



# Turvallisuuskäsikirja matkailualan organisaatiolle

Timo Nurmi

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Turvallisuuskäsikirja matkailualan organisaatiolle

Timo Nurmi  
Tradenomi, turvallisuusala  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2019

Timo Nurmi

### Turvallisuuskäsikirja matkailualan organisaatiolle

Vuosi 2019 Sivumäärä 42

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda turvallisuuskäsikirja kohdeorganisaation turvallisuustoiminnan työväliseksi. Se tavoitteena oli myös mahdollistaa turvallisuuskäsikirjan kokoaminen yhteen sijaintiin, jolloin sen sisällöt saadaan paremmin organisaation käyttöön. Turvallisuuskäsikirjan ja sen sisältöjen luomisen lisäksi tavoitteena oli tarkastella ja kehittää myös organisaation kokonaisturvallisuutta. Opinnäytetyön kohdeorganisaationa oli Ähtärin Eläinpuisto Oy tytäryhtiöineen.

Opinnäytetyö on työelämää kehittävä, toiminnallinen opinnäytetyö. Se on kehittämistehtävä, jonka lähestymistapa on konstrukttiivinen. Menetelmänä on käytetty avointa haastattelua, havainnointia sekä dokumenttianalyysejä. Dokumenttianalyysin keinoin projektin alussa tutkittiin organisaatiolla olemassa olevan turvallisuuskäsikirjan tila. Havainnoinnilla ja avoimilla haastatteluilla luotiin kokonaiskuva organisaation toiminnasta, sekä selvitettiin sen turvallisuuteen liittyvien käytänteiden toteutuminen työskentelyssä. Avoimin haastatteluin kartoitettiin, mitä ominaisuuksia työn toimeksiantaja turvallisuuskäsikirjalta ja sen sisällöiltä odottaa.

Tietoperustaltaan opinnäytetyö pohjautuu alan kirjallisuuteen. Teoreettisessa osassa opinnäytetyötä käsitellään yritysturvallisuutta, turvallisuusjohtamista ja turvallisuuskäsitteitä sekä matkailun turvallisuutta. Nämä aiheet ovat kohdeorganisaation turvallisuustoiminnan kannalta erityisen tärkeässä keskiössä.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa luotiin kokonaiskuva organisaation toiminnasta, sen turvallisuuskäsikirjan tilasta, sekä tarkennettiin organisaation vaatimukset koskien turvallisuuskäsikirjan ominaisuuksia. Näiden tietojen pohjalta aloitettiin turvallisuuskäsikirjan, sekä sen sisältöjen luominen. Prosessin aikana käytiin läpi organisaation turvallisuustoiminta kokonaisuudessaan, jonka käytäntöjä päivitettiin, sekä uusia luotiin tarpeen mukaan. Myös olemassa oleva turvallisuuskäsikirja päivitettiin vastaamaan organisaation tarpeita. Digitaalinen alusta käsikirjalle luotiin organisaatiolla jo käytössä olevalle ohjelmistolle.

Opinnäytetyön produktina syntyi turvallisuuskäsikirja, joka otettiin kohdeorganisaation käyttöön. Työlle asetettujen kriteerien ja tavoitteiden toteutumisen, sekä kohdeorganisaatiolta saadun palautteen perusteella voidaan todeta, että turvallisuuskäsikirja soveltuu tarkoitukseensa. Projektin tuloksena myös yrityksen kokonaisturvallisuus on kehittynyt positiiviseen suuntaan.

Asiasanat: Turvallisuuskäsikirja, turvallisuuskäsikirja, yritysturvallisuus,

Timo Nurmi

Producing a Security Handbook for an Organisation Operating in the Field of Travel Industry

Year	2019	Pages	42
------	------	-------	----

---

The objective of this thesis was to create a safety and security handbook for the commissioner organisation, to serve as a basic tool for its security operations. Other objectives were to enable collecting all the safety and security documents into one location to make them more usable for the organisation, and to examine and develop the organisation's comprehensive security. The commissioner organisation of this thesis was Ähtärin Eläinpuisto Ltd. and its subsidiaries.

This thesis focuses on developing the needs of working life developing and it is functional. It is a development task with a constructive approach. Methods used in thesis are open interview, observation and document analysis. At the beginning of the project, the status of the organisation's safety and security documentation was researched by the means of document analysis. Observation and open interviews were used to obtain a general view on the organisation's basic operations, and to survey the realization of safety and security-related practices in everyday work. The open interview charted out what qualities the organisation expects from the safety handbook and its contents.

The theoretical framework is founded on literature concerning the subject of the thesis. In the theoretical section, the thesis considers corporate security, security management and security in the travel industry. These topics are especially essential for security work in the commissioner organisation.

In the initial phase of the thesis, an overview of the organization's activities and the status of its safety and security documentation was created. The organisation's demands for the handbook and its properties were also specified. This information resulted in the creation of a safety and security handbook and its contents. The organisation's safety and security operations were reviewed and evaluated during the process. Policies were created and updated when needed. Existing safety and security documentation was also updated to meet the requirements set by the organisation. The digital platform for the handbook was created using software that the organisation already possessed.

The security handbook was created as the final product of this thesis. After being finished, it was implemented in the commissioner organisation's security management system. By achieving all the criteria and objectives set for the product, and by the feedback from the target organisation, it can be stated that the safety and security handbook is suitable for its intended purpose. As a result of the project, the comprehensive safety and security of the company has evolved in a positive direction.

Keywords: corporate security, Safety and security manual, security documentation

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Tausta ja rajaus .....	6
1.2	Tavoite .....	7
1.3	Kohdeorganisaatio .....	8
2	Tietoperusta.....	9
2.1	Keskeiset käsitteet .....	10
2.2	Yritysturvallisuus kokonaisuutena.....	13
2.3	Pelastussuunnitelma.....	15
2.4	Turvallisuusasiakirja.....	16
2.5	Työturvallisuuteen liittyvät lakisääteiset asiakirjat .....	17
2.6	Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri .....	18
2.7	Matkailun turvallisuus .....	20
3	Lähestymistapa .....	21
3.1	Menetelmät .....	22
4	Projektikuvaus .....	24
4.1	Määrittely .....	24
4.2	Tiedonhankinta .....	24
4.3	Suunnittelu .....	27
4.3.1	Aihekokonaisuuksien luominen .....	28
4.3.2	Aloituskäytännön aiheet .....	28
4.3.3	Kohdekohtaiset tiedot.....	30
4.3.4	Palo- ja pelastus .....	33
4.3.5	Rikos- uhka- ja väkivaltatilanteet.....	35
4.3.6	Turvallisuuskäsikirjan tallennus .....	36
4.4	Palvelutuotanto .....	37
5	Tulokset .....	37
5.1	Arviointi .....	37
6	Johtopäätökset .....	38
	Lähteet .....	40
	Kuviot .....	42

## 1 Johdanto

Tämän työelämää kehittävän, toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda turvallisuuskäsikirja työn kohdeorganisaation turvallisuusdokumenttien hallintaan sekä kehittää sen turvallisuustoimintaa. Samalla työn puitteissa myös läpikävin olemassa olevan turvallisuusdokumentaation, jota päivitin tarpeen mukaan, sekä korjasin ilmenevät puutteet dokumentaatioissa. Käsikirjan materiaalin koonnin ja luonnin yhteydessä samalla arvioin myös olemassa olevien turvallisuuskäytänteiden ja -periaatteiden ajantasaisuus sekä tarkoituksenmukaisuus. Arvioinnin perusteella tein niihin tarpeelliseksi katsotut muutokset välittömästi, tai niiden toteutus otettiin organisaation työlistaan lähitulevaisuudelle. Turvallisuuskäsikirjan toteutus ja käyttöönotto oli osa laajempaa, organisaation yritysturvallisuuden kehittämisyrittämystä. Käsikirja toimii yhtenä turvallisuusjohtamisen työkaluna, jonka tavoitteena on mahdollistaa organisaation ajantasaisen turvallisuusdokumentaation saatavilla olo.

### 1.1 Tausta ja rajaus

Kohdeorganisaatiossa tunnistettiin ongelma turvallisuusdokumenttien hallinnassa. Niitä oli ajoittain vaikea löytää ja seurata niiden sisältöjen ajantasaisuutta. Tämä johtuu pääosin siitä, että erilaiset dokumentit ja ohjeet olivat talletettuna useisiin eri sijainteihin ja useissa eri formaateissa. Dokumentteja sijaitsi henkilöstön omilla työtietokoneilla, joihin ei luonnollisesti muilla, kuin koneen haltijalla ollut pääsyä. Osa dokumenteista puolestaan oli arkistoitu ainoastaan tulosteina mappeihin. Tieto oli siis pirstaleista, eikä kenelläkään sen vuoksi ollut selkeää kokonaiskuvaa sen määrästä, laadusta ja sijainneista.

Tein työharjoittelujakson Ähtärin Eläinpuisto Oy:lle keväällä 2018, jolloin kohtasin saman haasteen. Organisaation johdon tahtotilana oli korjata havaittu ongelma kokoamalla kaikki turvallisuuteen liittyvä dokumentaatio helposti saataville. Itse puolestani näin tämän hyvänä ja äärimmäisen mielenkiintoisena tilaisuutena toteuttaa opinnäytetyöni työharjoitteluni jälkeen. Sain siis tehtäväkseni suunnitella ja toteuttaa sähköisen turvallisuuskäsikirjan Ähtäri Zoo-konsernin käyttöön opinnäytteeni puitteissa.

Kokonaisuutena opinnäytetyö on melko laaja. Turvallisuuskäsikirjan saattaminen käyttöönottoon edellytti myös sen sisältöjen läpikäynnin ja päivittämisen tarpeellisilta osin. Lisäksi paljon uutta dokumentaatiota ja ohjeistusta oli luotava sitä varten. Jotta opinnäytetyön puitteissa tehtävä kokonaisuus ei kasvaisi suhteettoman suureksi, sovin kohdeorganisaation kanssa siihen sisällytettävistä, prioriteetiltaan tärkeimmistä aihepiireistä ja dokumenteista.

Tällaisiksi katsottiin ennen kaikkea pelastussuunnitelmat, ohjeistukset turvalliseen työskenteleeseen vaaralliseksi luokiteltujen eläinten kanssa sekä toimintaohjeet poikkeavissa tilanteissa.

Zoo-konserni kehittyy nyt voimakkaasti ja se haluaa kehittää myös yritysturvallisuuttaan vastaamaan nykyhetken ja tulevaisuuden tarpeita. Tarve turvallisuusdokumenttien päivittämiselle, sekä niiden hallintajärjestelmän luomiselle oli akuutti. Olemassa olevan turvallisuusdokumentaation määrä oli paikoittain suppea ja sisällöltään osittain vanhentunutta. Lisäksi kokonaisuutena sen hallinta ja ylläpito oli vaikeaa.

## 1.2 Tavoite

Opinnäytetyön kehittämistehtävän tavoitteena oli luoda lopputuloksena eli produktina sähköinen turvallisuuskäsikirja, johon voidaan sisällyttää kaikki kohdeorganisaatiota koskeva turvallisuusdokumentaatio ja joka vastaa kohdeorganisaation määrittelemiä vaatimuksia. Opinnäytetyö koostui kahdesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa kävin läpi organisaatiolla olemassa olevan turvallisuusdokumentaation. Tässä vaiheessa tarkastelin dokumenttien ajantasaisuutta ja käyttökelpoisuutta ajatellen nykyhetkeä sekä tulevaisuuden tarpeita. Ensimmäinen vaihe oli tutkimusta, jonka tavoitteena oli selvittää tarpeet dokumenttien päivittämiselle sekä uuden dokumentaation luomiselle. Olemassa olevia asiakirjoja tarkastelin organisaation asettamien tavoitteiden kannalta sekä lakisääteisten vaatimusten näkökulmasta kuten pelastuslain, työturvallisuuslain ja työterveyshuoltolain sekä, mikäli dokumentti kuului lakisääteisiin asiakirjoihin.

Toisessa vaiheessa siirryin kehittämistehtävän osaan, jossa hyödynsin ensimmäisessä vaiheessa saamani tulokset. Tässä vaiheessa päivitin turvallisuusdokumentit, sekä loin tarvittavat uudet dokumentit tutkimuksen tuloksen perusteella. Sen jälkeen loin sähköisen alustan, johon kokosin dokumentit organisaation turvallisuuskäsikirjaksi. Valmis käsikirja tallennettiin soveltuvaan sijaintiin ja otettiin käyttöön organisaatiossa, koska se katsoi työn lopputuloksen olevan organisaation toiveita ja tarpeita vastaava.

Käsikirjan tuli olla rakenteeltaan selkeä ja helppokäyttöinen, jotta sen hyödyntäminen organisaation kaikilla tasoilla sekä kaiken tasoilla käyttäjillä on mahdollisimman sujuvaa, eikä vaadi erityistä käyttökoulutusta. Koska sen sisältämiin dokumentteihin tulee vääjäämättä ajanmittaa muutoksia ja päivitystarpeita, on dokumenttien oltava myös helposti muokattavissa. Osaan sen sisältämästä informaatiosta ei arkaluontoisuutensa vuoksi ole tarkoituksenmukaista olla pääsyä kaikkien tietokantaan käyttöoikeuden omaavilla henkilöillä, joten tarpeen oli myös mahdollisuus pystyä luomaan sen sisälle salasanalla suojattuja osioita. Tällä

toimenpiteellä saadaan tietokantaan luotua eri käyttäjätasoja, jotka mahdollistavat tietojen lokeroimisen tarpeen niin vaatiessa.

Käytettävän ohjelmiston täytyi olla myös kustannustehokas. Koska pääosan sen sisältämistä tiedoista tulee olla koko organisaation henkilökunnan tarkasteltavissa, on myös tarvittavien käyttäjälisenssien määrä merkittävä kustannustekijä. Sisällöltään tietokannan on tarkoitus kattaa organisaation toimintaan liittyvän lakisääteisen turvallisuusdokumentaation sekä organisaation oman, sisäisen dokumentaation ja ohjeistukset.

Opinnäytetyön yhtenä tehtävänä oli määrittää organisaation tarpeet ja vaatimukset täyttävä ohjelmisto turvallisuuskäsikirjan toteuttamiseen, sekä toteuttaa käsikirja siihen pisteeseen, että se voitiin ottaa käyttöön kiinteäksi osaksi organisaation turvallisuustyötä. Tähän tavoitteeseen pääseminen edellytti myös organisaatiolla olemassa olevan turvallisuusdokumentaation kartoittamista, ajantasaistamista sekä mahdollisen puuttuvan dokumentaation luomista. Turvallisuustietokannan käyttöönoton jälkeen organisaatiossa tehdään vastualueiden jakosen ylläpitämiseksi. Näin saadaan varmistettua sen ajantasaisuus ja käyttökelpoisuus myös tulevaisuudessa.

Turvallisuuskäsikirjan luomisen lisäksi tavoitteena oli tarkastella ja kehittää organisaation kokonaisturvallisuutta. Koska turvallisuuskäsikirjan sisältöjen oli tarkoitus kattaa mahdollisimman laajalti kaikki organisaation turvallisuutta koskevat aiheet, vaati sen toteuttaminen jo sinänsä laajaa katselmusta yrityksen turvallisuustoimintaan. Samalla kun uusia dokumentteja luotiin, luotiin myös uusia periaatteita, linjauksia ja malleja toiminnalle. Niiden täytyi olla linjassa organisaation harjoittaman turvallisuuspolitiikan kanssa.

### 1.3 Kohdeorganisaatio

Opinnäytetyön tilaajataho on Ähtäri Zoo-konserni. Sen omistaa Ähtäri kaupunki, ja on näin osa Ähtäri kaupunkikonsernia. Ähtäri Zoo-konserni koostuu Ähtäri Eläinpuisto Oy:stä sekä sen tytäryhtiöistä, Snowpanda Resort Ähtäri Zoo Oy:stä ja Hotelli Mesikämmen Oy:stä. Zoo-konsernin yhtiöiden tuottamien palveluiden kirjo on laaja. Kolmeen pääkategoriaan tiivistettynä ne keskittyvät eläinpuistotoimintaan, kahvila- ja ravintolapalvelujen tuottamiseen sekä majoitusliiketoimintaan. Samoin yrityksen henkilöstön työnkuvia on hyvin monenlaisia, alkaen eläintenhoitajasta aina vastaanottovirkailijaan saakka. (Ähtäri Zoo-konsernin laatukäsikirja 2018.)

Ähtäri Eläinpuisto Oy:n toiminta keskittyy Ähtäri Eläinpuiston liiketoiminnan toteuttamiseen. Toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaiden tarpeiden mukaisia elämyksiä ympäri

vuoden. Kävijöitä vuodessa on noin 300 000. Ähtärin Eläinpuisto avattiin yleisölle 17.6.1973 ja nykyhetkellä se on Suomen vanhin luonnonmukainen eläinpuisto. Eläinpuistossa tarhattuna on noin kuusikymmentä eläinlajia, joiden eläinpopulaatio yhteensä käsittää noin kolmesataa yksilöä. Suurimmalta osaltaan lajisto koostuu havumetsävyöhykkeelle tyypillisistä eläinlajeista. (Niinimäki 2018.)

Perustamisesta saakka Ähtärin Eläinpuiston tavoitteena on ollut rakentaa eläimille tilavat ja luonnonmukaiset elinolosuhteet. Eläinpuiston tärkeimpiä tehtäviä on myös lisätä eläinlajien sekä luonnon tuntemusta ja kasvatuksellisen tiedon jakaminen. Eläintarhojen toiminnassa tärkeänä osana on kansainvälinen eläinsuojelutyö. Tavoitteena on uhanalaisten eläinten ylläpito sekä niiden perimän vaaliminen. Merkittävä osa eläinsuojelutyötä ja Ähtärin Eläinpuiston toimintaa on lisäksi opastus- ja opetustyö. (Ähtäri Zoo-konsernin laatukäsikirja 2018.)

Ähtärin Eläinpuistoon kuuluu lisäksi leirintäalue, jossa on 25 leirimökkiä, 15 hirsimökkiä, 150 paikkaa matkailuajoneuvoille, telttapaikkoja, uimaranta ja vesiliukumäki sekä vuokrasauna ja kahvila / vastaanottorakennus. Asiakkaiden käytössä on myös huoltorakennuksia, joissa käytettävissä on suihku- ja wc-tiloja, mahdollisuus ruoanlaittoon, kemiallisten käymälöiden tyhjentämiseen sekä pyykinpesuun. Leirintäalue on auki vain kesäaikaan, mutta hirsimökit ovat vuokrattavissa ympäri vuoden. Ähtärin Eläinpuisto omistaa leirintäalueen, mutta sen toiminnan operoi tytäryhtiö Hotelli Mesikämmen Oy.

Hotelli Mesikämmen Oy on Ähtärin Eläinpuisto Oy:n omistama hotelli- ja kokous- ja ravintola-palveluita tarjoava yritys. Hotelli Mesikämmen sijaitsee Eläinpuiston välittömässä läheisyydessä ja majoituskapasiteettia sillä on 101 hotellihuonetta. Samassa kiinteistössä sijaitsee myös Ähtärin kaupungin omistama ja operoima kylpylä. Vuoden 2019 aikana hotellin yhteyteen rakentuu myös keilahalli.

Snowpanda Resort Ähtäri Zoo Oy on myös Ähtäri Eläinpuisto Oy:n tytäryhtiö. Tämä yhtiö hallinnoi isopandojen tarhausta varten rakennettua kiinteistöä, jossa sijaitsee myös kahvila / ravintola. Toiminnot kiinteistössä operoi Ähtärin Eläinpuisto Oy ravintolapalveluja lukuun ottamatta, jotka toteuttaa Hotelli Mesikämmen Oy. (Ähtäri Zoo-konsernin laatukäsikirja 2018.)

## 2 Tietoperusta

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön tietoperustaa. Se sisältää työhön valitut keskeiset käsitteet. Lisäksi käsitellään myös keskeistä teoriaa työn taustalla.

## 2.1 Keskeiset käsitteet

Tässä alaluvussa esitellyt käsitteet ovat keskeisiä opinnäytetyön kannalta. Niiden avulla pyritään selkeyttämään opinnäytteen kehittämistehtävän käsitteellistä sisältöä sen lukijalle. Turvallisuuskäsikirjan sisältöjen luominen on turvallisuuden kehittämistä, joka kulkee käsikädessä organisaation turvallisuuspolitiikan, turvallisuusjohtamisen, riskienhallinnan sekä organisaation kokonaisturvallisuuden kaikkien osa-alueiden kehittämisen kanssa. Yleistä palvelumuotoilun prosessia sovelletaan työn toteutuksen runkona, sillä se soveltuu työn vaiheiden erittelyyn erittäin hyvin, vaikka varsinaisesti palvelumuotoilusta opinnäytetyöprojektissa ei ole kyse.

### Turvallisuuskäsikirja

Arkisto, johon on koottu keskitetysti kaikki opinnäytetyön kohdeorganisaatiota koskeva turvallisuusdokumentaatio. Siihen sisältyy erilaiset ohjeet, menettelytavat, suunnitelmat ym. dokumentit. Tietokanta on yksi organisaation turvallisuustoiminnan työkaluista, josta voidaan hakea saataville esimerkiksi viranomaisten vaatimat dokumentit, tiettyä kohdetta tai työnkuvaa koskeva turvallisuusohjeistus tai uudelle työntekijälle koonti tarvittavasta turvallisuustiedosta perehdytyksen tueksi.

### Yritysturvallisuus

Yritysturvallisuus käsittää yrityksen kaikkien toimintojen turvallisuuden. Sillä pyritään suojaamaan yritykselle tärkeitä arvoja, sekä samalla edistää kilpailukykyä ja tuottavuutta. Organisaation toiminnan luonne määrittelee yritysturvallisuuden kunkin eri osa-alueen merkityksen suuruutta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016.)

### Turvallisuuspolitiikka

Organisaation turvallisuuspolitiikka määrittelee sen turvallisuustoiminnan sisällön, turvallisuustoiminnan strategiat ja tavoitteet. Lisäksi turvallisuuspolitiikka näyttää toteen organisaation johdon turvallisuustoimintaan sitoutumista sekä asioita, joita erityisesti halutaan painottaa. Turvallisuuspolitiikka määrittelee myös turvallisuustoiminnan aseman organisaation strategiassa sekä tuo ilmi turvallisuusasioiden vastuualueiden jaon yrityksessä. (Leppänen 2006. 177-178.)

## Turvallisuuden kehittäminen

Turvallisuuden kehittämisen tulee olla osa yrityksen perustoimintoja, kuten esimerkiksi liiketoiminnan kehittämisenkin. Jatkuva suunnittelu, kehitystyö ja tilanteen säännöllinen seuranta mahdollistaa toimintamallien luomisen, jotka vastaavat liiketoiminnan mukaisia uhkia. Ilman suunnittelua ei voida jakaa resursseja tehokkaimmalla mahdollisella tavalla. Turvallisuutta kehitettäessä organisaation henkilökunta tulee saada mahdollisimman tehokkaasti mukaan niin suunnitteluun kuin turvallisuuden ylläpitoon. Myös organisaation johdon sitoutuminen turvallisuuden kehittämiseen on ensiarvoisen tärkeää ja määrittelee selkeät vastuut turvallisuusasioille yrityksessä. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008. 11-13.)

## Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamisella organisaatio pyrkii turvallisuuden jatkuvaan ja kokonaisvaltaiseen parantamiseen. Turvallisuusjohtaminen koostuu tavoitteellisista toimista, joiden tarkoituksena on parantaa ja pitää yllä työn ja työolojen turvallisuutta. Sillä pyritään parantamaan olosuhteita, ihmisten hyvinvointia sekä järjestelmien toimivuutta. Keskiössä on siis toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien sairauksien, työtapaturmien ja onnettomuuksien ehkäisy sekä samalla työn laadun ja tuttavuuden parantaminen. (Työsuojeluhallinto 2018.)

Työturvallisuusjohtamisessa pääperiaatteina ovat johtamisen vahvuus, tehokkuus ja määrätietoisuus sekä työntekijöiden sitouttaminen. Turvallisuutta täytyy myös jatkuvasti kehittää ja arvioida. Johdon täytyy itse toimia esimerkkinä noudattaen työturvallisuusmääräyksiä tilanteesta riippumatta. (Työturvallisuuskeskus 2019)

## Turvallisuuden hallinta

Turvallisuuden hallinnalla pyritään turvallisuuden kokonaisvaltaiseen ja suunnitelmalliseen edistämiseen. Siihen sisältyvät kaikki ne menettelytavat ja toiminnot, joilla hyvään kokonais-turvallisuuden tilaan päästään. Toiminnan perustana on yhteistyö koko organisaation henkilöstön kanssa. (Työsuojeluhallinto 2018.)

## Riskienhallinta

Riskien hallinta on organisaation toimintaan sisältyvä prosessi. Tavoitteena sillä on tunnistaa ja hallita organisaatioon kohdistuvia riskejä, sekä pitää ne sellaisten rajojen sisällä, ettei organisaation toiminta ole uhattuna. Riskienhallinnalla pyritään varmistamaan organisaation toiminnan jatkuvuus sekä turvaamaan henkilöstön hyvinvointi haitallisia tapahtumia välttämällä tai niiden mahdollisia seurauksia pienentämällä. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2013.)

Riskien hallinta on kokonaisuus, jonka tulisi olla mukana kaikessa toiminnassa sekä päätöksenteossa. Vaikka riskien hallinnassa on pyrittävä huomioimaan ja varautumaan siihenkin mitä ei vielä tiedetä, on kuitenkin mahdotonta kaikkia riskejä voida tunnistaa tai hallita. Riskien ottaminenkin voidaan katsoa olevan riskien hallintaa, jos riski tunnetaan. Toimintaan sisältyy aina riskejä. (Leppänen 2006, 119-120.)

## Turvallisuuskirjoitus

Turvallisuuskirjoitus käsittää kaikki organisaation turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset, asiakirjat, suunnitelmat ym. dokumentit. Turvallisuuteen liittyvän dokumentaation tulee olla organisaation henkilöstön saatavilla. Hyvä paikka niiden säilytykseen ja jakamiseen on esimerkiksi yrityksen sisäisen tietoverkon tallennustila. Pelkkä turvallisuuteen liittyvien asiakirjojen saatavilla oleminen ei yksin riitä, vaan henkilöstö tulee myös kouluttaa niiden sisällön noudattamiseen. Turvallisuusohjeita luotaessa työntekijöiden osallistaminen niiden suunnitteluun auttaa tuottamaan toimivimman lopputuloksen. Useimmiten organisaation oma henkilöstö on paras asiantuntija kertomaan mitä tarvitaan sekä arvioimaan suunnitellun ohjeistuksen toiminta käytännössä. Työntekijöiden mukaanotto ja vaikutusmahdollisuus lopputulokseen saattaa myös vähentää siihen liittyvää mahdollista muutosvastarintaa uutta toimintatapaa käyttöönotettaessa. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 13.)

## Palvelumuotoiluprosessi

Prosessi noudattelee luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Se koostuu sarjasta toistuvia toimintoja, jotka etenevät loogisesti. Palvelumuotoilua ei voida kuvailla täysin yleispätevästi, aina samalla kaavalla tapahtuvaksi prosessiksi, sillä palvelun kehittämisen luonne on uutta luova ja näin myös ainutkertainen. Yleinen palvelumuotoilun prosessi on malli, joka auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa palvelun kehittämisestä ja on sovellettavissa erilaisiin palvelu-kehityksiin. Pääperiaatteiltaan palvelumuotoiluprosessit ovat toteutusmalleiltaan samanlaisia. Prosessi koostuu viidestä vaiheesta, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu,

tuotanto ja arviointi (Kuvio 1). Erilaisia sovelluksia käytännössä puolestaan on olemassa useita. (Tuulaniemi 2011, 126.)



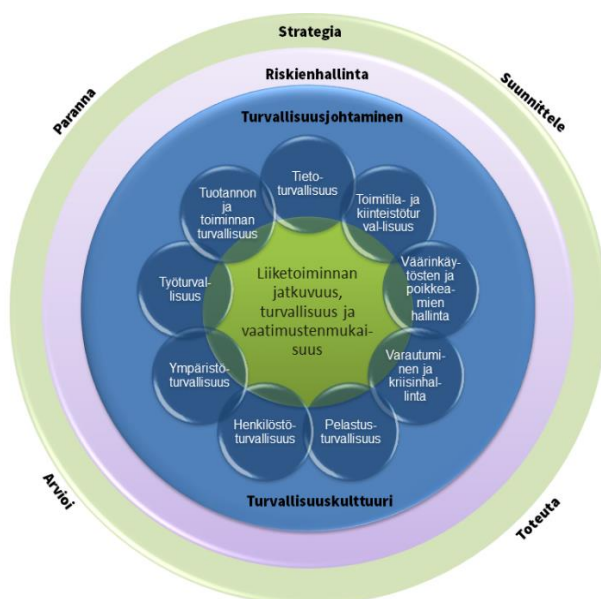
Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 128)

Palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaiheessa määritellään ongelma, jolle ratkaisua haetaan. Sen aikana käydään yhdessä työn tilaajan kanssa läpi suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan sekä sen tuottajan näkökulmasta. Tutkimusta tehtäessä rakennetaan ymmärrys toimintaympäristöstä, kehittämiskohteesta sekä käyttäjätarpeista ja resursseista. Tutkimuksessa pyritään tiedonhankintaan, jonka tuloksia hyödynnetään seuraavissa vaiheissa. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisuehdotuksia ongelmaan. Niitä testataan ja epätyydyttävät ideat hylätään. Tuotantovaiheessa puolestaan palvelu pilotoidaan ja viedään asiakkaiden testattavaksi. Kehitystä jatketaan saadun palautteen perusteella. Lopuksi arviointivaiheessa arvioidaan projektia ja sen tuloksia. (Tuulaniemi 2011, 128, 142, 182, 232.)

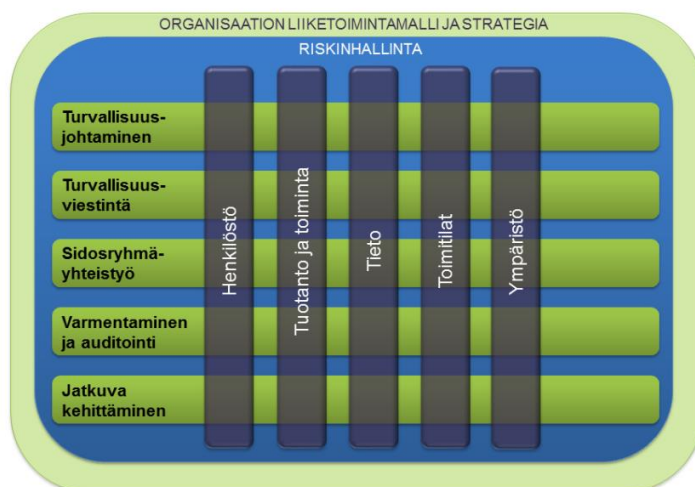
## 2.2 Yritysturvallisuus kokonaisuutena

Yritysturvallisuuden tarkoituksena on pyrkiä yrityksen kaikkien turvallisuusasioiden yhtenäiseen kokonaihallintaan, joka tukee myös tulostavoitteita. Pyrkimyksenä on taata toimintaedellytysten laillisuuden toteutuminen, häiriöttömyys toiminnassa ja tuotannossa sekä organisaation omaisuuden, henkilöstön, tiedon ja ympäristön suojaaminen siihen kohdistuvilta riskeiltä. Luonteeltaan turvallisuustyö on käytännössä ennaltaehkäisevää. Toiminnalla pyritään torjumaan mahdollisia vahinko-, vaara- ja onnettomuustilanteita sekä luomaan toimintavalmiuksia niiden varalta. Osa-alueita yritysturvallisuuteen sisältyy useita, joista kaikista on huolehdittava. (Kerko 2001, 21.)

Elinkeinoelämän keskusliiton tuottama yritysturvallisuuden ympyrämalli (Kuvio 2) auttaa hahmottamaan yritysturvallisuuden kokonaisuutta sekä sen eri osa-alueita. Eri osa-alueiden merkitykset eivät ole kaikille yrityksille yhtä suuria, vaan toimiala ja liiketoiminta vaikuttavat niiden painotukseen. Tärkeintä on valita organisaatiolle keskeiset osa-alueet ja toimenpiteet. Ympyrämallin lisäksi yritysturvallisuuden kokonaisuutta voidaan hahmottaa myös matriisimallina (Kuvio 3), jossa kuvataan eri osa-alueiden ja toimintojen risteävyyksiä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016.)



Kuvio 2. Yritysturvallisuuden ympyrämalli (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016)



Kuvio 3. Yritysturvallisuuden matriisimalli (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016)

Turvallisuusjohtamisjärjestelmä rakentuu yritysturvallisuuskäsitteen pohjalle. Tällöin voidaan luoda yhtenäinen järjestelmä, jonka perustoiminta saadaan palvelemaan kaikkia osa-alueita yritysturvallisuudessa. Kun osa-alueita voidaan johtaa ja organisoida pääosin samoilla toimilla, tulee myös toiminnan johtamisesta selkeämpää ja mielekkäämpää. (Kerko 2001, 21-22.)

Hyvä turvallisuusjohtamisjärjestelmä sisältää aina myös hyvän hallintajärjestelmän turvallisuusasioille. Hallintajärjestelmän keskeisiä piirteitä ovat kunnollinen ohjeistus sekä niiden ajantasaisuus. Turvallisuutta koskevien ohjeiden tulee olla osa organisaation muiden dokumenttien järjestelmällistä hallintaa. Turvallisuusasioiden hallintajärjestelmä koostuu mm. ohjedokumenteista ja organisaation sisäisistä turvallisuusoppaista. Hallintajärjestelmän tavoitteena on muodostaa selkeä kokonaisuus, jonka ylläpidolle ja kehitykselle on määritelty vastuhenkilöt. (Kerko 2001, 22-23.)

Turvallisuusjohtamisjärjestelmässä nimitetään dokumenteiksi asiakirjoja, joilla sen rakenne ja sisältö kuvataan. Turvallisuusasioiden hallintakäsikirja muodostaa selkärangan turvallisuusjärjestelmälle. Turvallisuutta käsittelevät tiedot talletetaan omaan arkistoonsa tai osaksi laajajärjestelmäarkistointia. (Kerko 2001, 85-86.)

Organisaatiolle luodaan erilaisia turvallisuusohjeita tarveperusteisesti. Työntekijöiden kouluttaminen on tärkeää, jotta heillä on mahdollisuus laadittujen ohjeiden noudattamiseen. Kouluttaminen antaa organisaatiolle mahdollisuuden poikkeamatilanteita tarkasteltaessa myös mahdollisuuden osoittaa antaneensa työntekijälle perehdytyksen ohjeisiin. Annetun koulutuksen todentamiseen kuittauslistat koulutuksiin osallistumisesta ovat käytännöllinen tapa. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 13.)

### 2.3 Pelastussuunnitelma

Pelastussuunnitelman laatimisella pyritään varmistamaan kiinteistön turvallisuus. Varautumisvelvolliset osoittavat siinä, että rakennukseen ja toimintaan liittyviä riskejä on tunnistettu ja niihin on varauduttu. Parhaimmillaan pelastussuunnitelma on niin kattava, että siitä löytyy laajasti asiat, jotka liittyvät sitä koskevan yhteisön turvallisuuteen. Tällöin se voi toimia yhteisön turvallisuusasiakirjana. Minimivaatimuksena pelastussuunnitelmalle on, että se sisältää pelastuslaissa määritellyn omatoimista varautumista ja tulipalojen ennaltaehkäisyä koskevat säädökset. (Sisäministeriö 2019.)

Pelastussuunnitelman sisällöissä on pelastuslain (2011/379, 15§) mukaan oltava käsiteltynä vaarojen ja riskien arviointi kohteessa sekä niiden johtopäätelmät. Selostus turvallisuusjärjestelyistä rakennuksessa ja toiminnassa käytetyissä tiloissa sekä ohjeistukset onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi sekä toimintaan onnettomuus- ja vaaratilanteissa ovat myös pakollisia sisältöjä. Muut mahdolliset toimenpiteet liittyen kohteen omatoimiseen varautumiseen täytyy myös mainita pelastussuunnitelmassa.

Omatoimisen varautumisen suhteen on pelastuslain (2011/379, 14§) mukaan rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on omalta osaltaan ehkäistävä tulipalojen syttymistä sekä muiden vaaratilanteiden syntymistä. Mahdollisessa vaaratilanteessa on varauduttava henkilöiden, ympäristön ja omaisuuden suojaamiseen. Lisäksi on varauduttava omatoimisesti toteutettaviin sammutus- ja pelastustoimenpiteisiin sekä ryhdyttävä toimenpiteisiin, joilla turvataan poistuminen tulipaloissa ja muissa vaaratilanteissa. Toteutettavana ovat myös toimenpiteet, joilla helpotetaan pelastustoimintaa.

Yhtä kaikille sopivaa perusmallia pelastussuunnitelmalle ei ole. Jokainen yhteisö laatii oman pelastussuunnitelmansa, jossa otetaan huomioon toimintaympäristö, ennakoitavien vaaratilanteiden, sekä harjoitettava toiminta huomioon ottaen. Pelastuslain velvoitteiden tunteminen, sekä niiden täyttäminen toimii pohjana suunnitelman toteutukselle. (Sisäministeriö 2019.)

## 2.4 Turvallisuusasiakirja

Kuluttajaturvallisuuslainsäädännön tarkoituksena on varmistaa, että kulutustavarat ja kuluttajapalvelut ovat turvallisia. Ne eivät saa aiheuttaa vaaraa terveydelle tai omaisuudelle. Toiminnanharjoittaja on vastuussa turvallisuudesta. Toiminnanharjoittajan täytyy osata arvioida tarjoamansa tuotteen riskit. Tietyissä tapauksissa palvelun tarjoajan tulee laatia turvallisuussuunnitelma, eli turvallisuusasiakirja. (Työ ja elinkeinoministeriö 2019.) Kuluttajaturvallisuuslain (2011/920 7§) mukaan turvallisuusasiakirjan laatimista vaaditaan mm. huvipuistoilta, perhepuistoilta, eläintarhoilta ja kotieläinpuistoilta. Turvallisuusasiakirjan tulee löytyä suunnitelma vaarojen tunnistamiseen, riskien hallintaan sekä tiedottamiseen niistä.

Pelastuslain ja kuluttajaturvallisuuslain puitteissa on mahdollisuus laatia yksi turvallisuusasiakirja, joka täyttää molempien lakien vaatimukset. Tällöin dokumentti sisältää sekä pelastussuunnitelman, että turvallisuusasiakirjan tietosisällöt. Luomalla yksi riittävän kattava asiakirja, voidaan välttyä päällekkäiseltä työltä turvallisuussuunnittelussa. (Iivari 2012, 63.)

## 2.5 Työturvallisuuteen liittyvät lakisääteiset asiakirjat

Työnantajalle lakisääteisiä asiakirjoja on useita ja niiden määrä riippuu osittain yrityksen työllistämisen henkilöstön määrästä. Nämä asiakirjat tulee olla ajan tasalla ja esitettävissä myös työsuojelutarkastuksen yhteydessä. Turvallisuuteen liittyviä lakisääteisiä asiakirjoja ovat perehdyttämissuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, vaarojen arviointi, työterveyshuollon toimintasuunnitelma, rekisteriseloste ja sähköpostiohjesääntö. Lisäksi asiakirjat täytyy olla luotuna päihdeohjelmasta, väkivalta- ja uhkatilanneohjeesta sekä ohjeesta häirinnän ja epäasiallisen kohtelun torjumiseksi. (Työsuojelutarkastus.fi 2018.)

Työnantajan on perehdytettävä työntekijä työhön, työmenetelmiin, työpaikan olosuhteisiin ja työssä käytettäviin välineisiin sekä niiden oikeaan käyttöön. Perehdytys tulee tapahtua ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, tai tehtävän muuttuessa. Työntekijälle on annettava myös riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Perehdytyksen periaatteena on antaa työntekijälle tarvittava tieto työn suorittamisesta aiheuttamatta vaaraa itselleen, tai muille. (Työturvallisuuslaki 2002/738 14§.)

Työsuojelun toimintaohjelmalla edistetään työntekijän terveyttä ja ylläpidetään työkykyä. Sen tulee kattaa työolojen kehittämistarpeet sekä vaikutukset, jotka liittyvät työympäristön tekijöihin. Työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa on otettava huomioon laaditun toimintaohjelman perusteella määritellyt tavoitteet. Nämä tavoitteet liittyvät turvallisuuden ja terveellisyden edistämiseen sekä työkyvyn ylläpitämiseen työpaikalla. (Työturvallisuuslaki 2002/738 9§.)

Työnantajan selvitettävä ja tunnistettava työstä aiheutuvat vaara- ja haittatekijät. Jos niitä ei voi poistaa, on arvioitava myös niiden merkitys työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden kannalta. Vaarojen arvioinnin tulee suorittaa siihen pätevä henkilö. Jos työnantajalla ei ole riittävää asiantuntemusta, tulee arviointiin käyttää ulkopuolista asiantuntijaa, jolla on riittävä pätevyys tehtävään. Työnantajalla tulee olla hallussaan ajantasainen selvitys ja arviointi. (Työturvallisuuslaki 2002/738 10§)

Työnantajalla täytyy olla työterveyshuollosta toimintasuunnitelma kirjallisessa muodossa. Toimintasuunnitelma perustuu työpaikkaselvitykseen. Se voi myös olla osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuoltolaissa (2001/1383) ei määritellä tiettyä muotoa työterveyshuollon toimintasuunnitelmalle, mutta vähimmäisisältönä ovat tiedot lain edellyttämistä palveluista, sekä muista työnantajan järjestämistä sairaanhoidon ja terveyshuollon palveluista. (Työterveyslaitos.)

Rekisteriseloste henkilöstörekisteristä täytyy olla laadittuna pienissäkin yrityksissä, jos henkilötietojen käsittely ei ole satunnaista. Koska työnantajalla on tarve käsitellä työntekijöidensä

henkilötietoja säännöllisesti, ei tilannetta voida pitää satunnaisena. Rekisteriselosteessa tulee kuvata säännölliset käsittelytoimet, joita henkilöstörekisterin tiedoille tehdään. Seloste on organisaation sisäinen asiakirja, jolla hahmotetaan henkilötietojen käsittelyä organisaatiossa. Sillä osaltaan myös voidaan osoittaa, että henkilötietojen käsittely tapahtuu tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Seloste pyydettyä toimitettava valvontaviranomaiselle tietojenkäsittelytoiminnan lainmukaisuuden arvioimiseksi. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018.)

Päihdeohjelma on kirjallinen dokumentti, joka sisältää työpaikalle määritellyt yleiset tavoitteet sekä noudatettavat käytännöt päihdeiden käytön ehkäisemiseksi ja päihdeongelmista kärsivien hoitoon ohjaamiseksi. Ilman päihdeohjelmaa työnantaja ei voi tehdä työnhakijalle, tai työntekijälle huumausainetestiä. Päihdeohjelma voi olla sisällytettynä työterveyshuollon toimintasuunnitelman osaksi. (Työterveyshuoltolaki 2001/1383 11§)

Väkivalta- ja uhkatilanneohje on laadittava, jos työhön liittyy väkivallan uhka. Tätä uhkaa ehkäistään mahdollisuuksien mukaan turvajärjestelyin, sekä laiteratkaisuin. Menettelytapaohjeessa väkivalta- ja uhkatilanteisiin keskitytään toimintatapoihin uhkaavan tilanteen hallintaan saamiseksi, sekä väkivaltatilanteen torjumiseksi tai rajoittamiseksi. (Työturvallisuuslaki 2002/738 27§.)

Työturvallisuuslaissa (2002/738 28§) edellyttää työnantajaa tarkkailemaan työyhteisöä, jotta mahdollinen häirintä ja epäasiallinen kohtelu voidaan havaita ajoissa sekä puuttua siihen. Työnantajan velvollisuutena on myös selvittää sekä arvioida häirintään liittyvien haittojen ja vaaratekijöiden esiintymistä. Toisaalta myös työntekijän velvollisuus on välttää toisiin työntekijöihin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ja häirintää omassa toiminnassaan. (Kämäräinen, Lappalainen, Oksa, Pääkkönen, Rantanen, Saarela, Sillanpää & Soini 2009, 79.)

## 2.6 Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri

Opinnäytetyön turvallisuuskäsikirja voisi olla nimeltään myös turvallisuuden laatukäsikirja, sillä siinä kuvataan turvallisuutta koskevat tiedot ja prosessit, jotka organisaatio on hyväksynyt sen turvallisuustoimintaa ohjaamaan. Niistä on nähtävillä organisaatiossa harjoitettava turvallisuuskulttuuri ja turvallisuusjohtaminen. Käsikirjan sisällöt sitouttavat henkilöstön toimimaan niissä määritellyillä tavoilla, ja siten ohjaavat osaltaan esimiesten ja heidän alaisensa toimintaa käsikirjan dokumenteissa määriteltyyn suuntaan. Näitä turvallisuuskulttuuria ja turvallisuusjohtamista muokkaavia uusia määrittelyitä tuotetaan turvallisuuskäsikirjan sisältöjä luotaessa runsaasti organisaatiolle. Opinnäytetyön tarkoituksena on myös kehittää organisaation kokonaisturvallisuutta, joten se on luonnollinen osa työn kokonaisuutta.

Yleispätevänä määritelmänä turvallisuusjohtamiselle voidaan pitää sellaisia toimia, joiden tavoitteena on turvallisuustason ja työpaikan kilpailukyvyn jatkuva parantaminen toimintatapoja, prosesseja, työolosuhteita, ammattitaitoa, yhteistyötä, henkilösuhteita ja työilmapiiriä kehittämällä. Keskeisenä tehtävänä turvallisuusjohtamisella on hallita vahinkoriskejä myös suojaavin toimin eli pyrkiä estämään vahinkoja syntymästä, rajoittaa syntyneiden vahinkojen laajuutta sekä pyrkiä vakuuttamaan vahinkojen varalta. (Laitinen, Vuorinen & Simola 2013, 31.)

Yritys toteuttaa turvallisuuspolitiikkaansa ja turvallisuuden kehitystyötään turvallisuusjohtamisen kautta. Turvallisuus ei ole vain organisaation turvallisuusjohdon vastuulla, vaan se kuuluu koko yrityksen henkilöstölle. Esimiehillä vastuu turvallisuuden huomioimisesta työssään luonnollisesti korostuu, sillä heidän tulee osoittaa alaisilleen turvallisuuden merkitys osana päivittäistä työtä. (Saario & Vesterinen 2017, 41.)

Turvallisuuskulttuuri kuvaa organisaation tapaa toteuttaa turvallisuusasioita. Se perustuu organisaation asenteisiin ja arvoihin sekä toimintaan niiden pohjalta. Turvallisuuskulttuuri näyttyy käytännössä henkilöiden tapoina toimia. Turvallisuuskulttuuri voi luonteeltaan olla positiivista tai negatiivista. (Iivari 2012, 114-115.)

Turvallisuuskulttuurin ja turvallisuusjohtamisen välinen keskinäinen vuorovaikutus on tiivistä. Hyvän turvallisuusjohtamisen kautta luodaan myönteistä turvallisuuskulttuuria. Yrityksessä vallitsevalla turvallisuuskulttuurilla puolestaan on vaikutusta johtamiseen edellytysten ja tulosten kannalta. Negatiivinen turvallisuuskulttuuri saattaa pahimmillaan vaikuttaa organisaatioon sokeuttavasti ja halvaannuttavasti. Turvallisuus voi vaarantua, mikäli toimintatavaksi on muodostunut epäonnistumisten hyväksyminen tai poikkeavien tilanteiden salailu. (Iivari 2012, 115.)

Koska turvallisuuskulttuuri on läsnä kaikissa organisaation turvallisuuteen liittyvissä prosesseissa, voidaan turvallisuusjohtamista ajatella prosessin ohjauksena. Prosessi koostuu loogisista toiminnoista, jotka liittyvät toisiinsa, sekä resursseista, jotka tarvitaan halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Prosessisykliin kuuluvat asetetut tavoitteet, vastuut ja organisoituminen, dokumentointi ja tietojen hallinta, osaaminen ja tietotaito, arviointi ja parantaminen, prosessin hallinta, seuranta ja mittarit sekä kehittäminen. Näillä prosesseilla varmistetaan järjestelmän toimivuus sekä pyritään parantamaan olosuhteita ja ihmisten hyvinvointia. (Iivari 2012, 117.)

## 2.7 Matkailun turvallisuus

Ähtärin eläinpuiston sekä sen tytäryhtiöiden liiketoiminta keskittyy matkailuun. Tämän vuoksi matkailun turvallisuus on erityisessä keskiössä opinnäytetyöni kannalta. Turvallisuuskäsikirjaan luotavat sisällöt edustavat organisaation harjoittaman turvallisuuspolitiikan linjauksina, toimivat henkilöstölle virallisina ohjeistuksina työssänsä ja lopulta heijastuvat sitä kautta myös asiakaskokemukseen, koettuna turvallisuuden tunteena.

Turvallisuus näyttäytyy matkailussa yhtenä megatrendinä ja se ohjaa kuluttajien valintoja niin matkakohteen, kuin kohteessa käytettävien palveluiden osalta. Matkailuprosessissa osatekijöinä ovat matkailijat, matkailupalveluita tuottava yritys henkilöstöineen, matkailualue, sisäinen ja ulkoinen toimintaympäristö sekä palveluketju kokonaisuudessaan. Palveluketjuun kuuluu koko matka, sen lähtöpisteestä itse kohteeseen, toiminnat kohteessa sekä paluu aina takaisin lähtöpisteeseen saakka. Matkailualalla on tiettyjä erityispiirteitä, joilla on vaikutuksia sen riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen kannalta. Tällaisia piirteitä ovat mm. toimialan vahva palveluvaltaisuus, suhdanneherkkyys, uusien palveluiden jatkuva synty sekä monien kohteiden sesonkiluontoisuus. (Iivari 2012, 22.)

Matkailun turvallisuus saatetaan käsittää onnettomuus- ja vahinkotilanteiden ennaltaehkäisemisenä ja välttämisenä tietyssä, yksittäisessä kohteessa. Matkailijan kannalta turvallisuus liittyy matkaan kokonaisuutena eli sen kaikkiin vaiheisiin lähdöstä paluuseen saakka. Turvallisuus matkailuyrityksen asiakkaan näkökulmasta tarkoittaa pääosin sitä, että matkailuelämyksestä voi keskittyä nauttimaan huoletta ja ilman ylimääräisiä pelontunteita. (Iivari 2012, 25.)

Myös matkailun alalla riskien arviointi, hallinta ja riskianalyysit ovat käsitteitä, jotka liittyvät yritystoimintaan läheisesti. Riskien hallinnalla pyritään hallitsemaan toimintaympäristön aiheuttamia epävarmuustekijöitä. Riskien hallinnalla organisaatiolle saadaan luotua turvallisuuden lisäksi lisäarvoa myös laatuun ja sen varmistamiseen. Pyrkimällä tunnistamaan vaarat ja ei-toivotut tilanteet, voidaan löytää uhat, joita vastaan halutaan suojautua. Kun riskienhallinta toteutetaan suunnitelmallisesti ja kokonaisvaltaisesti, edistää se turvallisuutta merkittävästi. Riskienhallintaan sisältyy kaikki ne menettely- ja toimintatavat, joilla organisaatio voi saavuttaa hyvän kokonaisturvallisuuden tason. (Iivari 2012, 132.)

### 3 Lähestymistapa

Opinnäytetyön kehittämistehtävän lähestymistavan valinta ei ollut itsestään selvä, vaan pohdin pitkään, onko työhön tarkoituksenmukaisin tulokulma toimintatutkimus vai konstruktii-  
nen tutkimus. Molemmat soveltuivat periaatteiltaan opinnäytetyöhön hyvin.

Toimintatutkimuksessa pyritään organisaatiossa ilmenevien käytännön ongelmien ratkaisuun sekä luomaan uudenlaista toimintaa ja toimintamalleja. Se keskittyy myös siihen, miten asioiden pitäisi olla, eikä vain niiden nykytilaan. Toimintatutkimuksessa otetaan käytännössä toimivat ihmiset mukaan tutkimukseen ja parhaita ratkaisuja etsitään yhteistyön kautta. Siihen liittyy myös hyvin vahva käytännönläheisyyden vaatimus. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58.)

Lähestymistavaksi konstruktii-  
vinen tutkimus soveltuu erityisen hyvin, kun tavoitteena on konkreettisen tuotoksen luominen. Esimerkkejä näistä ovat mm. järjestelmä, malli, suunnitelma, tai tuote. Toimintatutkimuksen tavoin pyrkimyksenä on luoda muutosta toimintaan ja käytänteisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 66.)

Konstruktii-  
visessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on löytää mahdollisimman käytännönläheinen ratkaisu ongelmaan, uuden rakenteen luomisella. Se on piirteiltään hyvin samankaltainen, kuin innovaatioiden tuottaminen, mutta kuten turvallisuuskäsikirjan tapauksessa, ei voida puhua suoranaisesti uudesta innovaatiosta, vaan kyseessä on kehitystyön tuloksena syntyvä rakenne. Konstruktii-  
visessa tutkimuksessa haetaan uudenlaista ratkaisua käytännön ongelmaan, joka perustellaan teoreettisesti. Toimiva ratkaisu, sellaisen löytyessä, luo liiketoimintaan, sekä myös tiedeyhteisöön uutta tietoa. Suotavaa olisi, että saavutettu, käytännön toimintakuntoon saatettu ratkaisu olisi hyödynnettävissä myös kohdeorganisaation ulkopuolella. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65.)

Päädyin konstruktii-  
viseen tutkimukseen, sillä se vaikutti parhaalta mahdolliselta lähestymistavalta työhöni. Koska turvallisuuskäsikirjan hyöty voidaan määritellä vasta käytännön kautta, soveltuu konstruktii-  
vinen tutkimus hyvin myös senkin näkökohdan valossa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65).

Konstruktii-  
visessa tutkimuksessa käytettäviä menetelmiä ei ole tarkkaan määritelty, sillä lähestymistapana se ei varsinaisesti rajaa pois mitään niistä. Tyypillisiä sille kuitenkin ovat mm. havainnointi ja haastattelu, jotka ovat myös tähän opinnäytetyöhön valitsemani menetelmät. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 68.)

Edellä mainittujen menetelmien lisäksi käytin myös dokumenttianalyysiä. Sen avulla pyrin saamaan olemassa olevasta turvallisuuteen liittyvästä dokumentaatiosta kuvan sen nykytilasta ja kehitystarpeista sekä valitsemaan siitä turvallisuustietokantaan liitettävät tekstit.

### 3.1 Menetelmät

Tässä aluvussa esitellään opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä. Menetelmien valintaan vaikuttivat kehitystyön tarpeet sekä siihen valittu lähestymistapa. Konstruktiivinen tutkimus mahdollistaa hyvin laajan menetelmäkirjon, joten menetelmävalinnat määräytyivät lopulta pitkälti kehitystyön tarpeiden ehdoilla.

Organisaation toimintaan tutustuminen oli käytännöllisintä toteuttaa havainnoimalla ja haastatteleamalla henkilökuntaa. Olemassa olevan turvallisuusdokumentaation ajantasaisuuden ja sisältöjen käyttökelpoisuuden arviointiin dokumenttianalyysi oli luontaisin keino. Lisäksi haastatteluja tarvittiin todentamaan joidenkin tietosisältöjen paikkansapitävyys. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat toimintaohjeet eri eläinlajien kanssa työskentelystä, jolloin lajien käyttäytymiseen ja erityispiirteisiin liittyvät tiedot saatiin eläinpuiston eläinlääkärinä haastatteleamalla. Yhtä tarkkoja tietoja ei olisi ollut mahdollista löytää lähdeoteuksista, sillä jokaisella tarhatulla lajilla ja jopa eläinyksilöllä on yksilölliset piirteensä, jotka saattavat poiketa merkittävästi luonnonvaraisten lajitoveriensä piirteistä. Tämä toimii myös hyvänä esimerkkinä siitä, kuinka havainnoinnin lisäksi myös haastatteluin löydettiin ns. hiljaista tietoa ja saatiin sitä dokumentoiduksi.

#### Avoin haastattelu

Avoin haastattelu perustuu vuorovaikutukseen haastattelijan ja haastateltavan välillä. Haastateltavan kanssa keskustellaan useita kertoja. Se toteutetaan yksilöhaastatteluna, joka etenee haastateltavana olevan ehdoilla. Haastattelija puolestaan voi halutessaan syventää käsiteltävänä olevaa aihetta tekemällä kysymyksiä ja rakentaa niillä jatkumoa haastatteluun. (Vilka 2015, 126.)

Avoin haastattelu ei vaadi etukäteen tehtyä suunnitelmaa. Haastateltava voi kertoa haluamista asioista vapaasti, jolloin haastattelija keskustelun edetessä kohdistaa huomionsa tutkimuksen kannalta merkittäviin näkökulmiin. Tällainen epämuodollinen keskustelu haastateltavan ja haastattelijan välillä on strukturoimatonta, mutta avoin haastattelu voidaan toteuttaa

myös ennalta löyhästi strukturoituna. Avoin haastattelu eroaa keskustelusta siinä mielessä, että sen tarkoituksena on kerätä tietoa. (Anttila 2014.)

Etuna haastattelussa on sen suoma joustavuus. Kysymys voidaan esimerkiksi toistaa, sitä voidaan tarvittaessa tarkentaa tai selventää sanamuotoa sekä oikaista mahdollisesti syntyneitä väärinkäsityksiä. Se mahdollistaa myös keskustelun käymisen tietoa antavan henkilön kanssa. Tällaisia mahdollisuuksia ei ole mm. kyselylomaketta käytettäessä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.)

### Havainnointi

Havainnoinnilla on mahdollista saada välitöntä ja suoraa tietoa organisaation toiminnasta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213). Havainnointia voidaan käyttää joko itsenäisenä menetelmänä tai haastattelun tukena (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 103). Tässä opinnäytetyössä havainnoinnin toteuttamisen tapana oli ennen kaikkea osallistuva havainnointi, jossa tutkija osallistuu aktiivisesti kohdeorganisaation toimintaan. Näin pyritään saamaan esille myös organisaation sisäistä hiljaista tietoa, jota on ajanmittaa muodostunut käytännön tuomien kokemusten kautta, mutta jota ei vielä ole dokumentoitu (Vilkkä 2015, 143-144).

Havainnoinnin heikkoutena kuitenkin saattaa olla se, että havainnoijan läsnäolo vaikuttaa tilanteeseen häiritsevästi. Äärimmillään se saattaa jopa muuttaa tilanteen kulkua. Tätä vaikutusta pyrin välttämään tutustumalla henkilöstöön ja tekemällä useita havainnointikierroksia ajanmittaa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 213.)

### Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysissä pyritään tekemään päätelmiä kirjalliseen muotoon tuotetusta aineistosta. Dokumenteiksi lukeutuvat kirjoitetun aineiston lisäksi mm. puhuttu ja kuvattu materiaali. Dokumenttianalyysissä käsitellään aineistoa loogisen päättelyn ja tulkinnan keinoin. Vahvuutena dokumenttianalyysillä on osoittaa, millaisena kehitystyön kohteena oleva ilmiö luonnollisessa ympäristössään näyttäytyy. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 121,122.)

## 4 Projektikuvaus

Tässä kappaleessa kuvaan turvallisuuskäsikirjan luonnin vaiheet kronologisessa järjestyksessä, vaihe vaiheelta. Käytännössä kaikki käsiteltävät dokumentit eivät olleet yhtä aikaa samassa työvaiheessa, sillä uusia turvallisuusdokumentteja löytyi tai niiden luomiselle ilmeni tarvetta vielä silloinkin, kun ensimmäisiä oli jo siirretty sähköiseen turvallisuuskäsikirjaan. Projektin toteutuksen runkona käytettiin yleistä palvelumuotoilun prosessia.

### 4.1 Määrittely

Opinnäytetyön kehitystehtävän toteutuksen alkuvaihe on palvelumuotoiluprosessin vaiheita mukaillen nimetty määrittelyksi. Projekti alussa organisaation johdon kanssa määriteltiin ongelman, johon lähdettiin hakemaan ratkaisua, sekä haluttu lopputulos, johon työssä pyritään. Ongelmaksi nimettiin hajanainen ja puutteellinen turvallisuusdokumentaatio. Haluttuna lopputuloksena puolestaan oli konsernin turvallisuuskäsikirja, joka palvelee organisaation tarpeita nykyhetkellä sekä on laajennettavissa ja päivitettävissä tulevaisuudessa. Turvallisuuskäsikirjaa luodessa tavoitteena oli samalla rakentaa ja kehittää yritysturvallisuutta kokonaisuudessaan.

Koska työmäärä vaikutti jo tuossa vaiheessa valtavalla, sovittiin kartoitettavaksi tarpeet dokumenttien päivittämisen ja luomisen suhteen, sähköisen turvallisuuskäsikirjan toteutus sekä tuotettavaksi siihen sisältöjä niin paljon, kuin opinnäytetyöprojektin puitteissa oli mahdollista. Prioriteeteiksi dokumenttisisällöissä asetettiin pelastussuunnitelmat, turvallisuusohjeet vaarallisiksi luokiteltujen eläinten kanssa työskentelyn osalta sekä toimintaohjeet poikkeavissa tilanteissa. Muuta sisältöä ja toimintatapoja sovittiin luotavaksi työn tekijän näkemyksen perusteella sen verran, kuin aikaresurssi mahdollistaa ensisijaisten dokumenttien jälkeen.

### 4.2 Tiedonhankinta

Palvelumuotoiluprosessia mukaillen tämän alaotsikon nimenä olisi tutkimus. Tiedonhankinta kuitenkin osoittautui kuvaavammaksi termiksi. Nimen vaihdosta huolimatta sisällöllisesti kyse on palvelumuotoiluprosessin ”tutkimus”-vaiheesta.

Ensimmäisenä tutkimuksen kohteena oli, millainen on organisaation haluama turvallisuuskäsikirja ominaisuuksiltaan. Tätä tietoa varten haastateltiin organisaation johdosta toimitusjohtaja, talous- ja hallintopäällikköä sekä eläinpuiston eläinlääkärinä useita kertoja projektin alkuvaiheessa ja sen edetessä. Haastattelut toteutettiin avoimina haastatteluina, jolloin haastateltavat saivat vapaasti kertoa ajatuksiansa käsikirjan ominaisuuksista. Haastattelija esitti tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, kuten: ”Mikä olisi mielestäsi tärkein yksittäinen ominaisuus käsikirjassa?”. Avoimet haastattelut olivat projektin alkuvaiheessa pääosin 5-15 minuutin mittaisia, epämuodollisia keskusteluhetkiä. Projektin edetessä tarkentavia kysymyksiä tehtiin haastateltaville myös puhelinsoittojen ja sähköpostiviestien muodossa. Näiden avointen haastattelujen vastaukset koostamalla, tuloksena käsikirjalta vaadituiksi ominaisuuksiksi saatiin selville:

- Sen on oltava koko organisaation saatavilla.
- Tietosisältöjen tulee olla kattavat ja ajantasaiset.
- Sisältöjen päivityksen tulee olla helppoa.
- Käsikirjan tulee olla laajennettavissa.
- Käsikirjan tulee olla helppokäyttöinen.
- Sen on oltava kustannustehokas ja mieluiten hyödyntää organisaatiolla jo olemassa olevia resursseja.

Opinnäytetyö tekijän näkemyksen mukaan kaikki edellä mainituista ominaisuuksista oli mahdollista saavuttaa työn puitteissa, joten ne päätettiin ottaa opinnäytetyön produktin tavoitteiksi. Näiden tavoitteiden selvittyä projektia jatkettiin tutustumalla organisaatioon sekä sen hetkiseen turvallisuusdokumentaatioon.

Kattavan kokonaiskuvan luominen vaati projektin alussa tutustumista kohdeorganisaation toimintaan ja toimintaympäristöön. tapahtui havainnoimalla toimintaa ja ympäristöä käytännössä. Havainnointikierroksia tehtiin erilaisilla painotuksilla.

Alueen ja sen rakennusten ja rakennelmien turvallisuusnäkökohtia havainnoitiin kävelemällä organisaation koko toiminta-alue mahdollisimman tarkasti läpi ja kirjaamalla ylös ennalta määriteltäviä aihealueita koskevia havaintoja. Tällaisia olivat esimerkiksi alkusammutuskaluston määrä, sijoittelu ja niiden tarkastusten päiväykset, ensiaputarvikkeiden sijoituspaikat ja tarvikevalikoiman kattavuus, rakenteiden kunto, hätäpoistumisteiden merkinnät, välineistö vedestä pelastamiseen ranta-alueilla, käytetyt lukitusratkaisut, palokuorman määrä, esteetömyys ja työpisteiden turvallisuus. Lisäksi myös muut huomiot kirjattiin ylös sellaisia ilmeissä.

Organisaation henkilökunnan toimintaa puolestaan havainnointiin tarkkailemalla toimintaa eri työkuivissa ja eri työpisteillä. Havainnoinnin kohteena olivat mm. työturvalliset työskentelytavat, henkilösuojainten käyttö, organisaation ja senhetkisten turvallisuusohjeiden noudattaminen. Lisäksi muistiin kirjattiin myös muut huomiot ja kehitysehdotukset.

Havainnoinnin tuloksena syntyi kattava kuva koko organisaatiosta ja sen turvallisuuden tilasta. Tätä kuvaa syvennettiin lisäksi osallistamalla toimintaan erilaisissa työtehtävissä, keskustelemalla henkilöstön kanssa sekä perehtymällä saatavilla olevaan dokumentaatioon. Vaikka pääpaino oli organisaation toiminnan turvallisuuteen keskittyminen, helpotti pyrkimys kokonaisuuden hahmottamisesta työskentelyä projektin myöhemmissä vaiheissa.

Lisäksi havainnointi ja avoimet haastattelut toimivat tärkeinä lähteenä niin sanotulle hiljaiselle tiedolle, jota eri osastoille oli aikojen saatossa kertynyt. Hiljaista tietoa olivat mm. monet työskentelytavat, jotka olivat muodostuneet ajan myötä, mutta joita ei ollut kirjattu virallisina toimintaohjeina minnekään. Tässä työvaiheessa kertynyttä ymmärrystä toiminnasta saatettiin hyödyntää myöhemmässä vaiheessa turvallisuusdokumenttien sisältöjä luotaessa, sekä vanhoja sisältöjä päivitettäessä.

Dokumenttianalyysiä käytettiin organisaatiolla olevan turvallisuusdokumentaation sisältöjen tarkasteluun. Suurimpana haasteena tässä työvaiheessa oli ensin analysoitavien dokumenttien löytäminen. Niitä oli kertynyt useisiin eri sijainteihin, eikä organisaatiossa kenelläkään yksittäisellä henkilöllä ollut selkeää kuvaa niiden olinpaikoista. Osa dokumenteista oli tallennettu sähköiseen muotoon, kun joistakin puolestaan oli saatavilla vain tulosteet.

Dokumenttianalyysin keinoin tarkasteltiin dokumenttien sisältöä tiedon ajantasaisuuden, kattavuuden ja käytettävyyden sekä mahdollisten viranomaisvaatimusten kannalta. Jokaisen löytyneen dokumentin tietosisältö käytiin läpi ja sen ajantasaisuus ja paikkansapitävyys todettiin vertaamalla tietoja havainnoinnilla saatuihin tuloksiin, aiheesta julkaistuun lähdetietoon, tai haastatteleamalla organisaation omaa asiantuntijaa. Tämän perusteella dokumentin tiedot joko säilytettiin siirrettäväksi käsikirjaan, korjattiin ajantasaiseksi, tai hylättiin virheellisenä tai tarpeettomana. Dokumenttianalyysin tuloksena oli organisaation turvallisuusdokumenteista seulottu käyttökelpoinen tieto, joka oli valmista materiaalia käsikirjan sisällöksi.

Yhtenä esimerkkinä dokumenttien käsittelyprosessista voidaan esitellä ohjeistukset eläinten kanssa turvalliseen työskentelyyn sekä toimimiseen niitä koskevissa poikkeustilanteissa. Ohjeet olivat sijoitettuna eläinpuiston turvallisuussuunnitelman yhteyteen, joka löytyi vain tulostettuna versiona. Eläinpuiston toiminnasta havainnoimalla saadun kuvan perusteella ohjeistukset vaikuttivat suppeilta, joten niiden sisältö tarkastettiin konsultoimalla organisaation omaa asiantuntijaa. Eläinpuiston eläinlääkärin kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta oli todettava, että myös niiden sisällöt vaativat laajentamista ja ajantasaistamista. Ohjeistusten päivittämiseen tarvittava tieto kerättiin haastatteleamalla eläinlääkäriä. Lisäksi valmiit ohjeet

hyväksyttiin hänellä, jotta voitiin varmistua dokumenttien virheettömyydestä. Tämän prosessin jälkeen dokumentit olivat valmiita siirrettäväksi turvallisuuskäsikirjaan, sekä osaksi eläinpuiston turvallisuussuunnitelmaa.

Eläinpuiston turvallisuussuunnitelma, sekä Pandatalon pelastussuunnitelma olivat olemassa ja sisälsivät lakisääteiset perustiedot. Suunnitelmat olivat kuitenkin melko suppeita toiminnan laajuuteen ja monimuotoisuuteen nähden. Johtopäätöksenä oli tarve niiden ajantasaistamiselle ja laajentamiselle. Olemassa olevat pelastussuunnitelmat kuitenkin toimivat sisällöltään hyvänä pohjana suunnitelmien kehittämiseksi. Pelastussuunnitelmien ja eläimiin sekä eläinten kanssa toimimiseen liittyvän turvallisuuskäsikirjan lisäksi organisaatiolta löytyi myös muita käsikirjaan soveltuvia dokumentteja. Tällaisia olivat esimerkiksi alueen karttakuvat, alkusammutusvälineiden huoltotiedot ja työsuojelun toimintaohjelma sekä organisaation puhe-  
linluettelo. Käytettävissä olevan dokumentaation määrä osoittautui lopulta kuitenkin melko suppeaksi ja kaikki muu sisältö käsikirjaan jäi luotavaksi opinnäytetyön puitteissa.

### 4.3 Suunnittelu

Turvallisuuskäsikirja tarvitsi alustukseen tarkoitukseen sopivan ohjelmiston. Yhdessä organisaation johdon kanssa käsikirjalle määritellyjä kriteereitä olivat helppokäyttöisyys, kustannustehokkuus ja selkeys, sekä mahdollisuus laajentaa sisältöä riittävästi. Lisäksi sisältöön oli tarpeen saada lisättyä erilaisissa formaateissa olevia liitetiedostoja. Vaikka pyrkimyksenä oli luoda tietokantamainen, yhtä aihetta per sivu käsittelevä hakemisto, on tarpeen saada siihen liitettyä myös muilla ohjelmilla luotuja kuvia ja kaavioita, sekä valmiiksi koottuja dokumentteja, kuten esimerkiksi pelastussuunnitelmat.

Sopivaa alustaa etsittiin listaamalla ilmaisohjelmistot ja organisaatiolla jo käytössä olevat ohjelmistot, jotka kykenevät tallentamaan tietoa tekstin sekä ohjelmistoon tuotujen erilaisten tiedostojen muodossa. Listalle valittuja ohjelmia olivat LibreOffice Base, Airtable, Microsoft Access, Microsoft Excel, SharePoint ja OneNote. Ohjelmistojen sopivuutta testattiin luomalla niihin pieni koeversio käsikirjasta. Koeversio koostui kolmesta pääotsikkotason näkymästä, joille kullekin luotiin kolme alaotsikkotason näkymää. Myös näille kolmelle alaotsikkotason näkymälle luotiin vielä kolme omaa alaotsikkonäkymäänsä. Tätä voitaneen kutsua kolmepor-  
taiseksi valikkorakenteeksi. Kaikkien luotujen näkymien täytyi voida sisältää tekstiä, kuvia, liitetiedostoja eri formaateissa sekä linkkejä. Käytännön kokeet osoittivat, että tietokantaohjelmistot, kuten esimerkiksi Access, soveltuivat huonosti tarkoitukseen. Niillä kyetään käsittelemään suuria tietomääriä, mutta organisaation asettama kriteeri helppokäyttöisyydestä ei täyttynyt siinä määrin, että olisi voinut olettaa henkilöstön käyttävän niitä tehokkaasti ja

vaivatta ilman käyttäjäkoulutusta. Myöskään Excel ja SharePoint eivät soveltuneet parhaalla mahdollisella tavalla tarkoitukseen, sillä valikkorakenteesta ei saanut luotua riittävän selkeää käsikirjan tarkoituksiin.

Lopulta ratkaisu löytyi Microsoft 365-paketista, joka organisaatiolla oli jo entuudestaan käytössään. Sen lisenssi sisälsi tarkoitukseen täydellisesti sopivan OneNote- ohjelmiston. Se täytti kaikki käsikirjan alustalle määritellyt vaadittavat ominaisuudet. Lisäksi jo edellä mainittu SharePoint-pilvipalvelu osoittautui hyväksi turvallisuuskäsikirjan tallennuspaikaksi, sillä se toimii kohdeorganisaation intranettinä. Käyttäjätunnukset palveluun olivat jo valmiiksi konsernin koko vakituisella henkilöstöllä. Löydetty ratkaisu osoittautui tämän myötä myös erittäin kustannustehokkaaksi.

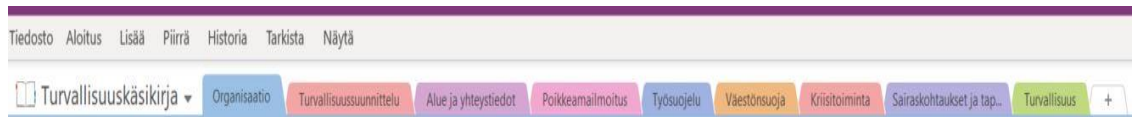
#### 4.3.1 Aihekokonaisuuksien luominen

Kun soveltuva alusta oli löytynyt ja materiaali turvallisuuskäsikirjaan oli pääosin luotuna, tehtävävaiheena oli sen järjestäminen loogisiksi aihekokonaisuuksiksi. Käytettäväksi valikoitunut ohjelmisto mahdollisti useiden välilehtiryhmien sekä niiden alle useiden välilehtien luomisen. Se mahdollisti myös dokumenttien ryhmittelyn selkeiksi aihekokonaisuuksiksi.

Monet aiheet olivat koko konsernia koskevia. Toimipaikkakohtaiset tiedot ja tarkennukset puolestaan sijoitettiin omiksi, nimetyiksi kokonaisuuksikseen. Tällä toimenpiteellä pyrittiin helpottamaan ja nopeuttamaan jotain tiettyä organisaation osaa koskevan informaation löytymistä.

#### 4.3.2 Aloitusnäkyvän aiheet

Käsikirjan aloitusnäkyvän välilehdille sijoitettiin koko organisaatiota koskevia aiheita (Kuvio 4). Se sisältää myös organisaatiovälilehden, jossa kerrotaan kattavat perustiedot organisaation toiminnasta, rakenteesta sekä turvallisuus- ja suojeluorganisaatiosta ja sen toiminnasta. Välilehden dokumenteissa käsitellään myös henkilöstön turvallisuutta koskevat toimintatavat, oikeudet ja velvoitteet. Lisäksi tämän välilehden sisältöihin lukeutuu organisaatiossa toteutettujen turvallisuuskoulutusten dokumentointi. Välilehden sisällöt toimivat myös pelastussuunnitelmien sisältöinä.



Kuvio 4. Turvallisuuskäsikirjan välilehtirakenne, organisaation yhteiset aiheet.

Turvallisuussuunnittelu-osiossa kerrotaan yleisesti turvallisuussuunnittelun tarkoituksesta organisaatiossa, sekä mainitaan haasteista, joihin suunnittelun ja dokumentoinnin painopistettä erityisesti vallitsevalla hetkellä on tarvetta kohdentaa. Tässä osiossa kerrotaan myös voimassaolevasta säädösperustasta, joka määrittelee turvallisuussuunnittelun lakisääteiset perusosat. Säädösperustaa seuraavilla osion välilehdillä kerrotaan poikkeusoloista ja häiriötilanteista, jotka organisaatio saattaa kohdata.

Viimeisenä aiheena on turvallisuuskäsikirjan päivitys. Koska käsikirjan on pysyttävä jatkuvasti ajantasaisena palvelukseen tehtävässään, täytyy sitä päivittää aina organisaation turvallisuustoimintaan vaikuttavia muutoksia tapahtuessa. Käsikirjan sisällöt kokonaisuudessaan tarkistetaan kerran vuodessa. Tarkistuksen aikataulu määritellään tässä osiossa.

Alue ja yhteystiedot-välilehti sisältää erilaisia aluekarttoja. Karttoihin on merkittynä turvallisuuden kannalta tärkeimmät tiedot, kuten yleisöreitit, pelastustiet ja niiden porttien sijainnit sekä vaarallisiksi luokiteltujen eläinten aitausten sijainnit. Myös henkilökunnan ohjeistus kohteen paikallistamisesta ja hälytysajoneuvojen sinne opastamisesta on sijoitettu tämän välilehden sisältöihin. Sama tieto on luonnollisesti sisällytetty myös organisaation varsinaisten pelastussuunnitelmien sisältöihin.

Yhteystietoihin lukeutuvia dokumentteja ovat koko organisaation puhelinluettelo, turvallisuudesta ja suojelusta vastaavan henkilöstön puhelinluettelo sekä pelastustoimen numerolista. Organisaation puhelinluetteloon sisältyvät myös henkilöstön henkilökohtaiset numerot, jotta pakottavassa tilanteessa voidaan yrittää tavoittaa henkilöitä niiden kautta. Myös organisaation toimipisteiden osoitetiedot on koottu omaksi dokumentiksi.

Organisaatiolla on käytössään yhteinen lomakepohja poikkeamailmoitusten tekemiseen, jonka vuoksi se sijoitettiin omalle välilehdelleen turvallisuuskäsikirjan aloitusnäkykymälle. Välilehdellä kuvataan poikkeamailmoituksen tarkoitus sekä ohje käyttöön. Itse lomakepohja on lisätty välilehdelle word-dokumenttina, jolloin se voidaan tallentaa sijainnistaan kulloisenkin tarkastelijan tietokoneelle täytettäväksi ja/tai tulostettavaksi.

Työsuojelu-välilehdellä, ensimmäisessä dokumentissa kuvaillaan työsuojelun tarkoitus yleisesti. Sitä seuraavissa dokumenteissa esitellään konsernin työsuojeluorganisaatio edustajineen sekä organisaation työterveyshuolto. Tälle välilehdelle on sijoitettuna myös perusasiat työturvallisuudesta sekä henkilösuojainten käytöstä. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu- aihealue on

mukana omana dokumenttinaan ja siihen on lisättyä tallennettava tai tulostettava lomakepohja ilmoituksesta työnantajalle työssä koetusta häirinnästä.

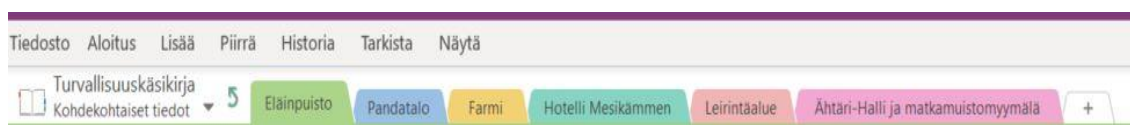
Organisaation toiminta-alueella sijaitsee yksi väestönsuoja, jota koskevan dokumentaation koottiin omalle välilehdelle. Se sisältää perustietojen lisäksi väestönsuojan varusteluetteloa, jota voidaan hyödyntää kaluston tarkistuslistana väestönsuojan tarkastuksia tehtäessä. Vaikka väestönsuojan ylläpito on ulkoistettu huoltoyhtiölle, on lopullinen vastuu siitä kuitenkin kiinteistöä hallinnoivalla organisaatiolla.

Sairaskohtaukset ja tapaturmat sijoittuivat myös aloitusvalikon välilehdelle, sillä se on aihepiiri, joka saattaa kohdata ketä tahansa organisaation työntekijöistä. Välilehdellä on kerrottu ensiaputarvikkeiden sijainnit sanallisesti sekä sijoittamalla ne symbolein aluekartalle. Lisäksi alueelle sijoitetuiden defibrillaattoreille on varattu oma osionsa. Niiden sijaintien tietäminen on henkilökunnalle tärkeää, jotta mahdollisessa elvytystilanteessa sydäniskuri saadaan käyttöön mahdollisimman nopeasti. Välilehden dokumenteissa on kuvailtu myös riskiarvioiden perusteella tunnistettuja, todennäköisimpiä sairaskohtauksia ja tapaturmien aiheuttamia vammoja sekä niiden ensiaputoimia.

Turvallisuus- välilehdellä käsitellään koko organisaatiota koskevia turvallisuusaiheita, kuten vartiointi, tietoturvallisuus, tekninen valvonta ja avainturvallisuus. Näiden lisäksi myös tapahtumaturvallisuutta koskeva sisältö sijoittui tälle välilehdelle, sillä se oli kirjoittajan arvion mukaan sille luontevin paikka käsikirjassa. Organisaatio järjestää vuosittain useita tapahtumia, joten tapahtumaturvallisuus oli perusteltua ottaa mukaan käsikirjan sisältöihin.

#### 4.3.3 Kohdekohtaiset tiedot

Kohdekohtaiset tiedot koottiin omaksi välilehtiryhmäkseen (Kuvio 5). Sen alle on koottuna kohdekohtaiset turvallisuusdokumentit, kuten turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat. Välilehtien sisäiset rakenteet mukailevat pitkälti pelastussuunnitelman sisältövaatimuksia. Kullekin kohteelle laaditut pelastussuunnitelmat ovatkin paljolti koottu näiden välilehtien dokumenteista ja koko organisaatiota koskevien aihepiirien sisällöistä.



Kuvio 5. Turvallisuskäsikirjan välilehtirakenne, kohdekohtaiset tiedot

Eläinpuistoa käsittelevä välilehti kasvoi tietosisällöltään laajimmaksi. Tämä johtui siitä, että villieläinten parissa työskentely sekä niiden tarhaaminen ja näyttely vaativat turvallisuusnäkökohtien tarkkaa huomioonottamista. Tämä korostuu vielä entisestään vaarallisiksi ja lähtökohtaisesti vaarallisiksi luokiteltujen eläinlajien kohdalla, joita eläinpuistossa on tarhattuna useita. Vaarallistenkin eläinten kanssa työskentelyn tulee olla työturvallista toimintaa. Se kuitenkin sisältää riskejä, jotka on tunnistettava ja joihin on varauduttava. Ihmisen joutuminen suoraan kontaktiin kyseisten eläinten kanssa saattaa johtaa vammautumiseen, tai jopa kuolemaan. Myös eläimen karkaamistilanteeseen täytyy olla varautunut toimintaohjein, vaikka todennäköisyys sellaiseen tapahtumaan onkin pieni.

Välilehden dokumentit käsittelevät mahdollisimman laajasti kohteen palo- ja pelastusturvallisuutta. Niiden aiheita on havainnollistettu mahdollisimman paljon myös karttakuvoin, jotka on mahdollista avata ja tulostaa käsikirjasta omina tiedostoinaan. Näin mm. pelastusteiden, porttien ja kokoontumispaikkojen hahmottaminen on helpompaa ja nopeampaa käsikirjan käyttäjille.

Oma alaotsikkonsa välilehdellä luotiin asiakkaan ilmoittaman, poikkeavan tilanteen ohjeistukselle. Ilmoitus havaitusta ongelmatilanteesta eläinpuistokierroksella saattaa hyvin todennäköisesti tulla organisaation tietoon asiakkaan havaitsemana ja siitä ilmoittamana. Organisaation oman henkilöstön tulee kyetä vastaamaan tällaisiin tilanteisiin mahdollisimman viiveettä. Siksi selkeä toimintaohje nopeuttaa tilanteen käsittelyä. Tilannetta varten tuotettiin toimintaohje, joka sijoittui omaksi alaotsikokseen välilehdelle.

Koska eläinpuistokierros mutkittelee melko laajalla, metsäisellä alueella, päädyttiin koostamaan myös dokumentti, joka sisältää toimintaohjeen henkilön katoamistilanteessa. Pääpainoltaan se keskittyy toimenpiteisiin lapsen etsinnässä. Lapset ovat eläinpuistossa merkittävän suuri asiakassegmentti ja mahdolliseen katoamistilanteeseen on organisaation kyettävä vastata nopein, tehokkain ja jo ennalta suunnitelluin toimin. Seurueestaan eksynyt ja omille teilleen harhailemaan lähtenyt lapsi on todennäköisin katoamistilanteen aiheuttaja, mutta ohje on luonnollisesti sovellettavissa myös muiden henkilöiden kohdalla.

Tällä välilehdellä käsitellään myös paloriskejä eläinpuistonalueella. Todennäköisimmät tulipaloriskit on arvioitu ja koostettu omaksi dokumentiksi nykyisten varautumiskeinojensa kanssa. Merkittävimmille näistä riskeistä tehtiin vielä omat alaotsikkonsa, joissa niihin paneudutaan syvemmin. Välilehden muu sisältö koskee turvallisuutta villieläinten kanssa työskentellessä, niiden tarhaamisessa ja näyttelyssä, sekä mahdollisia poikkeus- ja vaaratilanteita, joita eläinpuistossa voi esiintyä. Erityinen painopiste asetettiin koskemaan erittäin vaarallisia ja lähtökohtaisesti vaarallisia eläinlajeja. Toimintaohjeiden luomisessa poikkeustilanteisiin pyrkimyksenä oli pitää niiden sisällön mahdollisimman tiiviinä, yksinkertaisena ja selkeänä, jotta ne olisivat mahdollisimman helppoja muistaa ja sisäistää.

Viimeisenä dokumenttina valikossa on eläinpuiston turvallisuussuunnitelma. Se on käsikirjan sivulle lisätty word-dokumentti. Kyseinen ratkaisu tässäkin tapauksessa mahdollistaa suunnitelman lataamisen käyttäjän omalle tietokoneelle tai koko turvallisuussuunnitelman avaamisen ja tulostamisen suoraan turvallisuuskäsikirjasta.

Pandatalo on käsikirjassa sijoitettuna omalle välilehdelleen ja käsitelty omana kokonaisuutenaan, vaikka se fyysisesti sijaitsee eläinpuiston yhteydessä. Tämä johtuu siitä, että pandatalo selkeästi oma rajattu yksikkönsä niin turvallisuussuunnittelun kannalta, kuin organisaation toiminnassakin. Välilehden otsikoiden alle on koottu mahdollisimman kattava dokumentointi kiinteistöstä, keskittyen pääasiassa turvallisuutta koskeviin aiheisiin. Tällaisia ovat mm. paloilmoinjärjestelmä, pelastustiet, savunpoisto sekä pikapalopostit ja muu alkusammutusvälineistö. Kiinteistön paloriskejä on arvioitu erillisessä dokumentissa ja henkilökunnan toimintaan palotilanteessa laadittiin oma ohjeistuksensa, joka laajentaa yleisen palotilanneohjeistuksen palvelemaan juuri kyseisen kohteen tarpeita sekä ottaa huomioon kohteen erityispiirteet. Koska kiinteistössä käytetään erilaisia kemikaaleja niin puhtaanapidon, kuin eläintenhoitoon tarpeisiin, sijoitettiin myös vaaralliset aineet- otsikko välilehdelle. Sen sisältöihin lisättiin dokumentointi käytetyistä kemikaaleista, arvioiduista riskeistä niiden käytössä sekä käyttöturvallisuustiedotteet. Pandatalon pelastussuunnitelma koottu hyödyntäen välilehden sisältöjä ja myös sijoitettu omana dokumenttinaan sen alasivulle. Omat otsikkonsa määriteltiin myös kohteen onnettomuusriskiarviolle, sekä rikosriskeille ja uhkatilanteille.

Kuten Pandatalokin, myös Farmi sijaitsee eläinpuiston alueella. Se on osa eläinpuistokierrosta, mutta selkeästi oma kokonaisuutensa sen sisällä. Myös toiminta-ajatukseltaan se on erilainen, sillä farmi keskittyy tarhaamaan ja esittelemään kotieläimiä sekä maatilan elämää 1900-luvun ympäristössä. Tämän vuoksi myös sen turvallisuussuunnittelussa huomioon otettavat näkökohdat poikkeavat jossain määrin tarpeiltaan verrattuna muuhun eläinpuistoon.

Välilehden alaotsikoiden dokumenteissa käsitellään kohteen perustietoja, palo- ja pelastusturvallisuutta sekä riskiarviointeja. Farmille ei varsinaista omaa pelastussuunnitelmaa ole, sillä se on sisällytetty eläinpuiston turvallisuussuunnitelmaan. Omalle välilehdelleen sijoitettiin kuitenkin dokumentin, joka sisältää kootusti Farmia koskevat osat turvallisuussuunnitelmasta.

Hotelli Mesikämmettä koskevat tiedot sijoitettiin seuraavalle välilehdelle. Myös sen sisältöihin lisättiin mahdollisimman kattavat perustiedot itse kiinteistöstä ja sen turvateknisistä laite- ja rakenneratkaisuista. Koska kyseessä on hotellirakennus, palo- ja pelastusturvallisuus on turvallisuussuunnittelussa erityisen tärkeää. Hotellin vastaanotto on miehitetty ympäri vuorokauden, joten paikalla on aina yrityksen omaa henkilökuntaa. Henkilökunnalle luotiin yleisten perusohjeiden tueksi kohdekohtainen toimintaohje palohälytyksen tapahtuessa. Se on sijoitettuna omalle alaotsikolleen välilehdellä.

Hotelli tuottaa majoituspalveluiden lisäksi myös ravintolapalveluita, joihin sisältyy myös alkoholin anniskelu. Anniskelutoiminnan mahdolliset lieveilmiöt on otettu huomioon hotellin riskikartoituksessa. Toimintaohjeet uhkatilanteisiin sijoitettiin omalle välilehdelle. Ne löytyvät myös Hotelli Mesikämmenen pelastussuunnitelman liitteistä, sekä linkitettyinä käsikirjan sisällä Hotelli Mesikämmenen välilehdeltä.

Leirintäaluetta koskevat dokumentit sijoitettiin omalle välilehdelle, sillä sekin on oma selkeä kokonaisuutensa organisaation sisällä. Kohteen perustietojen lisäksi keskityttiin pääasiassa tekemään arviota paloriskeistä, jotka lisättiin omalle otsikolleen. Käsikirjaa luotaessa, ei ollut vielä varmuutta mahdollisista tulevista muutoksista leirintäalueen toimintaa koskien, joten tämän välilehden dokumenttisisältö oli käytännöllisintä jättää melko vaatimattomaksi. Kun mahdolliset muutokset toteutuvat, jatkaa organisaatio tietosisällön täydentämistä tarvittavilta osin.

Ähtäri-Halli on kaupungin kiinteistö, jonka yhteyteen Pandatalo on rakennettu. Ähtäri-Hallin pelastussuunnittelusta vastaa kiinteistön omistaja, mutta koska sen tiloissa sijaitsee eläinpuiston matkamuistomyymälä sekä toimistotiloja, oli tarkoituksenmukaista sijoittaa sitä koskevat tiedot omaksi kokonaisuudekseen käsikirjaan. Organisaatio järjestää myös erilaisia tapahtumia hallin tiloissa. Pelastussuunnitelman sisältöjen lisäksi tälle välilehdelle lisättiin riskiarvioinnit kohdeorganisaation toimintaa koskien kyseisessä kiinteistössä. Koska tiloissa tehdään toimistotyötä, laadittiin myös tietoturvallisuutta käsittelevät dokumentit tähän osioon. Suurin osa tiedoista käsitellään sähköisessä muodossa, joten salasanoja koskeva ohjeistus on erityisen tärkeä työn kannalta. Myös tapahtumaturvallisuutta käsittelevän dokumentin linkki lisättiin omalle otsikolleen. Käsikirjan sisäisiä tietoja ohjelmistossa voidaan linkittää toisiinsa valitsemalla haluttu tietosivu ja luomalla linkki siihen. Luotu linkki puolestaan liitetään kohtaan, josta viittaus halutaan tehdä.

Vaikka kiinteistön pelastussuunnitelma oli jo entuudestaan olemassa, oli tarpeen tehdä sen lisäksi laajennusta kohteen turvallisuussuunnitteluun koskien kohdeorganisaation toimintaa kyseisissä tiloissa. Pelastussuunnitelmassa oli pääpaino asetettu koskemaan halli- osaa. Tehdyn täydentävän suunnittelutyön myötä se palvelee nyt paremmin myös eläinpuiston tarpeita.

#### 4.3.4 Palo- ja pelastus

Palo- ja pelastus- välilehtiryhmään sijoitettiin koko organisaatiota koskevia aiheita. Näitä aiheita käsiteltiin myös kohdekohtaisissa tiedoissa tarkemmin, tarpeellisilta osin. Tämän ryhmän välilehtiotsikoiden aiheiksi sijoittui paloturvallisuus, räjähdys, katoamistilanne, veden varaan joutuminen, liikenneonnettomuus sekä ulkoiset riskitekijät (Kuvio 6).



Kuvio 6. Turvallisuuksäkirjan välilehtirakenne, palo ja pelastus.

Tulipalo-otsikon alla on yleisesti mainittuna sen mahdollisia vaikutuksia organisaatioon sekä käsitelty mahdollisia syttymissyitä. Otsikon alaotsikoille puolestaan sijoitettiin yleiset toimintaohjeet tulipalon sattuessa sekä alkusammutuskaluston käyttöohjeet. Alueen kohteissa suoritetaan tulitöitä tarpeen mukaan, joten oma otsikkonsa luotiin tulitöille sekä alaotsikot dokumenteille tulityöohjeesta ja tulityölupalomakkeesta. Dokumentit organisaation toiminta-alueelle sijoitettujen käsisammuttimien huolloista päädyttiin liittämään kokonaisuudessaan tämän välilehden sisältöihin, sillä se oli luontevin aihepiiri sijoitukselle. Alueen yleisimmät paloriskit on myös kuvailtu tässä. Tarkemmat paloriskiarviot puolestaan sijoitettiin kohteittain. Kohteen paikallistamiseen ja hälytysajoneuvojen opastukseen liittyvät ohjeistukset linkitettiin myös tälle välilehdelle.

Räjähdykset-välilehden sisällön olisi hyvin voinut sijoittaa myös paloturvallisuus-välilehden alle. Aihepiirin vakavuuden vuoksi päädyttiin kuitenkin antaa sille oman osionsa käsikirjassa. Käytettävä ohjelmisto mahdollistaa hyvin laajan välilehdistön luomisen, joten sen kapasiteetin loppumista ei ollut tarvetta käsikirjaa luodessa ajatella.

Katoamistilanteen ohjeistukselle luotiin oman välilehtensä. Sen dokumenttisisältö sijoitettiin vain yhden alaotsikon alle. Aihe asetettiin itsenäiseksi välilehdekseen, sen selkeämmin esille nostamiseksi tässä välilehtiryhmässä. Tällä toimenpiteellä sen etsintä käsikirjan sisällöistä on helpompaa käyttäjälle.

Organisaation toiminta-alueella on runsaasti rantaviivaa. Hotellin ja leirintäalueen tontit rajautuvat yhdeltä sivultaan järveen. Eläinpuiston sisällä puolestaan sijaitsee kaksi luonnon muodostamaa lampea sekä keinotekoinen, kaivettu vesiallas. Myös niiden ranta-alueille on osittaisesti eläinpuiston kävijöillä pääsymahdollisuus. Tämän vuoksi katsottiin tarpeelliseksi lisätä käsikirjaan oman välilehtensä, joka käsittelee hukkumisvaarassa olevan henkilön tunnistamista, vedestä pelastamista sekä jäihin pudonneen pelastamista.

Matkailualueen kävijät saapuvat paikalle suurimmalta osin omilla ajoneuvoillaan. Tämän lisäksi varsinkin sesonkiaikoina myös raskaan kaluston liikenne lisääntyy tavarantoimitusten tarpeen kasvaessa. Lisäksi liikennemäärää alueen pääväylällä kasvattavat myös lähistön mökkelijät sekä golfkentän asiakkaat. Runsas ajoneuvoliikenne ja sen kanssa paikoittain risteävät jalankulkuväylät nostavat liikenneonnettomuuden riskiä. Riski arvioitiin olevan niin merkittävä, että myös sitä koskevat dokumentit sijoitettiin omalle välilehdelleen, aiheen

vakavuuden korostamiseksi. Välilehden dokumenteissa arvioitiin mahdollisia syitä liikenneonnettomuuden syntymiselle, alueella liikkuviin lapsiin kohdistuvia riskejä liikenteessä sekä lisäksi tälle välilehdelle sijoitettiin myös toimintaohje liikenneonnettomuustilanteessa.

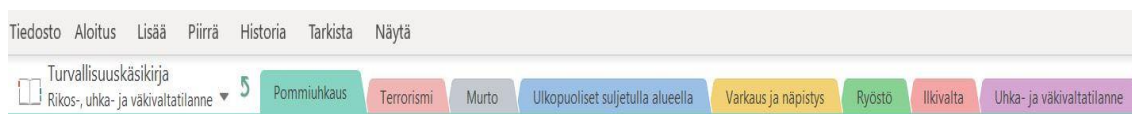
Tämän välilehtiryhmän viimeiseksi otsikoksi sijoittui ulkoiset riskitekijät- aihe. Ulkoisilla riskitekijöillä tarkoitetaan tässä riskejä, joiden toteutumiseen organisaatiolla itsellään ei ole mahdollista vaikuttaa. Koska nämä riskit ovat kuitenkin olemassa, täytyy ne ottaa turvallisuus suunnittelussa huomioon ja pyrkiä luomaan toimintaohjeet niiden varalle, joilla vähentää mahdollisen vahingon suuruutta.

Ulkoisista riskeistä todennäköisimmin toteutuva on sähkökatkos. Niitä alueella tapahtuu vuosittain useita. Yleensä katkokset kestävät muutamista minuuteista puoleen tuntiin, mutta myös pidemmät katkokset ovat luonnollisesti mahdollisia. Sähkökatkoja koskevat dokumentit käsittelevät tämän otsikon alla aihepiiriä yleisellä tasolla. Tarkemmat ohjeistukset sijoitettiin tarvittavilta osin kohdekohtaisiin tietoihin.

Raideliikenneonnettomuuksien riskit käsiteltiin tällä välilehdellä, sillä konserni toimii alueella, jonka välittömässä läheisyydessä kulkee rautatie. Lisäksi kaikki kulkuväylät alueelle ylittävät junanradan. Raideliikenneonnettomuus voi aiheuttaa merkittäviä häiriöitä organisaation toimintaan hetkellisesti. Kemikaalionnettomuustilanteessa mahdolliset vaikutukset saattavat olla jopa vakavia ja pitkäkestoisia. Välilehden dokumentteihin lisättiin myös säteily- ja kaasuvaaraa koskevat toimintaohjeet. Niiden yhteyteen oli luonnollista myös sijoittaa yleistä vaaramerkkiä koskeva ohjeistus.

#### 4.3.5 Rikos- uhka- ja väkivaltatilanteet

Viimeiseksi välilehtiryhmäksi sijoittui rikos-, uhka- ja väkivaltatilanteet (Kuvio 7). Tämän ryhmän välilehdille lisättiin toimintaohjeet pommiuhkausta, terroritekoa, murtoa, varkautta, ryöstöä ja ilkivaltaa sekä uhka- ja väkivaltatilannetta koskien. Kyseiset aiheet koskettavat kaikkia organisaation toimipisteitä yleisellä tasolla. Mahdolliset kohdekohtaiset tarkennukset sijoittuvat kohdekohtaisten välilehtien sisältöihin.



Kuvio 7. Turvallisuuskäsikirjan välilehtirakenne, rikos-, uhka- ja väkivaltatilanne.

Ulkopuolisen henkilön kohtaamista yleisöltä suljetulla alueella käsitellään tässä välilehtiryhmässä, vaikka se ei suoranaisesti rikos-, uhka- tai väkivaltatilanne olekaan. Kokonaisuuden kannalta arvioitiin tämä kuitenkin loogisimmaksi ratkaisuksi, sillä äärimmillään henkilö saattaa olla liikkeellä rikoksen tiedustelu tai sen toteutusmielessä. Todennäköisintä kuitenkin on henkilön oleskelevan suljetulla alueella vahingossa harhaututtuaan, tai vain uteliaisuuttaan. Nämä kaikki näkökulmat otettiin huomioon myös toimintaohjetta tilanteeseen luotaessa.

#### 4.3.6 Turvallisuuskäsikirjan tallennus

Turvallisuuskäsikirjalle sopivaksi tallennuspaikaksi valikoitui organisaatiolla jo käytössä olevan Office 365- paketin SharePoint- ohjelmisto. Se toimii yrityksen intranettinä, jonka tallennustilaa käytetään organisaation sisäisten dokumenttien tallennukseen ja jakamiseen. Organisaation henkilöstö oli siis jo entuudestaan tottunut käyttämään sen sisältöjä ja ominaisuuksia.

SharePoint on Microsoftin tuote, joka toimii pilvipalveluna. Näin käyttäjälisenssin haltijoilla on mahdollista päästä käsiksi sen sisältöihin kaikissa tilanteissa ja paikoissa, kun internetyhteys on käytettävissä. SharePointiin siirretyt ja luodut tiedot tallentuvat palveluntarjoajan palvelimille, josta ne ovat lisenssinhaltijoiden käytettävissä ja muokattavissa verkkoyhteyden yli. (Roine & Anttila 2015, 8-12.)

Pilvipalveluun tallentamisen etuna oli sisällön vaivattoman jakamisen organisaation sisällä lisäksi tallennustavan turvallisuus ja varmuus. Jos sen jakaminen ja tallentaminen olisi tapahtunut organisaation omalle palvelimelle, olisi se ollut huomattavasti alttiimpi esimerkiksi sähkökatkon aiheuttamalle käyttökatkolle ja laiterikon johtamalle tietojen menetykselle. Pilvipalvelu mahdollistaa myös turvallisuuskäsikirjaan tehtävien muutosten olevan välittömästi kaikkien käyttäjien saatavilla. Kun käsikirjasta ei ole useita kopioita kiertämässä henkilökohteisilla tietokoneilla, sen sisällön päivitystarpeita ja ajantasaisuutta on helpompi seurata.

Marraskuussa 2018 turvallisuuskäsikirjan ensimmäinen versio onnistuttiin siirtämään SharePointiin. Samalla varmistettiin sen toiminta kyseisessä käyttöympäristössä. Se mahdollisti myös kohdeorganisaation johdon tutustua konseptiin käytännössä.

#### 4.4 Palvelutuotanto

Onnistunut testi vakuutti organisaation johdon käsikirjan toimivuudesta ja käyttökelpoisuudesta. Se johti lupaan jatkaa projekti loppuun saakka. Tämän jälkeen lukuoikeus käsikirjaan annettiin koko organisaation henkilöstölle. Organisaation koko vakituisella henkilökunnalla on pääsy SharePointilla toteutettuun intranettiin, jonne käsikirja oli sijoitettu.

Julkaisun ja virallisen käyttöönoton yhteydessä pyydettiin käyttäjien antavan rohkeasti palautetta kaipaamistaan muutoksista, lisästarpeista sekä mahdollisista asiavirheistä käsikirjan sisällöissä. Saadun palautteen perusteella jatkui turvallisuuskäsikirjan viimeistely sisältöjen sekä rakenteen suhteen. Tässä vaiheessa ei enää merkittävän suuria muutoksia kumpiinkaan ollut tarvetta toteuttaa.

### 5 Tulokset

Opinnäytetyöprojektin tuloksena syntyi Ähtäri Zoo-konsernin turvallisuuskäsikirja. Sen sisällöt kattavat sekä emoyhtiön että sen tytäryhtiöiden turvallisuusdokumentaation. Sama käsikirjaa hyödynnetään siis koko konsernin tasolla. Käsikirja saavutti kaikki sille asetetut vaatimukset. Turvallisuuskäsikirja otettiin organisaation käyttöön kiinteäksi osaksi yritysturvallisuuden kokonaisuutta. Projekti osoitti myös tarpeen kehittää konsernin turvallisuustoimintaa edelleen sekä määrittellä sille turvallisuusorganisaatio selkein vastuujaoin.

Turvallisuusdokumentaation jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen täytyy kiinnittää myös tulevaisuudessa huomiota, mutta opinnäytetyön puitteissa tulokseksi muodostui hyvä ja ajantasainen pohja jatkoa ajatellen. Sama pätee myös organisaation riskienhallintaan. Myös yrityksen kokonaisturvallisuuden tason voi todeta parantuneen turvallisuuskäsikirjan luonnin ja käyttöönoton myötä. Projektin aikana esille nousi yrityksen turvallisuutta koskevia jatkokehitystarpeita, joiden tunnistamisen myötä kehitystyö voidaan toteuttaa ja sen myötä vaikuttaa edelleen kokonaisturvallisuuden positiiviseen kehittymiseen.

#### 5.1 Arviointi

Koska toteutin turvallisuuskäsikirjan tilaustyönä, sen käyttöönsä ottanut organisaatio on tärkein projektin onnistumisen arvioija. Organisaation johdolta saamani palaute on ollut

positiivista. Organisaation muilta tasoilta saamani palautteen määrä puolestaan on ollut melko vähäistä. Henkilöstö on veloitettu perehtymään turvallisuuskäsikirjoitukseen, joten kyse ei ole siitä, etteikö käsikirjan sisältöihin olisi tutustuttu. Tämä kertoo kuitenkin nähdäkseni siitä, että turvallisuuskäsikirjan käyttökokemuksessa ja sen dokumenttien sisällöissä ei ole ollut juurikaan sellaisia virheitä ja epäloogisuuksia, että niitä olisi ollut tarvetta mittavissa määrin muuttaa ja korjata. Tätä edesauttoi ehdottomasti suurimmilta osin se, että työn edetessä organisaation omat asiantuntijat kävivät läpi luomiani dokumentteja ja antoivat ehdotuksia ja korjauskehotuksia huomaamiinsa virheellisyyksiin.

Itse arvioin projektin onnistuneen hyvin. Sille asetetut tavoitteet täyttyivät ja kohdeorganisaatio oli tyytyväinen lopputulokseen. Laajuudeltaan työ oli mittavampi ja enemmän aikaa vievä, kuin olin alun perin arvioinut. Se ei kuitenkaan tullut täydellisenä yllätyksenä, sillä jo alkuvaiheessa kävi ilmi tarve melko mittavalle työlle turvallisuuskäsikirjoitusten luomiselle ja päivittämiselle. Kokonaistarve tarkentui luonnollisesti vasta työn edetessä.

## 6 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön puitteissa luotu turvallisuuskäsikirja toimii kohdeorganisaatiolle lähtöpisteenä turvallisuuskäsikirjoitusten järjestelmälliselle hallinnalle. Käsikirja ei ole opinnäytetyöprojektin puitteissa toteutetuilta osin missään nimessä ”lopullisesti valmis”, vaan tavoitteena sen sisällöllisesti oli saada käsiteltyä kattavasti organisaation turvallisuudelle tärkeimmät ja akuuteimmat aiheet. Organisaatio määrittelee käsikirjan laajentamiselle ja päivittämiselle vastuuhenkilöt, jotka jatkavat sen sisältöjen laajentamista ja päivittämistä tarpeen mukaisesti. Työn puitteissa esille nousi myös tarve määrittellä organisaatiolle turvallisuusryhmä, joka ottaa vetovastuun turvallisuuden ylläpitämisestä ja kehittämisestä.

Yhtenä tavoitteena oli pystyä luomaan sopiva alusta turvallisuuskäsikirjalle, joka täyttää organisaation määrittelemät kriteerit. Sellaisia olivat kustannustehokkuus, helppokäyttöisyys, päivitettävyyden, ajantasaisuus ja laajennettavuus. Nämä kaikki kriteerit lopulta täyttyivät, joten jo senkin vuoksi pidän projektia onnistuneena. Lisäksi työn puitteissa täyttyivät muutkin tavoitteet, kuten yritysturvallisuuden kehittäminen kokonaisuudessaan. Se tapahtui osittain luomalla turvallisuuskäsikirja, sekä osittain nostamalla organisaatiossa aiempaa paremmin esille turvallisuuden merkitys sekä sen kehityskohteita. Myös riskienarviointia ja riskienhallintaa muutenkin aletaan toteuttamaan tulevaisuudessa aktiivisesti, turvallisuuskäsikirjan puitteissa tekemääni pohjatyötä hyödyntäen.

Turvallisuuskäsikirjan toteuttaminen samalla periaatteella kuin tässä opinnäytetyössä on mahdollista myös muissa organisaatioissa, joissa on käytössä SharePoint- ja OneNote-, tai niitä

vastaavat ohjelmistot. Koska niitä voidaan hyödyntää myös lukemattomiin muihinkin tarkoituksiin yrityksessä, on kyseessä erittäin kustannustehokas keino dokumenttien hallintajärjestelmän luomiseen. Yhtenä etuna on myös helppokäyttöisyys.

Oman oppimiseni ja ammatillisen kehittymiseni kannalta opinnäytetyöprojekti on ollut erittäin tärkeä ja arvokas kokemus. Pääsin sen puitteissa tutustumaan kattavasti hyvin ainutlaatuisen ja kiehtovan konsernin monipuoliseen toimintaan. Ehdottomasti poikkeuksellisin erityispiirre oli mahdollisuus perehtyä ja olla mukana kehittämässä villieläinten hoitoon, tarhaukseen ja näyttelytoimintaan liittyvää turvallisuutta. Organisaatio otti minut avosylin vastaan. Sain työhöni hyvin vapaat kädet sekä organisaation täyden tuen taakseni. Myös paikallisen pelastuslaitoksen kanssa yhteistyö sujui hienosti. Ymmärrykseni yritysturvallisuudesta sekä teoreettisella että käytännön tasolla on lisääntynyt merkittävästi.

Turvallisuuden kehittäminen on jo luonteeltaan jatkuva prosessi, joten organisaatiolla jo senkin valossa on jatkokehitettävää turvallisuustyössään. Oman työni aikana esille nousset erityinen jatkokehitysehdotus on luoda organisaatiolle turvallisuutta koskevan harjoittelun suunnitelma ja niiden toteutuksen vuosikalenteri. Poikkeustilanteita varten käytännön harjoitukset ovat tärkeä ja tehokas tapa pitää yllä henkilöstön osaamista ja toimintavalmiuksia tositilanteiden varalta.

## Lähteet

### Painetut

Heljaste J.-M., Korkiamäki J., Laukkala H., Mustonen J., Peltonen J. & Vesterinen P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.

Iivari P. 2012. Matkailun turvallisuus: globaalit muutokset-paikalliset vaikutukset. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu.

Kerko P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laitinen H., Vuorinen M., & Simola A. 2013. Työturvallisuuden ja terveyden johtaminen. 2., uusitettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Leppänen J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä: turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum.

Kämäräinen M., Lappalainen J., Oksa P., Pääkkönen R., Rantanen S., Saarela K., Sillanpää J. & Soini S. 2009. Työsuojelun perusteet. 5. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Roine J. & Anttila J. 2015. Sharepoint & Office 365: Hyvät, Pahat ja Rumat. Päivitetty painos. Helsinki: Hyvät, Pahat ja Rumat.

Saario K. & Vesterinen P. 2017. Yritysten rikosturvallisuus 2017: riskit ja niiden hallinta. Helsinki: Keskuskauppakamari.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Vilka H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset

Anttila P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 21.5.2019.

<https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#top>

Elinkeinoelämän keskusliitto 2016. Yritysturvallisuus. Viitattu 1.1.2019.

<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Kuluttajaturvallisuuslaki. 22.7.2011/920. Viitattu 23.5.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920#L1P2>

Pelastuslaki. 29.4.2011/379. Viitattu 1.5.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Sisäministeriö. 2019. Pelastussuunnitelman laatiminen. Viitattu 23.5.2019.

<http://www.pelastustoimi.fi/turvatieoa/ehkaise-palon-syttyminen/rakennukset-velvollisuudet/pelastussuunnitelman-laatiminen>

Suomen Riskienhallintayhdistys 2013. Mistä riskienhallinnassa on kysymys. Viitattu 1.1.2019.

<https://www.pk-rh.fi/riskienhallinta.html>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018. Seloste käsittelytoiminnasta. Viitattu 23.5.2019.

<https://tietosuoja.fi/seloste-kasittelytoimista>

Työ- ja elinkeinoministeriö. Kuluttajaturvallisuuslaki. Viitattu 23.5.2019.

<https://tem.fi/kuluttajaturvallisuuslaki>

Työsuojeluhallinto 2018. Turvallisuusjohtaminen. Viitattu 1.1.2019.

<https://www.tyosuoja.fi/tyosuoja-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Työsuojelutarkastus.fi 2018. Työnantajan lakisääteiset asiakirjat. Viitattu 22.5.2019.

<https://www.tyosuojelutarkastus.fi/>

Työturvallisuuskeskus 2019. Työturvallisuuden johtaminen. Viitattu 23.5.2019.

[https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuoja/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoturvallisuuden\\_johtaminen](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuoja/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoturvallisuuden_johtaminen)

Työterveyslaitos. Toiminnan suunnittelu. Viitattu 23.5.2019.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/toiminnan-suunnittelu/>

Julkaisemattomat

Niinimäki H. 2018. Ähtäriin eläinpuiston eläinten hoidon laatukäsikirja.

Ähtäri Zoo-konsernin laatukäsikirja. 2018.

## Kuviot

Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 128).....	13
Kuvio 2. Yritysturvallisuuden ympyrämalli (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016) .....	14
Kuvio 3. Yritysturvallisuuden matriisimalli (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016) .....	14
Kuvio 4. Turvallisuuskäsikirjan välilehtirakenne, organisaation yhteiset aiheet. ....	29
Kuvio 5. Turvallisuuskäsikirjan välilehtirakenne, kohdekohtaiset tiedot .....	30
Kuvio 6. Turvallisuuskäsikirjan välilehtirakenne, palo ja pelastus. ....	34
Kuvio 7. Turvallisuuskäsikirjan välilehtirakenne, rikos-, uhka- ja väkivaltatilanne. ....	35