen sisällön ja siinä käytettävien menetelmien räätälöiminen, pedagogisten periaatteiden soveltaminen ja huolellinen ennakoivalmistelu. Varsinkin työntekijöille järjestettävissä koulutuksissa tulee huomioida, että koulutettavat ovat aikuisia, joilla on yleensä korkeat odotukset koulutuksen suhteen. (Suomen riskienhallintayhdistys 2016.)

Koulutuksista laaditaan koulutussuunnitelma esimerkiksi Suomen riskienhallintayhdistyksen (SRHY) ohjeita seuraten. Koulutussuunnitelmassa esitellään koulutukseen liittyvät asiat: koulutuksen nimi/teema, koulutuksen kohderyhmä, eli kenelle koulutus on tarkoitettu, koulutuksen tavoitteet sekä koulutuksen kesto ja siinä käytettävät menetelmät. Lisäksi suunnitelmasta tulee käydä ilmi koulutuksen sisältö ja mahdolliset koulutukseen osallistumiseen vaadittavat

ennakkotehtävät. Tarkkojen ohjeistusten ja ajankohdan ilmoittaminen on hyvä jättää varsinaiselle koulutuksen järjestäjälle ja kutsujalle, kun koulutuksen ajankohta on tiedossa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2016.)

Turvallisuuskoulutus perustuu osittain lainsäädännöllisiin määräyksiin, kuten jo aiemmin on todettu. Koulutuksen sisällön laatimisessa tulee huomioida näiden lisäksi paikalliset tarpeet ja kenelle koulutus on tarkoitettu. Esimerkiksi Palvelutorilla työskentelee eri toimialojen edustajia, joista osalle esimerkiksi uhkatilanteiden hallinta on entuudestaan tuttu, mutta yhteiset toimintatavat häiriötilanteissa ja esimerkiksi tekniset hälytysjärjestelmät voivat olla vieraita. Tämä tulee huomioida koulutuksen sisältöä suunniteltaessa.

Koulutuksen tulee keskittyä olennaiseen, ja opetuksen olla aiheen mukaista. Opetukselle on varattu rajallinen aika, ja asiasisällön läpikäymiseen tulee noudattaa sovittua aikataulua. Koulutuksessa kannattaa keskittyä olennaiseen asiaan perusteellisesti ja tarvittaessa järjestää täydentävää koulutusta rinnalle tukemaan sen hetkistä koulutusta. Osa koulutusta on hyvä olla luentotyypistä opiskelua, jonka jälkeen voi siirtyä toiminnalliseen osioon, turvallisuuskävelyyn toimitiloissa. Esimerkiksi Suomen Palopäällystiitto ry on julkaissut selkeän turvallisuuskävelyoppaan toiminnallista turvallisuuskoulutusta varten, jota mekin hyödynsimme koulutusta suunniteltaessa. (Waitinen & Halttunen 2014.)

Turvallisuuskävelyssä tutustutaan kiinteistön turvallisuusratkaisuihin ja sen tarkoituksena on Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön, SPEKin mukaan havahduttaa henkilökunta havaitsemaan työpaikkansa riskit ja vaarat paikan päällä. Työympäristöä havainnoiden ja keskustelemalla osallistujilla on mahdollisuus hahmottaa omakohtaisesti teoriaosuudessa läpikäytyjä toimintatapoja onnettomuuksien tai vaaratilanteiden varalta. Lisäksi turvallisuuskävelyssä tutustutaan pelastustoimintaan liittyviin asioihin kuten ensiapuvälineiden ja alkusammutuskaluston sijaintiin ja poistumisreitteihin evakuoituspiste mukaan lukien. (SPEK 2016.)

Jyväskylän yliopiston internetsivuilla korostetaan, että koulutuksen luento-osuudessa kannattaa hyödyntää eri pedagogisia oppimismalleja. Esimerkiksi kokemuksellinen oppiminen toimii silloin, kun opetettava asia on jo tuttu, mutta halutaan syventävää tietoa aiheesta. Konkreettisten tapausten läpikäyminen ja vuoropuhelut tekevät koulutuksesta mielenkiintoisen ja käytännön työhön opastavan. Koulutukseen osallistuvien ammattitaitoa ja käytännön kokemuksia kannattaa hyödyntää opetustilanteissa. Mielenkiintoinen opetussisältö auttaa oppimaan ja helpottaa opittujen asioiden soveltamisesta omassa työssä. (Jyväskylän yliopisto 2016.)

3.4.2 Turvallisuusuhat ja riskien arviointi

Jotta voidaan kehittää työpaikan turvallisuutta, täytyy olla tiedossa työpaikan nykytila ja tiedostaa työpaikan turvallisuusuhat. Työnantaja voi valita työpaikalle parhaiten soveltuvan me-

netelmän, millä vaarat selvitetään ja arvioidaan. Vaarojen arvioiminen tulee suunnitella huolellisesta ja huomioida myös se, miten työympäristön jatkuva seuranta ja tarkkailu sekä arvioinnin päivittäminen toteutetaan. (Työsuojelu 2016.)

Leppänen (2006, 119) on kuvannut riskienhallinnan näin: ” Riskienhallinta on kokonaisvaltainen prosessi, jonka tavoitteena on hallita tunnistettuja riskejä.” Leppäsen (2006, 121) mukaan riskejä voidaan hallita vain tuntemalla ja tunnistamalla ne. Heljaste ym. (2008, 14) mukaan riskien arviointi tulee aloittaa kartoittamalla mitä suojattavaa yrityksellä on eli arviolla siitä, mitkä ovat yrityksen toiminnalle tärkeitä. Suojattavien arvojen tunnistamisen jälkeen, voidaan arvioida millaisia uhkia toiminnalle tärkeisiin ja suojattaviin asioihin kohdistuu.

Riskienhallinta ja niiden arviointi hyvin toteutettuna mahdollistaa henkilöstön hyvinvoinnin sekä yrityksen toiminnan jatkuvuuden myös häiriöiden sattuessa. Riskienhallinnalla tarkoitetaan organisaation johdon ja henkilöstön toteuttamaa organisaation johtamiseen ja toimintaan sisältyvää prosessia, jota sovelletaan kaikessa organisaation toiminnassa. Se sisältää organisaation eri yksiköt, prosessit ja asiakassuhteet. Riskienhallinnan avulla pyritään välttämään epäedulliset ja haitalliset tapahtumat vaikuttamalla tapahtuman todennäköisyyteen ja tapahtuman seurauksien suuruuteen. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016.)

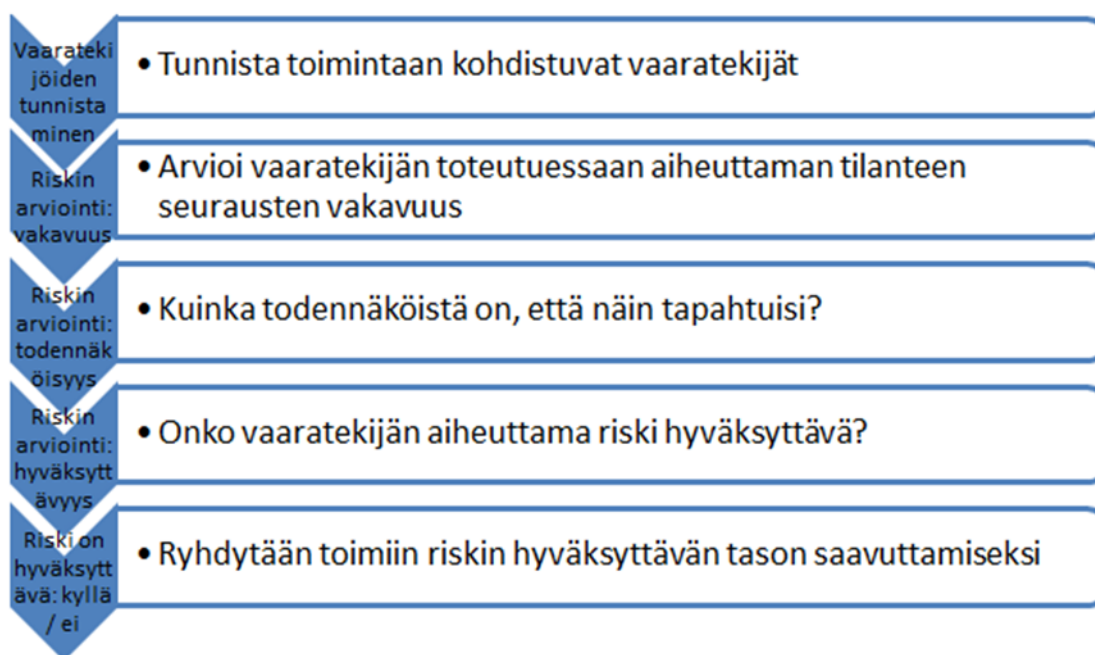
Riskienhallintaprosessi sisältää neljä eri vaihetta kuvion 2 mukaisesti. Riskienhallinta alkaa tunnistamalla oma liiketoimintaympäristö ja siihen kuuluvat eri riskilajit. Suomen Riskienhallintayhdistys tunnistaa kolme eri riskilajia: operatiiviset, taloudelliset ja vahinkoriskit. Riskilajien tunnistamisen jälkeen ne arvioidaan. Tämän jälkeen yritys suunnittelee riskien hallitsemiseksi tarvittavat toiminnot ja määrittelee toimenpiteet, jotka toteutetaan riskin toteutuksessa. Lopuksi yritys seuraa tilannetta ja toimenpiteiden vaikutusta. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016.)



kuvio 2: Riskienhallintaprosessin neljä eri vaihetta (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016)

Yrityksen on huomioitava toimintansa strategiset tavoitteensa kartoittaessaan siihen kohdistuvia riskejä. Riskien tunnistamisessa kannattaa pyrkiä olemaan luova, jotta hulluimmaltakin kuulostavat mutta mahdollisesti realisoituvat riskit onnistutaan tunnistamaan. Kuten yllä jo mainittiin, tulisi yrityksen huomioida siihen kohdistuva ajankohtainen riskilaji tai yksittäinen toiminto, esimerkiksi vahinkoriskit. On kuitenkin mainittava, että tärkeintä riskien tunnistamisessa on, että siinä huomioidaan yrityksen tulevaisuuden tavoitteet ja nykyinen toiminta. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016.)

Tunnistettua riskit, siirrytään riskien torjunnan suunnitteluun ja toimenpiteiden määrittelyyn. Riskien arviointiprosessi aloitetaan määrittämällä tunnistettuihin vaaratekijöihin liittyvät riskit. On hyvä muistaa, että tiettyyn vaaratekijään voi liittyä myös useampia riskejä. Riskit arvioidaan niiden todennäköisyyden ja vakavuuden mukaan. Kun riskin todennäköisyys ja vakavuus on määritelty, päätetään toimenpiteistä riskien poistamiseksi tai niiden lieventämiseksi niin alhaiseksi, kuin on käytännössä mahdollista. Organisaation tulisi pyrkiä löytämään keinot riskin todennäköisyyden pienentämiseksi ja/tai riskin seurausten vakavuuden lieventämiseksi. Vaaratekijöiden- ja riskienarviointiprosessi on kuvattu kuviossa 3. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016.)



kuvio 3: Vaaratekijöiden- ja riskienarviointiprosessi (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016)

Seuraavaksi siirrytään varautumis- ja toipumissuunnitelman tekemiseen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa yritystä selviytymään tilanteesta, jossa riski on realisoitunut. Riskin realisoitua tulisi pyrkiä ottamaan virheestä opiksi ja muuttamaan toimintatapoja, jotta riski voitaisiin tulevaisuudessa välttää. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016.)

3.4.3 Turvallisuusviestintä

Ilman viestintää eli ihmisten välistä kommunikointia ei voi olla vuorovaikutusta. Kommunikatio on välttämätön turvallisuustekijä konfliktitilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan sekä työyhteisön, pienemmän ryhmän tai yksilön näkökulmasta. Sisäistä viestintää tarvitaan organisaatioiden turvallisuuden kehittämisen kaikissa vaiheissa niin ongelmien systemaattisessa havaitsemisessa ja kartoituksessa kuin turvallisuus- ja varautumissuunnittelussa - ja johtamisessa sekä suunnitelmien toteutuksessa ja käytäntöön vakiinnuttamisessa. (Hjelt-Putilin 2005, 13.)

Turvallisuudesta tiedottaminen voi olla työyhteisöstä ulospäin suuntautuvaa tai edellä kuvattuna kaltaista yhteisön sisäistä viestintää, joista molemmat ovat erittäin tarpeellisia. Turvallisuuskuvan luominen asiakkaille sekä henkilöstölle, on työyhteisön tai yrityksen yhteiskuvan yksi osatekijöistä. Turvallisuuskuva eli turvallisuusimago välittyy vain sattumanvaraisesti tai ei ollenkaan ilman tietoista ja tavoitteellista viestintää. Turvallisuussuunnittelun, ohjeistusten ja menettelytapojen lisäksi turvallisuusuhkien ja konfliktien suunnitelmallinen tiedottaminen kaikille, joita asia koskee, tukee omalta osaltaan välttämään turvallisuuspoikkeamia. (Hjelt-Putilin 2005, 16-18.)

Turvallisuustiedottamisen peruspilarit ovat:

- sisältökattavuus
- kohderyhmäkattavuus
- olennaiseen keskittyminen
- tavoitteiden suuntaisuus
- oikea toteutus ja menetelmät
- oikea ajoitus
- hyvät viestintätaidot
- kohderyhmänäkökulma
- tiedotusketjun katkeamattomuus
- mitään ei pidetä itsestäänselvytenä (Hjelt-Putilin 2005, 19.)

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän lisäksi, yrityksen tulee varautua taloudelliseen, aineelliseen, ihmisen fyysistä turvallisuutta, henkistä hyvinvointia, tunne- elämää tai sosiaalista kanssakäymistä uhkaavaan usein yllättävään ja äkilliseen tilanteeseen eli kriisiin. Kriisi toteutuessaan haittaa työyhteisön toimintaa, mainetta ja etuja. Vaikka kukaan ei toivo kohdallensa vakavaa kriisiä, tulee kriisien varalle valmistautua. Työyhteisössä varautuminen tarkoittaa mahdollisten tai todennäköisten kriisien ennakoitua ja pyrkimystä ennalta ehkäisemään niitä. Kriisitilanteen varalta työyhteisössä tulee olla tehtynä hyvä suunnitelma kriisiviestinnän järjestämiseksi, määriteltynä vastuuhenkilöt, julkistamisajotukset, menettelytavat, toimenpidemääritykset ja suositukset. (Hjelt-Putilin 2005, 19-20.)

Onnistunut kriisiviestintä edellyttää aloitteellisuutta ja aktiivisuutta avoimesti ja tosiasioissa pitäytymällä. Edellä mainitut eivät kuitenkaan tarkoita harkitsemattomuutta, hätäilyä ja asioiden sotkemista. Esimerkiksi luottamuksellisia tai henkilön yksityisyyteen liittyviä asioita ei pidä luovuttaa medialle tai muille ulkopuolisille. Kriisitilanteessa viestisisällön tarkistamisen tärkeys korostuu kuten myös viestin perille menon varmistaminen kaikissa viestintämuodoissa. Kriisiviestinnän tulee tavoittaa kaikki, joita kriisi koskettaa välillisesti tai välittömästi. Suurissa ja erityisen vakavissa kriisitilanteissa tulee ottaa huomioon viranomaisyhteistyö ja viranomaisverkot ja kanavoita kriisiviestintä vastuulliselle viranomaiselle. (Hjelt-Putilin 2005, 20-21.)

Avoimella turvallisuusviestinnällä henkilöstön arvokkaat huomiot turvallisuudesta saadaan turvallisuussuunnitteluun mukaan. Palvelutorillakin yhteinen turvallisuus tehdään yhteistyöllä ja kaukoviisaudella, kuten Veikko Huovisen kirjan Havukka-ahon ajattelija Konsta Pykkänen tiivistää: ”Mitä se on? Se on sitä, että asiat harkitaan etukäteen ja kuvitellaan tapaus sikseenkin elävästi, että kun se kerran tapahtuu, on reitit selvät. Tätä lajia on harvalle suotu. Jolla sitä on, niin pitäköön hyvänään! Mutta tässä lajissa on kaksi pahaa vikaa; asia jää huvikseen tapahtumatta tai se sattuu eri tavalla. Joka arvaa ottaa nämäkin huomioon, on sille maailmanranta kevyt kiertää...” (Kauhanen 2010, 31.)

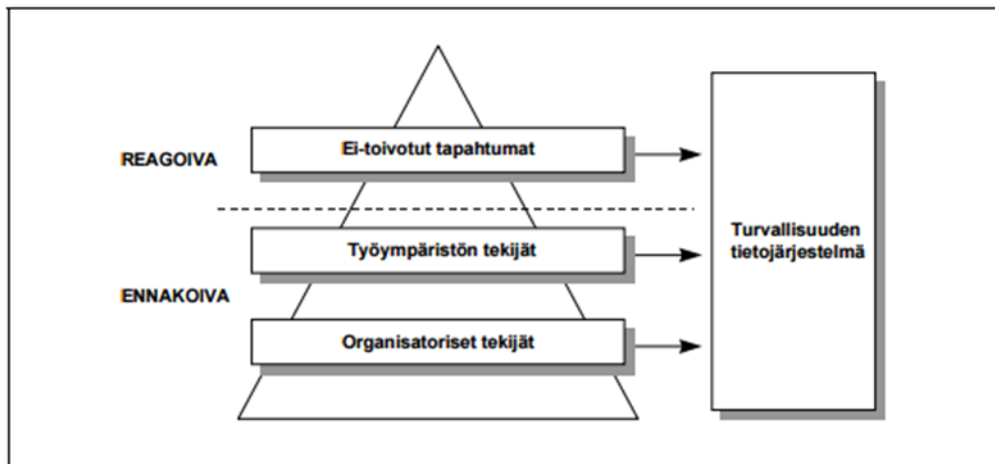
3.5 Turvallisuuden mittaaminen ja seuranta

Turvallisuusosaamisen mittaaminen ja seuranta ovat osa suurempaa kokonaisuutta, turvallisuuden mittaamista ja seuranta. Kun mitataan turvallisuutta, on otettava huomioon turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä kuten koulutus, vaarojen jatkuva tunnistaminen ja koko henkilöstön sitoutuminen. Turvallisuusjohtamiseen kuuluu turvallisuuden mittaaminen ja seuranta, jota varten tarvitaan turvallisuusindikaattoreita. (Tukes 2000, 14.)

Tukesin julkaisussa (Tukes 2005, 16) indikaattori voidaan määritellä siten, että se on: ”Valittu, täsmällinen ja yksiselitteinen muuttuja, joka heijastaa yleistä mielenkiintoa ja on päätöksentekijöiden käytössä”. Tukesin mukaan hyvän indikaattorin kriteereitä on useita, joista voisimme mainita muun muassa indikaattorin relevanttius käyttäjälle. Lisäksi tärkeitä kriteerejä ovat indikaattorin mitattavuus ja yksiselitteisyys. Indikaattorin tulee olla myös helposti ymmärrettävä ja vertailtavissa oleva sekä auttaa tulevaisuuden ennustamisessa. Luonnollisesti kaikkia kriteerejä ei pystytä täyttämään indikaattoreita valittaessa, mutta tärkeitä onkin, mitä varten indikaattorit määritellään ja että indikaattori on sellainen, joka kertoo mihin suuntaan tilanne kehittyy (Tukes 2005, 17.)

Indikaattorit jaetaan ennakoiviin ja reagoiviin indikaattoreihin (Kuvio 4), joita molempia on hyvä olla mukana mittaristoa rakennettaessa. Reagoiviin indikaattoreihin kuuluvat muun mu-

assa ei-toivotut tapaukset, kuten väkivaltatilanteet työpaikalla. Ennakoiviin tapauksiin voidaan laskea esimerkiksi koulutus ja turvallisuussäädösten noudattaminen. Mittaristoa luotaessa tulee huomioida toimijan omat tarpeet. Varsinkin uuden toimitilan kuten Palvelutorin kehitystä ja mahdollisia kehittämistarpeita on syytä seurata tietyin indikaattorein. Palaamme näihin vielä tarkemmin kappaleessa 5.4. (Tukes 2000, 14,18.)



kuvio 4: Ennakoivat ja reagoivat indikaattorit (Tukes 2000)

4 Tutkimuksessa käytetyt menetelmät

Käytimme haastattelujen tutkimusmenetelmänä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja kyselyn osalta määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää. Vaikka Airaksisen ja Vilkan (2003, 56-57) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö ei välttämättä tarvitse tutkimuksellisia menetelmiä, olimme sitä mieltä, että ilman henkilökunnalle osoitettua kyselyä ja esimiesten haastatteluja emme saa luotettavuutta työllemme.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perinteinen tutkimustyyppi on survey-tutkimus. Sen keskeinen aineistonkeruumenetelmä on kysely, joka sopi mielestämme henkilöstön turvallisuuden osaamisen kartoittamiseen hyvin, sillä tarkoitus oli kerätä aineistoa standardoidusti eli kysyen asiasta kaikilta samalla tavalla. Valintaamme vaikutti se, että kyselymenetelmä on todettu aikaa säästäväksi ja nopeaksi menetelmäksi, ja käytössämme oli Espoon kaupungin käyttämä Surveypal-kyselytyökalu. Lisäksi tarvitsimme tutkimusaineiston analysoitavaksi nopealla aikataululla, sillä ensimmäiset koulutukset oli tarkoitus pitää jo toukokuun lopussa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 191-193, 195.)

Tilastollisen materiaalin analyysitapaan vaikuttaa se, tutkitaanko yhtä muuttujaa vai kahden tai useamman muuttuja välistä riippuvuutta ja näiden vaikutusta toisiinsa. Yhden muuttujan analysoinnissa on keskiarvo yksi käytetyimmistä tunnusluvuista. Tulokset esitetään joko taulukoin tai graafisesti sekä sanallisesti. Käyttämällämme Surveypal-kyselytyökalulla saimme automaattisesti raportit perustuen vastausten keskiarvoon. (Vilka 2014, 119-120.)

Analysoidessamme valmiita raportteja, päätimme tutustua tuloksiin hieman tarkemmin excel- taulukkolaskentaohjelmaa apuna käyttäen. Päätimme tehdä hieman syvempää analyysiä joidenkin kysymysten kohdalla muun muassa siitä, miten työkokemuksen pituus vaikutti henkilön turvallisuusosaamiseen. Tällöin otimme käyttöön ristiintaulukoinnin, jonka avulla tutkitaan muuttujien jakautumista ja niiden välisiä riippuvuuksia. Näin saimme selville, olivatko muutujat jollain tavalla riippuvaisia toisistaan. Ristiintaulukoinnin tulokset havainnollistetaan yleensä taulukon muodossa. Siinä havaintojen lukumäärä kannattaa muuttaa prosenteiksi, jotta lukijan on helpompi lukea taulukkoa. Tämä tieto on kuitenkin vain suuntaa antavaa, sillä suoraa syy-seuraus suhdetta tästä ei voi päätellä. (Vilka 2014, 119-120, 125.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii kirjallisuuslähteiden ja haastattelujen tutkimusmenetelmäksi parhaiten mielestämme siksi, että Palvelutoria vastaavaa paikkaa ei ole. Palvelutorin toimijoiden nykyisen toiminnan turvallisuuskulttuuri, turvallisuustietoisuuden taso ja toiminnan suunnitelmallisuus tuli selvittää, jotta ymmärrämme minkälaisista lähtökohdista työntekijät kohtaavat toisensa. Kirjallisuuslähteiden, kuten Sisäasiainministeriön julkaisuja 18/2011 ja Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen, avulla saatiin ymmärrystä yhteisen toimintaympäristön turvallisuuden kehittämisen tärkeydestä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Kanasen (2015, 34-35) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja saada vastaus siihen, mistä siinä on kyse. Hän jatkaa, että tutkittavia keskusteltamalla teemahaastattelun avulla, saadaan analysoitavaksi aineistoa, millä rakennetaan kuva tutkittavasta ilmiöstä. Koska ilmiötä ei vielä tunneta, on laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessi joustava hänen mukaansa. Hän toteaa, että etukäteen ei voida määritellä tarvittavaa aineistomäärää, vaan lisäaineiston tarve selviää aineiston tulkinnan ja tulosten perusteella.

Analysoidessamme tehtyjä haastatteluja, käytimme hyväksi sisällönanalyysiä, jolloin pyrimme löytämään yhtäläisyyksiä ja eroja haastattelujen välillä. Kirjasimme haastattelujen pääkohtia excel-taulukkoon helpottaaksemme haastattelujen vertailua. Ymmärtääksemme haastattelujen tuloksia paremmin, tutustuimme aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen dokumenttianalyysiä apuna käyttäen. Dokumenttianalyysin vahvuutena on tuoda esille asiayhteys tutkittavalle asialle sen ominaisympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 136-137). Tutkiessamme kirjallista aineistoa, totesimme, että terveydenhoitoalalla nousi usein esiin väkivallan uhka työssä. Myös haastatteluissa ja kyselyssä nousi esiin sama asia; väkivallan uhka työssä. Palvelutorilla palveluntarjoajina toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä terveyskeskuspalvelut kuuluvat terveydenhoitoalanpalveluihin, joten tämä oli syytä ottaa huomioon turvallisuuskoulutusta suunniteltaessa. Varsinaisista tuloksista kerromme tarkemmin kappaleessa 5.2, tulosten analysointi.

Käytimme benchmarking-menetelmää tässä tutkimuksessa tukemaan kyselyn ja haastattelujen avulla saatuja tuloksia. Benchmarkingille ei löydy sopivaa suomenkielistä käännöstä, joten siitä käytetään muun muassa seuraavia ilmaisuja: vertaisanalyysi, toimintoverailu ja esikuva-analyysi. Benchmarking onkin vakiintunut termi suomen kielessä. Kun haetaan tietoa parhaita käytännöistä ja verrataan esimerkiksi omaa toimintatapaa tai kehittämiskohdetta, puhutaan yleensä benchmarking tutkimusmenetelmästä. Menetelmän avulla etsitään parasta toimintatapaa omalle toiminnalle. Sen avulla myös otetaan oppia toiselta. Oppia voi hakea joko saman alan toimijoilta tai miltä tahansa toimialalta. Me näimme luonnollisena benchmarking-kohteena kauppakeskus Ison Omenan Palvelutorin sijainnin vuoksi sekä siksi, että kauppakeskuksella on kokemusta turvallisuuskoulutusten järjestämisestä. Lisäksi Laukkasella oli ollut jo aiemmin yhteistyötä kauppakeskuksen turvallisuuspäällikön kanssa, joten häntä oli helppo lähestyä haastattelun merkeissä. Benchmarking-tulosten perusteella saimme arvokasta tietoa turvallisuuskoulutuksen suunnitteluun. Näistä kerromme tarkemmin luvussa 5.2, tulosten analysointi. (Ojasalo ym. 2014, 186.)

5 Kehittämistyön vaiheet

Kehittämistyö jakaantui neljään vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa suoritettiin esimiesten teemahaastattelut ja hankittiin taustatietoa kirjallisuuslähteistä ja sähköisistä lähteistä. Tämän jälkeen suunniteltiin henkilöstölle lähetettävä kyselylomake teemahaastattelun tuloksia ja taustatietoa hyväksi käyttäen. Kolmannessa vaiheessa toteutettiin kysely lähettämällä se kohderyhmälle e-lomakekyselynä. Viimeisessä vaiheessa analysoitiin saadut tulokset, tehtiin johtopäätökset ja suunniteltiin turvallisuuskoulutus Palvelutorin tarpeisiin sopivaksi. Tämän lisäksi laadittiin tuloksiin ja kirjallisuuslähteisiin pohjaten turvallisuusindikaattorit turvallisuuden seurantaan varten.

5.1 Turvallisuusosaamisen kartoitus

Ennen koko henkilöstölle osoitettua kyselytutkimusta suoritettiin Palvelutorille sijoittuvien toimijoiden esimiesten ja Palvelutorin palvelukonseptin projektipäällikön teemahaastattelut. Saadaksemme selville heidän näkemyksensä henkilöstön tämänhetkisestä turvallisuuskoulutuksesta ja turvallisuusosaamisen tasosta. Tarkoitus oli selvittää myös mahdollisia erityistoiveita koulutuksen suhteen. Lisäksi oli tärkeä saada tietoa eri toimijoiden toiminnoista ja niihin liittyvistä vaaroista ja vaarojen riskiarvioinnista. Seuraavaksi kerromme tarkemmin kartoittamiin käytetyistä menetelmistä.

5.1.1 Teemahaastattelu

Haastattelumuodoksi valitsimme teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun, jossa keskityimme turvallisuusnäkökulmaan. Haastateltaviksi valittiin toimijoiden esimiehet, jotka tunsivat organisaation hyvin ja olivat perehtyneet muun muassa organisaation vaarojen ris-

kienarviointiin. Lisäksi heidän oletettiin tietävän henkilökunnan turvallisuuskoulutuksen vaatimuksista ja toteutuksesta organisaatiossa. Palvelutorin palvelukonseptin projektipäällikkö oli Ison Omenan laajennuksen ja Palvelutorin suunnittelussa mukana alusta alkaen, joten oli luonnollista haastatella myös häntä. Teemahaastattelut eli puolistrukturoidut haastattelut suoritettiin syksyn 2015 ja talven 2016 aikana liitteen 1 mukaista haastattelupohjaa käyttäen. Haastatteluissa kysymysten järjestyksellä ei ollut suurta merkitystä, mikä on tyypillistä teemahaastattelulle, vaan tärkeintä oli saada tietoa toimijoista turvallisuuskäytäntöihin huomiottaen. (Ojasalo ym. 2014, 41.)

Haastatteluilla haluttiin selvittää eri toimijoiden turvallisuustietoisuuden nykyinen tila, mutta samalla myös kartoittaa, miten toimijoiden tarjoamat palvelut saadaan yhteen sovitettua turvallisuuden näkökulmasta. Haastatteluissa nousi esille muun muassa Palvelutorin suuri asiakasmäärä sekä poikkeavuuksia turvallisuussuunnittelussa ja koulutuksissa. Kaikki haastattelut nostivat esille Palvelutorin monitoimitilamaisen toimintaympäristön sekä asiakasmäärän haasteellisuuden tilojen tyhjentämiseen ja asiakkaiden ulosohjaukseen mahdollisessa evakointitilanteessa. Jokaisella toimijalla oli omat suojattavat arvot toiminnassaan ja he kokivat, että toisen palvelun ymmärtäminen sekä suunnitelmallinen turvallisuuskoulutus olivat ensisijaisia tärkeitä toimivan yhteisen turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Haastattelun tulosten dokumentinanalysoinnissa yhdeksi tärkeimmistä kehittämisen kohteeksi nousikin edellä mainittuun viitaten yhteinen Palvelutorin toimintaympäristöön räätälöity turvallisuuskoulutus. Myös opinnäytetyön tilaaja sekä palvelutoripäällikkö vahvistivat teemahaastattelun tuloksen omalta osaltaan.

5.1.2 Kysely

Kyselyllä haluttiin selvittää henkilökunnan turvallisuustietoisuuden nykytila. Turvallisuusosaamisen kartoitukseen liittyi monia turvallisuuteen ja henkilöstön omaan arvomaailmaan liittyviä käsitteitä. Henkilöstön arvot, asenteet ja suhtautuminen turvallisuuteen ovat osa turvallisuuskulttuuria, joten henkilökunnan turvallisuusasenteet nähtiin tärkeänä osana turvallisuustietoisuuden kartoittamista. Samassa yhteydessä selvitettiin lisäkoulutustarvetta, ja mahdollisia erityistoiveita turvallisuuskoulutuksen suhteen. Vastajille haluttiin antaa myös mahdollisuus avoimiin kommentteihin.

Koko henkilöstölle, myös esimiehille, suunnattu strukturoitu kyselylomake (Liite 2) luonnosteltiin teemahaastattelujen jälkeen. Strukturoitu kyselylomake tarkoittaa sitä, että kyselylomakkeelle rakennetaan kysymykset ja niiden vastausvaihtoehdot etukäteen huolella. Vastajan on vastattava jokaiseen kysymykseen käyttäen ennalta annettuja vastausvaihtoehtoja edetäkseen kyselyssä. (Tilastokeskus 2016.)

Kyselyn laatimisen apuna käytettiin kirjallisia lähteitä ja syksyllä 2015 tehtyjä riskien arvioinnin tuloksia sekä esimiesten haastattelussa esiin tulleita asioita, kuten väkivallan uhkaa työssä. Kyselylomake hahmoteltiin ensin word- asiakirjaksi, jonka jälkeen se vietiin sähköiseen muotoon. Tämän jälkeen suunniteltiin saatekirje (Liite 3) kyselylle. Varsinainen kysely toteutettiin Espoon kaupungin käytössä olevalla SurveyPal-kyselytyökalulla.

Kyselylomake jaettiin kolmeen osioon. Ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajan taustoja (kysymykset 1-5). Taustamuuttujiksi valittiin sukupuoli, ikä, työyksikkö Palvelutorilla, alakohdainen työkokemus ja ammattiryhmä. Toisessa osiossa (kysymykset 6-57) kysyttiin vastaajan osaamista ja asennetta koskien työympäristöä. Osio jaettiin selvyuden vuoksi vielä alaotsikoihin: johtaminen, turvallisuuskulttuuri, kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristö, henkilöstöturvallisuus, palo- ja pelastustoiminta/hätätilannetoiminta ja viimeisenä tietoturvallisuus. Kysymyksiin pyydettiin vastaamaan kuvaamaa Likertin viisiportaista asteikkoa hyväksi käyttäen siten, että 1=Täysin eri mieltä, 2=Jonkin verran eri mieltä, 3=En osaa sanoa, 4=Jokseenkin samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä. Viimeisessä osiossa (kysymykset 58-78) käsiteltiin tulevaa turvallisuuskoulutusta ja työntekijän lisäkoulutuksen tarvetta. Vastaajaa pyydettiin arvioimaan omaa lisäkoulutuksen tarvetta asteikolla 1-5 siten, että 1=Täysin tarpeetonta, 2=Jonkin verran tarpeetonta, 3=En osaa sanoa, 4=Jokseenkin tärkeää ja 5=Erittäin tärkeää. Lisäksi kyselylomakkeessa annettiin lopuksi mahdollisuus vapaille kommentteille. (Heinonen, Keinänen & Paasonen 2013, 43-47.)

Kyselylomake lähetettiin ensin kuudelle henkilölle arvioitavaksi. Kaksi heistä oli terveydenhuoltoalan ammattilaisia ja neljä muuta olivat yksityisissä yrityksissä toimivia henkilöitä. Heidän arvioiden perusteella tehtiin muutamia muutoksia kyselyyn, kuten ikähaarukkaa muutettiin tarkoituksenmukaiseksi jättämällä alle 18-vuotiaat kyselyn ulkopuolelle kokonaan. Lisäksi viimeiseksi ikähaarukaksi laitettiin 55+ ehdotetun 65+ sijaan, jotta voitiin taata se, ettei vastaajia pystytä yksilöimään. Arvioijat ehdottivat myös ammattinimikkeiden lisäämistä kahdesta neljään: esimies, asiantuntija, toimihenkilö, työntekijä. Päädyimme kahteen ammattinimikkeeseen, sillä emme halunneet esittää turhia kysymyksiä vain kysymisen vuoksi. Haastattelujen perusteella tiesimme, että kohteessa ei työskentele asiantuntija-asemassa olevia ja lisäksi kyselyn tarkoituksena oli ainoastaan erottaa esimies-asemassa oleva henkilö ja työntekijä. (Heinonen ym. 2013, 40.)

Kysely toteutettiin Espoon kaupungin käytössä olevaa SurveyPal-kyselytyökalua apuna käyttäen. Kysely lähetettiin 150 henkilölle, jotka tulevat työskentelemään Palvelutorilla toimivien palveluntarjoajien palveluksessa ja HUSLABin sekä HUS-Kuvantamisen henkilöstölle. Kyselyn ulkopuolelle rajattiin satunnainen vuokrahenkilöstö ja Kohtaamon parin viikon välein vaihtuva henkilöstö. Vastausaikaa annettiin noin kaksi viikkoa 24.3 - 2.4. Tuloksia tarkasteltiin ensimmäisen kerran 2.4., jolloin huomattiin, että vastauksia oli tullut alle 50 prosenttia. Päätte-

limme pääsiäisen vaikuttaneen vastausprosenttiin, joten vastausmahdollisuutta jatkettiin 5.4. asti. Lisäksi kyselystä lähetettiin esimiehille muistutus sähköpostitse.

5.1.3 Benchmarking

Palvelutorin monipuolinen julkisten palveluiden tarjonta muodostaa kauppakeskukseen verrattavissa olevan monitoimitilamaisen toimintaympäristön. Saadaksemme vertailupohjaa Palvelutorin turvallisuuskoulutusten suunnitteluun, haastattelimme kauppakeskus Ison Omenan turvallisuuspäällikköä puhelinhaastattelulla keväällä 2016. (Sihvonen 2016.)

Kauppakeskus on jakanut räätälöidyt koulutukset suunnattuna kolmeen eri ryhmään: kauppakeskuksen vartijat, liiketilojen turvallisuusvastaavat ja muun henkilökunnan perehdyttäminen turvallisuusasioihin. Liiketilojen turvallisuusvastaavat koulutetaan kauppakeskuksen puolelta laajemmin kauppakeskuksen turvallisuuskäytänteisiin ja vastuutetaan perehdyttämään liiketilansa muu henkilökunta kauppakeskuksen kiinteistön turvallisuusasioihin. Työntekijän perehdytykseen sisällytetään vähintään pelastussuunnitelman läpikäyminen, turvalliset työskentelytavat, hätäilmoituksen tekeminen ja kauppakeskuksen poistumisteiden tunteminen. (Sihvonen 2016.)

Koko henkilökunnalle on tarjolla eri sisältöisiä turvallisuuskoulutuksia muutamia kertoja vuodessa, kuten esimerkiksi uhka- ja vaaratilanteiden hallinta, alkusammutus - ja paloturvallisuuskoulutus. Kauppakeskus tarjoaa vartijoiden opastaman turvallisuuskävelyn vuokralaisten erillisellä pyynnöllä. Turvallisuuskävelyn nimellä kulkeva opastus sisältää kauppakeskuksen lähimpään hätäpoistumisreittiin sekä lähimpään alkusammutuskalustoon tutustumisen. Kauppakeskuksen turvallisuuspäällikkö ylläpitää koulutusrekisteriä järjestetyistä turvallisuuskoulutuksista sekä osanottajista. Kauppakeskuksen kiinteistön pelastussuunnitelmassa ohjeistetaan jokaista liiketilan turvallisuusvastaavaa järjestämään omissa tiloissaan riittävän usein oma-toiminen palotarkastus käyttäen apuna kauppakeskuksen tarkastuslomaketta. (Sihvonen 2016.)

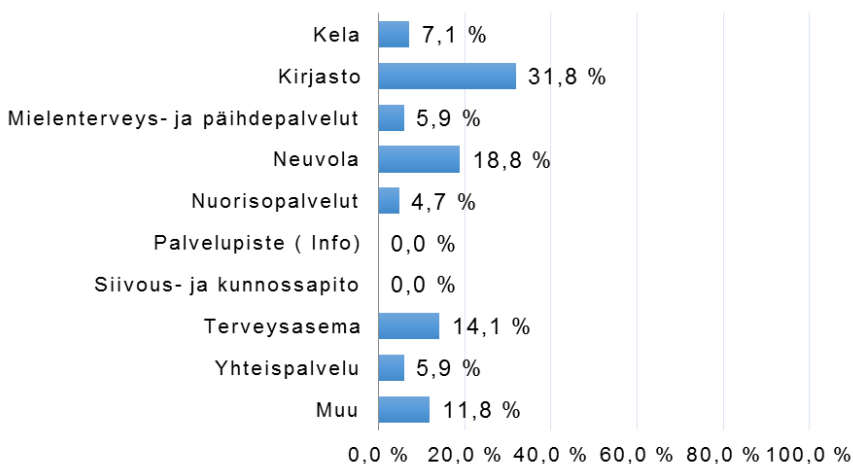
5.2 Tulosten analysointi

Kyselyyn vastasi 85 henkilöä 135:stä, joista työntekijöiden osuus oli 84,7 prosenttia ja esimiesten 15,3 prosenttia. Palvelupisteen ja siivous- ja kunnossapidon yksiköiden henkilöstö ei osallistunut kyselyyn, sillä rekrytointi oli kesken. Näin ollen vastausprosentiksi saatiin 63 prosenttia. Tämä on mielestämme hyvä tulos, ja kuvastaa sitä, että turvallisuusasiat koetaan tärkeiksi henkilöstön keskuudessa.

Analysoimme tulokset Surveyypalin tuottamista raporteista käyttäen muun muassa ristiintaulukointia, saadaksemme selville henkilökunnan turvallisuustietoisuuden tasoa niin esimiesten

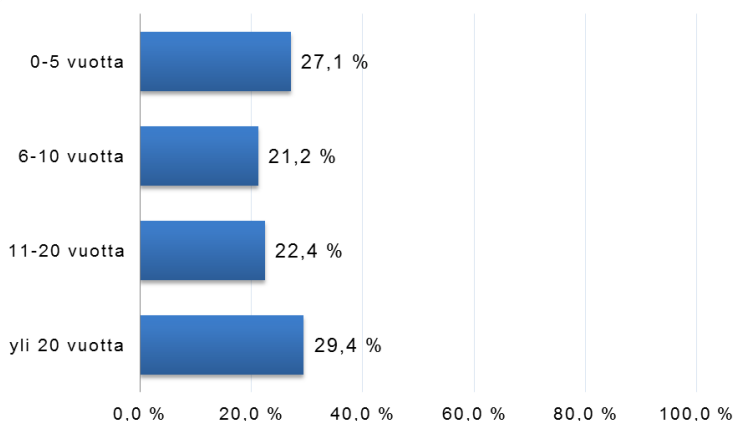
kuin työntekijöidenkin kohdalta erikseen. Lisäksi vertasimme osaamisen tason eroavaisuuksia tarkastelemalla työkokemuksen pituutta. Vertasimme myös kyselyn osaamisosion kysymysten (kysymykset 6 - 57) tuloksia vastauksiin, jotka koskivat lisäkoulutuksen tarvetta (kysymykset 58 - 78), ja totesimme niiden vastaavan hyvin toisiaan. Kun analysoimme tuloksia tarkemmin, huomasimme yhden kysymyksen, ”turvallisuuden huomioinen hidastaa työntekoani”, vääristävän turvallisuuskulttuuri-osion kokonaistulosta, sillä kysymyksen asettelu oli epäonnistunut. Päätimme jättää kysymyksen pois kokonaisarvio-osuudesta, jotta kyselyn luotettavuus ei kärsisi.

Kyselyssä haluttiin selvittää taustatietojen perusteella, miten vastaukset jakaantuivat henkilöiden työkokemuksen ja työyksikön kesken. Oheisesta kuviosta (Kuvio 5) voidaan oletetusti todeta, että kirjaston henkilökunnan osuus vastanneista on suurin, sillä myös henkilökuntaa on kirjastossa eniten, kuten aiemmin olemme todenneet. HUSin vastaukset yhdistettiin kohtaan Muu. Palvelupisteen ja siivous- ja kunnossapidon vastausprosentti on nolla prosenttia, sillä heille ei pystytty lähettämään kyselyä rekrytoinnin ollessa kesken.



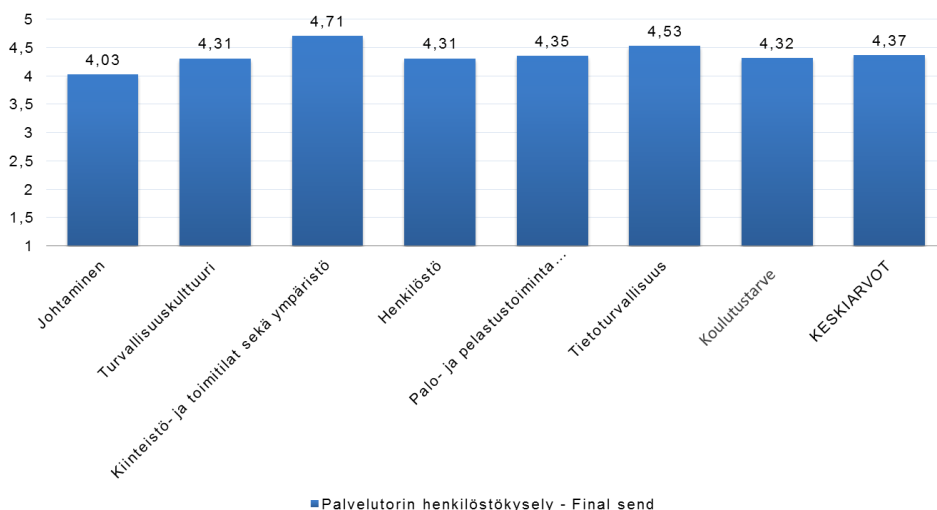
Kuvio 5 Työyksikkö Palvelutorilla

Kuvion 6 mukaisesti henkilökunnan työkokemus jakaantui melko tasaisesti siten, että yli kymmenen vuoden alakohtainen työkokemus oli 51,8 %:lla henkilöistä ja alle kymmenen vuoden kokemus 48,2 %:lla.



Kuvio 6 Henkilökunnan työkokemus

Turvallisuuskyselyn osa-alueiden keskiarvot jakaantuivat aika tasaisesti, ollen kaikki yli neljä pistettä, joskin johtaminen sai heikoimmat pisteet, 4,03 (Kuvio 7). Kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristöasiat olivat henkilöstölle tutuinta osa-aluetta, saaden korkeimmat pisteet eli 4,71. Samoin tietoturvallisuuden kokonaispistemäärä 4,53 nousi reilusti yli keskiarvon. Turvallisuuskulttuuri, henkilöstöturvallisuus sekä palo- ja pelastustoiminta/hätätilannesiot jäivät niukasti keskiarvon alapuolelle, joskin osa-alueen sisällä nousi esiin muutama keskeinen asia, jossa osaaminen oli heikompaa. Lisäkoulutuksen tarve nousi yllättävänkin korkealle saaden pistearvoksi 4,32. Tästä voimme päätellä, että henkilökunta kaipaa lisäkoulutusta hyvin monella saralla, vaikka arvioivatkin oman osaamisensa hyvin korkealle (keskiarvo 4,37). Käymme seuraavaksi tarkemmin läpi kaikki osa-alueet, ja asiat, jotka jäivät selkeästi osaamisen keskiarvon alapuolelle.

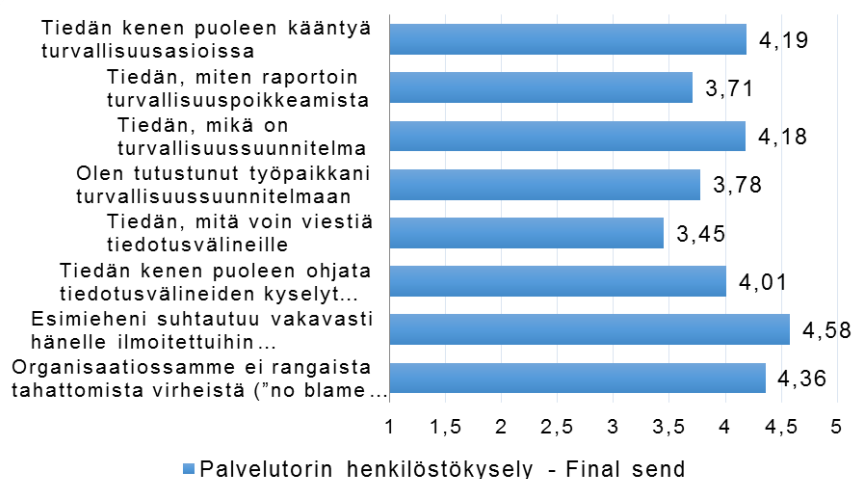


Kuvio 7 Turvallisuuskyselyn osa-alueiden keskiarvot

5.2.1 Johtaminen

Johtamisosiossa esimiehen toiminta koettiin toimivaksi. Kysymyksen, esimieheni suhtautuu vakavasti hänelle ilmoitettuun turvallisuuspoikkeamiin, kokonaispistemäärä 4,58 (Kuvio 8)

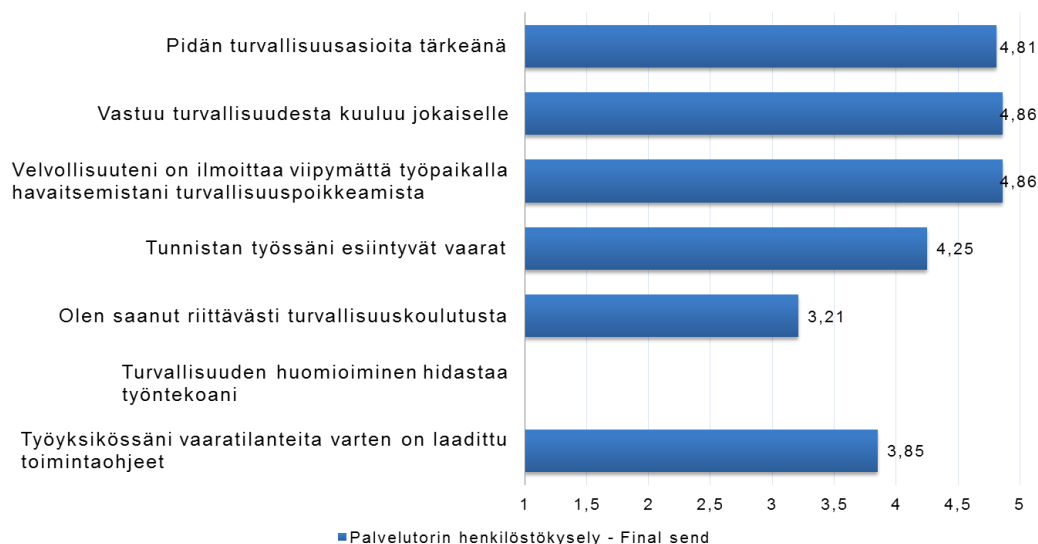
ylitti tässä osiossa ainoana osaamisen keskiarvon. Selkeimmäksi puutteeksi nousi ulkoinen viestintä, tässä tapauksessa tiedotusvälineille viestiminen, jossa pisteet jäivät 3,45:een. Viestinnän tuloksia lähemmin tarkasteltua voitiin todeta, että liki 20 prosenttia (17,6 %) kyselyyn vastanneista arvioivat osaamisensa asteikolla 1 erittäin heikoksi. Kriisitilanteiden kohdalla viestintä oli tutumpaa, mutta silti keskiarvoa heikompaa, ollen 4,01. Reilu 20 prosenttia arvioi osaamisensa heikoksi (arviointi asteikolla 1 - 2) turvallisuuspoikkeamien raportoinnin osalta, jolloin keskiarvoksi saatiin 3,71. Turvallisuussuunnitelma käsitteenä tunnettiin aika hyvin, mutta yksikön oma turvallisuussuunnitelma ei ollut kaikille täysin tuttu. Kaikki esimiehet olivat kuitenkin tutustuneet turvallisuussuunnitelmaan.



Kuvio 8 Vastauksien keskiarvot johtamisosiossa

5.2.2 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuurin kuuluvia turvallisuusasioita pidettiin erittäin tärkeinä, ja suurin osa oli tietoinen siitä, että vastuu turvallisuudesta kuuluu jokaiselle, ei ainoastaan esimiehille. Kolmen ensimmäisen kysymyksen arviointi nousi kirkkaasti yli keskiarvon, ollen kaikissa reilu 4,80 pistettä, kuten kuvioista 9 voi havainnoida. Kysymys olen saanut riittävästi turvallisuuskoulutusta, sai koko kyselyn heikoimman arvosanan, 3,21. Työyksikön vaaratilanteita varten laaditut toimintaohjeet arvioitiin myös alle keskitason, jolloin pistemääräksi saatiin 3,85. Liki kuusi prosenttia vastanneista koki, että toimintaohjeita vaaratilanteita varten ei ollut lainkaan. Kuviossa 9 näkyvä tyhjä kohta yhden kysymyksen kohdalta on tarkoituksella jätetty pisteuttämättä kokonaistaulukossa, mutta itsenäisenä arviointina siitä voitiin todeta, että liki 20 prosenttia oli sitä mieltä, että turvallisuuden huomiointi hidastaa työntekoa.



Kuvio 9 Vastauksien keskiarvot turvallisuuskulttuuria koskevissa kysymyksissä

5.2.3 Kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristö

Palvelutorin toimijoiden tuntemus ja toimipisteiden sijainti sekä toimitilojen teknisten toimintojen toimivuus koettiin tärkeäksi henkilöstön keskuudessa. Työympäristön ja oman työpisteen siisteys nähtiin kuvion 10 mukaisesti myös tärkeänä. Kokonaisuudessaan kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus ja siihen vaikutuksessa oleva työympäristö tunnetaan hyvin ja arvioidaan tärkeäksi. Kokonaispisteet nousivat korkeimmalle työympäristön ja osaamisen osa-alueista, eli 4,71 pisteeseen, kuten aiemmin esitellyssä kuviossa 7, turvallisuuskyselyn osa-alueiden keskiarvot, esitetään.



Kuvio 10 Kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristö

5.2.4 Henkilöstö

Henkilöstöturvallisuuden tuntemus kokonaisuudessaan on hyvällä mallilla, vaikkakin hieman alle osaamisen keskiarvon (4,31). Osa-alueelta nousee ylitse muiden uhkaavan henkilön tunnistaminen (4,05 pistettä) ja hänen kohtaaminen (3,88 pistettä), vaikkakaan tulos ei ole huono, sillä kukaan vastaajista ei arvioi osaamistaan arvolla 1 (Taulukko 1). Noin 20 prosenttia henkilöistä, joilla on alle kuusi vuotta työkokemusta, kokee osaamisensa hieman heikoksi kysyttäessä, miten tulee toimia, kun henkilö käyttäytyy uhkaavasti, kun taas 82 prosenttia yli 10 vuotta palvelleista arvioivat tietämyksensä vähintään asteikolla 4. Parhaiten uhkaavan käyttäytymisen vaaran merkit tunnistavat henkilöt, jotka ovat olleet työtehtävissä vähintään kuusi vuotta. Heistä jokainen, toimialasta riippumatta, arvioi osaamisensa asteikolla 4 tai 5. Samansuuntainen tulos on saatu Lääkäriliiton tutkimuksessa, josta selviää, että useimmiten uhkatilanteet kohdentuvat nuoriin, alle 35-vuotiaisiin lääkäreihin. Heistä joka kolmas on joutunut uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi, kun vanhimmista lääkäreistä työpaikkaväkivaltaa oli kokenut vain joka kymmenes. Tutkimukseen vastasi noin 13 000 lääkäriä. (Lääkäriliitto 2005.)

Kysymys	Arvio	% 0-5 vuotta työkokemusta	% yli 10 vuotta työkokemusta
Tiedän, miten tulee toimia, kun henkilö käyttäytyy uhkaavasti	1	0 %	0 %
	2	26 %	2 %
	3	22 %	13 %
	4	35 %	44 %
	5	17 %	38 %

Taulukko 1 Vastausjakauma henkilöstön työkokemuksen perusteella

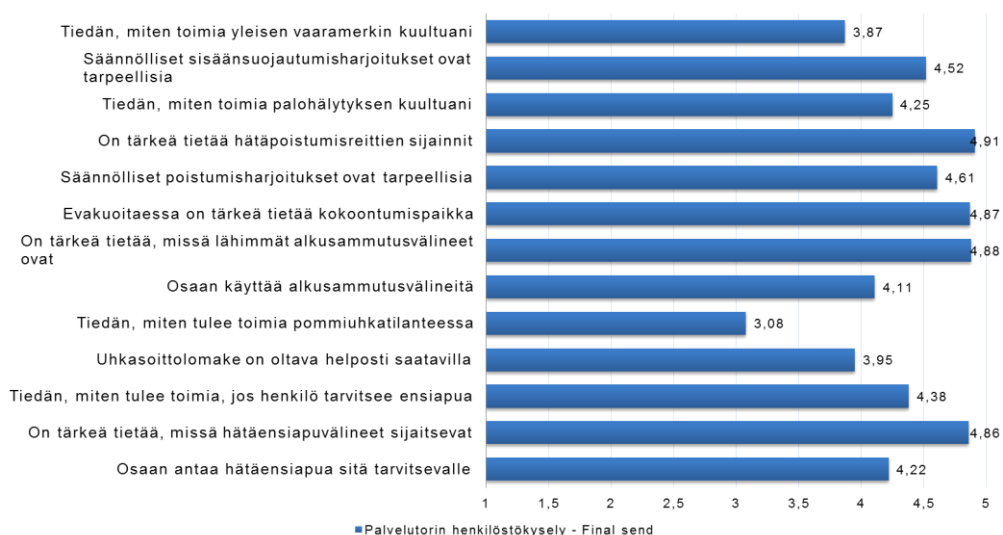
Henkilökunnan hyvää turvallisuusasennetta kuvaa se, kuten kuviosta 11 voidaan todeta, että henkilökunta haluaa olla tietoinen siitä, kuka alueella liikkuu ja milläkin asialla. He haluavat varmistaa, että henkilökunnan tiloihin pääsee vain henkilöitä, joilla on siihen asianmukainen lupa ja ymmärtävät täten henkilökorttien esilläpidon tärkeyden. Vain kaksi vastaajaa arvioi toimintansa asteikolla 1 tai 2 näiden kahden kysymyksen kohdalla. Samasta kuviosta voidaan todeta, että raportoinnin kohdalla tapahtui hajontaa siten että väkivaltatilanteet raportoidaan pääsääntöisesti aina, mutta uhkaavien tilanteiden raportointi jää vähemmälle. Tästä voimme olettaa, että kaikkia läheltä-piti tilanteita ei todennäköisesti raportoida.



Kuvio 11 Vastauksien keskiarvot henkilöstöturvallisuuden osalta

5.2.5 Palo- ja pelastustoiminta/hätätilannetoiminta

Palo- ja pelastustoiminta/hätätilannetoiminta-osion tulosten keskiarvo oli 4,35 pistettä, joka on hyvä tulos, ja jää näin ollen ainoastaan kaksi sadasosaa alle kaikkien osa-alueiden keskiarvosta. Tältä osa-alueelta haluamme nostaa esiin heikoimman tuloksen saaneen kysymyksen koskien pommiuhkaustilanteessa toimimista. Sekä kysymys tiedän, miten tulee toimia pommiuhkatilanteessa, että uhkasoittolomake on oltava helposti saatavilla, saivat alle neljä pistettä (Kuvio 12) osoittaen sen, että hätätilanteissa toimimiseen kaivataan perehdytystä.



Kuvio 12 Vastauksien keskiarvot palo- ja pelastustoiminta/hätätilannetoimintaosiossa

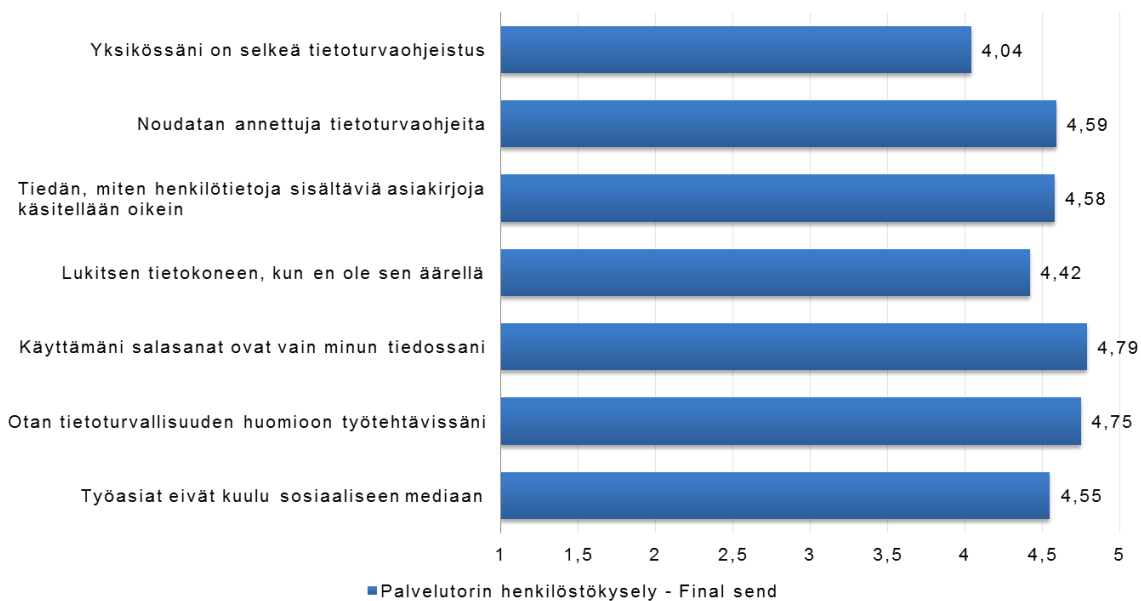
Toinen, ehkä yllättäväkin havainto tältä osa-alueelta oli yleisen vaaramerkin tunteminen. Reilu 15 prosenttia henkilökunnasta arvioi osaamisensa asteikolla 1 tai 2 (Kuvio 13). Tähän on saattanut osaltaan vaikuttaa Palvelutorin uusi vielä henkilökunnalle tuntematon työympäristö.

Kysymys	Arvio	%
Tiedän, miten toimia yleisen vaaramerkin kuultuani	1	4,7%
	2	10,6%
	3	12,9%
	4	36,5%
	5	35,3%

Kuvio 13 Kyselytulos: Tiedän, miten toimia yleisen vaaramerkin kuultuani

5.2.6 Tietoturvallisuus

Kuviosta 14 voidaan todeta, että tietoturvallisuusosa-alueen tulosten keskiarvo on 4,53. Tietoturvallisuuden osaamisen taso on Palvelutorin toimintayksiköissä hyvä, sillä kaikkien kysymysten tulos, lukuun ottamatta yhtä, on yli kokonaiskyselyn keskiarvon, 4,37. Henkilöstö ottaa tietoturvan huomioon työtehtävissään hyvin, ja lähes jokainen pitää salasanat omana tietonaan. Henkilötietoja sisältävien asiakirjojen käsittelyn osaaminen on arvioitu myös hyvin korkealle, 4,58. Kehittämisen varaa näyttää olevan eniten yksikön tietoturvaohjeistuksen laatimisessa, mutta tässä opinnäytetyössä emme ota kantaa siihen.

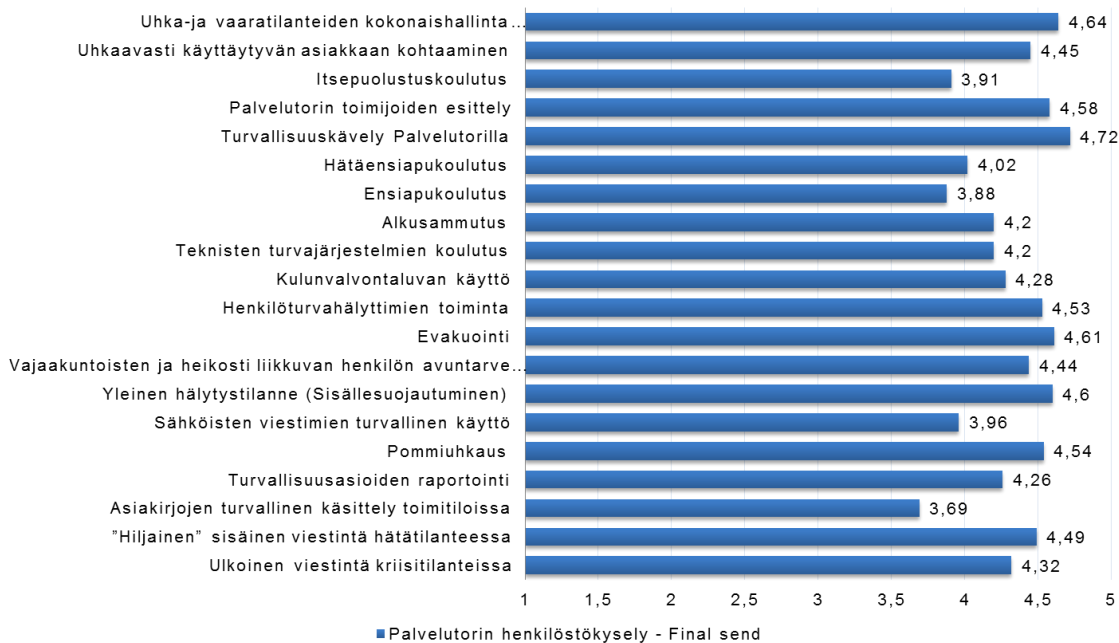


Kuvio 14 Vastauksien keskiarvot tietoturvallisuusosiosta

5.2.7 Lisäkoulutustarve

Lisäkoulutustarve analysoitiin siten, että mitä suurempi arvo sitä suurempi koulutustarve. Kuviota 15 tarkastellessa voidaan havaita, että kyselyssä tuli suurimpina koulutustarpeina esiin uhka- ja vaaratilanteiden kokonaishallinta sekä toiminta erilaisissa hätätilanteissa Palveluto-

rilla. Turvallisuuskävely Palvelutorilla nähtiin tärkeimmäksi lisäkoulutustarpeena. Hätätilanetoiminnoista eritoten evakuointi, sisälle suojautuminen ja pommiuhkaus nousivat koulutustarpeina suuriksi. Koulutustarve viestintään hätätilanteessa ja kriisitilanteissa näkyy luontaisena jatkumona hätätilanetoimintojen koulutustarpeisiin. Vaikka haastattelujen perusteella henkilökunta on saanut jonkin verran jo aiemmin koulutusta näiden erikoistilanteiden hoitoon, voimme päätellä, että uusi ja erilainen monitoimitila aiheuttaa henkilökunnalle epävarmuutta.



Kuvio 15 Vastauksien keskiarvot lisäkoulutustarvetta kysyttäessä

5.2.8 Avoimet kommentit

Avoimet kommentit vahvistivat näkemystämme yhteisen turvallisuuskoulutuksen tarpeesta ja sen vaikutuksesta turvallisuuskulttuuriin sekä mahdollisuuksiin varautua ja toimia oikein vaara- ja uhkatilanteissa. Kommenteissa tuotiin esiin muun muassa ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn tärkeys:

”Ennakointi ja ennaltaehkäisy, siinä on se mihin pitää kiinnittää suurin huomio, eikä siihen miten toimitaan kun tapahtuu tai on tapahtunut. Kaikkeen pitäisi voida varautua ja sopia ennalta miten toimitaan.”

Yksi vastaaja näki turvallisuuskoulutuksen lisäävän henkilökunnan keskinäistä luottamusta:

”Se, että koko Palvelutorin henkilökunta tuntee toisensa (ainakin jollakin tasolla) ja on saanut riittävän ja kattavan turvallisuuskoulutuksen, synnyttää keskinäistä luottamusta ja johtaa vaara- ja uhkatilanteiden oikeaan ratkaisemiseen. Kun turvallisuusasioita on riittävästi ja avoimesti käsitelty, se vähentää henki-

lökunnan stressiä ja huolta. Siksi turvallisuuskoulutuksiin kannattaa panostaa. Kyseessä on paitsi työturvallisuus- myös työhyvinvointikysymys.”

Yksi vastaajista nosti avoimissa kommenteissa vielä erikseen esiin pommiuhkan mahdollisuuden, mikä tuli voimakkaasti esiin myös turvallisuusosaamista kysyttäessä sekä lisäkoulutustarpeena. Hän kirjoittaa:

”Pidän tärkeänä että Palvelutorilla käytäisiin yhdessä turvallisuuskoulutus. Muiden toimijoiden tunteminen ja yhteiset pelisäännöt luovat turvallisuutta. On pakko huomioida myös se, että meillä voi tapahtua sekin mitä tapahtui Brysselissä ja kerran Myyrmannissa. Eli yhteistä koulutusta, kiitos!”

Lisäkoulutustarpeen tunne pommiuhkausten hallintaan on mahdollisesti vaikuttanut kyselyä edeltävällä viikolla 22.3.2016 tapahtunut vakava terrori-isku Brysselissä, Belgiassa.

5.3 Turvallisuuskoulutuksen sisällön määrittely

Turvallisuuskoulutuksen sisältöön vaikuttaa etenkin lainsäädäntö ja Espoon kaupungin sisäiset määräykset. Työturvallisuuslain (738/2002) 14 §:n mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin ja turvallisiin työtapoihin ja ohjeistuksiin. Palvelutori konseptina on uusi, jossa toimii useita eri toimijoita, joten on erityisen tärkeää, että henkilöstö saa tähän paikkaan sopivaa räätälöityä koulutusta. Yhteisen työpaikan turvallisuuden peruspilareita on, että kaikki toimijat tietävät työturvallisuuteen.

Palvelutorin yhteisen turvallisuuskoulutuksen oppimistavoitteeksi määriteltiin täten: koulutuksen tavoitteena on varmistaa, että Palvelutorilla työskentelevällä henkilökunnalla on riittävät tiedot ja taidot koskien palo- ja pelastusturvallisuutta, henkilöturvallisuutta, toimitilaturvallisuutta, rikosturvallisuutta, tietoturvallisuutta ja ensiaputietoisuutta keskittyen rakenteelliseen turvallisuuteen ja henkilöturvallisuuteen. Tavoitteena on myös antaa tietoa Palvelutorilla toimivien organisaatioiden toiminnasta.

Tekemiemme esimiesten haastattelujen ja koko henkilöstölle osoitetun kyselyn perusteella löysimme koulutuksen painopisteet, eli ne asiat, joita tuli erityisesti tähdentää koulutuksessa.

Nämä olivat:

- Uhka- ja vaaratilanteiden kokonaishallinta: ehkäisevä toiminta kuten uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen ja uhkaavan tilanteen hallinta esimerkiksi pommiuhkaus ja tilanteen jälkeinen toiminta
- Turvallisuuskävely, poistumisharjoitus, sisälle suojautuminen

- Tekniset turvallisuusjärjestelmät
- Viestintä ulkopuolisille tahoille
 - Luottamukselliset ja salaiset tiedot (Työntekijän puhelinnumero, kulunvalvonta, hätäpainike)
 - Kriisitilanteiden viestintäohjeistus työntekijän näkökulmasta. Esimerkiksi kuka saa antaa haastatteluja medialle, konkreettinen ohjeistus; Kehen pyydät ottamaan yhteyttä.
- Raportointi
- Tietoturva

Jo aiemmin Espoon kaupungin kartoittamat turvallisuusuhat otettiin myös huomioon turvallisuuskoulutuksen suunnittelussa. Palvelutorin riskienarviointi suoritettiin Espoon kaupungin toimesta yhteistyössä Palvelutorin toimijoiden esimiesten kanssa syksyllä 2015. Tätä opinnäytetyötä varten emme tehneet uutta riskienarviointia, vaan perustimme tietomme näihin jo olemassa oleviin riskiarviointeihin. Riskit koskivat pääosin hankalia asiakastilanteita, joissa kohdataan aggressiivinen tai muuten uhkaavasti käyttäytyvä asiakas. Riskiarvioinnissa esiin nousivat myös evakuointitilanteet ja tiedonkulku erityistilanteissa. Pommiuhkaukset nostettiin yhdeksi suurimmaksi riskiksi Palvelutorilla, sillä vain osa toimijoista kokee joutuneensa edes joskus tällaiseen tilanteeseen. Turvallisuuskoulutuksen painotusta mietittäessä otettiin huomioon juuri nämä korkeimman riskiarvon saaneet riskit. Espoon kaupunki on määritellyt nämä riskienarviointien tulokset salaisiksi, joten tulosten tarkempi esittely ei ole mahdollista tässä opinnäytetyössä.

Koulutuksen sisältöä mietittäessä oli tärkeää huomioida koulutettavien turvallisuustietoisuuden vaihteleva taso. Osalla Palvelutorilla työskentelevällä henkilökunnalla on kyselyiden ja haastattelujen perusteella erittäin hyvä asenne turvallisuusasioita kohtaan ja hyvät valmiudet kohdata esimerkiksi aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyvä henkilö. Koulutuksessa kannattaakin huomioida tämä, ja esimerkiksi vuoropuhelun tai ryhmätyöskentelyn avulla hyödyntää henkilökunnan osaamista.

Esittelimme kyselyn ja haastatteluiden tulokset riskien arvioinnit huomioiden Palvelutorin päällikölle ja Espoon kaupungin turvallisuuspäällikölle yhteisessä tapaamisessa 8.4.2016. Kokouksen päätteeksi sovimme yhteisesti mitä asioita painotetaan tulevassa turvallisuuskoulutuksessa. Noin 90 % kyselyyn vastanneista kaipasi lisäkoulutusta Palvelutorin työympäristöön liittyen Palvelutorilla toimivien organisaatioihin sekä yhteisiin pelisääntöihin, kuten aiemmin tulosten analysoinnissa todettiin. Koulutusohjelman esittelyssä tuli kuitenkin ilmi, että Espoon kaupunki järjestää erillisen palvelukoulutuksen, joka sisältää kyseiset asiat. Jotta välttyttiin päällekkäisiltä koulutuksilta, päätettiin toimijoiden esittely pitää hyvin minimaalisena turvallisuuskoulutuksessa. Totesimme myös, että turvallisuuskoulutuksiin käytettävä aika oli hyvin

rajallinen, sillä uuden toimitilan käyttöönottovaiheessa henkilökunnalle oli suunniteltu useita eri koulutuksia. Yhteen koulutussessioon oli käytettävissä noin 4-6 tuntia, joten koulutuksen sisältö oli rajattava hyvin tarkkaan.

Koulutuksen tärkeimmäksi painopisteeksi nostettiin uhka- ja väkivaltatilanteet. Henkilöstölle tehdyn kyselyn mukaan liki 90 prosenttia koki tarvitsevansa lisäkoulutusta uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen. Koulutuksessa haluttiin painottaa myös tiedonkulkua, asiakaspalvelua ja yhteistyötä toimijoiden välillä, joka koettiin tärkeäksi myös henkilökunnan kyse-lyssä. Avointen kommenttien perusteella hyvän asiakaspalvelun ja informaationkulun nähtiin auttavan asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen ennalta ehkäisevänä toimintana ja turvallisuutta parantavana tekijänä. Turvallisuuskoulutusohjelmaan (Liite 4) sisällytettiin koulutusta pelastustoiminnasta, mutta varsinainen poistumisharjoitus päätettiin järjestää erikseen sovit- tuna ajankohtana. Turvallisuuskävely sisältäen hätäpoistumisteihin ja alkusammutuskalustoon tutustumisen päätettiin kuitenkin pitää osana koulutusta.

5.4 Turvallisuuden seurantaan tukevat indikaattorit

Opinnäytetyön toisena tehtävänä oli luoda turvallisuuden seurantaan tukevat indikaattorit eli mittarit, jotka sopivat Palvelutorin toimintaympäristöön. Tilaaja halusi vain muutaman turval- lisuusmittarin, joilla päästäisiin alkuun seurannassa. Niinpä pyrimme valitsemaan vain sellaisia mittareita, jotka tuottavat aidosti tietoa turvallisuuden kehittämistoimia varten. Palvelutoril- le luotiin taulukon 2 mukaiset turvallisuutta mittaavat indikaattorit, joiden valinnan perus- teista kerromme enemmän seuraavassa kappaleessa.

Ennakoivat mittarit	Reagoivat mittarit
Turvallisuuskoulutukset	Työtapaturmat
Turvallisuusosaamisen taso	Turvallisuuspoikkeamat <ul style="list-style-type: none"> – työpaikkaväkivaltatilanteet – Vartijan hälytysten lukumäärä

Taulukko 2 Palvelutorille luodut turvallisuusindikaattorit

Valitsimme ennakoiviksi mittareiksi turvallisuuskoulutuksen osallistumisprosentin ja turvalli- suusosaamisen tason. Turvallisuuskoulutuksiin osallistuminen kuuluu jokaiselle Palvelutorin työntekijälle, ja sillä halutaan varmistaa turvallisuustietoisuuden korkea taso henkilökunnan keskuudessa. Turvallisuuskoulutusten osallistumisprosentti valikoitui täten luontevasti yhdeksi turvallisuusindikaattoriksi, joka on helposti mitattavissa. Toinen ennakoiva mittari, turvalli- suusosaamisen taso kertoo työnantajalle muun muassa mahdollisesta henkilökunnan lisäkoulu-

tustarpeesta. Sen mittaaminen onnistuu esimerkiksi uusimalla keväällä 2016 toteutettu kysely koskien henkilökunnan turvallisuusosaamista ja vertaamalla saatuja tuloksia kevään tuloksiin.

Työturvallisuuden merkitys korostuu Palvelutorin monimuotoisen toiminnan myötä. Kuten aiemmin olemme todenneet, niin riskien arvioinnin, työntekijöiden kyselyn kuin esimiesten haastattelujenkin perusteella yhdeksi turvallisuuden uhkatekijäksi nousi työpaikkaväkivalta ja asiakkaan häiriökäyttäytyminen. Siksi päätimme, että yhdeksi reagoivaksi turvallisuusmittariksi otetaan turvallisuuspoikkeamat, ja näistä erityisesti työpaikkaväkivaltilanteet ja varti-
jan hälytysten lukumäärän. Toiseksi reagoivaksi mittariksi valitsimme tapaturmat, joka on yksi tärkeimmistä työturvallisuuden mittareista. (Työturvallisuuskeskus 2010, 7-8).

Turvallisuusindikaattoreiden avulla on siis mahdollista arvioida toimintaa niin pidemmällä aikavälillä kuin päivittäisessä toiminnassakin. Uskomme, että näiden turvallisuusindikaattoreiden avulla on mahdollisuus seurata Palvelutorin turvallisuuden kehitystä, ja että ne ovat päätöksenteon tukena esimerkiksi turvallisuuspalveluista ja -laitteista päätettäessä tai turvallisempien työtapojen ohjaamisessa. Myös kehityksen todentaminen ja tavoitteisiin pääsemisen arviointi onnistuu näiden mittareiden avulla, joka taas motivoi henkilökuntaa raportoimaan turvallisuuspoikkeamia. (Työturvallisuuskeskus 2010, 8-9.)

6 Pohdintaa

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda turvallisuuskoulutusohjelma Ison Omenan Palvelutorin henkilökunnalle. Tarkoituksena oli ensiksi kartoittaa henkilökunnan turvallisuustietoisuuden tila ja tarkastella minkälaista koulutusta henkilökunnalle annetaan Palvelutoriin verrattavissa monitoimitiloissa, kuten kauppakeskus Iso Omenassa. Jotta turvallisuuskoulutusohjelma saatiin räätälöityä Palvelutorin ympäristöön sopivaksi, kartoitettiin henkilökunnan lisäkoulutuksen tarvetta varsinaisen kyselyn yhteydessä. Lisäksi tavoitteena oli laatia turvallisuusindikaattorit helpottamaan toimitilan turvallisuuden seuranta.

Kehittämistyön yksi pääkäsitteistä oli turvallisuuskulttuuri, jonka yksi tärkeä osa on turvallisuustietoisuuden lisääminen. Valmistellessamme turvallisuuskoulutusohjelmaa, halusimme keskittyä nimenomaan turvallisuustietoisuuden lisäämiseen ja turvallisuusasenteen parantamiseen Palvelutorin näkökulma huomioon ottaen. Pohdimme opinnäytetyötä aloittaessamme, mikä olisi paras tapa selvittää varsinaisen koulutustarve, ja päädyimme tekemään kyselyn koko Palvelutorin henkilökunnalle.

Epäilimme, että kyselyn vastausprosentti saattaisi olla heikko, ja oletuksemme osuikin oikeaan. Niinpä jatkoimme kyselyyn vastaamisaikaa ja lähetimme muistutuksen kyselystä henkilökunnalle, sillä vastausprosentti ennen muistutusta oli vain 50 prosenttia. Muistutuksen jälkeen saimmekin hyvin vastauksia. Totesimme, että olimme valinneet huonon ajankohdan kyselylle,

sillä pääsiäinen osui keskelle kyselyajankohtaa. Mahdollisen uusintakyselyn ajankohta olisi mietittävä hyvin tarkkaan, ettei samaa virhettä toistettaisi. Vastausprosentti oli lopulta 63 %, joka oli mielestämme osoitus siitä, että henkilökunta oli aidosti kiinnostunut turvallisuudesta ja uudesta yhteisestä työpaikasta. Tämä motivoi meitä entisestään koulutusohjelman tuottamisessa.

Palvelutorin henkilökunnalla tuntui olevan kyselyn tulosten perusteella hyvin erilaiset valmiudet esimerkiksi hankalan asiakkaan kohtaamiseen. Hirsjärvi ym. (2013, 195) toteaa, että kysely voi olla haastava pinnallisuutensa takia. He mainitsevat haittapuoliksi myös sen, että vastaaja ei välttämättä tunne tai ole perehtynyt asiaan josta heiltä kysytään. Palvelutorin henkilökunnan osalta tämä korostui muun muassa ennakoasenteina, joten väärinkäsityksiä oli vaikea kontrolloida ja huomioida analysoitaessa kyselyn tuloksia. Päätimme laittaa koulutukseen osallistumiselle ennakkotehtävävaatimuksen, jotta jokaisella olisi ainakin perustiedot henkilöturvallisuudesta ja muun muassa haasteellisen asiakkaan kohtaamisesta. Tehtäväksi valittiin Espoon kaupungin vakuutusyhtiön Apua uhkatilanteisiin verkkokoulutus. Hankaluudeksi koimme, ettei koulutuksen pitäjällä ollut mahdollisuutta varmentaa, että kaikki olisivat tehneet ennakkotehtävän, sillä käyttöön oli tarkoitus ottaa yhteistunnus. Toimme asian esille koulutusohjelman esittelyssä tilaajalle.

Palvelutorin toiminnan luonteen vuoksi halusimme siis painotuksen koulutuksessa henkilöturvallisuuteen ja rakenteelliseen turvallisuuteen sekä yhtenäisiin toimintatapoihin, sillä nämä tarpeet tulivat selkeästi esiin niin kyselyn tuloksissa kuin esimiesten haastatteluissa. Myös kirjallisissa lähteissä, kuten sisäasianministeriön julkaisuissa (2011, 8) todettiin, että monitoimitiloissa tulisi ottaa huomioon turvallisuuden koordinointi muun muassa yhteisen valvonnan järjestämisellä.

Esiteltyämme kyselyiden ja taustatutkimuksemme tulokset työn tilaajalle, totesimme, että henkilöturvallisuuden osuudessa painotus olisi uhkatilanteiden ja hankalien asiakkaiden kohtaamisessa ja niiden jälkikäsitteilyssä, kuten raportoinnissa. Rakenteellisen turvallisuuden käsittely nojautuisi teorian lisäksi turvallisuuskävelyyn, jossa henkilöstöllä olisi mahdollisuus tutustua paikan päällä uuteen tilaan, hätäpoistumisteihin ja alkusammutuskaluston sijaintiin.

Palvelutorilaisille lähetettävän kyselyn sisältö lähetettiin kuudelle eri alojen asiantuntijoille arvioitavaksi ja kommentoitavaksi. Tällä haluttiin varmistaa kysymysten selkeys ja ymmärrettävyys ennen kyselyn lähettämistä varsinaisille tutkittaville, kuten kappaleessa 5.2.2 on kuvattu. Tällä varmennettiin määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, kyselyn pätevyyttä, eli kykyä mitata sitä mitä on tarkoituksena tutkimuksessa mitata. (Vilkkä 2005, 161.)

Kappaleessa 4 kuvatun laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän teemahaastattelun käyttäminen oli mielestämme tutkimuksen luotettavuuden osalta välttämätön. Haastatteluiden avulla selvitettiin Palvelutorin ainutlaatuinen yhteinen palvelutoimintaympäristö, eri toimijoiden turvallisuusasenteet sekä turvallisuuskulttuuri. Lisäksi saatiin käsitys siitä, mistä Palvelutorin toiminnassa on kyse. (Kananen 2015, 34.) Erialaisten tutkimusmenetelmien yhteiskäyttö lisäsi tutkimuksen kattavuutta ja luotettavuutta ja myös kahden tutkijan pääseminen samaan johtopäätökseen tuloksia arvioidessaan, lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2012, 174; Vilka 2005, 53-54.)

Opinnäytetyön tekeminen parityönä ei alun perin ollut kummankaan ajatuksena, mutta aloitettuumme yhteistyön, totesimme molemmat, että tämä vaihtoehto toimi meidän kohdallamme erittäin hyvin. Tutkimustyömme eteni suunnittelun aikataulun mukaisesti ja työnjakomme oli tasapuolista. Prosessin eri vaiheissa hyödynsimme molempien vahvuuksia, jotka tukivat toisiaan. Hyvänä esimerkkinä tästä on Heinon työkokemus kouluttajana sekä Laukkasen tietopohja tilaajaorganisaatiosta. Pidimme yhteyttä toisiimme prosessin aikana säännöllisillä tapaamisilla Espoon kaupungintalolla ja Palvelutorilla sekä puhelimitse että sähköpostitse.

Mielestämme onnistuimme saamaan hyvän turvallisuuskoulutusohjelman aikaan, ja tilaaja oli erittäin tyytyväinen siihen, kuten liitteenä olevan tilaajan arviointilomakkeesta (Liite 5) voidaan todeta. Koulutusohjelmaa tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa muissakin Espoon kaupungin eli tilaajan monitoimitiloissa, joihin tutkimuksemme tuloksia voidaan soveltaa. Espoon kaupungilla työpaikan riskit, esimerkiksi työväkivallasta aiheutuvat riskit, tunnistetaan henkilöstön ja työnantajan yhteistyönä. Esimiehen vastuulla on työntekijän perehdytys työpaikkaan ja huolehtia, että kaikki henkilöstöön kuuluvat saavat riittävän toimipaikkakohtaisen opetuksen ja tarvittaessa turvallisuuskoulutuksen. Turvallisuuskoulutuksen organisointi, sisältö ja toteutus muokataan toimialoittain sekä työpaikoittain toiminnan, toimipisteen ja riskienarvioinnin mukaisesti. Espoon kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelut opastavat työpaikkoja koulutuksen suunnittelussa ja tilanteen mukaan avustavat järjestelyissä. Kaupungilla on myös yhteistyökumppaneita, joilta voidaan hankkia tarvittaessa turvallisuuskoulutuksen suunnittelu ja toteutus. Tietyillä toimialoilla, kuten esimerkiksi eri-ikäisten kuntalaisten hoito asumis- ja opetusyksiköissä, saadaan muun muassa paloturvallisuuskoulutusta Länsi- Uudenmaan pelastuslaitokselta ja uhka- ja vaaratilannehallinnan koulutusta Länsi- Uudenmaan poliisilta.

Palvelutorin henkilöstölle ensimmäinen turvallisuuskoulutus pidettiin kesäkuussa, ja toinen elokuussa. Koulutus tilattiin ulkopuoliselta kouluttajalta. Koulutukseen osallistuneilta pyydettiin arviot koulutuksesta ja sen sisällöstä. Nämä tulokset olisi hyvä analysoida, jotta osattaisiin kehittää koulutusohjelmaa, sillä aina on parannettavaa. Lisäksi turvallisuuskysely kannattaisi uusia koulutusten jälkeen, jotta voitaisiin vertailla, oliko koulutuksella vaikutusta henki-

löstön turvallisuustietoisuuteen. Tästä voisi joku turvallisuusalan opiskelija saada hyvän aiheen opinnäytetyölleen.

Lähteet

Painetut lähteet

- Aaltonen, T. & Junkkari, L. 2000. Yrityksen arvot ja etiikka. 2. painos. Juva: WS Bookwell.
- Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Flink, A., Hiltunen, T., Reiman, T. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Heinonen, J., Keinänen, A. & Paasonen, J. 2013. Turvallisuustutkimuksen tekeminen. Tallinna: AS Pakett
- Heljaste, J., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Gummerus kirjapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.
- Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki: Edita.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Suomen yliopistopaino.
- Kauhanen, J. 2010. Suorituksen johtaminen ja palkitseminen. Vantaa: Hansaprint.
- Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo: Ps-kustannus.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Helsinki: Talentum.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY pro.
- Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otava.
- Waitinen, M. & Halttunen, K. 2014. Turvallisuuskävelyopas: toiminnallinen turvallisuuskoulu. Helsingin pelastuskoulu. Helsinki: Suomen Palopäälystöliitto.

Sähköiset lähteet

- Citycon. 2016. Kauppakeskukset. Viitattu 30.8.2016. <http://www.citycon.com/fi/kauppakeskukset/iso-omena>
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2016. Yritysturvallisuus. Viitattu 13.4.2016. <http://ek.fi/mita-temme/tyoelama/yritysturvallisuus/>
- Espoo. 2016. Asuminen ja ympäristö. Kaupunginosat. Viitattu 25.8.2016. http://www.espool.fi/fi-FI/Asuminen_ja_ymparisto/Kaupunginosat/MatinkylaOlari/Ison_Omenan_palvelutori
- Espoo. 2016. Espoon kaupunki. Päätöksenteko. Viitattu 24.8.2016. http://www.espool.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Espootarina

Espoo. 2016. Sosiaali- ja terveystalvet. Viitattu 25.8.2016. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveystalvet/ Ison_ Omenan_ palvelutori_ on_ avattu_ Muuto\(96370\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveystalvet/ Ison_ Omenan_ palvelutori_ on_ avattu_ Muuto(96370))

Henkilötietolaki 523/1999. Viitattu 24.2.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Jyväskylän Yliopisto. 2016. Projektit. Systemiset oppimiset oppimistalvet. Kokemuksellinen oppiminen. Viitattu 24.4.2016.
<http://smarteducation.jyu.fi/projektit/systech/Periaatteet/kayton-periaatteet/pedagogiset-mallit/Kokemuksellinen%20oppiminen>

Lääkäriliitto. 2016. Tutkimus. Työolot ja hyvinvointi. Viitattu 9.9. 2016.
<https://www.laakariliitto.fi/tutkimus/tyo-olot-hyvinvointi/>

Pelastuslaki 379/2011. Viitattu 24.2.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008 a. Turvallisuuskulttuuri. Teoria ja arviointi. VTT:n julkaisu. Viitattu 28.3.2016. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2008/P700.pdf>

Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008 b. Turvallisuuskulttuurityö organisaation toiminnan kehittämisenä terveydenhuollossa. Viitattu 28.3.2016.
<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2008/T2456.pdf>

Sisäasiainministeriön julkaisu 18/2011. Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen. Työryhmäraportti. Viitattu 13.4.2016. http://www.intermin.fi/download/24901_182011.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. Väkivallan uhka työelämässä. Viitattu 27.4.2016.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126756/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. SPEK. 2016. Turvallisuuskävely. Viitattu 24.4.2016.
<http://www.spek.fi/Suomeksi/Turvatieoa/Paloturvallisuus/-Tyopaikalla/Turvallisuuskävely>

Suomen Riskienhallintayhdistys. 2013. Riskienhallintaprosessi. Viitattu 24.8.2016.
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=riskienhallintaprosessi>

Suomen Riskienhallintayhdistys. 2016. Työvälineet. Kouluttajan kansio. Viitattu 31.3.2016.
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=kouluttajan-kansio>

Tilastokeskus. 2016. Virtual statistics. Tiedonkeruu. Haastattelutavat. Viitattu 8.9.2016.
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>

Tukes. 2000. Viitattu 31.8.2016. <http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/7-2000.pdf>

Tukes. 2005. Viitattu. 31.8.2016. http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/6_2005.pdf

Työsuojelu. 2016. Työsuojelu työpaikalla. Turvallisuusjohtaminen. Viitattu 7.4.2016.
<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Työsuojelu. 2016. Työsuojelu työpaikalla. Vaarojen arviointi. Viitattu 1.9.2016.
<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vaarojen-arviointi>

Työterveyslaitos. 2015. Työturvallisuus ja riskien hallinta. Työväkivalta. Viitattu 27.4.2016.
http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ ja_ riskien_ hallinta/ tyovakivalta/ Sivut/ default.aspx

Työturvallisuuskeskus. TTK. 2010. Mittaaminen osana työturvallisuuden johtamista. Viitattu 30.6.2016. http://ttk.fi/files/4642/Mittaaminen_osana_tyoturvallisuuden_johtamista.pdf

Työturvallisuuskeskus. TTK. 2010. Työväkivallan riskiammatit. Viitattu 2.10.2016.
http://ttk.fi/files/1660/Tyovakivallan_riskiammatit.pdf

Työturvallisuuskeskus TTK. 2016. Työsuojelu. Työturvallisuuden mittaaminen. Viitattu 24.2.2016. http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/tyoturvallisuuden_mittaaminen_ja
http://www.tyoturva.fi/files/2700/Mittaaminen_osana_tyoturvallisuuden_johtamista.pdf

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 24.2.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011. Viitattu 24.4.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407>

Valtioneuvoston periaatepäätös. 2010. Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Viitattu 18.4.2016.
<http://www.yhteiskunnanturvallisuus.fi/fi/materiaalit>

Valtiovarainministeriö. Vahtiohje 4/2013. Henkilöstön tietoturvaohje. Viitattu 20.2.2016.
https://www.vahtiohje.fi/c/document_library/get_file?uuid=4e21a518-82ff-4dfe-b725-efcb6f97126d&groupId=10128&groupId=10229

Vilkka, H. 2014. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 8.9.2016.
<http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Julkaisemattomat lähteet

Lairemo, T. 2015. Luksian ammattiopiston Nummelan yksikön turvallisuuskulttuurin muutos. Opinnäytetyö YAMK. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Sihvonen, E. 2016. Ison Omenan turvallisuuspäällikön puhelinhaastattelu 5.3.2016. Citycon Oy. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1 Yritysturvallisuuden osa-alueet (EK 2016).....	16
kuvio 2: Riskienhallintaprosessin neljä eri vaihetta (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016)	24
kuvio 3: Vaaratekijöiden- ja riskienarviointiprosessi (Suomen Riskienhallintayhdistys 2016)	25
kuvio 4: Ennakoivat ja reagoivat indikaattorit (Tukes 2000)	28
Kuvio 5 Työyksikkö Palvelutorilla	34
Kuvio 6 Henkilökunnan työkokemus	35
Kuvio 7 Turvallisuuskyselyn osa-alueiden keskiarvot	35
Kuvio 8 Vastauksien keskiarvot johtamisosiossa	36
Kuvio 9 Vastauksien keskiarvot turvallisuuskulttuuria koskevissa kysymyksissä	37
Kuvio 10 Kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristö	37
Kuvio 11 Vastauksien keskiarvot henkilöstöturvallisuuden osalta	39
Kuvio 12 Vastauksien keskiarvot palo- ja pelastustoiminta/hätätilannetoimintaosiossa	39
Kuvio 13 Kyselytulos: Tiedän, miten toimia yleisen vaaramerkin kuultuani	40
Kuvio 14 Vastauksien keskiarvot tietoturvallisuusosiossa.....	40
Kuvio 15 Vastauksien keskiarvot lisäkoulutustarvetta kysyttäessä.....	41

Taulukot

Taulukko 1 Vastausjakauma henkilöstön työkokemuksen perusteella	38
Taulukko 2 Palvelutorille luodut turvallisuusindikaattorit	44

Liitteet

Liite 1 Ison Omenan palvelutorin toimijoiden haastattelukysymykset	55
Liite 2 Kyselylomake	57
Liite 3 Kyselyn saatekirje.....	60
Liite 4 Koulutusohjelma: Yhteinen turvallisuuskoulutus Palvelutorilla työskentelevälle henkilöstölle	61
Liite 5 Tilaaajan arviointilomake	65

Liite 1 Ison Omenan palvelutorin toimijoiden haastattelukysymykset

1. Henkilökunta

- Arvioitu henkilöstömäärä aamupäivä/ päivä/ ilta/ max
- Muiden Palvelutorilaisten hyvä tietää henkilöstöstä -> Erityistaidot esim. kaikki EA- taitoisia, kielitaito, tekninen taito
 - ➔ Toimintakyky poikkeustilanteissa, onko nimetty turvallisuusvastaava joka vuorossa?
- Turvallisuuskoulutus säännöllistä on/ ei (Esim. EA, poistumisturvallisuus, uhkaava tilanne)
- Jos on, minkälaista?
- Jos ei, mitä tarvitaan?
- Poistumisaika nykyisestä palvelupisteestä mitattu on/ ei
- Poistumisaika-arvio Palvelutorin palvelupisteestä

2. Asiakaskunta

- Arvioitu asiakasmäärä aamupäivä/ päivä/ ilta
- Ikäjakauma
- Toimintavalmius (fyysinen, henkinen, kielitaito)
- Arvio asiakasmäärästä heikentyneellä toimintavalmiudella aamupäivä/ päivä/ ilta/
- Muiden Palvelutorilaisten hyvä tietää asiakasryhmästä

3. Palvelunkuvaus: palveluprosessi tiivistettynä

- Miten asiakas ohjautuu palveluun?
- Mitä palveluaikana tapahtuu?
- Miten asiakas poistuu?
- Miten hoidetaan jatkokäynnit tai yhteydenotto?
- Palvelun erityispiirteet, mitkä jokaisen Palvelutorilaisen tulisi tietää
- Mitkä ovat suunnitellut aukioloajat Palvelutorille?
- Onko erityistä huomioitavaa tietyssä aikana päivästä tai illasta toiminnassa?

4. Palvelunkuvaus: Oman palvelun poikkeustilanne

- Toimintaohjeistus on/ ei
- Miten palveluprosessi muuttuu alla olevissa poikkeustilanteissa?
- Tekninen toimintahäiriö (ICT- järjestelmät yms.)
- Henkilöstövaje
- Aggressiivinen (henkinen tai fyysinen) asiakas
- Sairauskohtaus (asiakas tai työkaveri)
- Sähkökatko
- Vesivahinko
- Tulipalo
- Miten on järjestetty poikkeustilanteen sisäinen sekä ulkoinen viestintä?

5. Palvelunkuvaus: Palvelutorin muussa tilassa poikkeustilanne?

- Miten järjestäisit toiminnan, jos Palvelutorin muussa yksikössä poikkeustilanne?
- Entä sisäisen sekä ulkoisen viestinnän?

Esimerkki tilanne: Palvelu lopetettava välittömästi ja mentävä auttamaan?

Esimerkki tilanne: Evakuointi toiseen osaan Palvelutoria tai ulos kauppakeskuksesta?

6. Tämän hetkiset turvallisuuskäytännöt/ järjestelmät/ tiedossa olevat tarpeet

- Riskienarviointi tehty on/ ei
- Jos on, niin milloin?
- Dokumentti saatavilla sähköisesti osoitteesta xxxx
- Havaitut uhat/ riskit
- Toimintaohje uhkaavasta tilanteesta tms. on/ ei
- Henkilöturva (päällekkarkaus- tai ryöstöpainike) on/ ei?
- Minkälaisia tilanteita varten jos on?
- Poikkeustilanteita kpl-määräisesti/ vko/ kk/ vuosi? Onko tilastoitu?
- Mihin hälytys on ohjattu?
- Vasteaika esim. vartijan saapumiselle, onko määritelty, olisiko tarve jos ei?
- Muut asiakkaat/ henkilökunta- mihin ohjataan, miten toimitaan, tilannevas-
tuu määritelty?
- Kameravalvonta on/ ei
- Jos, niin mihin tarkoitukseen? Kuka seuraa kamerakuvaa ja mikä on hyöty?
Esim. vähentänyt asiakkaiden aggressiivisuutta, ilkivaltaa, varastelua tms.
- Miten on toteutettu sisäinen sekä ulkoinen turvallisuusviestintä?

7. Palvelutilojen huomiot

- Asiakkaan tapaaminen yksin/ ei
- Jos yksin, niin mitä huomioitavaa toiminnassa on turvallisuuden näkökulmas-
ta? (Pako-ovi, päällekkarkaushälytin)
- Asiakastilassa häirinnän nolla toleranssi arkikäytänne käytössä on/ ei
(henkilökunnan aktiivinen osallistuminen ja seuranta, valppaus, puuttuminen
itse tai avunhakeminen muuten)
- Kiinteät kalusteet - esteettömyys (vähentää tapaturmia)
- Siirreltävät kalusteet - ohjeistukset on/ ei
(ei poistumisreiteille, ei kameran eteen yms.)

8. Muut kommentit tai huomiot

Liite 2 Kyselylomake

Tämän kyselyn avulla on tarkoitus selvittää Palvelutorille siirtyvän henkilökunnan turvallisuuskoulutuksen nykytilanne, ja minkälaista lisäkoulutusta tulisi järjestää henkilökunnalle ennen palvelutorin avaamista yleisölle.

Taustakysymykset

1. Vastaajan Sukupuoli mies/nainen
2. Vastaajan ikä
18-25 vuotta
26-35 vuotta
36-45 vuotta
46-55 vuotta
55 + vuotta
3. Työyksikkö palvelutorilla
Kela
Kirjasto
Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Neuvola
Nuorisopalvelut
Palvelupiste (info)
Siivous- ja kunnossapito
Terveysasema
Yhteispalvelu
Muu
4. Alakohtainen työkokemus
0-5 vuotta
6-10 vuotta
11-20 vuotta
yli 20 vuotta
5. Ammattiryhmä, johon katsotte lähinnä kuuluvanne

Esimiesasemassa oleva
Työntekijä

Vastaa seuraaviin työympäristöäsi koskeviin väittämiin asteikolla 1-5, siten, että

- 1= Täysin eri mieltä
2= Jonkin verran eri mieltä
3= En osaa sanoa
4= Jokseenkin samaa mieltä
5= Täysin samaa mieltä

Johtaminen

6. Tiedän kenen puoleen kääntyä turvallisuusasioissa
7. Tiedän, miten raportoin turvallisuuspoikkeamista
8. Tiedän, mikä on turvallisuussuunnitelma
9. Olen tutustunut työpaikkani turvallisuussuunnitelmaan
10. Tiedän, mitä voin viestiä tiedotusvälineille
11. Tiedän kenen puoleen ohjata tiedotusvälineiden kyselyt kriisitilanteessa
12. Esimieheni suhtautuu vakavasti hänelle ilmoitettuihin turvallisuuspuutteisiin
13. Organisaatiossamme ei rangaista tahattomista virheistä ("no blame culture")

Turvallisuuskulttuuri

14. Pidän turvallisuusasioita tärkeänä
15. Vastuu turvallisuudesta kuuluu jokaiselle
16. Velvollisuuteni on ilmoittaa viipymättä työpaikalla havaitsemistani turvallisuuspoikkeamista
17. Tunnistan työssäni esiintyvät vaarat
18. Olen saanut riittävästi turvallisuuskoulutusta
19. Turvallisuuden huomioiminen hidastaa työntekoani
20. Työyksikössäni vaaratilanteita varten on laadittu toimintaohjeet

Kiinteistö- ja toimitilat sekä ympäristö

21. On tärkeä tietää, mitä muita toimijoita palvelutorilla on
22. On tärkeä tietää, missä muiden toimijoiden tilat sijaitsevat
23. On tärkeä osata opastaa asiakas oikeaan toimipisteeseen
24. Huolehdin, että ovet lukkiutuvat perässäni
25. Ymmärrän, miksi kulunvalvonta on tärkeää
26. On tärkeä tietää, miten turvallisuusjärjestelmien teknisistä vioista raportoidaan
27. On tärkeä tietää, miten muista teknisistä vioista raportoidaan
28. Pidän teräaseiksi sopivia esineitä poissa asiakkaan näkyvistä
29. Pidän oman työpisteeni siistinä
30. Työympäristön siisteys on tärkeää turvallisuuden kannalta

Henkilöstö

31. Varmistan aina, että henkilökunnan tiloissa liikkuu vain henkilöitä, joilla on siihen asianmukainen lupa
32. Ymmärrän, miksi henkilökorttien esilläpito on tärkeää
33. Pidän henkilökorttia näkyvillä aina, kun liikun palvelutorilla työtehtävissä
34. Tunnistan uhkaavan käyttäytymisen vaaran merkit
35. Tiedän, miten tulee toimia, kun henkilö käyttäytyy uhkaavasti
36. Raportoin kaikki kohtaamani uhkaavat tilanteet raportointiohjeiden mukaisesti
37. Raportoin kaikki väkivaltatilanteet raportointiohjeen mukaisesti

Palo- ja pelastustoiminta/ Hätätilannetoiminta

38. Tiedän, miten toimia yleisen vaaramerkin kuultuani
39. Säännölliset sisäänsuojautumisharjoitukset ovat tarpeellisia
40. Tiedän, miten toimia palohälytyksen kuultuani
41. On tärkeä tietää hätäpoistumisreittien sijainnit
42. Säännölliset poistumisharjoitukset ovat tarpeellisia
43. Evakuoitaessa on tärkeä tietää kokoontumispaikka?
44. On tärkeä tietää, missä lähimmät alkusammutusvälineet ovat
45. Osaan käyttää alkusammutusvälineitä
46. Tiedän, miten tulee toimia pommiihkatilanteessa
47. Uhkasoittolomake on oltava helposti saatavilla
48. Tiedän, miten tulee toimia, jos henkilö tarvitsee ensiapua
49. On tärkeä tietää, missä hätäensiapuvälineet sijaitsevat
50. Osaan antaa hätäensiapua sitä tarvitsevalle

Tietoturvallisuus

51. Yksikössäni on selkeä tietoturvaohjeistus
52. Noudatan annettuja tietoturvaohjeita
53. Tiedän, miten henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja käsitellään oikein
54. Lukitsen tietokoneen, kun en ole sen äärellä
55. Käyttämäni salasanat ovat vain minun tiedossani
56. Otan tietoturvallisuuden huomioon työtehtävissäni
57. Työasiat eivät kuulu sosiaaliseen mediaan

Turvallisuuskoulutus

Arvioi asteikolla 1-5, kuinka tärkeää olisi, että saisit lisäkoulutusta seuraavista aiheista siirtyessäsi Palvelutorille

- 1= Täysin tarpeetonta
2= Jonkin verran tarpeetonta
3= En osaa sanoa
4= Jokseenkin tärkeää
5= Erittäin tärkeää

58. Uhka- ja vaaratilanteiden kokonaishallinta (ehkäisevä toiminta, tilanteen hallinta ja tilanteen jälkeinen toiminta)
59. Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen
60. Itsepuolustuskoulutus
61. Palvelutorin toimijoiden esittely
62. Turvallisuuskävely Palvelutorilla
63. Hätäensiapukoulutus
64. Ensiapukoulutus
65. Alkusammutus
66. Teknisten turvajärjestelmien koulutus
67. Kulunvalvontaluvan käyttö
68. Henkilöturvahälyttimien toiminta
69. Evakuointi
70. Vajaakuntoisten ja heikosti liikkuvan henkilön avuntarve hätäpoistumistilanteessa
71. Yleinen hälytystilanne (Sisälle suojautuminen)
72. Sähköisten viestimien turvallinen käyttö
73. Pommiuhkaus
74. Turvallisuusasioiden raportointi
75. Asiakirjojen turvallinen käsittely toimitiloissa
76. ”Hiljainen” sisäinen viestintä hätätilanteessa
77. Ulkoinen viestintä kriisitilanteissa
78. Äkillisen kriisin jälkipuinti

Vapaat kommentit:

Liite 3 Kyselyn saatekirje

Hyvä palvelutorilainen!

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulun turvallisuusalan opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä Espoon kaupungin konserniesikunnan turvallisuuspäällikön kanssa. Tutkimuskohteemme on Ison Omenan Palvelutori. Tämän kyselyn avulla on tarkoitus selvittää Palvelutorille siirtyvän henkilökunnan turvallisuuskoulutuksen nykytilanne, ja minkälaista lisäkoulutusta tulisi järjestää henkilökunnalle palvelutarjoajien siirtyessä toimimaan yhdessä Palvelutorilla.

Vastaamalla kysymyksiin myös Sinulla on mahdollisuus vaikuttaa turvallisuuskoulutuksen sisältöön. Vastaamiseen menee aikaa vain 10- 15 minuuttia.

Kysely löytyy osoitteesta

[Klikkaa tästä](#)

Jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren oikean painikkeen avulla.

Linkki on henkilökohtainen ja tarkoitettu vain sinun vastauksiasi varten. Älä jaa linkkiä eteenpäin.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina, jolloin kenenkään yksittäiset vastaukset eivät paljastu tuloksista.

Pyydämme vastaamaan kyselyyn viimeistään 1.4.2016.

Jokainen vastaus on erittäin tärkeä! Kiitos vastauksistasi jo etukäteen!

Lisätietoja tutkimuksesta antaa

Satu Heino

satu.heino@student.laurea.fi

Satu Laukkanen p. 043 825 7185 (kyselyyn liittyvä tekninen apu)

satu.laukkanen@student.laurea.fi

Liite 4 Koulutusohjelma: Yhteinen turvallisuuskoulutus Palvelutorilla työskentelevälle henkilöstölle

Koulutussuunnitelma: Yhteinen turvallisuuskoulutus Palvelutorilla työskentelevälle henkilöstölle

Koulutuksen kohderyhmä	
Kaikki Palvelutorilla työskentelevät Espoon kaupungin sekä ulkopuolisten sopimuskumppaneiden työntekijät	
Koulutuksen kesto ja koulutusmenetelmät	
Teoria 4 tuntia Turvallisuuskävely 2 tuntia	
Erikseen mainittuna ajankohtana järjestettävät osuudet: Poistumisharjoitus Alkusammutuskoulutus Ensiapukoulutus	
Etukäteisvaatimukset koulutukseen osallistujilta	
Apua uhkatilanteisiin -verkkokoulutus tulee olla suoritettuna ennen kurssille osallistumista.	
Koulutuksen tavoitteet	
Koulutuksen tavoitteena on varmistaa, että Palvelutorilla työskentelevällä henkilökunnalla on riittävät tiedot ja taidot koskien palo- ja pelastusturvallisuutta, henkilöturvallisuutta, toimintalaturvallisuutta, rikosturvallisuutta, tietoturvallisuutta ja ensiaputietoisuutta keskittyen rakenteelliseen turvallisuuteen ja henkilöturvallisuuteen. Tavoitteena on myös antaa tietoa Palvelutorilla toimivien organisaatioiden toiminnasta.	
Kouluttaja/t	
Vahvistuvat myöhemmin	
Sisältö	
Yleistä	<p>Yleistä turvallisuudesta, turvallisuuskulttuurista, riskien arvioinnista ja lainsäädännöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työ ja työolosuhteet <ul style="list-style-type: none"> ○ Työpisteen ergonomia ja työasennot ○ Väkivallan uhka ○ Häirintä ○ Yksintyöskentely ○ Työvuorosunnittelun vaikutus työturvallisuuteen • Väkivalta-altis työpaikka ja kartoitettavat vaaratilanteet <ul style="list-style-type: none"> ○ Vaaratilanteiden kartoitus ○ Toimintaohjeet ja -mallit sekä - vastuut ○ Uhka- ja väkivaltatilanteiden säännöllinen arviointi ○ Uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointi • Kartoitetut vaaratilanteet ja niiden hallintakeinot <ul style="list-style-type: none"> ○ Suurimmat riskit ja niiden hallintakeinot
Palvelutori	<p>Palvelutorin esittely</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toimitilat ja toimijat
Palo- ja pelastustoimin-	Palo - ja pelastusturvallisuus

ta	<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteellinen paloturvallisuus, tekniset paloturvallisuusjärjestelmät • Tulipalon ennaltaehkäisy ja toimiminen tulipalotilanteessa • Avun hälyttäminen <p>Alkusammutuskaluston käyttö ja sijainnit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kauppakeskuksen säännölliset koulutukset • Alkusammutuskaluston sijainnit <p>Hätäpoistumisohje: evakuointi ja rakennuksesta poistuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tulipalo, pommiuhkaus, muu vaaratilanne • Evakuointikäsky • Poistumisohjeet • Vartijoiden rooli evakuointi-ilmoituksen jakamisessa • Poistumistiet • Vajaakuntoisen ja heikosti liikkuvan henkilön avun tarve <p>Yleinen vaaramerkki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yleisen vaaramerkin tunnistaminen • Sisälle suojautuminen <p>Onnettomuudet lähiympäristössä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kauppakeskusturvallisuus • Metroaseman vaikutus • Avoimet yleisötapahtumat palvelutorilla
Toimitilaturvallisuus	<p>Kulunvalvonta ja kulkuoikeudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kulkulupaprosessi: haku, myöntö, päättyminen • Vierailijalupa • Kulkuoikeus ja sen varmentaminen • Omien arvoesineiden säilytys <p>Turvallinen tilankäyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilökortit • Tilojen siisteys • Opasteet • Asiakkaiden opastus • Vaarallisten esineiden ja aineiden säilytys • Palvelutorin sulkeminen ja tarkastus
Tekniset turvallisuusjärjestelmät	<p>Turvallisuusjärjestelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> • kulunvalvontajärjestelmä • paikantava turvapainike • kameravalvonta

Uhkatilanteet	<p>Uhkaavan/ aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uhka- ja väkivaltatilanteen toimintaohje <ul style="list-style-type: none"> ○ Ennakointi ○ Harjoittelu ○ Ohjeisiin perehtyminen ○ Vaaranmerkkejä ja käyttökelpoisia lauseita uhkatilanteessa <p>Laiton uhkaus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kertaluonteinen tokaisu, pikaistuksissa tehty uhkaus • Väkivallalla uhkaaminen • Työyhteisöön kohdistuva uhkaus <p>Aseellinen uhkaus tai ryöstötilanne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oma turvallisuus • Avun hälyttäminen • Tuntomerkit • Ilmoitus <p>Pommiuhkaus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jokainen uhkaus otettava vakavasti • Avun hälyttäminen • Uhkailmoitus • Kriisiviestintä <p>Sisäinen, hiljainen tiedotus vaarallisesta tilanteesta tai henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vartijan kutsuminen henkilöturvallitteella • Turvalaitteen toiminta ja käyttöohje • Yleisen hätäilmoituksen tekeminen Palvelutorilla
Kriisiviestintä	<p>Kriisiviestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriisiviestinnän tavoitteet • Työntekijän vastuu • Palvelutorin vastuuhenkilöt • Oman organisaation vastuuhenkilöt • Toimintaohje kriisitilanteessa • Järkyttävän tilanteen purku eli äkillisen kriisin jälkipuinti (debriefing)
Raportointi	<p>Raportointi ja sen merkitys</p> <p>Raportointi Uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raportointi <ul style="list-style-type: none"> ○ Läheltä piti- ilmoitus ○ Uhka- ja vaaratilanneilmoitus (työsuojelu) ○ Tapaturmailmoitus ○ Veritartuntavaarailmoitus ○ Rikosilmoitus
Tietoturvallisuus	<p>Tietoturvallisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisaation tietoturvaohjeet ja niiden noudattaminen • Tietokoneen ja muiden mobiililaitteiden valvonta ja suojaus

	<ul style="list-style-type: none"> • Luvattoman käytön ehkäisy • Käyttöoikeudet <ul style="list-style-type: none"> ○ Työkoneen lainaaminen toiselle ○ Käyttöoikeuksien myöntäminen ○ Käyttäjätunnukset ○ Salasanat ○ Yhteiskäytössä olevat käyttäjätunnukset • Organisaation antamat työvälineet työtehtävien hoitamiseen • Haitta- tai vakoiluohjelmat <ul style="list-style-type: none"> ○ Internet-sivujen luotettavuus ○ Sähköposti epäilyttävältä taholta ○ Ohjelmistojen lataamiset ○ Muistitikut, ulkoinen kovalevy etc. • Sosiaalinen Media • Tietoturvaongelma ja niiden raportointi <p>Tietoaineistojen käsittely</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arkaluonteiset tiedot, henkilötiedot ja muut salassa pidettävät tiedot <ul style="list-style-type: none"> ○ Asiakirjojen merkintä ○ Asiakirjojen käsittely ○ Asiakirjojen säilytys ○ Asiakirjojen tulostaminen, kopiointi ○ Asiakirjojen hävittäminen ○ Työasioista keskustelu julkisilla paikoilla ○ Tietokoneen näyttöruudun ja näppäimistön suojaus ulkopuolisten katseilta
Ensiapu	<p>Sairauskohtaus</p> <p>Tajuttoman ensiapu ja elvyttäminen</p> <p>Palovammat</p> <p>Verenvuodon tyrehtyttäminen</p> <p>Murtuma</p> <p>Veritapaturmaohje ja tartuntatauti-ohjeistus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veritapaturmatilanteiden toimintaohje • Välittömät toimenpiteet • Huumeruiskut ja muut veriset esineet • Tartuntataudit <p>Henkinen ensiapu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkinen ensiapu asiakkaille • Henkinen ensiapu henkilökunnalle • Toimintaohje <p>Ensiapuvalmius</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensiapukoulutukset ja seuranta • Ensiapukaapit ja niiden sisältö • Pajan laaja ensiapuvarustus • Havaituista puutteista ilmoittaminen

Liite 5 Tilaajan arviointilomake



Opinnäytetyön arviointi 1(2)

20.9.2016

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjositte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yrityksenne/organisaatioonne. Kumppanuus ja autenttisuus ovat kriteerejä, jotka korostuvat opinnäytetyön arvioinnissa. Täten pyydämmekin apuanne näiden arvioimisessa.

Yrityksen/organisaation nimi	Espoon kaupunki
Työelämän edustajan/Arvioijan nimi ja tehtävänimike	Petri Häkkinen Turvallisuuspäällikkö
Opinnäytetyön ohjaaja yrityksessä/organisaatiossa	Petri Häkkinen
Opinnäytetyön tekijä/t	Satu Heino, Satu Laukkanen
Opinnäytetyön nimi	Henkilöstön turvallisuustietoisuuden kehittäminen Ison Omenan palvelutorilla
Miten yrityksenne/organisaatioonne hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	

Rastittakaa se taso, joka mielestänne kuvaa aidon työelämäyhteyden toteutumista tässä opinnäytetyössä:


Arvioinnin tasot	Arviointikriteerit
Kiitettävä (5) <input checked="" type="checkbox"/>	Kumppanuus ja autenttisuus Prosessin eri vaiheet on toteutettu työelämän kanssa tiiviissä kumppanuudessa. Yhteistyösuhde eri toimijoiden kanssa on ollut luonteeltaan dialogista. Opinnäytetyö on aidosti kehittänyt työelämää. Työelämä on arvioinut prosessin tulokset selkeästi hyödyllisiksi.
Hyvä (3-4) <input type="checkbox"/>	Prosessin eri vaiheet ovat toteutettu työelämän kanssa yhteistyössä. Työelämä on arvioinut prosessin tulokset hyödyllisiksi. Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää työelämää.
Tyydyttävä (1-2) <input type="checkbox"/>	Prosessin aikana on ollut yhteistyötä työelämän kanssa. Opinnäytetyössä on pyritty työelämän kehittämiseen.

20.9.2016

Kokonaisarvio opinnäytetyöstä:

Opinnäytetyöstä todetaan, että tekijän tulee osata soveltaa alan tietoja ja taitoja käytännön asiantuntijatehtävässä. Tämän opinnäytetyön syntyprosessia seuratussani ja työtä ohjatussani voim todeta näin tapahtuneen. Työn tavoitteena on ollut laatia Espoon kaupungin Ison Omenan palvelutorille turvallisuuskoulutusohjelma ja tutkimuksellisesti kehittää työelämää sekä tuottaa uusi ratkaisu- ja toimintamalli turvallisuusympäristön parantamiseksi sekä varmistaa toimintaympäristön turvallisuuden laatu Espoon kaupungin palvelutorikonseptissa. Nämä kriteerit täyttyvät tässä opinnäytetyössä erinomaisesti. Opinnäytetyö ja sen tulokset ovat hyödynnettävissä myös tulevissa Espoon kaupungin palvelutori ympäristöissä ja täyttää siten erittäin hyvin tilaajan alkuvaiheessa esittämän tavoitteen työlle. Opinnäytetyö on tehtiin hyvässä yhteistyössä Espoon kaupungin palvelutori ympäristössä toimivien kumppaneiden, palveluntuottajien ja henkilökunnan kanssa. Tilaaja kiittää hyvin organisoidusta ja suoritettusta työstä!

Kiitos arvioinnistanne! Miten haluaisitte tulevaisuudessa kehittää yrityksenne/organisaationne ja Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetöihin liittyvää yhteistyötä? Muuta yhteistyötä?

Paikka ja päivämäärä	20.9.2016
Työelämän edustajan/arvioijan allekirjoitus	
Nimenselvitys	Petri Häkkinen