

OPINNÄYTETYÖ
Elli Niemelä 2012

**HOTELLIEN
PALOTURVALLISUUSJOHTAMINEN
ROVANIEMELLÄ**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUS-
OHJELMA**



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

PALVELUALAT

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

HOTELLIEN PALOTURVALLISUUSJOHTAMINEN ROVANIEMELLÄ

Elli Niemelä

2012

Toimeksiantaja Lapin Pelastuslaitos Rovaniemi

Hyväksytty _____ 2012 _____



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

Matkailu-, ravitsemus- Opinnäytetyön
ja talousala tiivistelmä

Hotelli- ja ravintola-
alan koulutusohjelma

Tekijä	Elli Niemelä	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Lapin Pelastuslaitos Rovaniemi		
Työn nimi	Hotellien paloturvallisuusjohtaminen Rovaniemellä		
Sivu- ja liitemäärä	56 + 4		

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka hyvin hotellien pelastussuunnitelmat on otettu käyttöön Rovaniemen hotelleissa sekä minkälaiset ovat hotellin johdon asenteet paloturvallisuutta kohtaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Lapin Pelastuslaitos.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu turvallisuusjohtamisen ja paloturvallisuuden teorioista, joiden lähdeaineistona käytettiin pääasiassa kirjallisuutta ja Internet-lähteitä. Selvityksessä käytettiin kvalitatiivista tutkimusotetta, jonka avulla haettiin tietoa paloturvallisuudesta hotellien henkilökunnilta.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin strukturoitua haastattelua, jonka avulla kerättiin tietoa haastattelemalla kolmesta Rovaniemen hotellista viittä työntekijää. Haastatteluja varten lähetettiin haastateltaville haastattelukysymykset valmiiksi ja jokaisen kanssa sovittiin oma haastattelu-aika. Yksi haastateltava vastasi kysymyksiin sähköpostin kautta.

Haastateltavien mielestä hotelleissa on turvallista työskennellä ja hotellin johto on kiinnostunut turvallisuuteen liittyvistä asioista. Pelastussuunnitelma löytyi kaikista hotelleista ja ne olivat työntekijöiden luettavissa. Turvallisuuspuutteet hotelleissa korjattiin nopeasti ja kolutusta oli kahdessa hotellissa järjestetty riittävästi. Haastattelujen perusteella suositellaan turvallisuusvastaavien nimeämistä sekä turvallisuuskoulutusten järjestämistä henkilökunnille. Selvityksen perusteella voidaan todeta, että tutkituissa hotelleissa turvallisuusasiat ovat kunnossa.

Avainsana(t) Hotelli, paloturvallisuus, pelastussuunnitelma, turvallisuusjohtaminen, turvallisuuskulttuuri

Author	Elli Niemelä	Year	2012
Commissioned by	Lapland rescue department Rovaniemi		
Subject of thesis	Fire Safety Management of Hotels at Rovaniemi		
Number of pages	56 + 4		

The main goal of this thesis was to clarify the implementation of the emergency plans of hotels at Rovaniemi and the attitude of the management on fire safety. The thesis was commissioned by the Lapland rescue service in Rovaniemi.

The theory of the thesis consists of literature and internet sources on safety management and fire safety theory. A qualitative research method was used to find out about hotels' fire safety from hotels' staff.

For the study, five employees of three different hotels at Rovaniemi were interviewed. The interview questions were sent to the hotel employees before the interview and at the same time the interview time was agreed on. One interviewee wanted to answer the questions by e-mail.

According to the interviewees, working in hotels is safe and the hotel management is interested in the safety the hotel. Every hotel has an emergency plan and every hotel employee has access to the emergency plan. Hotels' security shortages were fixed fast and in two hotels there has been adequate safety training for the employees. On the basis of the interviews, nominating a head of security and arranging more safety training for employees is recommended. On the basis of the study it can be noted that hotels in this study are safe.

Key words Hotel, fire safety, emergency plan, security management, security culture

SISÄLLYSLUETTELO

KUVA- JA KUVIOLUETTELO	1
1 JOHDANTO	2
2 HOTELLIEN PALOTURVALLISUUS	5
2.1 YLEISESTI TULIPALOISTA	5
2.1.1 <i>Tulipalo</i>	5
2.1.2 <i>Tulipalojen ennaltaehkäisy</i>	6
2.2 TULIPALO HOTELLISSA	8
2.2.1 <i>Hotelli</i>	8
2.2.2 <i>Hotellipalot</i>	9
2.2.3 <i>Hotellin johdon vastuu tulipalotilanteessa</i>	12
2.2.4 <i>Työntekijät</i>	13
2.2.5 <i>Puutteita hotellien paloturvallisuudessa</i>	15
3 TURVALLISUUS	17
3.1 RISKIENHALLINTA	17
3.2 PELASTUSSUUNNITELMA	18
3.3 TURVALLISUUSKULTTUURI	21
3.4 TURVALLISUUSJOHTAMINEN	24
4 TURVALLISUUS TUTKITUISSA HOTELLEISSA	28
4.1 LAADULLINEN TUTKIMUS	28
4.2 SELVITYKSEN TOTEUTUS	30
4.3 SELVITYKSEN TULOKSET	33
4.3.1 <i>Vastaajien taustatiedot</i>	33
4.3.2 <i>Tutkitut hotellit</i>	34
4.3.3 <i>Tutkittujen hotellien pelastussuunnitelmat</i>	36
4.3.4 <i>Tutkittujen hotellien henkilökunnan koulutus</i>	37
4.3.5 <i>Tutkittujen hotellien johdon asenteet</i>	38
4.4 HOTELLIEN PALOTURVALLISUUSJOHTAMINEN PELASTUSVIRANOMAISEN NÄKÖKULMASTA	39
5 POHDINTA	43
5.1 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	43
5.2 OPINNÄYTETYÖPROSESSI	49
LÄHTEET	53
LIITTEET	56

KUVA- JA KUVIOLUETTELO

KUVA 1. TULIPALON KEHITTYMINEN	5
KUVA 2. PALOKUNNAN TOIMINTA-AIKA	21
KUVIO 1. HOTELLIYÖPYMISET MARRASKUUSSA 2011	12
KUVIO 2. AJOAIKA LÄHIMMÄLLE HOTELLILLE	34
KUVIO 3. ALKUSAMMUTUSVÄLINEIDEN MÄÄRÄ/KERROS	36
KUVIO 4. HAASTATELTAVIEN TOIMINNAN VAIHEET TULIPALOTILANTEESSA.....	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on lähtenyt omakohtaisesta kokemuksesta työpaikan huonosta turvallisuuskulttuurista ja omasta palokuntataustasta. Palokunta-toiminta on näyttänyt minkälaista tuhoa tulipalo voi aiheuttaa ja kuinka paikalla olevien ihmisten ensitoimenpiteet ovat antaneet palokunnalle lisää toiminta-aikaa. Lapsena kuultu vanha sananlasku ”tuli on hyvä renki, mutta huono isäntä” tulisi muistaa aina tulta käsiteltäessä, sillä tulipalo leviää räjähdysmäisellä nopeudella, se tuhoaa kaiken, eikä se kunnioita ikää tai sukupuolta. Yleensä tulipalon jälkeen on yrityksen toiminta aloitettava alusta, ellei omalla ennaltaehkäisevällä toiminnalla ole tulipalon voimaa hillitty.

Paloturvallisuus koetaan yleensä tekniikkaan liittyvänä asiana ja tulipalojen ennaltaehkäisyssä yleensä keskitytään parantamaan ja huoltamaan ennaltaehkäisevää tekniikkaa. Tulipaloista kuitenkin vain 20 % johtuu tekniikan pettämisestä tai puutteellisuuksista ja 80 % ihmisten aiheuttamasta toiminnasta. Työntekijät toimivat yleensä huomaamatta riskinaiheuttajina esimerkiksi säilömällä tavaraa poistumisteille tai kiilaamalla palo-ovia auki. Työntekijät, jotka ymmärtävät turvallisuuden osana ammattitaitoaan, edistävät ja kehittävät työpaikan turvallisuutta. (Seppä 2006, 8.)

Tekniikan kehittyminen parantaa paloturvallisuutta, mutta pelkästään sen kehittyminen ja siihen luottaminen ei pienennä tulipalojen määrää tai niiden aiheuttamien vahinkojen suuruutta. Palokunta tulee aina paikalle ”myöhässä” ja ilman ennaltaehkäiseviä alkusammutustoimenpiteitä voi palokunnan tehtäväksi jäädä pahimmassa tapauksessa vain muiden rakennusten suojaaminen tulipalolta. Alkusammutus- ja ensiaputaidot ovat hyödyllisiä taitoja, mutta ilman vuosittaista kertaamista taidot unohtuvat ja epävarmuus lisääntyy. Turvallisuuskoulutusten ja luentojen tarkoituksena on antaa varmuutta ja rohkeutta hätätilanteessa toimimiseen ja potilaan kohtaamiseen. Jo opastuksen järjestäminen palokunnalle tai evakuoinnin aloittaminen nopeuttaa palokunnan toimintaa kohteessa ja helpottaa heidän työskentelyä.

Jaakkola (2003, 24) väittää, että yhteiskunta oppii parhaiten paloturvallisuusasiat ”Learning by shock” – menetelmällä eli jotain dramaattista pitää tapahtua ennen kuin asiaan puututaan. Valitettavasti tämä on totta. Ihminen tunnistaa riskit vasta silloin, kun jotain odottamatonta tapahtuu hänen lähipiirissään. Turvallisuutta parannetaan aina suurten onnettomuuksien jälkeen, esimerkiksi Estonia-turma lisäsi huomiota laivojen turvallisuuteen, mutta myös pienemmät onnettomuudet aiheuttavat turvallisuustoimia. Naapurissa tapahtuneen tulipalon jälkeen yleensä tarkastetaan omassa kodissa olevat palovaroittimet ja päätetään hankkia alkusammutusvälineitä. Eikö turvallisuutta voida parantaa ilman onnettomuuksia? (Seppä 2006, 5.)

Palo- ja turvallisuusjohtamiseen tulee kiinnittää Lapissa erityisesti huomiota, sillä sesonkiaikoina hotelleissa majoittuu paljon ulkomaalaisia asiakkaita ja välimatkat ovat pidempiä kuin muualla Suomessa. Marraskuussa 2011 Lapissa hotelliyöpymisiä oli 90 757, joista ulkomaalaisten yöpymisten osuus oli 36,7 %. Etelä-Savossa vastaavasti yöpymisiä oli 29 902, joista ulkomaalaisten yöpymisten osuus oli 16,7 %. (Suomen virallinen tilasto 2012a.) Hätätilanteessa korostuu erityisesti asiakkaiden kulttuuri ja kielierot, joka on otettava tiedottamisessa ja evakuoinnissa huomioon.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Lapin Pelastuslaitos Rovaniemi ja opinnäytetyön selvitys toteutettiin Rovaniemen hotelleissa. Selvityksen aiheena on hotellien paloturvallisuus ja sen johtaminen. Rakenteellinen paloturvallisuus eli rakennusvaiheessa huomioonotettavat paloturvallisuusasiat esimerkiksi palo-osastoinnit, rajattiin pois selvityksestä. Päättökäsitelmänä oli, että kuinka hyvin pelastussuunnitelma otetaan hotelleissa käytäntöön. Lisätutkimusongelmina olivat: minkälaiset ovat hotellin johdon asenteet paloturvallisuutta kohtaan ja osaavatko työntekijät toimia tulipalotilanteissa.

Rovaniemen ammattikorkeakoulussa ei ole aiemmin tehty opinnäytetöitä paloturvallisuuden näkökulmasta, mutta vastaavanlaisia tutkimuksia on toteutettu vuonna 2010 Saimaan ja Jyväskylän ammattikorkeakouluissa. Eija Kempisen tekemä tutkimus käsitteli paloturvallisuutta työturvallisuuden kehittämisen kannalta ja Tauno Pajusen tekemä tutkimus puolestaan käsitteli palotur-

vallisuutta enemmän rakenteellisesta näkökulmasta. Lisäksi muutamia opinnäytetöitä on tehty erilaisten kiinteistöjen pelastussuunnitelmien parantamisesta.

Opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosasta. Aluksi käydään läpi paloturvallisuusteoria, joka muodostuu turvallisuusjohtamisesta ja paloturvallisuusteorioista. Tutkimusosiossa käydään tutkimusteoriaa läpi, jonka jälkeen perehdytään selvityksen toteuttamiseen. Opinnäytetyön lopussa on haastattelujen pohjalta koottu kehittämissuhteita paloturvallisuuteen liittyen sekä arvioitu opinnäytetyöprosessia. Teorioiden kokoamiseen on käytetty alan kirjallisuutta, internet lähteitä sekä haastateltu pelastusviranomaisia.

Opinnäytetyön selvitykseen pyydettiin Rovaniemen hotellien henkilökunnista haastateltavia. Hotelleita ja niiden henkilökuntaa lähestyttiin sähköpostitse sekä puhelimitse, jonka jälkeen sovittiin erikseen haastateltavien kanssa heille sopivat haastatteluajat. Haastatteluja suunniteltaessa huomioitiin työntekijöiden kiireet ja haastattelut pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman vaivattomasti. Haastattelut suoritettiin täysin nimettöminä, jottei tuloksia voida kohdentaa tiettyihin hotelleihin tai henkilöihin. Kehittämissuhteita ei ole kohdennettu tiettyyn hotelliin, vaan ne on kirjattu yleisesti. Opinnäytetyön lopussa on arvioitu opinnäytetyöprosessin onnistumista ja annettu ehdotuksia jatkotutkimuksille.

2 HOTELLIEN PALOTURVALLISUUS

2.1 Yleisesti tulipaloista

2.1.1 Tulipalo

Suomessa tulipaloja syttyy lähes joka tunti ja yleisin syttymissyys on ihmisten huolimattomuus. Tulipalo on yksi merkittävistä riskeistä, joka liittyy asumiseen, omistamiseen ja työpaikkaan. Suomi on palokuolematilastoissa länsimaiden kärjessä, tähän voi liittyä muun muassa se, ettemme tiedä mitä tulipalossa oikeasti tapahtuu. Lisäksi tilastoon voi vaikuttaa myös se, että olemme erittäin vähän tulen kanssa tekemisissä, sillä nykyään ruoka ja lämmitys tapahtuvat sähköllä. Ihmisten kokemukset tulipaloista tulevat pääsääntöisesti televisiosta tai elokuvista, joissa palomiehet kävelevät kirkkaissa olosuhteissa liekkimeren keskellä. Todellisuudessa tulipaloissa on rankka savunmuodostus, joka estää näkyvyyden ja on hengenvaarallinen hengittäessä. Tulipalo myös etenee asuinhuoneistossa yllättävän nopeasti. Tietoa tulipaloista on vähän ja yhtenä syynä voidaan pitää sitä, että tulipalossa ollut ihminen on harvoin kertomassa kokemuksistaan muille. (Kodin turvaopas 2008; Heljaste–Korkiamäki–Laukkala–Mustonen–Peltonen–Vesterinen 2008, 90–91; Jaakkola–Somerkoski 2000, 22.)



Kuva 1. Tulipalon kehittyminen (Kauppinen 2009, 11).

Huoneistossa palaessa savu ja lämpö eivät pääse haihtumaan, jolloin savu täyttää huoneen muutamassa minuutissa. Palovaroitin huomaa savun jo minuutin päästä palon syttymisestä, jolloin ihminen ei olisi sitä vielä huomannut ollessaan toisessa tilassa. Tulipalon syttymisestä ensimmäisen kahden minuutin aikana voidaan alkusammuttimella vielä sammuttaa alkanut palo. Pääsääntönä voidaan pitää, että ihmisellä on kolme minuuttia aikaa pelastautua palavasta huoneistosta. Viidessä minuutissa tulipalon syttymisestä huoneiston peittää täysin palavat palokaasut ja lämpötila on noussut jo yli 600

asteeseen. Kuvassa 1. on näytetty kuvilla kuinka nopeasti tulipalo kehittyy, mikäli sitä ei yritetä sammuttaa. Pienikin alkusammutustoimenpide hidastaa tulipalon kehittymistä ja antaa arvokasta aikaa palokunnalle. (Jaakkola–Somerkoski 2000, 22–24; Seppä 2006, 12–14.)

On tärkeää muistaa, että tulipaloa ei voi hallita, mutta palamista voi. Palamiinseen tarvitaan riittävämäärä happea, palavaa ainetta ja riittävä lämpötila. Näiden elementtien lisäksi tarvitaan vielä lämmönlähde, joka sytyttää palavan materiaalin. Lämmönlähteenä voi olla esimerkiksi kipinä, virtapiikki tai liekki. Jos alkupalolta poistetaan jokin edellytyksistä, palamista ei enää tapahdu. Tulipaloa voidaan hidastaa sulkemalla ovia ja ikkunoita, jolloin hapen saanti vaikeutuu ja tulipalon kehittyminen hidastuu tai vähentämällä palavaa materiaalia, jolloin tulipalo hiipuu hiljalleen. Jäähdyttämisessä tuleen heitetään vettä, jolloin vesi viilentää tulen lämpötilaa ja sammuttaa sen. Tulipalon kehittymistä voidaan myös ennaltaehkäistä esimerkiksi valitsemalla sisustusmateriaaliksi huonosti palavia tai palonestoaineella käsiteltyjä materiaaleja. Tärkeä ennaltaehkäisevä toimenpide on varata käden ulottuville tarvittavia alkusammutusvälineitä. (Heljaste ym. 2008, 91–92; Jaakkola–Somerkoski 2000, 3; Ympäristöministeriö 2003, 23; Peipinen 2003, 27–28.)

2.1.2 Tulipalojen ennaltaehkäisy

Tulipaloa voidaan pitää vakavana uhkana yrityksen toiminnalle, sillä se lamauttaa tai ainakin vaikeuttaa toimintaa viikoista kuukausiin. Tulipalojen ennaltaehkäiseminen ei vaadi ydinfysiikkaa tai kehittynyttä tekniikkaa, vaan maalaisjärkeä. Jokainen työntekijä voi omalla toiminnallaan arkipäiväisissä asioissa ennaltaehkäistä tulipalojen syntymistä. Usein tulipalot ovat tahallaan sytytettyjä tai johtuvat ihmisen huolimattomuudesta ja tietämättömyydestä. Vaikka palotarkastuksia tehdään vuosittain, on erittäin tärkeää huolehtia myös omatoimisesti paloturvallisuudesta. (Virtanen 2000, 13.)

Tulipalojen ennaltaehkäisyssä korostuu erityisesti riskien arviointi etukäteen, sillä majoitus- ja ravitsemusalalla paloriskit ovat huomattavan suuret. Hotelleissa viettää aikaansa satoja ihmisiä, jotka eivät todennäköisesti tiedä ulosmenoreittejä tai kuinka toimia tulipalon sattuessa. Ravintolan keittiössä erilai-

set sähkö-, rasva- ja kaasulaitteet, joita käytetään päivittäin, tuovat omat riskinsä paloturvallisuuteen. Rasvaa kertyy ruuanvalmistamisen yhteydessä laitteisiin ja ilmastointiputkiin, jotka pitkän ajan kuluessa luovat keittiöön tikitävän aikapommin. (Asunta–Brännare-Sorsa–Kairamo–Matero 2003, 222.) Virtanen (2000, 13) korostaa, että säännöllinen ilmastointikanavien ja -hormien puhdistus on merkittävä ennaltaehkäisykeino.

Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ei ole vaikea suorittaa tai valvoa, eivätkä ne vie paljon aikaa. Esimerkiksi kynttilöitä poltettaessa huolehditaan, että ne ovat palamattomalla alustalla, riittävän kaukana verhoista ja aina valvotussa tilassa. Tuhkakuppien tulee olla palamatonta materiaalia ja ne on tyhjennettävä tasaisin väliajoin, sillä ihmisillä on taipumus laittaa tuhkakuppeihin roskaa. Tuhkia ei saa tyhjentää roska-astiaan, ennen kuin on varmistettu tuhkien jäähtyminen. Alkusammutusvälineiden hankkiminen on tärkeä toimenpide, mutta niistä ei ole hyötyä mikäli niitä ei osata käyttää. Tulipalojen ennaltaehkäisy ei tulisi ulottua vain sisätiloihin, vaan myös rakennuksen lähiympäristöön. Siisti lähiympäristö ja kulkureittien vapaana pitäminen mahdollistaa palokunnan pääsemisen lähelle rakennusta ja vähentää tulipalon leviämisen riskiä. (Heljaste ym. 2008, 108–109; Porin Yliopistokeskus 2009; Jaakola–Somerkoski 2000, 74; Asunta ym. 2003, 222.)

Ennaltaehkäisevien toimenpiteiden tulisi olla osa normaalia työkuultuuria. Eihän kukaan unohda kotona sammuttaa kahvinkeitintä niin miksi sen sammuttaminen on työpaikalla vaikeaa? Tulipalojen yleisin syttymissy on ihmisten huolimattomuus eli oman toiminnan tarkkailu on erittäin tärkeää. Sammuttamalla tietokoneen työpäivän päätyttyä säästää sähköä, mutta ennen kaikkea ennaltaehkäisee tulipalojen syttymistä. Tärkeää on pyrkiä korjaamaan oma-toimisesti turvallisuudessa huomattuja puutteita esimerkiksi sulkemalla auki kiilattu palo-ovi tai järjestelemällä poistumisteille unohtuneet tavarat oikeille paikoilleen. Suuremmista turvallisuuspuutteista tulee ilmoittaa välittömästi niistä vastaavalla henkilöllä, jotta puutteet korjataan mahdollisimman nopeasti.

2.2 Tulipalo hotellissa

2.2.1 Hotelli

Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 28.4.2006/308 (Ajantasainen lainsäädäntö 2012a) määrittelee pykälässä yksi, että ”majoitustoiminta on ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille”. Rakennus, huoneisto tai muu liikepaikka, jossa majoitustoimintaa harjoitetaan on määritelty majoitusliikkeeksi. Henkilö, joka lain määritelmien mukaan harjoittaa majoitustoimintaa on majoitustoiminnan harjoittaja.

Majoitustoimintaa on tarjolla monentasoista ja monen kokoista. Majoitusliikkeet voidaan ryhmitellä niiden tarjoamien palveluiden, sijaintien ja koon mukaan. Minimi vaatimuksena majoitustoiminnalla on majoituksen tarjoaminen, mutta parhaimmat majoitusliikkeet tarjoavat asiakkailleen paljon muita palveluita majoituksen lisäksi. Majoituspalveluiden ohella majoitusliikkeet voivat tarjota mm. ravintola-, kylpylä- ja kauneuspalveluita. (Asunta ym. 2003, 10–13.)

International Hotel Association (I-HA.ORG 2005) määrittelee hotelliksi majoitusrakennukset, joissa on vähintään kuusi huonetta ja jotka tarjoavat täydet palvelut asiakkailleen. Hotelli täyttää korkeat, jopa kansainväliset vaatimukset ja sen yhteydessä toimii yleensä ravintola sekä muita palveluita tarjoavia yrityksiä. Hotellit voivat olla yksityisiä tai kuulua maailmanlaajuisiin ketjuihin ja ne voivat sijaita kaupunkien keskustoissa, lomakohteiden lähistöllä, maaseudulla tai lentokenttien yhteydessä. Hotellit jaotellaan niiden tarjoamien palveluiden, sijainnin ja koon mukaan. (Asunta ym. 2003, 11–12.)

Hotelleille on määritelty maakohtaisesti ja kansainvälisesti laatuluokitukset, jotka takaavat asiakkailleen tasokkaan palvelun hotellin sijainnista riippumatta. Kansainvälisesti tunnettu tähtiluokitus on IHA:n ja World Tourism Organization (WTO) laatima, joka on käytössä melkein kaikkialla maailmassa. Tähtiluokituksessa hotellit voivat saada yhdestä viiteen tähteä laatukriteerien

täyttymisen mukaan, joka löytyvät IHA:n verkkosivuilta. (Asunta ym. 2003, 11–12; I-HA.ORG, 2005.)

Suomen virallisen tilaston (2012b) mukaan vuoden 2011 marraskuussa Lapin läänissä oli yhteensä 94 hotellia, joissa hotellihuoneita oli 6161 kappaletta. Hotellien käyttöä aste oli Lapissa 30,4%. Lapin hotelleista Rovaniemellä oli 12 hotellia ja niissä yhteensä 1 258 huonetta. Huoneiden käyttöaste oli marraskuussa 44,5 %. Oulussa on kaksi hotellia vähemmän kuin Rovaniemellä, mutta hotellihuoneita on Oulussa 160 enemmän. Marraskuussa Oulun hotellihuoneiden käyttöaste oli 65,9 mikä on suurempi kuin Rovaniemellä. Suomessa hotelleita on 620 kappaletta, joissa huoneita on yhteensä 49386. Huoneiden käyttöaste oli koko maassa 52,1%.

2.2.2 Hotellipalot

Hotelleissa palokuolemissen syy on yleensä tilojen ja hätäteiden tuntemattomuus. Vanhojen rakennusten sokkeloisuus ja opasmerkkien puuttuminen aiheuttaa paniikkia sekä sekasortoa erityisesti kun tilanteeseen lisätään vielä savua. Nukkuvat ihmiset eivät herää ensimmäisiin merkkeihin hätätilanteesta. Vasta sekasorron aiheuttamien äänten tai savun määrän lisääntyessä nukkuvat ihmiset havahtuvat hereille. Heillä menee kuitenkin aina hetki ymmärtää mitä tapahtuu. Heidän toimintansa saattaa olla hätiköityä, tarpeetonta tai jopa hidasta. Tilanne tulee täytenä yllätyksenä vastaheränneille ja voi aiheuttaa jopa lamauttavaa shokkia tai turhaa hätäntymistä. Ennen nukkumaan menoa nautittu alkoholi voi hämmentää heränneitä entisestään tai aiheuttaa sen, etteivät nukkujat edes herää palokelloihin tai poistumisesta aiheutuviin ääniin. (CFPA EUROPE 1997, 10.)

Ihmiset käyttäytyvät eri tavalla hätätilanteessa, mutta usein ihmisillä ei ole kiire jos hätäännyttäviä merkkejä ei ole näkyvissä. Asiakkaiden evakuoiminen on hidasta ilman merkkejä tulipalosta, koska ihminen ei koe olevansa vaarassa. Ilman vaarantunnetta ihmiset haluavat yleensä juoda juomansa loppuun, maksaa laskunsa ja hakea ulkovaatteensa rauhassa. Savun pääsy ravintolatiloihin hätkähdyttää ja aiheuttaa paniikkia poistumiseen, mikä luo henkilökunnalle uudenlaisen haasteen. Asiakkaiden evakuointi on vaativa

tilanne työntekijöille, jollei sitä ole harjoitellut etukäteen. On olemassa lukuisia esimerkkejä ravintolassa tapahtuneista palokuolemista, jotka ovat johtuneet ihmisten halusta juoda pöytiin jääneitä juomia tai poistumisen sijaan jäädä varastamaan baarin alkoholeja. Ravintoloissa ongelmana on myös se, että hätäpoistumistiet lukitaan. Lukitsemalla hätäpoistumisteitä henkilökunta haluaa välttää maksamattomien asiakkaiden pääsyn sisälle, mikä aiheuttaa suuren vaaratilanteen tulipalossa. (CFPA EUROPE 1997, 11.)

Hätätilanteessa ihmiset auttavat toisiaan ja toimivat rauhallisesti, jos kokevat poistumisen olevan turvallista. Paniikki syntyy kun poistumismahdollisuus koetaan kadonneen tai olevan katoamassa. Ihmiset toimivat poistumistilanteessa yleensä epäitsekkäästi. Poistuessaan rakennuksesta ihminen pyrkii käyttämään samaa reittiä kuin sisälle tullessaan, sillä se on tuttu ja turvallisen tuntuinen reitti pois hätätilanteesta. (Linjala–Waittila 2005, 3.)

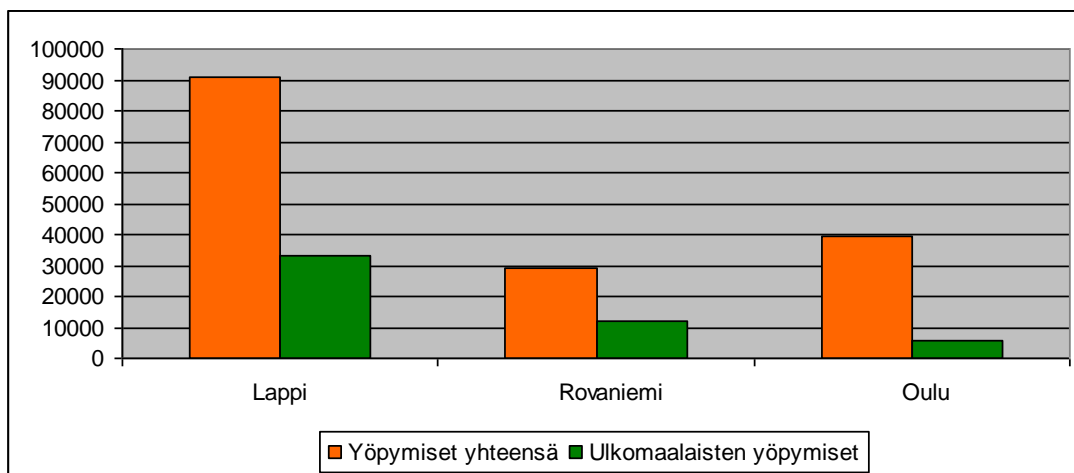
Hotellipalot ovat haasteellisia pelastushenkilöstölle, sillä hotellit ovat yleensä monessa kerroksisia ja ihmiset ovat jopa sadoissa lukituissa huoneissa. Hotellissa on yöaikaan henkilökuntaa vähän paikalla tai jos ollenkaan, mikä hidastaa mahdollisen tulipalon havaitsemista ja hälytyksen tekemistä. Hotellit ovat yleensä sokkeloisia ja tuntemattomia asiakkaille, joka vaikeuttaa poistumisreittien löytämistä ja aiheuttaa lisää paniikkia. Hotelleissa yöaikaan suurin osa asiakkaista on nukkumassa, lisäksi he voivat olla jopa lääkkeiden ja alkoholin vaikutuksen alaisena, jolloin ihmisen pelastautumiskyky on heikoimmillaan. (Huhtala 1997, 267–268.)

Pelastaminen on myös hidasta, sillä rakennukset ovat pelastushenkilökunnalle tuntemattomia, lisäksi pimeässä palavassa rakennuksessa kulkeminen on hidasta ja vaarallista. Palavassa rakennuksessa on säkkipimeää ja kuumaa, jolloin pelastushenkilöstö joutuu kulkemaan lattianrajassa konttaamalla. Hotellin jokaisen nurkan katsominen vie aikaa, sillä pelastushenkilöstöllä ei ole tiedossa kuinka isoja huoneita rakennuksessa on tai minkälaisia esteitä heillä on edessään. Ravintolassa on helppo kulkea kun näkee koko tilan ja hahmottaa pöytien sijainnit. Tulipalon syttyessä ravintolasta rynnätään pois, jolloin huonekalut kaatuilevat ja siirtyvät. Savun keskellä ei ravintolassa näe puolta

metriä eteenpäin, jolloin huonekalujen seassa pelastaminen on hidasta ja vaikeaa.

Suomessa hotellipalojen yleisimpiä syttymissyitä ovat olleet sähkölaitteet ja tupakointi. Tulipalon leviämisen estämisessä ensimmäiset kolme minuuttia ovat ratkaisevia. Työntekijät tulee osata aloittaa pelastustoimet välittömästi tulipalon havaitsemisesta. Tärkeintä on päättäväinen ja rauhallinen toiminta. Oikeita tulipalotilanteita ei voida harjoitella, mutta alkusammuttamista ja tulen lähestymistä voidaan. On tärkeää muistaa hälyttää paikalle apua, mikäli kiinteistössä ei ole automaattista paloilmoitinta. Automaattisen paloilmoittimen tekemän hälytyksen hätäkeskukseen voi hätätilanteessa vielä vahvistaa soitolla todelliseksi tilanteeksi. Silloin hätäkeskus osaa lähettää useampia palokunnan yksiköitä paikalle. Hotellia evakuooidessa on tärkeää muistaa ottaa hotellin asukaslistat mukaan. Niitä tarvitaan selvitettäessä, että ovatko kaikki pelastautuneet palavasta rakennuksesta. (Alakoski–Hörkkö–Lappalainen 2006, 133.)

Lisäksi oman haasteensa hotellien evakuoimiseen tuo ulkomaalaiset asiakkaat, sillä heitä voi olla useista eri maista eikä yhteistä kieltä välttämättä ole. Lisäksi kulttuurierot vaihtelevat maiden välillä huomattavasti ja tulipaloon reagoiminenkin on erilaista. Tämä tulee ottaa huomioon erityisesti Lapissa, sillä hotelliyöpymisiä oli vuoden 2011 marraskuussa yhteensä 90 757 kappaletta ja näistä ulkomaalaisten yöpymisten osuus oli 36 % eli 33 316 kappaletta. Rovaniemellä vuoden 2011 marraskuussa kirjattiin yöpymisiä hotelleissa 28 869 kappaletta ja näistä ulkomaalaisten osuus oli 41 % eli 11826 kappaletta. Vastaavasti esimerkiksi Oulussa hotelliyöpymisiä oli 39 563 kappaletta ja ulkomaalaisten osuus oli 15% eli 5876 kappaletta. Kuviossa 1. hotelliyöpymiset ovat havainnollistettu. (Suomen virallinen tilasto 2012a.)



Kuvio 1. Hotelliyöpymiset marraskuussa 2011 (Suomen virallinen tilasto 2012a).

2.2.3 Hotellin johdon vastuu tulipalotilanteessa

Riippumatta hotellin koosta on hotellin johto vastuussa henkilökunnan ja asiakkaiden hengen turvaamisesta sekä syttymisriskien minimoimisesta. Hotellien uhkat, joille ne ovat alttiita, tunnetaan erittäin hyvin ja kuin myös niiden aiheuttama hengenvaara. Hengenvaaraa voidaan arvioida, ja keinoja hengenvaarallisten tilanteiden vähentämiseksi on olemassa. Johdon vastuulla on tehdä hotellille riskienkartoitus ja sen pohjalta laatia pelastussuunnitelma sekä toimenpiteet kuinka tulipaloa ennaltaehkäistään ja kuinka niiden vaikutuksia vähennetään. Palohälytysjärjestelmän hankkiminen, pelastusteiden riittävä määrä sekä alkusammutusvälineiden hankinta ovat johdon vastuulla. Johdon tulee myös huolehtia, että jokaisessa työvuorossa on koulutettua henkilökuntaa, jotka osaavat toimia hätätilanteissa. (CFPA EUROPE 1997, 19.)

Liikkeenharjoittaja on velvollinen huolehtimaan, että kaikista huoneista löytyy palovaroitin tai jokin muu laite, joka havaitsee alkavan tulipalon mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sekä hälyttää sisällä olevat ihmiset. Liikkeenharjoittajan velvollisuus on myös huolehtia, että jokainen ulosmenoreitti on merkitty selkeästi sekä että niille johtavat kulkureitit ovat esteettömiä. Kulkureittien varrelle ja ovi aukkojen lähelle ei saa varastoida mitään. Työntekijöiden teot ovat hotellin johdon ja liiketoiminnanharjoittajan vastuulla. (Alakoski ym. 2006, 130.)

On tutkittu, että palokuolemat johtuvat tukehtumisesta, myrkytyksestä, palovammoista, keuhkojen vahingoittumisesta, tapaturmaisesta putoamisesta sekä korkealta hyppäämisestä. Kaikki edellä mainitut syyt ovat suoranaisia syitä, jotka johtuvat tulipalosta. Palokuolemien suoranaisten syiden lisäksi on myös välillisiä syitä, jotka ovat muun muassa palohälytyksen antamatta jättäminen tai myöhään anto, hätäpoistumisteiden huono merkintä tai niiden esteellisyys tai väärän poistumisreitin valinta. Välillisiin palokuolemiin johtavien syiden taustalla ovat yleensä hotellin johdon laiminlyönnit. Vastuu kuolemiin johtavista syistä on hotellin johdolla. (CFPA EUROPE 1997, 15.)

2.2.4 Työntekijät

Ei pidä unohtaa henkilökunnan osuutta tapahtuvissa vahingoissa, esimerkiksi palo-ovet on helppo tehdä toimintakyvyttömiksi siivouskärryillä. On tärkeää saada henkilökunta tiedostamaan vaaratilanteet sekä riskit työpaikoilla ja niiden aiheuttajat. Työntekijät, jotka ymmärtävät riskin olemassa olon ovat motivoituneita sen ennaltaehkäisemiseen sekä innostuneita kehittämään omia ensiapu- ja sammutustaitoja. Turvallisuuteen tulee panostaa, mutta ei vain teknologiaan (hälytysjärjestelmät, automaattiset palo-ovet jne.) vaan myös henkilökuntaan. (Heljaste ym. 2008, 96.)

Jokainen uusi työntekijä on perehdytettävä turvallisuuteen heti ensimmäisenä työpäivänään. Myöhemmin heille tulee järjestää mahdollisuus lisäkoulutukseen ja antaa opastusta tulipalojen varalle. (Arvidsson & Rüegg 2005, 8.) Hotellien turvallisuustasoa voidaan parhaiten nostaa päivittämällä henkilökunnan turvallisuusosaamista säännöllisesti. Turvallisuusosaamiseen liittyy olennaisesti turvallisuuslaitteiden oikeaoppinen ja vastuullinen käyttö sekä pelastussuunnitelmien sisäistäminen. Tärkeää on opastaa ja kouluttaa koko henkilökuntaa, myös sijais- ja vuokratyöntekijöitä, sillä työntekijöiden on osattava toimia onnettomuuksien ensiminuuteilla. Vuosittain pidettävillä harjoituksilla työntekijöiden toimintavalmiudet pysyvät ajan tasalla. (Virtanen 2000, 41; Heljaste ym. 2008, 96–98; CFPA EUROPE 1997, 34.)

Kaikkien työntekijän tulisi osata tehdä hätäilmoitus. Hätäilmoitus tulee tehdä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, sillä palokunta tai ambulanssi ei ole

koskaan valmiina paikalla. Hätänumeroon soittaminen on ilmaista eikä suuntanumeroita tarvita. Henkilökunnalle on annettava selkeät ohjeet, kuinka tulee toimia hätätilanteessa, kuinka ohjata asiakkaat ulos rakennuksesta, mistä löytyy kokoontumispaikka, tuleeko jotakin laitteita sammuttaa tai pitääkö jostain ottaa mukaan poistuessa. Hätätilanteen toimenpidelistä on pitkä, joten sitä olisi hyvä kerrata vuosittain. (Virtanen 2000, 30–31.) Evakuointitilanteessa syntyy helposti paniikki, jolloin työntekijöiden toiminnan tulee olla rauhallista ja tehokasta.

Turvallisuus kuuluu hotellin kaikille työntekijöille. Esimerkiksi vastaanoton työntekijät käyvät harvoin hotellin huoneissa, joten heillä ei ole tietoa televisioiden tai hiustenkuivaajien kunnosta. Päivittäin huoneissa käyvillä siivoojilla lienee paras tieto huoneiden turvallisuudesta. Rakennuksen turvallisuudesta puolestaan tietää parhaiten talonmies, joka tekee päivittäin kierroksen hotellissa. Turvallisuuskoulutuksen tulee siis koskea jokaista hotellissa työskentelevää, jotta saada heidät motivoitumaan sekä huomaamaan omien toimintojen merkitys osana hotellin turvallisuutta. Turvallisuuskoulutuksen tavoitteena on saada henkilökunta ilmoittamaan turvallisuudessa huomatuista puutteista hotellin johdolle. Hotellin johdon on puolestaan tartuttava huomioihin ja korjautettava viat mahdollisimman nopeasti. (Seppä 2006, 15.)

Hotellin johdon tulee muistaa, että hotellin vakituisten työntekijöiden lisäksi hotellissa työskentelee harjoittelijoita, sijaisia, siivousyritysten työntekijöitä ja safaryritysten työntekijöitä. Kaikki hotellissa työskentelevät tulisi perehdyttää hotellin paloturvallisuuteen ja antaa toimintaohjeet tulipalon varalta. Asiakkaat eivät erota hotellin omia työntekijöitä vuokratyöntekijöistä, vaan he näkevät hotellissa työskentelevät hotellin omina työntekijöinä. Asiakkaat luottavat siihen, että he saavat ongelmiinsa ratkaisun vaikka hotellin siivoojalta ja hätätilanteessa he luottavat hotellissa työskenteleviin. Tulipalossa on tärkeää hyödyntää kaikki työntekijät, sillä hotellissa asiakkaat majoittuvat useissa kerroksissa ja huoneissa, jotka ovat lukossa. Evakuointi sujuu nopeammin, kun sitä on harjoiteltu useasti ja jokainen työntekijä tietää mitä pitää tehdä.

2.2.5 Puutteita hotellien paloturvallisuudessa

Lapin läänissä tehdyssä turvallisuusselvityksessä vuonna 2002 huomattiin monenlaisia paloturvallisuuteen liittyviä puutteita. Työryhmä totesi, että yritysten johdon asenteet turvallisuusajatteluun sekä turvallisuustarkastuksiin olivat parantuneet, mutta asenteiden muutos ei näkynyt käytännössä. Yrityksissä tehdyissä aikaisemmissa tarkastuksissa havaitut puutteet olivat jääneet korjaamatta korjausmääräyksistä huolimatta. Yleisin puute tarkastuskohteissa oli palo-ovien auki pitäminen sekä poistumisteillä varastointi. Työryhmä huomasi myös, että ravintoloiden tuhkien keruuastiat olivat pääsääntöisesti kannettomia ja osa keruuastioista sisälsi jopa muovipussin. Pääsääntöisesti tuhka-astioita säilytettiin keittiössä. Työryhmää huolestutti erityisesti samoissa kohteissa vuodesta toiseen toistuvat pienellä vaivalla korjattavat viat. Selvityksessä todettiin kuitenkin myönteisenä asiana, että tarkastetuissa kohteissa oli riittävästi alkusammutusvälineitä ja ne olivat esimerkillisesti asetettu esille. (Nupponen 2002, 3,10, 13–15, 17–18.)

Samankaltaisia puutteita ilmeni Sisäasiainministeriön julkaisemassa selvityksessä hotellien paloturvallisuudesta. Poistumisreitit olivat tarkastetuissa kohteissa määräysten mukaisia, niitä oli riittävästi ja ne olivat selkeitä. Ongelmana kohteissa oli tavaroiden säilyttäminen ja varastointi poistumisreiteillä sekä ulosvievien ovien edessä. Yleisin tavaroiden säilyttämispaikka oli sellaisilla käytävillä, jotka eivät ole asiakkaiden käytössä mutta ovat kuitenkin merkitty poistumistieksi. Selvityksen mukaan huomautettavaa löytyi paljon poistumisteiden opasteissa sekä turvavalaistuksessa. Puutteita löytyi merkkivalaistuksen kunnossapidossa, opastuksen selkeydessä sekä merkkivalaistusten ja opasteiden määrissä. Lisäksi huomautettavaa oli palo-ovien auki kiilaamisesta. (Rajaniemi 2003, 6.)

Sisäasiainministeriön tekemässä hotellien paloturvallisuusselvityksessä todetaan, että kaikista 26 tarkastetusta hotellista löytyi jonkinlainen ohjeistus asiakkaille hätäilmoituksen tekemisestä. Useimmista hotelleista löytyi myös yleiset poistumisohteet, jotka löytyivät yleensä puhelimen vierestä ja television infosivulta. Muutamista hotelleista ohjeistus löytyi hotellikansiosta muiden ohjeiden seasta. Selvityksessä todetaan, että hotellien turvallisuusohjeistuk-

sen selvittäminen sekä niihin perehtyminen on asiakkaan oman aktiivisuuden varassa. Poistumiskartat olivat aina näkyvillä ja ne löytyivät majoitushuoneen ovesta. Selvityksessä olisi kaivattu myös toimintaohjeita yleisiin tiloihin, kuten aulaan ja kokoontumistiloihin. Lisäksi ohjeistuksiin kaivattiin lisäinformaatiota, miten tunnistaa erilaiset hälytysäänet ja kuinka tulee toimia kuullessaan hälytysäänen. (Rajaniemi 2003, 5–6, 8.)

Lapin läänissä tehdyssä matkailukeskusten turvallisuusselvityksessä vuonna 2002 oli huomattu, että majoitushuoneiden toimintaohjeistuksissa oli parantamisen varaa. Osassa ohjeistuksissa esimerkiksi neuvottiin tekemään hotellin vastaanottoon hätäilmoitus, vaikka hotellissa ei ole yöpävystystä. Osassa hotelleissa pääsee puhelimella soittamaan vain linjan avaamalla. Kyseisten hotellien ohjeistuksissa oli hätänumeron edestä unohtunut linjan avaamisnumero. (Nupponen 2002, 10.)

3 TURVALLISUUS

3.1 Riskienhallinta

Yrityksen laadukas riskienhallinta alkaa aina riskien tunnistamisella, sillä tunnistamattomia riskejä on mahdotonta hallita. Tämä tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että yrityksessä havainnoidaan erilaisia menetelmiä käyttäen ennalta eri riski- ja vaaratilanteita. Oleellisinta on käyttää monipuolisia menetelmiä riskien tunnistamisessa, sillä niiden avulla on helppo arvioida onko riski mahdollinen ja minkälaisia vaikutuksia riskillä on yrityksen toimintaan. Parhaimmillaan tunnistamistyöllä voidaan saada näkyviin myös piileviä riskejä, joista ei tiedetty ennen tunnistamistyötä. Riskien tunnistamisessa tulee ottaa huomioon toimintaa uhkaavien riskien lisäksi myös päivittäisessä työssä piilevät työturvallisuusriskit. Parhaiten yritykset onnistuvat riskien ennalta tunnistamisessa silloin, kun koko yrityksen henkilökunta pitää riskien tunnistamista osana arkipäiväisiä työtehtäviä. (Flink–Reiman–Hiltunen 2007, 131.)

Yksi riskienhallinnan vaiheista on riskien arviointi. Riskien arvioinnissa määritellään tunnistettujen riskien toteutumisesta aiheutuvien haittojen ja onnettomuuksien todennäköisyyttä sekä niiden aiheuttamien seurauksien vakavuutta. Jotta riskien arviointi olisi todenmukaista, riskit tulee tiedostaa ja todeta sellaisina kuin ne ovat, eikä niitä pidä kaunistella, vähätellä tai suurennella. Riskien arvioinnissa on mahdollista käyttää erilaisia riskianalyysijä, joilla saadaan selville riskien suuruudet. Analyysien avulla pystytään päättämään toimenpiteistä riskien ennaltaehkäisemiseksi. (Verhelä 2007, 40–41, 45.)

Suomisen (2003, 27–28) mukaan riskienhallintaa tulee ajatella prosessina, jolloin yritys pyrkii tunnistamaan ja torjumaan uhkaavia vaaroja sekä minimoimaan niiden aiheuttamia vahinkoja. Prosessissa on useita eri vaiheita aina riskintunnistamisesta riskienhallintaohjelman käyttöönottoon asti. Yrityksen riskienhallinta voi olla suppeaa, jolloin se käsittää vain vahinkoriskit tai laajaa, jolloin se koskee kaikkia riskejä. Tärkeintä on kuitenkin muistaa, että riskienhallinnalla luodaan turvallisuutta sekä suojaa yritykselle. Normaalia riskienhallintaa voidaan toteuttaa pelkällä maalaisjärjellä sekä yksinkertaisilla ja hyväksi todetuilla ratkaisuilla. Yrityksen johdon tulee muistaa riskienhallin-

taa tehtäessä, että riskienhallintatarpeet sekä toteuttamistavat vaihtelevat huomattavasti yrityksen koon ja toimialan mukaan, eivätkä samanlaiset ratkaisut riskienhallinnassa käy kaikille yrityksille tai toimialoille. Yrityksessä riskienhallinta tulisi ymmärtää prosessina, joka on systemaattinen ja hallinnoidusti toteutettava. Parhaimmillaan se on luonnollinen osa yrityksen strategisen ja lyhyenkin aikavälin suunnittelua, joka näkyy päivittäisissä toiminnoissa. Riskienhallinta vaatii onnistuakseen koko henkilökunnan sitoutumisen ja yrityksen johdon tuen. Riskienhallinnassa on tärkeää, että jokainen kokee olevansa sen onnistumisesta vastuussa ja että se on mukana yrityksen normaaleissa prosesseissa ja päätöksenteoissa. (Kuusela–Ollikainen, 1998, 135; Flink ym. 2007, 128–130.)

Kaikkia riskejä ei voida hallita, eikä niitä tarvitsekaan hallita. Yritystoiminnan yksi osa on riskien ottaminen, mutta on tärkeää tuntea otettavat riskit ennalta. Yrityksen ei kuitenkaan pidä pyrkiä analysoimaan ja hallitsemaan kaikkia mahdollisia riskejä, sillä silloin kulutetaan vain yrityksen organisaation voimavaroja. Yrityksen tulee tietää suurimmat riskit toiminnalleen ja pitää riskienhallintatoimenpiteet niihin riittävinä. (Leppänen 2006, 119.)

3.2 Pelastussuunnitelma

Pelastuslaissa 379/2011 (Ajantasainen lainsäädäntö 2012b) pykälässä 14. on määritely, että rakennuksen omistaja ja toiminnanharjoittaja ovat omalta osaltaan velvollisia ennaltaehkäisemään vaaratilanteiden ja tulipalojen syntymistä. Vaaratilanteissa on varauduttava suojaamaan henkilöitä, omaisuutta ja ympäristöä sekä varauduttava tulipalojen sammuttamiseen. Pykälän mukaan on myös varauduttava pelastustoimenpiteisiin, joita pystytään itsenäisesti hoitamaan. Tulipalotilanteissa ryhdyttävä toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi sekä toimenpiteisiin, jotka helpottavat pelastustoimintaa.

Pelastussuunnitelma on tehtävä rakennukseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavallista vaativampi kohde tai jossa onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen arvioidaan olevan vakavat. Pelastuslain 379/2011 on määritely, että pelastussuunnitelman tekemisestä vastaa rakennuksen haltija yhdessä toiminnanharjoittajien kanssa. Pelastussuunni-

telmasta on löydyttävä arviointi mahdollisista riskeistä, rakennuksen turvallisuusjärjestelyistä sekä selostus asukkaille ja henkilökunnalle annettavista ohjeista onnettomuuksien ennaltaehkäisevästä toiminnasta ja vaaratilanteissa toimimisesta. (Ajantasainen lainsäädäntö 2012b.) Pelastussuunnitelma on valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta 407/2011 mukaan pidettävä ajan tasalla ja siitä on tiedotettava rakennuksen asukkaille sekä henkilökunnalle (Ajantasainen lainsäädäntö 2012c).

Pelastussuunnittelulla varaudutaan mahdollisiin vaara- ja riskitilanteisiin, pyritään ennaltaehkäisemään niiden syntymistä sekä luomaan mahdollisimman turvallinen ympäristö asiakkaille. Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla ja se on tuotava henkilökunnan sekä asiakkaiden tietoon sekä siitä on toimitettava myös oma kappale alueen pelastuslaitokselle. (Pelastussuunnitelma 2008a; Alakoski ym. 2006, 129.)

Pelastussuunnitelman tekeminen on lakisääteinen velvollisuus hotelleille, mutta turvallisuuteen pyrkiminen ei tulisi olla vain lakisääteistä. Hyvin tehdyn pelastussuunnitelman edellytys on, että yrityksen johto on sitoutunut sen laadintaan sekä sen toteuttamiseen. Sitoutumalla pelastussuunnitelman tekemiseen hotellin johto pitää sitä ajan tasalla. (Rajaniemi 2003, 5.) Pelastussuunnitelmaa tehtäessä on hyvä ottaa työntekijät mukaan sen suunnitteluun, sillä työntekijöillä on tietämystä kuinka asiat hoituvat käytännössä ja monesti pelastaminen on heidän varassaan. Suunnitelmaa tehtäessä voi herätä kysymyksiä, joiden avulla huomataan sellaisia asioita ja puutteita, joita muuten ei olisi huomattu. Yhdessä pohtimalla voidaan parhaiten ennaltaehkäistä riskien toteutumista. Pelastussuunnitelma on käyttäjiensä näköinen ja se palvelee parhaiten kun se on laadittu käyttäjiään varten. Suunnitelman tulee olla helpolukuinen ja sellainen, että se herättää lukijansa ajattelemaan kuinka omalla toiminnallaan voi ehkäistä riskejä. Tärkeintä on kuitenkin muistaa, että pelastussuunnitelmaa ei tehdä pelastusviranomaisia varten vaan se tehdään hotellin työntekijöitä ja asiakkaita varten. (Pelastussuunnitelma 2008b; Heljaste ym. 2008, 111.)

Ottamalla työntekijät mukaan pelastussuunnitelmien tekemiseen ja päivittämiseen saadaan yritykselle kattava pelastussuunnitelma. Työntekijöiltä löytyy tietoa kuinka yrityksen arkitoimintoja hoidetaan ja mistä löytyy puutteita. Pelastussuunnitelmat sisäistyvät työntekijöille paremmin, kun he ovat mukana päivittämässä sitä.

Pelastussuunnitelmasta on selvittävä ainakin seuraavanlaisia tietoja:

- Ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden aiheuttamat vaikutukset
- Varautuminen ennakoituihin vaaratilanteisiin (esimerkiksi alkusammuttimet, ensiaputarvikkeet)
- Toimintaohjeet ennakoitujen vaaratilanteiden varalle
- Toimenpiteet, joilla ehkäistään vaaratilanteita
- Poistumis- ja suojautumismahdollisuudet
- Kokoontumispaikka
- Sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt
- Turvallisuusvastaava
- Suunnitelma henkilökunnan kouluttamisesta

Pelastussuunnitelmassa on hyvä ottaa huomioon kohteessa mahdolliset erityisasiakkaat (esim. liikuntarajoitteiset henkilöt) ja heidän heikentynyt toimintakyky. (SPEK 2009, Pelastussuunnitelma 2008b.)

Pelastussuunnitelmaa tehtäessä on hyvä selvittää lähimmän pelastuslaitoksen sijainti ja etäisyys sinne. Palokunta ei ole valmiina paikalla vaan sen saapumiseen menee aikaa, jolloin tulipalo pääsee leviämään ja voimistumaan. Edellä esitetystä Kauppisen kuvasta voimme huomata, että muutamassa minuutissa on tuli saanut vallan, ellei tulen voimaa hillitä alkusammutuksella tai ovien sulkemisella. Vakinainen palokunta on minuutin lähtövalmiudessa pelastusasemalla eli hälytyksen saamisesta on minuutissa palokunnan oltava liikenteessä. Nyrkkisääntönä pidetään, että taajama-alueella hälytysajoon kuluu aikaa minuutti/kilometri. Kuvassa 2. on havainnollistettu kuinka kauan kuluu aikaa kaupunkialueella tulipalon syttymisestä palokunnan saapumiseen.



Kuva 2. Palokunnan toiminta-aika (Kauppinen 2009, 14–15).

Rovaniemen kaiuin hotelli sijaitsee Rovaniemen keskustasta noin 30 kilometrin päässä ja sinne ajaa liikennesääntöjen mukaan noin 20 minuutissa (Eniro 2012). Tulipalo leviää räjähdysmäisesti ja viidessä minuutissa se on saavuttanut täyden palamisen vaiheen, jolloin palavasta huoneesta ei ole pelastettavissa enää mitään. Odottavan aika on pitkä, mutta hätätilanteessa odottavan aika on vielä pidempi. Suurten tuhojen estämiseksi on pelastussuunnitelmaan hyvä kirjata toimintaohjeita mitä voi ja mitä pitää hätätilanteessa tehdä. On myös tärkeää, että toimintaohjeet ovat henkilökunnan tiedossa.

Pelastussuunnitelmaa voidaan pitää heikkona, jos se on vain tilattu ulkopuoliselta konsultilta näytettäväksi viranomaisille eikä se johda yrityksessä minikäänlaisiin toimenpiteisiin. Heikon pelastussuunnitelman merkinä on myös työntekijöiden tietämättömyys sen olemassa olosta tai jos pelastussuunnitelmasta puuttuu ohjeistusosiot työntekijöille. Pelastussuunnitelma ei ole kertaluontoinen suoritus, vaan se tulisi käydä läpi vähintään kerran vuodessa yhdessä työntekijöiden kanssa sekä päivittää. (Heljaste ym. 2008, 112–113.)

3.3 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuuri on yrityksen tapa suhtautua, asennoitua sekä toteuttaa turvallisuuteen liittyviä asioita. Yrityksen johto vaikuttaa kulttuurin syntymiseen ja sen olemassa oloon, joka näkyy yrityksessä työntekijöiden päivittäisissä rutiineissa sekä toiminnassa hätätilanteissa. Yrityksen johdon suhtautuminen turvallisuusasioihin heijastuu työntekijöiden toimintaan sekä turvallisuuskulttuuriin: vaikuttamalla ihmisten toimintaan, voidaan vaikuttaa myös turvallisuuskulttuuriin. Turvallisuuskulttuuri vaikuttaa taustalla, kun yrityksen

turvallisuusjärjestelmää kehitetään ja turvallisuusjohtamisen menetelmiä valitaan. (Verhelä 2007, 30–31.)

Turvallisuuskulttuuri ei ole automaatio, vaan se tulee luoda työpaikoille. Katsoamalla työpaikalla ympärilleen ja etsien vastauksia seuraaviin kysymyksiin, voi selvittää kuinka korkealla työpaikan turvallisuuskulttuuri on.

- Näkyvätkö poistumistiemerkinnot?
- Ovatko palo-ovet avattavissa?
- Onko kokoontumispaikkaa määritelty?
- Ovatko poistumistiet vapaana?
- Onko alkusammutusvälineet huollettu?

Mitä enemmän negatiivisia vastauksia on, sitä heikompi on yrityksen turvallisuuskulttuuri. Pelkästään jo poistumisreittien valaistuksesta voidaan päätellä hotellin johdon asennoitumisesta turvallisuuteen. Poistumisreittien valaistuksessa käytetään normaaleja polttimoita, jotka ovat kulutustavaraa eli pimeänä olevat poistumistiemerkit kertovat yrityksen johdon välinpitämättömyyden asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta. Poistuminen palavasta rakennuksesta on vaikeaa tai jopa mahdotonta, kun opasteita ei näe. (Jaakkola 2003, 21–22.)

Jotta työpaikan korkeatasoinen turvallisuuskulttuuri saavutettaisiin, tulee kaikkien tehdä sen eteen töitä. Työpaikan johtajiston on sitouduttava turvallisuusasioihin ja heidän tulee laatia työpaikalle pelastussuunnitelma yhdessä työntekijöiden kanssa. Pelastussuunnitelmaa tulee myös aktiivisesti päivittää. Henkilökuntaa tulee säännöllisesti kouluttaa turvallisuusasioihin sekä mahdollisuuksien mukaan järjestää ainakin kaksi poistumisharjoitusta tulipalojen varalta. Johdon on muistettava perehdyttää kaikki työntekijät turvallisuusasioihin, niin vanhat kuin uudetkin. (Seppä 2006, 9.) Erityisesti hotelli- ja ravintola-alalla on muistettava perehdyttää myös harjoittelijat sekä tilapäiset työntekijät, sillä he ovat osa yritystä vaikka ovat lyhyen aikaa vain töissä. Asiakkaat eivät huomaa eroa vakituisen henkilöstön ja harjoittelijoiden tai tilapäistyöntekijöiden välillä, vaan he olettavat kaikkien työntekijöiden olevan yrityksen palkkalistoilla sekä olevan ammattilaisia. Hätätilanteessa on harjoittelijatkin ovat asiakkaille työntekijöitä ja he luottavat heidän ammattitaitoonsa. Har-

joittelijat ja sijaistyöntekijät ovat osa yrityksen turvallisuuskulttuuria ja omalla toiminnallaan vaikuttavat siihen.

Turvallisuuskulttuurin muodostumiseen ja toteutumiseen vaikuttavat myös työntekijöiden asenteet. Asenteet näkyvät työntekijöiden olettamuksissa esimerkiksi siitä, kenen vastuulla he näkevät turvallisuusasioista huolehtimisen olevan. Turvallisuutta kohtaan asenteiden tulee olla myönteisiä ja niiden pitää lähteä yrityksen johdosta. Kun yrityksessä on positiivinen asenne turvallisuutta kohtaan, niin turvallisuudessa olevat puutteet huomataan ajoissa ja niihin puututaan välittömästi. Työntekijät, joilla on myönteinen asenne turvallisuutta kohtaan, eivät vähättele turvallisuusuhkia eivätkä torju niitä. Mikäli asenteet turvallisuuteen ovat negatiivisia, ne voivat aiheuttaa kielteistä viestintää, turvallisuudesta piittaamattomuutta tai toimimattomuutta silloinkin kun se olisi tarpeellista. (Reiman–Oedewald 2008, 116; Hjelt–Putilini 2005, 58–59, 70.)

Kun työntekijät tekevät päivittäin oman työnsä ohella vapaaehtoisesti turvallisuutta edistäviä toimintoja, voidaan puhua yrityksen korkeatasoisesta turvallisuuskulttuurista. Henkilökunnan omatoimisella riskien tunnistamisella sekä niiden poistamisella työpaikan turvallisuus paranee, työtaturmat ja onnettomuudet vähenevät. Työpaikan turvallisuuskulttuurilla on selkeitä yhtymäkohtia työntekijöiden työhyvinvointiin sekä työturvallisuuteen. Työntekijät viihtyvät turvallisessa työpaikassa ja heidän työmotivaationsa on tällöin hyvä. Työntekijöiden turvallisuudesta huolehtiminen on merkki hotellin johdon vastuunottamisesta henkilökunnan hyvinvoinnista. (Seppä 2006, 7–9.) Yrityksessä, jossa on hyvä turvallisuuskulttuuri on työntekijöiden helppo tehdä ilmoitus hotellin johdolle havaituista puutteista sekä ”läheltä piti” –tilanteista.

Turvallisuuskulttuurin edellytyksenä kuitenkin on, että yrityksen johto näkee turvallisuudesta huolehtimisen omana tehtävänä ja on siihen sitoutunut. Tämän päivän turvallisuuskulttuurissa korostuvat erityisesti vastuukysymykset. Turvallisuuskulttuurissa vastuu on yrityksen ylimmällä johtajalla tai johdolla. Vastuunottamisen tulee ilmetä yrityksen johdon selkeinä aktiivisina tekoina, toiminnan käynnistämisenä ja turvallisuuskulttuurin ylläpitämisenä. Tulee kuitenkin muistaa, että turvallisuuskulttuuri ei ole vain johtajien sitou-

tumista vaan koko henkilöstön osallistumista ja sitoutumista ennaltaehkäisevään toimintaan. (Jaakkola 2003, 23.)

Verhelän (2007, 40) mukaan yrityksen turvallisuuskulttuuria ei rakenneta niin, että yksittäisen tuotteen, palvelun tai toiminnon riskejä kartoitetaan vain satunnaisesti. Turvallisuuskulttuuri edellyttää kattavuutta, joka tarkoittaa sitä, että yrityksen kaikki riskit ja niiden aiheuttamat vahinkojen laajuudet arvioidaan vuosittain. Riskien kartoitusta on tärkeää suorittaa yhdenmukaisesti eli kaikkia yrityksen riskejä arvioidaan samalla tavalla, ei liian löysästi, muttei liian tiukastikaan. Jotta yrityksen turvallisuusasenne- ja ilmapiiri kehittyy oikeaan suuntaan, tulee yrityksen johdon johtaa, ohjata sekä toteuttaa riskien arviointia yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Rairamon (2008, 93) mielestä oleellisinta turvallisuuskulttuurissa on, että kuinka turvallisuus näkyy arkitilanteissa ja kuinka aidosti koko yrityksen henkilöstö on sitoutunut turvallisiin työskentelytapoihin yrityksen johtoa myöten.

Yritykset joutuvat tänä päivänä ajattelemaan kustannustehokkaasti, jotta toiminta on kannattavaa, mutta turvallisuuden kustannuksella se ei saisi tapahtua. Oman haasteensa turvallisuuteen luo yritysten käyttämät tilapäinen työvoima, jota käytetään tänä päivänä enteistä enemmän yrityksissä, myös hotelli- ja ravintola-alalla. Turvallisuuskulttuurin kehittäminen ja ylläpitäminen aiheuttaa lisäkustannuksia yrityksille, mutta tulee muistaa, että yhdenkin tulipalon ennalta ehkäisy säästää huomattavasti enemmän yrityksen rahaa kuin turvallisuuden laiminlyönneistä säästetyillä. (Seppä 2006, 5.)

3.4 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamisessa kyseessä on omaehtoisen sekä lakisääteisen turvallisuuden hallinta, jossa yhdistyy ihmisten, menetelmien ja toimintatapojen johtaminen. Ajatuksena turvallisuusjohtamisessa tulee olla yrityksen jatkuvan turvallisuuden ja terveellisyyden edistäminen, mikä sisältää jatkuvan suunnittelun, toiminnan ja seurannan. Saadakseen henkilöstöltä vastakaikua, tulee yrityksen johdon ensin itse olla sitoutunut turvallisuusjohtamisen ajattelumalliin. Riskien arviointi on keskeinen työkalu turvallisuusjohtamisessa. Sen avulla kehitetään työolosuhteita ja pienennetään yrityksen kriisien mahdolli-

suuksia. Työntekijöiden ammattiosaaminen, osallistuminen ja motivointi varmistuvat turvallisuusjohtamisen avulla. Kun yrityksen koko henkilöstö, johtoa myöten, on saatu sitoutettua turvallisuusjohtamisen ajatusmalleihin, saadaan niiden kautta tulevien toimintojen avulla kehitettyä myös yrityksen turvallisuuskulttuuria. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Rairamon (2008, 90–92) mielestä turvallisuusjohtamisessa tulee hallita yrityksen riskejä ehkäisemällä työtapaturmia, vaaratilanteita sekä vahinkoja johtamisen keinoin. Jotta kehittymistä tapahtuisi, on koko henkilöstön oltava sitoutunut turvallisuusjohtamiseen ja sen tulisi olla jatkuvaa työturvallisuuden kehittämistä. Turvallisuusjohtamisella pyritään varmistamaan yrityksen toiminnan häiriöttömyys, suojaamalla henkilöstöä, asiakkaita sekä muita sidosryhmiä. Tärkeää on suojata omaisuutta, tietoa sekä toimintaympäristöä. Turvallisuusjohtaminen on vuosien saatossa muuttunut jatkuvan kaaoksen ja epävarmuuden keskellä ristiriitojen hallinnaksi. On arkipäiväistä törmätä työpaikoilla kaaokseen, virheisiin, kehittymisiin sekä erehdyksiin.

Turvallisuusjohtaminen on osa yrityksen turvallisuuspolitiikkaa, johon voidaan liittää erilaisten aloitteiden tekemistä ja turvallisuusohjelmia. Tällaisesta turvallisuusjohtamisesta voidaan puhua isoissa yrityksissä, jolloin toiminnassa voi olla mukana standardoitu turvallisuusjohtamisjärjestelmä. Tulee kuitenkin muistaa, että pienissäkin yrityksissä voidaan turvallisuutta johtaa tai ainakin siitä voidaan huolehtia. Yritystoiminnassa on kuitenkin tärkeää muistaa, että turvallisuusjohtaminen sekä sen toimenpiteet tulevat näkyviin päivittäin normaaleissa päivärutiineissa. On tärkeää katsoa toimintaa ulkopuolisen silmin, jotta nähdään miltä turvallisuus näyttää yrityksen koko toiminnassa. (Verhelä 2007, 32–34.)

Turvallisuusjohtamisessa keskeisenä asiana on turvallisuussuunnittelu. Tämä koskee erityisesti ohjelmanpalvelualaa, mutta myös hotelli- ja ravintolalaa. Jo lainsäädäntö ja kuluttajavirasto vaativat tarkkaa suunnittelua turvallisuudesta, mutta myös asiakkaat haluavat turvallisen lomailuympäristön. Vahinkotapahtumien ennaltaehkäisy, hallinnan ja jälkikäsittelyn suunnittelu ovat kolme keskeisintä asiaa turvallisuussuunnittelussa. Jokainen vaihe on

tärkeä suunnitella etukäteen, sillä suunnitelmat ovat osa varautumista vahingoista aiheutuvaan poikkeustilanteeseen. Vahinkotapahtuman sattuessa ei ole aikaa miettiä kuinka tulisi toimia, vaan silloin pitää osata toimia välittömästi, jotta syntyvät toimintahäiriöt jäisivät pieniksi. On tärkeää suunnitella myös poikkeustilanteiden johtamista: kuka johtaa, kuka tekee hätäilmoituksen, kuka ilmoittaa asiakkaille, kuka aloittaa evakuoinnin ja niin edelleen. (Verhelä 2007, 36.)

Kun yrityksessä tehdään turvallisuussuunnittelua, on tärkeää kuunnella mitä henkilökunnalla on sanottavana, ei vain kertoa heille valmiin työn tuloksia. Henkilökunnalla on todennäköisesti varteenotettavia kokemuksia turvallisuutta haittaavista tekijöistä päivittäisissä työtehtävissä. Yrityksen johdon on hyvä myös keskustella suunnitelmia tehtäessä turvallisuusalan asiantuntijoiden esimerkiksi pelastus- ja työsuojeluviranomaisten kanssa. Viestintäprosessin yksi olennainen osa on toisen osapuolen kuunteleminen. Mikäli kahdensuuntaista viestintää ei synny, ei voida edes ajatella tuloksellisesta turvallisuusjohtamisesta. (Hjelt-Putilin 2005, 16.)

Verhelän (2007, 37) mukaan suunnittelua ei tule painottaa vain vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyyn ja poikkeustilanteiden johtamiseen, tärkeää on myös suunnitella poikkeustilanteiden debriefing eli jälkipuinti. Jälkipuinnin piiriin kuuluvat henkilökunta, asiakkaat, sivulliset ja poikkeustilanteeseen liittyvät muut henkilöt. Jälkipuinnin toteuttaminen on tärkeää, sillä sen avulla ihminen pääsee palautumaan normaaliin arkeen. Poikkeustilanteet vaativat aina jälkipuintia, jotta kaikki sisäistävät sen mitä on tapahtunut ja kuinka on käynyt. Ihmisen ei ole hyvä jäädä poikkeustilanteiden jälkeen yksin. Jälkipuinnin suunnittelu ennalta helpottaa sen toteuttamista poikkeustilanteiden jälkeen ja valmiiksi suunniteltuna se tulee todennäköisesti toteutettua.

Turvallisuusjohtamiselle ei ole olemassa vain yhtä mallia jota toteuttaa, vaan jokainen yritys toteuttaa turvallisuusjohtamista omien toimintatapojensa mukaan. Turvallisuusjohtaminen kuuluu osana työturvallisuuden kehittämistä. Kun työpaikan työturvallisuus kehittyy, viihtyvät työntekijät paremmin työssään ja he ovat sitoutuneempia työhönsä. Turvallisuuden kehittymisen myötä

myös työilmapiiri ja työn laatu paranevat sekä onnettomuudet ja ”läheltä piti” – tilanteet vähenevät. Kun turvallisuusjohtamista toteutetaan päivittäin käytännössä, saavutetaan positiivisia tuloksia. Turvallisuusasiat eivät pidä olla vain nimettyjen turvallisuusvastaavien tekoja, vaan niiden tulee olla osana yrityksen kaikkien työntekijöiden päivittäisiä perustehtäviä. Johdon sitoutumisen näkyy muun muassa turvallisuuskiertoilla sekä kokouksissa käsiteltävinä asioina. Itsestäänselvyytenä voidaan turvallisuusjohtamisessa pitää riskien arviointia sekä toiminnan tarkkailua ja seuranta. (Työsuojeluhallinto 2010.)

4 TURVALLISUUS TUTKITUISSA HOTELLEISSA

4.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on asioiden tulkitsemista ja toimijoiden näkökulman ymmärtämistä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ja kohde ovat vuorovaikutuksessa tutkimuksen aikana. Ominaista laadullisessa tutkimuksessa on osallistuminen, yksilön näkökulman esiintuominen ja tutkijan pyrkimys empaattiseen ymmärtämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään erittäin vähän numeroita, niiden sijasta tutkimustuloksia pyritään kuvailemaan mahdollisimman tarkasti. Tutkimustulokset voivat olla tarkkoja ilman numeraalista ilmaisua, tärkeämpää on tulosten totuudellisuus. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 22–24.)

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita lopputulokseen vaikuttavista useista tekijöistä ja yleensä tutkimus etenee yksityisestä tasosta yleiseen tasoon. Tutkimuksen asetelma muuttuu tutkimuksen edetessä ja siinä pyritään kehittämään teorian ja säännönmukaisuuksia suuremman ymmärtämisen toivossa. Tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan kehittyviä prosesseja ja etsimään monimuotoisuuksia sekä säännönmukaisuuksia. Kvalitatiivisella tutkimuksella on hyvä kerätä makrotason tietoja ja sitä suositellaan käytettäväksi tutkittaessa läheisesti yksilöitä tai vuorovaikutusta. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 25–27.) Kvalitatiivinen tutkimus keskittyy todellisen elämän kuvaamiseen ja tutkimuksella pyritään kuvaamaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 161).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään yhtenä tiedonkeruumenetelmänä haastattelua, koska joustavuuden ansiosta sitä voidaan käyttää erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelutilanteessa ollaan suorassa kontaktissa ja vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa ja tämä tarjoaa mahdollisuuden hankkia tietoa itse tilanteesta. Haastattelussa on myös mahdollista hankkia tietoa vastausten takana olevista motiiveista. Haastateltavan elekieli voi antaa vihjeitä, jotka puolestaan auttavat ymmärtämään vastauksia ja mahdollisesti voivat jopa muuttaa asioiden käsitystä alkuperäisestä käsityksestä. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 34; Hirsjärvi–Hurme–Sajavaara 2007, 199.)

Haastattelu on yksinkertaisesti määriteltynä keskustelu, jolla pyritään keräämään informaatiota ennalta päätetystä aiheesta. Haastattelija ei kuitenkaan antaudu keskustelulle vaan haastattelutilanteessa mennään haastattelijan määräämin ehdoin tai vähintään haastattelijan johtamana. Haastattelija valmistautuu hyvin tulevaan haastatteluun muun muassa suunnittelemalla haastattelukysymykset etukäteen ja miettimällä niiden tarkkaa järjestystä. Haastattelijan tulee tiedostaa, minkälaista tietoa hän haastatteluista tarvitsee. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 42.) Etuna haastattelussa joustettavuus, sillä tarvittaessa haastattelutilanteessa haastattelija voi esittää tarkentavia kysymyksiä, toistaa kysymys ja korjata väärinkäsitykset. Joustavuutta haastatteluun tuo mahdollisuus muuttaa kysymysten järjestystä haastattelutilanteessa, mikäli haastattelija katsoo sen olevan aiheellista. Tärkeintä haastattelussa on kerätä mahdollisimman paljon tietoa ja siksi on hyvä näyttää haastattelukysymykset tai kertoa haastattelun aihe ennalta haastateltavalle. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 75.)

Tutkimushaastattelun lajeja on erilaisia ja haastattelijan on tärkeä valita oma tyylinsä ennen haastattelukysymysten tekemistä. Haastattelulajin valitseminen on suotavaa tehdä ajatuksen kanssa ja perehtyä hyvin teoriapohjaan ennen kuin edes suunnittelee yhtään kysymystä. Haastattelija voi valita lajikseen strukturoidun haastattelun, lomakehaastattelun, strukturoimattoman haastattelun, puolistrukturoidun haastattelun, teemahaastattelun tai syvähaastattelun. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 43–44.)

Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu on yleisemmin käytetty haastattelulaji. Lomakehaastattelussa haastattelija käyttää valmiiksi tehtyä haastattelulomaketta, jossa haastattelukysymykset ovat valmiiksi määritellyt. Kaikille haastateltaville esitetään lomakkeen kysymykset samassa muodossa ja samassa järjestyksessä. Haasteellisinta strukturoidussa haastattelussa on haastattelukysymysten ja –lomakkeen muotoilu. Haastattelukysymyksiin annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, jolloin haastattelutilanne on helppo suorittaa eikä kysymyksiin vastaamisiin mene kauan aikaa. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 44–45.)

Strukturoimattomassa haastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä ja haastattelun aikana pyritään haastateltavan vastauksia syventämään lisäkysymyksillä. Strukturoimaton haastattelu vaikuttaa keskustelulta, jossa vastaukseen esitetään tarkentava lisäkysymys. Strukturoimaton haastattelu muoto on ollut pitkään käytössä esimerkiksi lääkäreillä ja papeilla, jotka keräävät tietoa haastatteleamalla asiakasta. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 45–46.)

Teemahaastattelu on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto eli puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelumuodossa kysymykset on valmiiksi määritelty, mutta haastattelijä voi haastattelu-tilanteessa vaihtaa niiden järjestyttä. Vaihtoehtoisesti kysymykset käydään läpi järjestyksessä, mutta niihin ei ole sidottu vastausvaihtoehtoja. Puolistrukturoidun haastattelun ominaispiirteenä on, että suunnitellusta haastattelupohjasta voidaan joustaa. Oleellisinta teemahaastattelussa on, että kysymykset ovat tietyn teeman/teemojen ympärillä ja kysymysten avulla pyritään ratkaisemaan olemassa olevaa tutkimusongelmaa. Teemahaastattelussa haastateltavan näkemykset ja kokemukset tulevat paremmin esille, kun kaikki kysymykset ja vastaukset eivät ole sidottuja haastattelijan omiin näkemyksiin. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 47–48.)

Analyysin tekemiseen ei ole valmista etenemistapaa tai kaavaa. Tutkijan täytyy etsiä haastattelun aineistosta olennaisia piirteitä, joita voidaan tutkia ja verrata teoreettisiin näkökulmiin ja aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Tutkittaessa aineistoa diskurssianalyttisesti, ei siihen tarvita suurta aineistomäärää. Pienellä aineistoanalyysillä on mahdollista saada merkittäviä tuloksia aikaan. Vaikka niitä ei voida käyttää yleistämistarkoituksiin, niillä voidaan herättää ajatuksia ja havainnollistaa mahdollisia tapahtumia. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 155–156.)

4.2 Selvityksen toteutus

Selvityksen aihe on lähtenyt omakohtaisesta kokemuksesta työpaikan paloturvallisuudesta sekä omasta kiinnostuksesta parantaa paloturvallisuutta työpaikoilla. Rovaniemellä vastaavanlaista selvitystä ei ole aikaisemmin toteutettu. Selvitys alkoi perehtymisellä paloturvallisuusjohtamisen teoriaan. Suoraa

teoriaa paloturvallisuusjohtamisesta ei löytynyt, joten se täytyi rakentaa tutkimusta varten yhdistelemällä eri teorioita ja niiden osia. Paloturvallisuusjohtaminen on osa turvallisuuskokonaisuutta sekä turvallisuusjohtamista.

Opinnäytetyön taustaorganisaationa on Rovaniemellä toimiva Lapin Pelastuslaitos Rovaniemi. Tutkimuksen alkuvaiheessa oli suunnitelmassa toteuttaa laajempi tutkimus useammasta Lapin kunnasta, mutta silloin olisi pitänyt ottaa huomioon palokuntien erilaiset hälytyksen lähtöajat sekä sijainnit. Esimerkiksi Muonion paloasema sijaitsee keskustassa ja hotellit sijaitsevat noin seitsemän kilometrin päässä paloasemasta, kun taas Rovaniemellä paloasemalta keskustan isoimmille hotelleille on noin puolitoista kilometriä. Palokuntien hälytysajatkin ovat erilaiset, sillä Rovaniemellä on vakituinen henkilöstö hälytysvalmiudessa 24 tuntia ja Muoniossa palokunnan miehistö hälyttään kotoa. Rovaniemellä paloauto saadaan liikenteeseen välittömästi, kun taas Muoniossa auto lähtee noin viisi minuuttia palokunnan hälyttämisestä. Palokuntien eriarvoisuuksien vuoksi päädyttiin toteuttamaan selvitys Rovaniemellä.

Selvitys rajattiin koskemaan vain hotelleja, koska esimerkiksi mökkikylässä välittömässä vaarassa ovat vain palavan mökin asukkaat. Hotellin palaessa vaarassa ovat kaikki sisällä olevat ihmiset. Lisäksi hotellit ovat yleensä monikerroksisia, jolloin pelastautuminen esimerkiksi hyppäämällä ikkunasta ei ole mahdollinen vaihtoehto. Valtaosassa hotelleista on käytössä myös automaattisia paloilmoitinlaitteita sekä mahdollisesti sprinklereitä, joita ei ole mökkikylissä. Hotelleissa vastaanotto sijaitsee samassa rakennuksessa majoitustilojen kanssa, kun taas mökkikylissä vastaanotto on erillinen rakennus ja jopa kilometrien päässä majoituksesta. Lisäksi pääsääntöisesti hotellin vastaanotossa on aina työntekijä paikalla, mökkikylissä vastaanotto voi olla auki vain päiväsaikaan.

Selvitys toteutettiin haastattelemalla hotellin työntekijöitä. Näin saatiin selvitettyä, millainen hotellin turvallisuuskulttuuri on todellisuudessa eikä vain tietoa siitä minkälainen sen pitäisi olla. Työntekijöiden työtehtävillä ei ollut merkitystä haastattelussa, sillä jokaisen työntekijän tulisi osata toimia hätätilan-

teessa yhtä lailla. Tyypillistä hotelli- ja ravintola-alalla on työntekijöiden vaihtuvuus erityisesti Lapin tunturikeskuksissa. Työntekijöiden työhistorialla selvitettiin työntekijöiden työllistymistä.

Haastattelukysymykset laadittiin kerätyn teorian pohjalta sekä omasta kokemuksesta hotelliharjoittelusta ja palokunnan alkusammutuskurssin materiaalista. Kysymyksien avulla haluttiin selvittää, työpaikan turvallisuuskulttuuria ja erityisesti paloturvallisuutta. Kysymykset luonnosteltiin aihepiireittäin, jotka olivat haastateltavan tausta, hotelli, pelastussuunnitelma, koulutus sekä hotellin johto. Valmiit kysymykset testattiin koehenkilön kanssa. Näin selvitettiin, kuinka kauan haastatteluun kuluisi aikaa. Testihaastattelun jälkeen kysymyksiä muokattiin, minkä jälkeen otettiin yhteyttä hotelleihin.

Haastatteluja varten hotelleita lähestyttiin sähköpostilla, koska tiedossa ei ollut keneen hotellissa tulisi ottaa yhteyttä eikä hotellien verkkosivuilta löytynyt suoria puhelinnumeroita henkilöstöpäälliköille tai hotellinjohtajille. Puhelinsoitto olisi voinut häiritä työntekijöiden työpäivää ja aiheuttaa negatiivisen asenteen selvitystä kohtaan. Sähköposti odottaa sopivaa hetkeä, toisaalta riskinä on, että sähköposti unohtuu. Yllättävän monesta hotellista tuli vastaus sähköpostiin, muttei ihan toivotulla tavalla. Monesta hotellissa vastattiin, etteivät he voi pakottaa ketään haastateltaviksi, mutta he laittavat haastattelu-pyyntöni työpaikan ilmoitustaululle. Näistä hotelleista ei saatu yhtään haastattelua. Yhdestä hotellista vastattiin, että he eivät mielellään kerro yhtiön ulkopuolisille heidän sisäisiä standardejaan, koska toimivat osana monikansallista hotelliketjua.

Kolmesta hotellista löytyi vapaaehtoisia työntekijöitä osallistumaan opinnäytetyön selvitykseen. Vähäisen hotellimäärän vuoksi haastateltaviksi hyväksyttiin myös johtoasemassa sekä myyntityössä olevat henkilöt, koska he toimivat osana yritystä ja heidänkin on hätätilanteessa osattava toimia. Yhteen hotelleista ei saatu aikatauluja sopimaan, joten sinne lähetettiin kysymykset sähköpostina ja sieltä vastattiin kirjallisesti. Haastateltavat henkilöt olivat kahdessa hotellissa hotellin johtajan valitsemia sekä yhdessä summittain kysytyjä.

Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan oleelliset asiat kirjattiin sitä mukaan haastattelussa ylös. Haastattelut suoritettiin haastattelukysymyslomakkeen mukaan välillä vapaamuotoisesti keskustellen. Osasta kysymyksistä puhuttiin pidempään ja perusteellisemmin kuin alun perin oli ajateltu. Keskustelun myötä haastattelun kesto venyi, mutta haastateltavat eivät pahastuneet tästä. Sähköpostitse kysyttiin samat kysymykset kuin haastattelussa, jotta saatiin vertailukelpoiset vastaukset.

Haastattelujen aikana tehdyt muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi tietokoneella, jonka jälkeen vastaukset lähetettiin haastateltaville luettavaksi. Tällä haluttiin varmistaa, ettei haastateltavien vastauksista jäänyt mitään oleellista pois ja että vastaukset on ymmärretty oikein. Haastattelujen muistiinpanojen tietojen aitous haluttiin varmistaa, koska haastatteluja ei nauhoitettu. Haastattelujen muistiinpanot koottiin tarkastusten jälkeen Excel – taulukkoon, jonka avulla haastatteluista saatuja tietoja voitiin käsitellä.

Analysoinnissa kolmen hotelin vastauksia vertailtiin keskenään. Analysointivaiheessa tuli ilmi haastattelussa tehtyjen lisäkysymysten merkitys, sillä sähköpostitse kyselyyn oli vastattu osittain yksinkertaisesti kyllä tai ei - vastauksilla, jolloin tarkkaa tietoa ei saatu esimerkiksi sammuttimien määräs- tä. Haastattelutilanteessa pystyttiin lisäkysymysten avulla saamaan lisätieto- ja. Analysoinnissa on käytetty kaavioita selkeyttämään eroavaisuuksia.

Selvitys suoritettiin kolmen hotellin välillä, mikä ei anna kokonaiskuvaa Rovaniemen hotellien paloturvallisuusjohtamisesta. Selvityksestä saadaan kuitenkin viitteitä millainen paloturvallisuustilanne on Rovaniemellä sijaitsevilla hotelleilla ja missä on parannettavaa.

4.3 Selvityksen tulokset

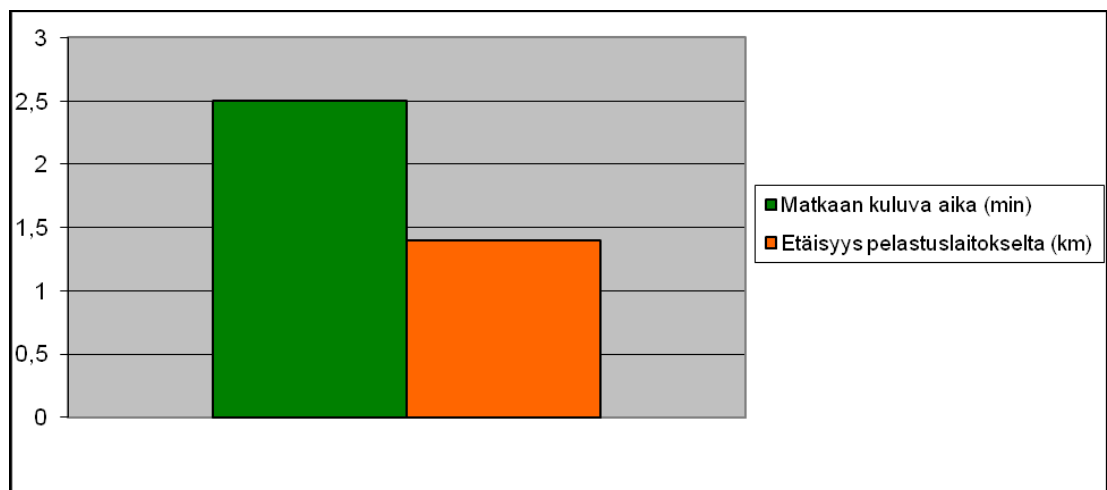
4.3.1 Vastaajien taustatiedot

Selvitykseen saatiin vastauksia kolmesta hotellista, viideltä vastaajalta. Vastaajista miehiä oli kaksi ja naisia kolme. Heistä yksi oli 30–35 ikävuoden välillä, yksi oli hieman yli 50 – vuotias ja kolme vastaajista oli 40–50 ikävuoden

väliltä. Vastaajista kaksi oli työskennellyt nykyisessä hotellissa yhdestä viiteen vuotta, kaksi oli työskennellyt kuudesta kymmeneen vuotta ja yksi oli työskennellyt samassa hotellissa yli kymmenen vuotta. Heistä kaksi työskenteli toimistotyössä, kaksi työskenteli vastaanotossa ja yksi toimi hotellissa kiinteistöhoitajana. Jokainen vastaajista toimi ammittaan vastaavassa työssä.

4.3.2 Tutkitut hotellit

Hotellit sijaitsevat Rovaniemellä 1,4–26,2 kilometrin päässä Rovaniemen pelastuslaitokselta. Liikennesääntöjen mukaan hotelleihin ajaa autolla n. 2,5–19,5 minuutissa (Eniro 2012). Kuviossa 2. on havainnollistettu lähimmälle hotellille kuluva ajoaika. Hotelli sijaitsee melko lähellä palolaitosta, mutta matkaan kuluu silti kaksi ja puoli minuuttia. Tulipalon havaitsemisesta palokunnan saapumiseen kohteeseen kuluu noin neljä minuuttia ja siinä ajassa tulipalo on saanut vallan palavassa huoneessa. Pelastussuunnitelmaa tehtäessä on hyvä ottaa huomioon pelastuslaitoksen sijainti ja heidän matkaan kuluva aika. Henkilökunnan toiminta on ensiarvoisen tärkeää ennen palokunnan saapumista, sillä toimilla voidaan pienentää tuhoja ja pelastaa ihmishenkkiä.



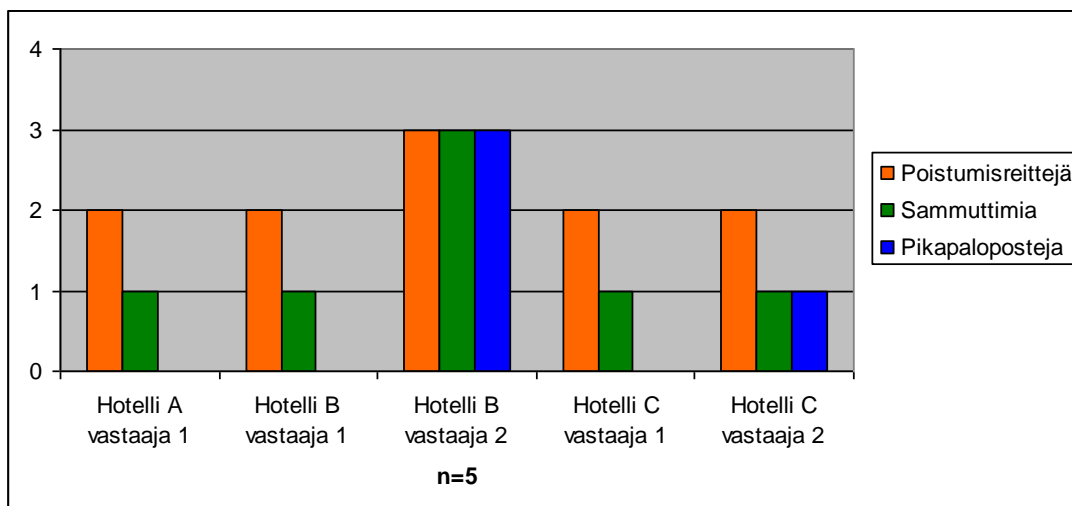
Kuvio 2. Ajoaika lähimmälle hotellille

Tutkitut hotellit ovat kooltaan keskisuuria, sillä kahdessa hotellissa vuodepaikkoja on 180 ja yhdessä hotellissa vuodepaikkoja on 203. Lisäksi hotelleissa on tarjolla lisävuoteita, mutta tässä tutkimuksessa niitä ei ole otettu

huomioon. Kahdessa hotellissa vastaanotto on auki ympäri vuorokauden ja yhdessä hotelissa vain aamu seitsemästä iltapäivään, mutta sesonkeina on vastaanotossa myös yövuorossa työntekijä.

Hotellien kerrosmäärä vaihtelee, mutta jokaisen hotellin tulee ottaa huomioon pelastussuunnitelmassa kuinka evakuointi ja pelastautuminen järjestetään ylemmistä kerroksista. CFPA EUROPE (1997) on todennut, että yksi yleisistä palokuolemiin johtavista syistä on putoaminen tai hyppääminen korkealta. Pudottautuminen toisesta kerroksesta maahan on vielä turvallista, mutta jo kolmannelta kerroksesta pudottautuminen aiheuttaa vammoja. Tutkituissa hotelleissa on kahdesta kuuteen kerrosta eli jokaisessa majoittumista tapahtuu kolmannessa kerroksessa, josta pudottautuminen on vaarallista. Haastattelussa kahdella vastaajalla oli eri näkemys hotellien kerrosten määrästä, sillä toinen ei huomannut laskea kuin majoituskerrokset. Pelastussuunnitelmassa tulee huomioida rakennuksen kaikki kerrokset, sillä monesti sauna ja kokoustilat sijaitsevat rakennuksen yläkerrassa ja hätätilanteessa sieltäkin on evakuoitava ihmiset pois.

Kysyttäessä alkusammutusvälineiden ja poistumisreittien määriä oli vastaajien keskuudessa pieniä eroja. Jokaisesta hotellista löytyi joka kerroksesta vähintään vaadittavat kaksi poistumisreittiä ja lisäksi jonkinlainen alkusammutusväline, joka on kaikkien käytettävissä. Tiedustellessa tarkemmin poistumisteiden esteettömyydestä yksi vastaaja osasi kertoa, että väliaikaisesti yhdellä poistumistiellä varastoidaan remonttitavaroita. Vastaaja täsmänsi vielä, että kyseinen kerros on poissa asiakaskäytöstä remontin vuoksi, jolloin varastointi ei aiheuta vaaratilannetta ja lisäksi varastointi on ollut lyhyt aikaisista.



Kuvio 3. Alkusammutusvälineiden määrä/kerros

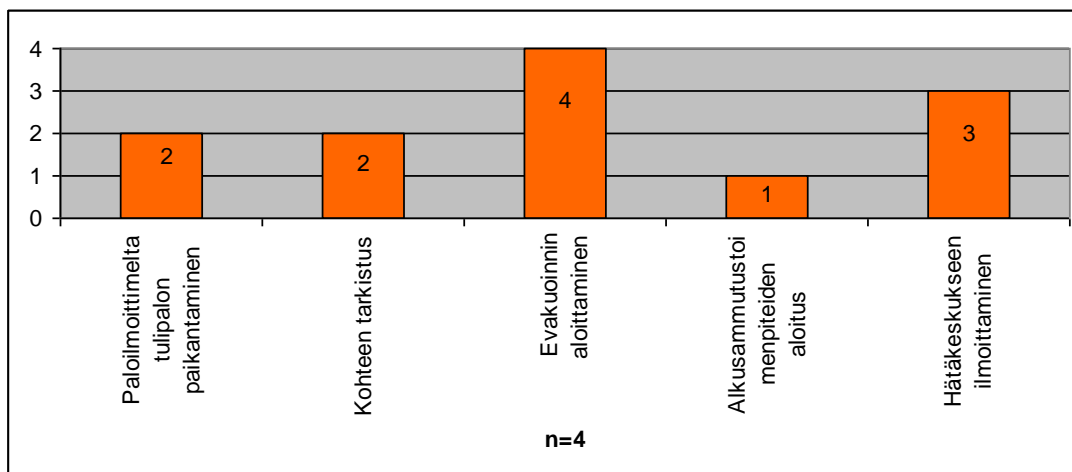
Vertaillen vastauksia kuviossa 3. ja erityisesti hotellien sisäisesti, voidaan huomata että eroja löytyy määrissä sekä alkusammutusvälineistä. Hotellissa B ja C kerroksilla useammin käyvät työntekijät osasivat kertoa tarkemmin alkusammutusvälineistä ja niiden määristä. He osasivat nimetä myös pikapalopostit alkusammutusvälineiksi.

4.3.3 Tutkittujen hotellien pelastussuunnitelmat

Pelastussuunnitelman laatiminen hotelleihin on laissa määritelty, kuten myös sen sisältö. Kysyttäessä pelastussuunnitelman olemassaolosta, antoivat kaikki vastaajat myöntävän vastauksen ja he kertoivat sen myös olevan kaikkien työntekijöiden luettavissa. Yhdestä hotellista se löytyi vastaanotosta, toisesta hotellista se löytyi tietokoneelta henkilökunnan yhteisestä kansioista ja kolmannelta hotellista ei kerrottu mistä pelastussuunnitelma löytyy. Naiset myönsivät perehtyneensä pelastussuunnitelmaan hyvin ja yksi naisista täsmensi vielä osallistuneen sen tekemiseen sekä päivittämiseen. Miehistä toinen kertoi vain silmäilleensä ja toinen myönsi, ettei ole perehtynyt hotellin pelastussuunnitelmaan ollenkaan.

Kaikista kolmesta hotellista löytyy automaattiset paloilmittimet, mitkä tekevät ilmoituksen tulipalosta hätäkeskukseen. Kuviossa 4. voidaan tulkita kuinka vastaajat toimivat tulipalotilanteessa. Kaksi vastaajista kertoi käyvänsä ensimmäisenä tarkistamassa paloilmittimeltä missä palaa, jonka jälkeen he

käyvät tarkistamassa ilmoitetun kohteen tilanteen. Oikeassa tilanteessa he aloittavat asiakkaiden evakuoinnin. Toinen kertoi myös aloittavansa alkusammutustoimenpiteet sekä ilmoittavansa hätäkeskukseen hälytyksen olevan aiheellinen. Kaksi vastaajista kertoivat aloittavansa evakuointitoimenpiteet välittömästi sekä ilmoittamalla hätäkeskukseen hälytyksen olevan aiheellinen. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 4. Haastateltavien toiminnan vaiheet tulipalotilanteessa

Hotellissa C on nimetty henkilöt, jotka vastaavat evakuoinnin sujumisesta ja lisäksi jokainen työntekijä on koulutettu toimimaan hätätilanteessa. Hotellissa B evakuointiin saadaan apua yöaikaan hotellin yhteydessä toimivasta yökerhosta sekä päivällä ravintolan työntekijöistä. Hotellissa A kerrottiin, että kaikki vastaanoton työntekijät on ohjeistettu toimimaan hätätilanteessa.

4.3.4 Tutkittujen hotellien henkilökunnan koulutus

Yhdestä hotellista kerrottiin, että alkusammutus- ja ensiapukoulutusta on hotellin henkilökunnalle järjestetty viimeksi neljä – viisi vuotta sitten. Vastaajien mielestä koulutus on ollut riittävää, mutta tietojen/taitojen päivittäminen on ajankohtaista. Toinen vastaajista korosti vielä, että vastaanoton työntekijöillä on ensiaputaidot päivitetty omaehtoisilla kursseilla. Toisessa hotellissa puolestaan ensiapu- ja turvakoulutusta oli järjestetty edellisenä kesänä, johon toinen vastaajista oli osallistunut. Alkusammutuskoulutustakin on järjestetty, mutta se ei ole ollut pakollista henkilökunnalle. Molemmat olivat saaneet ensiapukoulutusta sekä toinen oli saanut lisäksi alkusammutuskoulutusta. Kol-

mannessa hotellissa on vastaajan mielestä annettu riittävästi koulutusta, mutta ei kerrottu tarkemmin koulutusten sisällöistä.

Hotellissa järjestettyyn poistumisharjoitukseen oli osallistunut vastaajista kaksi ja yksi ei ollut koskaan osallistunut poistumisharjoitukseen, eikä hän kokenut harjoitusta välttämättömäksi itselleen. Kaksi vastaajista puolestaan kertoi, ettei hotellissa ole koskaan järjestetty poistumisharjoitusta. He eivät osanneet kommentoida olisiko poistumisharjoitukselle tarvetta hotellissa. Turvallisuuskoulutus koettiin vastaajien keskuudessa tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Perusteluiksi vastaajat antoivat henkilökunnan tiheän vaihtumisen, yövuorossa vastaanoton vastuullisuuden sekä asiakkaiden paljouden.

4.3.5 Tutkittujen hotellien johdon asenteet

Kahdessa hotellissa kerrottiin hotellin johdon paneutuvan hyvin hotellin turvallisuuteen. Kolmannessa hotellissa johtotehtävissä työskentelevän mielestä turvallisuuteen on paneuduttu hyvin, mutta kenttätyössä työskentelevän mielestä hotellin johto ei ole paneutunut turvallisuuteen tarpeeksi. Tästä hän antoi esimerkkinä päivittämättömän palokansion, joka sisältää muun muassa hotellin pelastussuunnitelman sekä toimintaohjeet hätätilanteisiin. Yhdessä hotelleista oli erikseen nimetty turvallisuusvastaava, jonka vastuulla on turvallisuusasioista huolehtiminen.

Kaikissa hotelleissa hotellin johto vaatii työntekijöiden huomioivan turvallisuuden vaikuttavia tekijöitä sekä huolehtivan työvälineiden järjestämisestä niille varatuille paikoille. Erityisesti yksi vastaaja mainitsi, etteivät siivoojat tai kiinteistöhoitajat saa jättää työvälineitä säilytykseen käytäville. Toinen vastaajista puolestaan kertoi, että hotellissa käydään perehdytyksen yhteydessä läpi pelastussuunnitelma ja turvallisuusasiat. Lisäksi hän mainitsi, että matkanjärjestäjät käyvät hotelleissa tekemässä turvallisuuskatselmuksia.

Yksi vastaajista kertoi, että hotellin johto vaatii kiinnittämään turvallisuusasioihin huomiota, mutta vastaajan mielestä johto ei valvo, että työntekijät tekevät sitä. Esimerkkinä tästä hän kertoi, että pelastussuunnitelma pitäisi lukea joka työvuoroon tultaessa läpi, mutta todellisuudessa sitä ei moni työnteki-

jöistä lue. Vastaja oli tyytyväinen kuitenkin hotellin johdon huomiosta turvallisuuteen, muun muassa hotellin johto korjauttaa huomattavat puutteet välittömästi. Vastaajista yksi kommentoi, että työvuosien myötä on oppinut oma-toimisesti kiinnittämään huomiota turvallisuuden vaikuttaviin tekijöihin.

Kahdessa hotellissa hotellin johto käy turvallisuusasioita läpi henkilökunnalle vuosittain. Yhden vastaajan mielestä turvallisuusasioihin kiinnitetään tarpeeksi huomiota, mutta hotellin laajentumisen myötä turvallisuusasioissa ollaan vielä alkutekijöissä hotellin uudella puolella. Yhdessä hotellissa myönnettiin, ettei turvallisuusasioita käydä vuosittain läpi henkilökunnan kanssa. Heidän mielestä turvallisuusasiat tulevat esille ajoittain, esimerkiksi joulun aikaan kun kynttilöitä ja koristeita laitetaan esille. Toinen vastaajista lisäsi vielä, että turvallisuusasioihin kiinnitetään huomiota palotarkastuksen lähestyessä, mutta sen jälkeen ne unohtuvat.

Kolmen vastaajan mielestä turvallisuudessa oleviin puutteisiin puututaan nopeasti. Yhden vastaajan mielestä puutteet korjataan vaihtelevalla viiveellä ja yhden vastaajan mielestä turvallisuudessa ei ole tällä hetkellä puutteita. Vastaja korosti silti, että esille tulleet puutteet turvallisuudessa korjataan heti niiden ilmi tullessa. Hän kertoi myös, että palokunnan läheinen sijainti lisää turvallisuudentunnetta. Yksi vastaajista kertoi myös, että puutteiden korjauksen myötä on automaattisen paloilmoinnin aiheuttamat ”turhat hälytykset” vähentyneet. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä hotellien turvallisuustasoon ja jokainen koki työskentelyn hotellissa turvallisesti puutteista huolimatta.

4.4 Hotellien paloturvallisuusjohtaminen pelastusviranomaisen näkökulmasta

Jokaisesta Rovaniemen alueella toimivasta hotellista löytyy pelastussuunnitelma, mutta pelastussuunnitelmien sisällöissä on suuria eroja. Tällä hetkellä hotellien tehtävänä on pelastussuunnitelmien päivittäminen uuden pelastuslain mukaisiksi. Laki on tullut voimaan 1.7.2011 ja pelastussuunnitelmien päivitykset on oltava hotelleilla tehtynä 1.7.2013. Pelastuslaki määrittelee pelastussuunnitelman sisällön ja palotarkastaja Päivi Kyläsen mielestä tärkeimmät

kohdat hotellin pelastussuunnitelmassa ovat hotellin riskikartoitus sekä toimintaohjeet hätätilanteissa.

Kylänen arvioi, että Rovaniemen hotelleista puolet kokee pelastussuunnitelman tekemisen pakollisena velvollisuutena pelastuslaitosta kohtaan ja puolet sen hyödyksi omalle toiminnalle. Asenne vaihtelee huomattavasti hotelleittain. Hotellien pelastussuunnitelmat täyttävät vähintään minivaatimukset, mutta joukosta löytyy myös sellaisia joiden tekemiseen on käytetty aikaa.

Nykyään palotarkastukset keskittyvät pääsääntöisesti asiakirjatarkastuksiin eli tarkastellaan pelastussuunnitelmien sisältöjä sekä turvalaitteiden pöytäkirjoja. Tarkoituksena palotarkastuksilla on viedä turvallisuuskulttuuria yrityksiin ja saada johtajat kiinnostumaan yrityksen toiminnan turvallisuudesta, eikä kierrellä etsimässä puutteita turvallisuudessa. Palotarkastuksia on ennen tehty vuosittain, mutta uuden lain myötä tulee voimaan valvontasuunnitelma, joka määrittelee valvontavälin.

Kyläsen mielestä yleisimmät puutteet palotarkastuksilla ovat tällä hetkellä pelastussuunnitelmien ajantasaistaminen voimassa olevan pelastuslain mukaisiksi, poistumisteihin liittyvät puutteet sekä turvallisuuslaitteisiin liittyvät puutteet. Myös pelastussuunnitelmia voi aina parantaa, vaikkei niistä mainittavia puutteita löydy. Palotarkastuksilla huomattuja puutteita korjataan kohteista riippuen, osassa kohteista korjataan kaikki puutteet, osassa korjataan osa puutteista ja osassa jätetään korjaamatta. Kyläsen mielestä hotellin johdon asenne paloturvallisuutta kohtaan on parantunut vuosien varrella ja turvallisuuteen kiinnitetään entistä enemmän huomiota.

Palomestari Jukka Luostarisen mukaan yleisin tulipalojen syttymissy on huolimattomuus ja ihmisen toiminta tavalla tai toisella. Rovaniemellä hotelleissa on ollut pieniä palonalkuja, mutta niistä ei ole päässyt kehittymään suurpaloja. Viimeisin palonalku on sattunut hotellin parkkihallissa, kun ajoneuvo syttyi tuleen. Henkilökunnan ripeä ja oikeaoppinen toiminta esti tulipalon leviämisen, eikä suuria vahinkoja sattunut.

Automaattiset paloilmoittimet ovat olleet pakollisia hotelli kiinteistöissä vuosien ajan, mutta vasta parin vuoden ajan niiden antamat ”turhat hälytykset” ovat olleet laskusuunnassa. Uusi pelastuslaki antaa pelastuslaitoksille mahdollisuuden laskuttaa 12 kuukauden sisällä tulleesta kolmannesta erähälytyksestä. Tämä tulee vähentämään ”turhien hälytysten” määrää, kun kiinteistöt huolehtivat entistä paremmin paloilmoittimien toimintakunnosta sekä huolloista. Myös asenne paloilmoittimen tekemään hälytykseen on parantunut ja hälytyksiin reagoidaan nopeasti. Yritykset ovat huomanneet, että suuria onnettomuuksia voi tapahtua missä ja kenelle tahansa. Omatoiminen varautuminen on parantunut vuosien varrella huomattavasti hotelleissa.

Pelastuslaitoksen tehtävänä ei ole varsinaisesti kouluttaa hotellien henkilökuntaa, vaan vastuu siitä kuuluu uuden pelastuslain myötä toiminnanharjoittajalle. Pelastusviranomaiset neuvovat, ohjaavat ja opastavat hotellien turvallisuusvastaavia, joiden tehtävä on kouluttaa muu henkilökunta. Pelastusviranomaisten tehtävänä on myös ohjeistaa turvallisuussuunnittelua sekä valvoa palotarkastuksilla muun muassa poistumisturvallisuutta. Pelastusviranomaiset tarjoavat resurssien puitteissa myös alkusammutuskoulutusta, mutta usein hotellit joutuvat tilaamaan koulutuksen muilta pelastusalan yrittäjiltä. Rovaniemellä palolaitos järjesti alkusammutuskoulutuksia vuonna 2011 n. 70, joista viisi koulutusta järjestettiin hotellien henkilökunnalle. Luostarisen mielestä hotellien henkilökunnilla tulisi olla voimassa oleva AS1 alkusammutuskortti ja vastaavat tiedot tulisi päivittää kohdekohtaisesti vuosittain.

Kysyntää pelastuslaitosten järjestämistä koulutuksista olisi paljon, mutta resurssien vähyyden vuoksi ei ole mahdollisuuksia tarjota koulutuksia riittävästi. Palotarkastuksilla pelastuslaitokset pyrkivät vaikuttamaan yritysten turvallisuusvastaaviin ja heidän kauttaan parantamaan yrityksen paloturvallisuutta ja turvallisuuskulttuuria. Lapissa on tehty uranuurtavaa työtä matkailun turvallisuuden eteen muun muassa erilaisten matkailuturvallisuusprojektien kautta. Yhteistyötä on tehty eri viranomaisten, oppilaitosten sekä toimijoiden kanssa ja tuloksia on nähtävissä myös hotelliyrityksissä.

Yleinen asenne turvallisuutta kohtaan on Luostarisen mielestä parantunut maailmalla sattuneiden terrori-iskujen sekä Suomessa tapahtuneiden koulu-ampumisten ja muiden yleistä turvallisuutta uhkaavien tapahtumien myötä. Yrityksissä on huomattu, että turvallisuuden eteen kannattaa tehdä töitä ja varautua erilaisiin uhkiin. Luostarinen korostaa, että tulipalotilanteessa palokunta on aina myöhässä ja resurssit ovat rajalliset. Henkilökunnalla on ensiarvoisen tärkeä rooli esimerkiksi evakuointitoimien aloittamisessa, koska henkilökunta on valmiina paikalla ja tuntee parhaiten kiinteistön, ko. kohteen toimintaohjeet evakuoinnista ja on mahdollisesti harjoitellut sitä. Luostarinen lisää vielä, että alkutilanteessa voi henkilökuntaa jopa olla enemmän kuin palomiehiä, jolloin koulutetun henkilökunnan osuu voi olla aivan ratkaiseva tekijä vahinkojen estämisessä ja niiden rajoittamisessa. Luostarinen korostaa, ettei henkilökunnan rooli lopu palokunnan tultua paikalle. Erilaiset tekniset valvonta-, opastus ja ehkäisevät järjestelmät eivät korvaa ihmisen osuutta onnettomuuden sattuessa. Tulee muistaa, että henkilövahinkojen lisäksi vaarassa voi olla työpaikka ja koko yrityksen tulevaisuus.

5 POHDINTA

5.1 Kehittämisehdotukset

Selvitykseen osallistui Rovaniemellä sijaitsevista hotelleista kolme, joka vastaa neljäsosaa Rovaniemen hotelleista. Osallistuneet hotellit olivat keskimäärin ja vuodepaikoiltaan vastaavat keskimäärin normaali hotellia Rovaniemellä. Tutkimustuloksia ei voida tämän selvityksen mukaan yleistää, mutta selvitys antaa totuuden mukaisia viitteitä Rovaniemen hotellien paloturvallisuusjohtamisesta.

Vastaajien mukaan jokaisesta hotellista löytyy pelastussuunnitelma, joka on henkilökunnan luettavissa. Vaikka pelastussuunnitelma on kaikkien luettavissa, olivat vain naiset siihen perehtyneet hyvin. Miehistä toinen oli hieman silmäillyt sitä ja toinen ei ollut koskaan perehtynyt sen sisältöön. Vastaajista yksi kertoi pelastussuunnitelman olevan päivittämättä, joka on merkki yrityksen turvallisuuskulttuurin puutteista. Pelastussuunnitelman tekeminen vaatii aikaa, mutta ajan ja ajatuksen kanssa tehtynä siitä on hyötyä hotellien toiminnalle. Hotellien työntekijät ovat kiireisiä, joten hotellin johdon ei tulisi olettaa työntekijöiden lukevan ja perehtyvän pelastussuunnitelmaan itsenäisesti. Pelastussuunnitelmat sisältävät paljon tietoa sekä ohjeistuksia, jotka eivät kaikki koske työntekijöitä. Heljaste ym. ovat todenneet, että on tärkeää käydä vuosittain pelastussuunnitelma läpi koko henkilökunnan kanssa. Pehdyttäessä henkilökuntaa vuosittain hotellin johto tarkistaa samalla pelastussuunnitelman sisällön, mikä ennaltaehkäisee pelastussuunnitelman tietojen vanhentumisen ja varmistaa toimintaohjeiden pysymistä työntekijöiden muistissa.

Selvityksessä tuli ilmi, että päivittäin hotellissa kiertelevällä työntekijällä on tarkempaa tietoa hotellin alkusammutusvälineistä sekä hotellin rakenteista kuin toimistossa istuvalla. Alkusammutusvälineitä sekä poistumisteitä oli tutkituissa hotelleissa vaadittavat määrät, vaikka eroavaisuuksia vastaajien keskuudesta löytyi. Alkusammutusvälineet olivat kaikkien käytettävissä ja poistumistiet olivat vapaina. Yksi vastaajista mainitsi poistumistiellä tapahtuvasta varastoinnista kerroksessa, joka ei ollut asiakkaiden käytössä. Tulee muistaa, että poistumisteiden on oltava esteettömiä sekä lukitsemattomia eli

väliaikainenkin tavaroiden varastointi on poistumisteiden turvallisuuden vaarantamista. Vaikka kerros ei ollut asiakkaiden käytössä, on siellä todennäköisesti vähintään remonttimiehiä tai siivoojia työskentelemässä ja heidän on tarvittaessa voitava poistua poistumistietä pitkin. Lisäksi tulee muistaa, että käytöstä poistetun kerroksen yläpuolella voi olla muita majoituskerroksia tai saunatiloja, jolloin käytöstä poistetun kerroksen kohdalla tapahtuva varastointi vaarantaa yläkerran asiakkaiden poistumista.

Turvallisuuskoulutusta oli kahdessa hotellissa järjestetty vastaajien mielestä riittävästi. Toisessa hotelleista vastaajat kertoivat, että edellisen kerran koulutusta oli järjestetty kesällä ja poistumisharjoitus oli tulossa myöhemmin talvella. Yhdessä hotellista turvallisuuskoulutuksista oli vastaajien mukaan kulunut neljästä viiteen vuotta ja molemmat kaipasivat kertauskoulutusta. Turvallisuuskoulutusta tulisi järjestää vuosittain henkilökunnalle, koska vähän käytettynä opitut taidot unohtuvat. Koulutuksissa annetaan myös rohkeutta, valmiuksia toimia ja kohdata hätätilanne. Turvallisuuskoulutusta tulee antaa kaikille, siivoojista - hotellin johtoon asti. Heljaste ym. ovat korostaneet turvallisuuskoulutusten merkitystä, sillä alkusammutusvälineistä ei ole hyötyä ellei niitä osata hätätilanteessa käyttää.

Turvallisuuskoulutukseen kuuluvat myös poistumisharjoitukset, joita oli järjestetty kahdessa hotellissa. Vastaajista vain kaksi oli osallistunut poistumisharjoitukseen. Poistumisharjoituksia suositellaan järjestettävän vuosittain, mutta siihen ei välttämättä tarvitse ottaa asiakkaita mukaan. Poistumisharjoitus voidaan toteuttaa niin sanottuna turvakävelynä eli kävellään poistumisreitit eri pisteistä ulos asti samalla tarkistaen poistumisreittien turvallisuus. Palomestari Luostarinen korostaa, että evakuointi tilanteessa hotellin henkilökunnalla on paras tuntemus hotellista ja työntekijöiden rooli hätätilanteessa on merkittävä. CFPA EUROPE (1997) on todennut evakuoinnin sujuvan rauhallisesti, mikäli hätäännyttäviä merkkejä ei ole näkyvissä. Savun pääseminen tilaan, jossa ihmiset ovat, aiheuttaa nopeasti paniikkia ja vaikeuttaa evakuointia.

Jokaisessa tutkitussa hotellissa on automaattiset paloilmoittimet, jolloin ilmoitus mahdollisesta tulipalosta menee suoraan hälytyskeskukseen. Kaksi työn-

tekijöistä osasi käydä tarkistamassa paloilmoittimelta tulipalon sijainnin. Automaattiset paloilmoittimet ovat herkkiä savulle ja lämmölle, jolloin turhia hälytyksiä tapahtuu helposti. Ennen evakuoinnin aloittamista on suotavaa käydä tarkistamassa paloilmoittimelta missä palaa ja sen jälkeen käydä varmistamassa kohteessa paikan päällä onko tilanne oikea. Tarkistuksen jälkeen on hyvä ilmoittaa hätäkeskukseen tulipalon aitoudesta, jotta paikalle osataan lähettää tarvittava määrä yksiköitä. Tilanteen ollessa aito tulee aloittaa välittömästi tarvittavat pelastustoimet eli alkusammutus sekä evakuointi. Jokainen vastaajista osasi toimia oikein tulipalotilanteessa, jolloin hotellin asiakkaiden ja henkilökunnan evakuointi on tärkeintä. Kahdessa hotellissa vastaajat mainitsivat hotellilla olevan kokoontumispaikan, jonne kaikki hotellissa olevat evakuoidaan. Yksi vastaajista kertoi vastaanotossa olevan asiakaslistan, joka otetaan evakuointitilanteessa mukaan.

Neljän vastaajan mielestä hotellien johdot paneutuvat riittävästi hotellien turvallisuuteen ja vain yhden mielestä turvallisuuteen ei paneuduta riittävästi. Hotellien johdon huonosta turvallisuuteen perehtymisestä kertoo pelastussuunnitelman vanhentuneet tiedot, valvonnan puute sekä turvallisuusasioiden tarkistaminen vain ennen palotarkastusta. Lisäksi yksi vastaajista kertoi, että sesonkeina panostetaan enemmän turvallisuuteen kuin muuna aikana. Turvallisuudessa huomattuihin puutteisiin neljän vastaajan mielestä puututaan nopeasti ja yhden vastaajan mielestä vaihtelevalla viiveellä. Hotellien johdot panostavat hotellien turvallisuuteen korjaamalla huomattuja turvallisuuspuutteita nopeasti, mutta yhtä tärkeää on ennaltaehkäisevä toiminta ja turvallisuuskulttuurin kasvattaminen henkilöstön keskuudessa. Sepän (2006) mukaan turvallisuuden pitäisi olla osana jokapäiväisiä toimia, jotta asiakkaat ja henkilökunta viihtyvät hotellissa. Tulipalon sattuessa vaarassa eivät ole vain ihmiset vaan myös yrityksen toiminna jatkuminen. Verhelän (2007) mukaan turvallisuuskulttuuri lähtee hotellin johdon asenteista sekä teoista turvallisuuden parantamiseksi.

Selvitykseen osallistuneissa hotelleissa näkyy merkkejä turvallisuusjohtamisesta sekä hyvästä turvallisuuskulttuurista. Työntekijät osaavat toimia tulipalotilanteessa ja osa heistä on saanut turvallisuuskoulutusta, mutta huo-

mautettavaa löytyy hotellien johdosta ja heidän asenteista. Sepän (2006) ja Jaakkolan (2003) mukaan yrityksen hyvä turvallisuuskulttuuri sekä turvallisuusjohtaminen lähtee yrityksen johdosta ja heidän asenteista turvallisuutta kohtaan. Tutkituissa hotelleissa hotellien johdot vaativat työntekijöiden huomiota turvallisuusasioihin ja he puuttuvat turvallisuuspuuteisiin nopeasti, mutta johdon omat aktiiviset turvallisuusteot eivät näy päivittäin työntekijöille ja asiakkaille. Jokaisesta hotellista löytyi hotellien johdosta huomautettavaa, valvonta oli vähäistä, pelastussuunnitelma oli päivittämättä, turvallisuuspuutteita korjataan viiveellä ja pelastustiellä on tavaroita. Huomautettavaa on vähän, mutta jo näillä hotellien johdot vähentävät työntekijöiden uskottavuutta turvallisuusasioiden tärkeyteen. Hotellin johdon on muistettava toimia itse samoin kuin mitä työntekijöiltä vaaditaan.

Palotarkastaja Päivi Kyläsen ja Palomestari Jukka Luostarisen haastatteluita selvisi, ettei suuria puutteita ja huomauttamisen aiheita heidän osaltaan Rovaniemen hotelleista löydy. Hotelleissa tiedostetaan, että tulipalojen sattuessa vaarassa on satoja ihmishenkiä sekä yritystoiminnan vaarantuminen. Pelastusviranomaisten näkökulmasta hotellien tehtävänä on päivittää pelastussuunnitelmat uuden pelastuslain mukaisiksi sekä perehdyttää henkilökunta muutoksiin. Kylänen ja Luostarinen korostivat, että palotarkastuksilla on tarkoitus nykyään viedä turvallisuuskulttuuria hotellien turvallisuusvastaaville sekä hotellin johdolle eikä etsiä paloturvallisuudesta puutteita. Molemmat toteavat, että hotelleissa turvallisuusasenne on parantunut vuosien varrella ja turvallisuuteen kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Vaikka asenne turvallisuutta kohtaan on parantunut, tulee siihen silti panostaa ja kiinnittää entistä enemmän huomiota. Hätätilanteessa henkilökunnan toiminta on avainasemassa, sillä voidaan pelastaa ihmishenkiä ja pienentää syntyviä tuhoja.

Selvityksen perusteella voidaan todeta, että tutkituissa hotelleissa on turvallista työskennellä ja olla asiakkaana. Hotelleista löytyi pieniä puutteita asenteissa, pelastussuunnitelmista, turvallisuusjohtamisessa ja koulutuksen puutteesta. Pienillä teoilla hotellien turvallisuuskulttuureja voidaan parantaa ja asenteita korjata. Työtapaturmista on olemassa ”läheltä piti” – ilmoituskaava-ke, vastaavanlaisen ilmoituskaavakkeen voisi toteuttaa myös paloturvalli-

suusriskeistä. Ilmoituskaavakkeella olisi mahdollista nimettömästi ilmoittaa esimerkiksi pimeitä poistumistiemerkkejä tai viallisia laitteita. Ilmoituslomakkeen avulla työntekijät kiinnittäisivät turvallisuuteen enemmän huomiota ja samalla ennaltaehkäisevää toiminta tapahtuisi päivittäin. Työntekijöille on hyvä järjestää turvallisuuskoulutus, jossa kerrottaisiin ennaltaehkäisevästä toiminnasta ja korostettaisiin työntekijöiden toimien tärkeyttä.

Työntekijöiden tai työvuorojen kesken olisi hyvä jakaa turvallisuuden vastuu-tehtävät eli viikoittain tai kuukausittain tietyssä vuorossa tarkistettaisiin kuulutuslaitteiden toimintakunto, hälytysnappien toiminta, poistumisteiden turvallisuus yms. Tarkistettavista turvallisuusasioista on hyvä tehdä lista, johon merkitään milloin mikäkin turvallisuusasia on tarkistettu.

Koko hotellien henkilökunnalle on hyvä järjestää vuosittain turvallisuuskoulutusta, poistumisharjoituksia tai toimintavalmiuden testaamista. Vuosittain edes yhden koulutuksen tai harjoituksen järjestäminen parantaa hätätilanteessa toimimista. Koulutuksien ei tarvitse olla päivän tai useiden tuntien kestäviä vaan jo parin tunnin aikana ehtii kerrata turvallisuuteen liittyviä asioita. Henkilökunnan toimintavalmiutta on helppo testata ja pitää yllä järjestämällä lavastettuja tilanteita hotellin arkipäivän toiminnassa. Poistumisharjoituksen voi järjestää turvakävelyn muodossa tai koehenkilöiden avulla tekemällä esimerkiksi yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Koulutuksia suunnitellessa on otettava huomioon ulkomaalaiset asiakkaat, joiden kulttuurit ovat erilaisia, yhteistä kieltä ei välttämättä ole ja he voivat olla Suomessa ensikertaa.

Hotellihuoneiden hotellikansioiden turvallisuusohjeet on tärkeää tarkistaa tasisin väliajoin, jotta niistä löytyy viimeisin tieto turvallisuuteen liittyen. Turvallisuusohjeet tulisi löytyä lyhennettynä esimerkiksi huoneen ovesta, jolloin niitä olisi helppo lukea. Huoneen ovesta tulee löytyä opastus lähimmälle poistumisreitille sekä sammuttimelle ja lisäksi käytävillä tulee olla selkeä opasteet rakennuksesta ulos asti. Hotellien on hyvä ottaa opiksi matkustajalaivoista, joissa pyörii turvallisuusvideo infoTV:n yhdellä kanavalla ja lisäksi poistumisteille johtavat opasteet kulkevat lattianrajassa. Savuisessa tilassa kulkeminen tapahtuu lattianrajassa, jolloin katossa olevat poistumisteiden merkit eivät

näy. Turvallisuusneuvontaa on hyvä antaa asiakkaille heidän tullessa hotelliin tai vähintään heidät tulisi opastaa lukemaan turvallisuusohjeet hotellikansiosista. Rovaniemellä erityisesti talviesonkeina turvallisuusohjeistusta ja –neuvontaa on annettava ulkomaalaisille asiakkaille, sillä heidän turvallisuuskulttuuri on erilaista. Lisäksi hotellikansioihin on hyvä koota tietoa suomalaisista käytännöistä esimerkiksi huoneessa tupakoimisesta ja vaatteiden kuivaamisesta, jotta vältettäisiin kulttuurien kohtaamisista syntyviä vaaratilanteita.

Hotellien pelastussuunnitelmat ja toimintaohjeet on hyvä luottaa ulkopuolisella henkilöllä, jotta turvallisuuteen saadaan uutta näkökulmaa. Ulkopuolisen henkilön on helppo arvioida toimintaohjeiden selkeyttä, sillä kirjoittajalle tulee helposti sokeus omaan tuotokseen ja sen sisältämiin virheisiin. Hotellin turvallisuutta on tärkeää tarkastella muutaman vuoden välein ja tarkasteluun on välillä suotavaa ottaa ulkopuolinen mukaan, jotta hahmotetaan turvallisuuden todellinen kokonaiskuva. Pelastussuunnitelmien päivittäminen uuden lain myötä on ajankohtaista. Päivittäminen pienellä työryhmällä on antaa useamman eri näkökulman pelastussuunnitelmaan kuin yksin tehdessä. Ulkopuolisen tarkastelijan ei tarvitse olla palkattu ammattihenkilö, vaan esimerkiksi hotellien asiakkaita voi pyytää arvioimaan hotellien turvallisuusohjeiden selkeyttä ja pyytää heiltä palautetta. Toimintaohjeista on tehtävä helppolukuiset, jotta asiakkaat ne ymmärtävät. Parhaiten palautetta toimintaohjeista antaa niiden käyttäjät eli asiakkaat.

Tavaroiden varastoimista poistumisteillä tapahtuu yleensä remonttien aikana tai tilapäisen tilanpuutteen vuoksi, joka on lyhytaikaista. Lyhytaikaisesta tulee nopeasti pitkäaikaista, ellei varastointiin puututa. Remontissa olevan kerroksen tyhjillään oleminen ei salli varastoimista poistumisteillä, sillä sama poistumistie toimii hätätilanteessa remonttimiehille poistumistienä. Lisäksi remontoitavan kerroksen yläpuolella voi olla majoitusta tai saunatiloja, jolloin yläkerroksen asiakkaat poistuvat remontissa olevan kerroksen kautta pakosta. Tulipalo ei tapahtua koska tahansa ja kenelle tahansa, jolloin varastointi poistumistielä lisää vain riskiä menettää ihmishenkiä. Paloturvallisuusasenteiden on olta-

va myönteisiä ja päätöksissä on pysyttävä. Varastointi poistumisteille hetkeksi, ei pidä olla edes suunnitelmien yksi vaihtoehtoista.

Internetin yleistyminen mahdollistaa nopean tiedon saannin suurista onnettomuuksista ympäri maailmaa ja yleensä suuret onnettomuudet sattuvat ulkomailla, ei täällä Suomessa. Suomea pidetään turvallisena maana, jossa ei tapahdu mitään kauheuksia. Historiasta kuitenkin löytyy merkintöjä suurista onnettomuuksista, jotka ovat tapahtuneet Suomessa. Ihminen unohtaa onnettomuudet ja niiden aiheuttamat vaikeudet ajan saatossa. Mitä enemmän kuluu vuosia onnettomuudesta, sitä vähemmän muistetaan sen aiheuttamien vahinkojen vaikutusta toimintaan. Ihminen turhautuu turvallisuuden parantamiseen, koska onnettomuuksia ei satu tarpeeksi usein. Kyllästyminen turvallisuuden parantamiseen voi aiheuttaa virheitä, jotka puolestaan lisäävät onnettomuuksien riskiä. On tärkeää pitää turvallisuudesta huolta ja parantaa sitä tasaisesti, jotta kyllästymistä ei tapahtuisi. Yrityksen johdon asenteiden ja tekojen on toimittava esimerkkinä työntekijöille. Turvallisuus syntyy teoista, ei ajatuksista!

5.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi alkoi aiheen valinnalla, mikä osoittautui helpoksi. Opinnäytetyöhön yhdistettiin opiskelu ja läheinen harrastus, mikä tuntui alussa hyvältä idealta. Opinnäytetyön viimeisiä kappaleita kirjoitellessa tuntuu, että aihe mahtoi sittenkin olla liian läheinen ja suuria odotuksia herättävä. Todisteena tästä on opinnäytetyöprosessin venyminen vuosilla ja työn muotoutuminen erilaiseksi, kuin aluksi oli ajatellut. Tutkimuskysymykset syntyivät helposti, koska opinnäytetyö oli lähtenyt omakohtaisesta kokemuksesta. Selvityksellä etsittiin tietoa siitä, että minkälainen turvallisuustilanne hotelleissa on.

Teorian etsiminen ja kirjoittaminen oli mielekäästä ja helppoa, sillä aiheesta osa oli entuudestaan tuttua. Paloturvallisuudesta ja turvallisuusjohtamista syntyi opinnäytetyöhön valtavasti tekstiä, jota jouduttiin muokkaamaan opinnäytetyöprosessin edetessä. Selvityksen aloittaminen oli vaikea, koska tutkimuksen toteuttaminen oli aiheena ja menetelmänä vieras. Haastattelumene-

telmäksi valittiin teemahaastattelu, koska se tuntui luontevimmalta valinnalta. Laadullisen tutkimuksen tekemisestä ja teemahaastattelusta etsittiin tietoa alan kirjallisuudesta, jonka avulla aloitettiin haastattelukysymysten tekeminen. Selvitystä tehdessä ajatukset olivat korkealentoisia ja sen toteuttamiseen vaikutti omat ennakkoluulot sekä asenteet.

Haastattelukysymyksiä testattiin järjestämällä koehaastattelu koehenkilölle. Koehaastattelun jälkeen kysymyksiä muokattiin ja aloitettiin yhteydenottamisen hotelleihin. Yhteydenotot päädyttiin tekemään sähköpostitse, koska hotellien verkkosivuilta ei löytynyt yhteystietoja suoraan hotellien johtajille tai henkilöstövastaaville. Lisäksi tutkimuksen esittäminen puhelimitse koettiin vaikeana. Haastattelupyynnö lähetettiin melkein kaikkiin Rovaniemellä sijaitseviin hotelleihin ja suurimmasta osasta saatiin vastaus, muttei toivotunlainen. Asiaan voi vaikuttaa yleinen mielikuva paloturvallisuudesta, joka koetaan pakkona ja negatiivisena asiana. Palotarkastukset ja pelastussuunnitelmien tekeminen koetaan monesti pakkosuorituksena pelastuslaitokselle.

Lopulta kahdesta hotellista suostuttiin haastateltaviksi ja yhdestä suostuttiin vastaamaan sähköpostitse kysymyksiin. Haastattelut sujuivat hyvin ja niiden aikana saatiin kirjattua muistiinpanoja. Haastatteluja ei nauhoitettu, sillä se koettiin hankaloittavan haastattelutilannetta ja lisäksi litterointiin arvioitiin kuluun liikaa aikaa. Haastatteluista tehdyt muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi ja oikeellisuuden varmistamiseksi haastateltavat lukivat muistiinpanot läpi. Haastattelujen materiaaleista analysoitiin hotellien paloturvallisuutta. Selvityksen tuloksien kirjaamiseen meni oletettua enemmän aikaa, niiden pohjalta saatiin luotua kehittämissuhteita hotelleille. Parannettavaa löytyi turvallisuuskulttuureista ja kehitettävää oli hotellien turvallisuusjohtamisissa. Kehittämissuhteita kirjattiin yleisellä tasolla, jotta niistä on hyötyä kaikille hotelleille ja muille yrityksille.

Selvityksen teossa onnistuttiin hyvin ja haettuihin kysymyksiin saatiin vastauksia. Haastattelut olivat monipuolisia ja opettavaisia, erityisesti pelastusviranomaisten haastattelut. Tutkimuksen alkuvaiheessa olleet oletukset ja

ennakkoluulot olivat osittain oikeita, mutta positiivisesti voidaan myös todeta niiden myös olleen väärä.

Opinnäytetyön teoriaosassa onnistuttiin kokoamaan tiivispaketti paloturvallisuusteoriaa. Turvallisuus on laaja käsite, jonka yksi osa alue paloturvallisuus on. Paloturvallisuusteoriaa oli helppo kirjoittaa palokuntataustan vuoksi. Opinnäytetyön tutkimusosassa on parannettavaa ja suurin heikkous oli tutkimuksen toteuttaminen. Ennen haastattelukysymysten ja haastattelujen tekemistä olisi tutkimusteoriaan pitänyt tutustua paremmin. Aihe oli tuntematon ja selvitystä varten siihen tutustuttiin liian vähän. Ennen tutkimuksen suorittamiseen olisi tietoa pitänyt hakea enemmän, tutustua paremmin jo tehtyihin tutkimuksiin sekä keskustella ohjaavan opettajan kanssa haastattelumenetelmästä.

Haastattelukysymykset vaikuttivat vielä haastattelutilanteissa hyviltä, mutta analysointivaiheessa huomattiin haastattelujen tuottaneen liian vähän ja liian pinnallista aineistoa. Haastattelukysymyksiin vaikutti liiaksi oma näkemys asiasta, joka jätti kysymykset pinnallisiksi. Jälkikäteen ajateltuna haastattelut suoritettiin lomakkeen mukaisessa järjestyksessä ja vain muutamista kysymyksistä keskusteltiin teemahaastattelun edellyttämin tavoin. Moneen haastattelukysymykseen pystyi vastamaan kyllä tai ei, jolloin lisäkysymyksiä täytyi esittää. Haastattelukysymysten virheellisyyttä ei huomattu koehaastattelussa, koska koehaastateltava kertoi itse innokkaasti kokemuksiaan. Tietämättömyys tutkimuksen teoriasta ja toteuttamistavasta aiheutti haastattelumenetelmän muuttumisen teemahaastattelusta lomakehaastatteluksi.

Haastatteluja ei nauhoitettu, koska oletettiin sen vaikuttavan haastateltavien vastauksiin ja toisaalta pelättiin litteroinnin olevan liian haasteellista. Tässä selvityksessä muistiinpanojen kirjoittaminen toimi, koska haastateltavia oli vähän ja vastaukset olivat melko yksinkertaisia. Mikäli haastattelu olisi ollut enemmän teemahaastattelun kaltainen, olisi litterointi pitänyt suorittaa.

Selvitys jäi pinnalliseksi osittain opinnäytetyöprosessin venymisen vuoksi, jonka takia puolestaan opinnäytetyöhön käytettävä aika kului vähiin. Pikaisen

valmistumisen innossa tehtiin opinnäytetyöprosessissa nopeita ja huonoja päätöksiä. Prosessin edetessä tuli eteen kyllästymisenvaihe, jolloin opinnäytetyötä tehtiin pakosta. Opinnäytetyötä tehtiin sykleittäin ja liian harvakseltaan, joka johti lopulta kiireeseen. Opinnäytetyön valmistumisen lähetessä kasvoi into tehdä sitä ja luettaessa lisää kirjallisuutta avautuivat silmissä opinnäytetyössä tehdyt virheet. Haastatteluista olisi voinut tehdä erilaiset ja kysyä erilaisia asioita, mutta omassa kirjoitussoikeudessa ei kaikkea osannut ottaa huomioon. Opinnäytetyötä vietiin itsenäisesti eteenpäin, joka vaikuttaa sen suppeuteen. Opinnäytetyöprosessissa olisi pitänyt käyttää ulkopuolista apua hyödyksi, jotta selvitykseen olisi tullut uutta näkökulmaa.

Vaikka selvitys jäi pinnalliseksi, antaa se viitteitä Lapin Pelastuslaitokselle hotellien paloturvallisuudesta. Selvitystä on hyvä käyttää pohjana laajemmalle tutkimukselle tai seuraavalle selvitykselle, joka on hyvä suorittaa noin kahden tai kolmen vuoden päästä. Uusi pelastuslaki ja sen myötä päivitetty pelastussuunnitelmat ovat hotelleissa olleet silloin jo useamman vuoden käytössä ja turvallisuuskulttuuri mukautunut niiden mukaisiksi. Rovaniemellä hyvä tutkimuksen aihe on myös hotellien pelastussuunnitelmat ja niiden sisällöt. Ulkomaalaisia matkailijoita on talvisesonkeina erityisen paljon ja heidän turvallisuuskulttuuri on erilainen kuin meillä Suomessa, joka pitää ottaa hotellien pelastussuunnitelmissa huomioon.

LÄHTEET

- Ajantasainen lainsäädäntö 2012a. Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 28.4.2006/308. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>. 14.2.2012.
- Ajantasainen lainsäädäntö 2012b. Pelastuslaki 29.4.2011/379. Osoitteessa www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/2011037920030468. 26.1.2012.
- Ajantasainen lainsäädäntö 2012c. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 5.5.2012/407. Osoitteessa www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407. 26.1.2012.
- Alakoski, L. – Hörkkö, P. – Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restmark Oy.
- Arvidsson, Tommy & Rüegg, Hubert 2005. European Guideline. Fire Safety in Restaurants. EFSAC Endorsed. CFPA-E – Guidelines. Osoitteessa http://www.cfpa-e.org/files/PDF/Guidelines/Ratified%20Guidelines/Guideline_No_9_2005.pdf. 17.11.2009.
- Asunta, T. – Brännare-Sorsa, R. – Kairamo, H.– Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. 3. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- CFPA EUROPE 1997. Hotellien paloturvallisuus, Vaatimukset Euroopassa. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. Helsinki.
- Eniro 2012. Kartat ja reitit. Osoitteessa <http://www.eniro.fi/kartta/?routeTo=&routeFrom=> 7.1.2012.
- Flink, A-L. – Reiman, T.– Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Edita Publishing Oy, Helsinki.
- Heljaste, J-M.– Korkiamäki, J.– Laukkala, H – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin seudun kauppakammari, Helsingin Kamari Oy.
- Hirsjärvi, S.–Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S.– Remes, P.– Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S.– Remes, P.– Sajavaara, P. 2009. Tutki ja Kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita.
- Huhtala, Jorma 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restmark.

- I-HA.ORG 2005. IHA Industry Standards. Osoitteessa <http://www.i-ha.org/IndustryStandards.aspx>. 14.2.2012.
- Jaakkola, E.–Somerkoski, B. 2000. Luo turvallisuutta. Tulitietoa.Helsinki: Suomen palopäälystöliitto.
- Jaakkola, E. 2003. Luo Turvallisuutta. Valistamisen ja pelastusneuvonnan oppikirja. 4. painos. Helsinki: Suomen Palopäälystöliitto.
- Kauppinen, S. 2009. Alkusammutusharjoitus. Opas tehokkaan ja turvallisen alkusammutuksen opettamiseen. Helsinki:Suomen Palopäälystöliitto.
- Kodin turvaopas 2008. Kodin turvaopas. Paloturvallisuus. Sammutusvälineet ja alkusammutus. Osoitteessa http://turvaopas.pelastustoimi.fi/paloturvallisuus.html#sammutusvalineet_ja_alkusammutus. 16.11.2009.
- Kuusela, H. – Ollikainen, R. 1998. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampere University press.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talletum
- Linjala, T. – Waittila, M. 2005. Poistumisharjoitusopas. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Palopäälystöliitto, Helsingin Pelastuskoulu.
- Nupponen, H. 2002. Matkailukeskusten turvallisuusselvitys Lapin Läänissä vuonna 2002. Lapin Lääninhallitus, Sosiaali- ja terveysosasto & Pelastushallintoyksikkö. Sisäasiainministeriö, Pelastusosasto. Osoitteessa: [http://www.poliisi.fi/lh/biblio.nsf/844C121784B5A351C2256C00004201B3/\\$file/matkailunturvallisuus_02.pdf](http://www.poliisi.fi/lh/biblio.nsf/844C121784B5A351C2256C00004201B3/$file/matkailunturvallisuus_02.pdf). 13.11.2009
- Peipinen, M. 2003. Sammutustyönkurssi, osa 1. Oppilaan työkirja. 2. korjattu painos. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö.
- Pelastussuunnitelma 2008a. Pelastussuunnitelma.fi. Pelastussuunnittelu. Osoitteessa: <http://www.pelastussuunnitelma.fi/?q=node/1> 13.11.2009.
- Pelastussuunnitelma 2008b. Pelastussuunnitelma.fi. Pelastussuunnittelu. Pelastussuunnitelman laatiminen. Osoitteessa: www.pelastussuunnitelma.fi/?q=node/22. 13.11.2009.
- Porin Yliopistokeskus 2009. Porin Yliopistokeskus. Turvallisuus. Pelastussuunnitelma. Ennaltaehkäisy ja ohjeet vaaratilanteissa. Osoitteessa: <http://www.porinyliopistokeskus.fi/sivu.aspx?id=692&taso=3>. 16.11.2009.
- Rajaniemi, K. 2003. Hotellien paloturvallisuus. Sisäasiainministeriön julkaisu. Osoitteessa:

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/AC96F314319DF0C0C2256D4F003F7C54/\\$file/hotellienpaloturvallisuus.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/AC96F314319DF0C0C2256D4F003F7C54/$file/hotellienpaloturvallisuus.pdf). 13.11.2009

- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 1.painos. Helsinki: Edita.
- Reiman, T. – Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskriittiset organisaatiot. Onnettomuudet, kulttuuri ja johtaminen. Helsinki: Edita.
- Seppä, P. 2006. Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas. Helsinki: Suomen Palopäällystöliitto Ry.
- SPEK 2009. SPEK. Yritykset ja viranomaiset. Palontorjunta. Yritysten pelastussuunnitelmat. Osoitteessa:
www.spek.fi/Suomeksi/Yritykset_ja_viranomaiset/Palontorjunta/Yritysten_pelastussuunnitelmat.iw3. 13.11.2009.
- Suomen virallinen tilasto 2012a. Majoitustilasto [verkojulkaisu]. ISSN=1799-6309. marraskuu 2011, Liitetaulukko 4. Yöpymiset hotelleissa, marraskuu 2011 . Helsinki: Tilastokeskus Osoitteessa http://www.stat.fi/til/matk/2011/11/matk_2011_11_2012-01-12_tau_004_fi.html.7.2.2012
- Suomen virallinen tilasto 2012b. Majoitustilasto. [verkojulkaisu]. ISSN=1799-6309. marraskuu 2011, Liitetaulukko 3. Hotellikapasiteetti ja sen käyttö, marraskuu 2011 . Helsinki: Tilastokeskus. Osoitteessa http://www.stat.fi/til/matk/2011/11/matk_2011_11_2012-01-12_tau_003_fi.html. 7.2.2012
- Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. 3. uudistettu painos. Helsinki:WSOY.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. 4
- Työsuojeluhallinto 2010. Työsuojeluhallinto.Työsuojelutoiminta työpaikalla. Turvallisuusjohtaminen.Osoitteessa:
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/turvallisuusjohtaminen>. 21.10.2010.
- Verhelä, T. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.
- Virtanen, M. 2000. Yrityksen turvaopas. 3. muutettu painos. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö, Yritys Tapiola.
- Ympäristöministeriö 2003. Ympäristöopas 39. Rakennusten paloturvallisuus & Paloturvallisuus korjausrakentamisessa. Uudistettu painos. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1 Haastattelupyyntö opinnäytetyötä varten

Liite 2 Haastattelukysymykset työntekijöille

Liite 3 Haastattelukysymykset Palotarkasta Päivi Kyläselle

Liite 4 Haastattelukysymykset Palomestari Jukka Luostariselle

LIITE 1 HAASTATTELUPYYNTÖ OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN

Hei!

Olen Elli Niemelä ja opiskelen Rovaniemen Ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Olen tekemässä opinnäytetyötä aiheesta hotellien paloturvallisuusjohtaminen, toimeksiantajana minulla on Lapin Pelastuslaitos. Haluaisin haastatella teidän hotellistanne kahta tai kolmea työntekijää (työtehtävillä ei ole väliä, mutta mielellään ei esimiestason tehtäviä) koskien hotellinne paloturvallisuutta. Haastattelut tehdään nimettöminä ja halutessanne voin jättää hotellinne paloturvallisuutta. Haastattelut tehdään nimettöminä ja halutessanne voin jättää hotellinne nimen mainitsematta opinnäytetyössäni. Haastattelussa menee 20-30 minuuttia, riippuen vastauksista. Haastattelut tulisin tekemään teille sopivana ajankohtana. Halutessanne voin lähettää kysymykset etukäteen luettaviksi.

Olisiko mahdollista tulla tekemään haastattelua?

Milloin olisi sopiva ajankohta?

Yhteydenottoanne odotellen

Elli Niemelä

Restonomi opiskelija

040 xxx xxxx

elli.niemela@edu.ramk.fi

LIITE 2 HAASTATELUKYSYMYKSET TYÖNTEKIJÖILLE

Tausta

- 1) Minkä ikäinen olette?
- 2) Minkälainen koulutustausta teillä on?
- 3) Mikä on teidän toimenkuvanne hotellissa? (eli mitä teette työksenne?)
- 4) Kauan olette olleet töissä tässä hotellissa?

Hotelli

- 5) Onko hotellin vastaanotossa aina joku töissä?
- 6) Montako vuodepaikkaa täällä on (tarkka tieto/arvio)?
- 7) Montako kerrosta hotellissa on?
- 8) Onko joka kerroksessa vähintään kaksi poistumisreittiä?
 - * Ovatko reitit vapaana? (ei tavara säilytystä)
 - * Ovatko reitit selkeästi merkittynä?
- 9) Onko alkusammutuskalustoa (jauhesammutin, pikapaloposti), joka kerroksessa?
 - * Ovatko ne kaikkien käytettävissä? (ei lukkojen takana)

Pelastussuunnitelma

- 10) Tiedättekö onko tähän hotelliin tehty pelastussuunnitelmaa? (tarvittaessa kerron mikä on pelastussuunnitelma)
 - * Jos on, onko se kaikkien työntekijöiden luettavissa?
 - * Jos ei, olisiko sellaiselle tarvetta?
- 11) Onko teidät perehdytetty siihen/Oletteko perehtynyt siihen?
- 12) Jos hotellissa syttyisi tulipalo, mitä teette?

Koulutus

- 13) Oletteko saaneet työpaikallanne alkusammutus-/ensiapukoulutusta?
 - * Jos ei, koetteko tarvitsevanne sellaista?
 - * Jos kyllä, onko koulutusta annettu riittävästi?
- 14) Oletteko osallistunut poistumis- tai evakuointi harjoitukseen tässä hotellissa?
 - * Jos ei, olisiko sellaiselle tarvetta?
 - * Oletteko jossain muualla osallistunut poistumisharjoitukseen? (Oliko siitä hyötyä?)
- 15) Koetteko turvallisuuskoulutuksen tärkeäksi työskennellessänne hotelli- ja ravintola-alalla?

Hotellin johto

- 16) Paneutuuko hotellin johto mielestänne tarpeeksi hotellin turvallisuuteen?
- 17) Vaatiiko hotellin johto työntekijöiltä huomiota turvallisuusasioihin?
- 18) Käykö hotellin johto vuosittain turvallisuusasioita henkilökunnan kanssa läpi?
- 19) Puututaanko turvallisuuspuutteisiin mielestänne tarpeeksi nopeasti?
- 20) Koetteko työskentelyn turvalliseksi tässä hotellissa?

LIITE 3 HAASTATTELUKYSYMYKSET PALOTARKASTAJA PÄIVI KYLÄSELLE

Pelastussuunnitelma

1. Löytyykö hotelleista pelastussuunnitelma?
2. Mikä on mielestäsi tärkein asia, joka tulisi löytyä hotellin pelastussuunnitelmasta?
3. Koetaanko pelastussuunnitelma pakkona tehdä pelastuslaitokselle vai hyödyksi omalle toiminnalle?
4. Löytyykö pelastussuunnitelmista puutteita?

Palotarkastus/turvallisuuskulttuuri

5. Mitä palotarkastuksilla tarkastetaan?
6. Kuinka usein kohteissa käydään palotarkastuksilla?
7. Mitkä ovat yleisimpiä huomattuja puutteita palotarkastuksilla?
8. Kuinka hyvin puutteet korjataan?
9. Miten palotarkastuksiin suhtaudutaan hotelleissa/kohteissa yleensä?
10. Otetaanko paloturvallisuusasioita tarpeeksi huomioon hotelleissa/majoitusliikkeissä?
11. Panostetaanko paloturvallisuuteen (teknillisesti) tarpeeksi?

LIITE 4 HAASTATTELUKYSYMYKSET PALOMESTARI JUKKA LUOSTARISELLE

Hotellipalot

1. Mikä on tulipalojen yleisin syttymissyy?
2. Onko Rovaniemellä sattunut hotelleissa tulipaloja?
3. Käytetäänkö hotelleissa automaattisia paloilmoittimia?
4. Tuleeko turhia hälytyksiä paljon?
5. Luotetaanko liikaa siihen, että paloilmoitin tekee hälytyksen hätäkeskukseen ja palokunta tulee paikalle katsomaan tilanteen?
6. Suhtaudutaanko paloilmoittimen hälytykseen kohteissa tarpeeksi vakavasti?
→ aiheuttaako se tarpeellisia toimenpiteitä?

Koulutus

7. Minkälaisia koulutuksia palolaitos järjestää?
8. Kuinka paljon Rovaniemellä järjestetään alkusammutuskoulutuksia?
9. Tulisiko niiden olla pakollisia?
10. Kuinka pelastuslaitos vie turvallisuuskulttuuria yrityksiin?
11. Koetaanko koulutukset tarpeellisiksi yrityksissä?