

PELASTUSSUUNNITELMA

CASE: Baari ja yökerho Onnela, Lahti

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintolan johtaminen
Opinnäytetyö
Kevät 2007
Hanna Harju

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

HARJU, HANNA:

Pelastussuunnitelma

CASE: Baari ja yökerho Onnela, Lahti

Ravintolan johtamisen suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 34 sivua, 30 liitesivua

Kevät 2007

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee asiakasturvallisuutta, henkilöstöturvallisuutta ja kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta sekä niiden edistämistä motivoituneen ja ravintolan turvallisuustoimiin koulutetun henkilökunnan avulla Lahden ydinkeskustassa sijaitsevassa baari ja yökerho Onnelassa. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi pelastussuunnitelma baari ja yökerho Onnelalle. Pelastussuunnitelma toteutettiin keväällä 2007 yhteistyössä ravintolan johdon ja henkilökunnan kanssa.

Pelastussuunnitelma on tehty pelastuslakia ja valtioneuvoston asetusta pelastustoimesta noudattaen. Työtä tehtäessä on otettu huomioon henkilökunnan toiveet sen esitysmuodosta. Työ antaa ravintolan koko henkilökunnalle selkeän kuvan heidän vastuistaan ja tehtävistään ravintolan jokapäiväisen turvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Työ sisältää myös toimintaohjeita uhka- ja vaaratilanteiden varalle sekä niiden ennaltaehkäisemiseksi.

Opinnäytetyön produktiosio eli pelastussuunnitelma on laadittu niin, että se toimii kertausmateriaalina ja selkeänä toimintaoppaana ravintolan henkilökunnalle. Produktia laadittaessa on myös huomioitu sen käyttö apuvälineenä perehdytettäessä uusia työntekijöitä ravintolan turvallisuustoimiin.

Tietoperustaa käsittelevässä osassa käydään läpi pelastuslain ja valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta asettamat vaatimukset pelastussuunnitelmalle ja sen toteuttamiselle. Lakien ja asetusten lisäksi opinnäytetyön teoriaosuudessa on käsitelty ravintolan turvallisuutta kirjallisuuslähteiden ja erilaisten verkkojulkaisujen pohjalta. Lisäksi opinnäytetyö sisältää yritysesityksen ja kuvauksen työn tavoitteista ja arvioinnin työn onnistumisesta.

Opinnäytetyön produkti on toteutettu casena Lahden baari ja yökerho Onnelaan eikä se näin ollen toimi yleispätevässä oppaana kaikissa ravintoloissa.

Avainsanat: pelastussuunnitelma, turvallisuus, baari ja yökerho.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

HARJU, HANNA:

Rescue plan

CASE: Bar and night club Onnela, Lahti

Bachelor's Thesis in Restaurant Management, 34 pages, 30 appendices

Spring 2007

ABSTRACT

The subject of this functional thesis is customer safety, personnel safety and property and premises safety. The thesis also handles improving these sectors of safety with the help of motivated and safety-trained personnel at The Bar and Night Club Onnela, located in the centre of Lahti. The goal was to create entirely new rescue plan for The Bar and Night Club Onnela. This thesis was made in co-operation with the management and the personnel of the case restaurant in spring 2007.

This rescue plan follows the Finnish rescue law and the decree of rescue services. The personnel's wishes guideline the presentation form. The rescue plan gives the personnel a clear picture of what their responsibilities and duties are in maintaining and enhancing the safety in the restaurant. The rescue plan gives guidelines for measures to handle threat, risk and danger situations and also policies for preventing them.

This thesis is divided into two parts: theory and product. The product part is composed to work as a policy guide, but also as a review material for the personnel. The product part also serves as an introduction and orientation material for new employees.

The theory part presents the rescue law and the decree of rescue services. The theory part also processes in short the theory and literature and other information sources of enhancing different safety sectors in restaurant. Further, the theory part includes introduction of the case restaurant, introduction of the aims of the thesis and evaluation of the success of the thesis.

The thesis was made as a case in The Bar and Night club Onnela in Lahti and therefore it is not universally applicable in all restaurants.

Keywords: rescue plan, safety, bar and night club.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	YRITYSESITTELY	2
	3.1 <i>Rock-osasto</i>	3
	3.2 <i>Suomipop-osasto</i>	3
	3.3 <i>Disco-osasto</i>	3
	3.4 <i>Onnelan henkilöstö</i>	4
3	TURVALLISUUS RAVINTOLASSA	4
	3.1 <i>Asiakasturvallisuus</i>	5
	3.2 <i>Henkilöstöturvallisuus</i>	10
	3.3 <i>Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus</i>	13
4	PELASTUSLAKI JA ASETUS PELASTUSTOIMESTA	14
	4.1 <i>Omatoiminen varautuminen</i>	14
	4.2 <i>Pelastussuunnitelman suunnitteluvaihe</i>	15
	4.3 <i>Pelastussuunnitelman tarvitsevat kohteet</i>	16
	4.4 <i>Pelastussuunnitelman sisältövaatimukset</i>	17
5	PELASTUSSUUNNITELMA.....	18
	5.1 <i>Pelastussuunnitelman esittely ja sisältö</i>	19
	5.2 <i>Pelastussuunnitelman tavoitteet</i>	22
	5.3 <i>Pelastussuunnitelman toteutus ja aikataulu</i>	23
6	POHDINTA.....	24
7	ARVIOINTI.....	26
	LÄHTEET	29
	LIITE 1 PELASTUSSUUNNITELMA.....	30

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta ravintolassa sekä kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta. Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka tuotoksena valmistui pelastussuunnitelma Lahden keskustassa sijaitsevalle baari ja yökerho Onnelalle. Työn tavoitteena on luoda Onnelaan täysin uusi pelastussuunnitelma, jonka avulla henkilökunta pystyy päivittämään tietojaan ja taitojaan turvallisuuden ylläpitämiseksi sekä tarvittaessa, pelastussuunnitelman antamien tietojen ja toimintaohjeiden avulla, toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa vahinkoja minimoiden. Pelastussuunnitelman on tarkoitus toimia myös perehdyttämisoppaana uusille työntekijöille ravintolan turvallisuustoimien sisällöstä. Lakien ja asetusten asettamat vaatimukset on otettu huomioon pelastussuunnitelmaa tehtäessä. Pelastussuunnitelmassa on käsitelty kaikki ne asiat, jotka pelastuslaki ja asetukset pelastustoimesta sen sisällöltä vaativat.

Ravintola Onnelassa on alusta asti ollut käytössä lakien ja asetusten asettamat vaatimukset täyttävä pelastussuunnitelma. Onnelan aikaisempi pelastussuunnitelma oli vaikealukuinen ja kerronnallinen, ei selkeitä toimintaohjeita antava pelastussuunnitelma. Aikaisemmasta pelastussuunnitelmasta puuttuivat myös osasto-kohtainen evakuointisuunnitelma ja sen toteuttamiseen tarvittavat selkeät ohjeet. Tärkeät tiedot turvallisuuden edistämiseksi eivät olleet helposti löydettävissä. Ravintolassa työskenneltyäni havaitsin, että kyseinen pelastussuunnitelma ei siis palvele kaikkia niitä tarkoituksia, mitä ravintolan johto ja henkilökunta siltä toivovat. Osana opinnäytetyötä luotu pelastussuunnitelma täyttää ravintolan johdon ja henkilökunnan sille asettamat vaatimukset. Heidän toivomuksestaan pelastussuunnitelma on tehty oppaaksi, josta on tarvittaessa helppo kerrata asioita ja jonka sisältämä tieto on ilmaistu helposti omaksuttavalla tavalla.

Opinnäytetyön raporttiosuudessa käyn teoriaa ja Onnelassa tapahtuvaa käytännön toteutusta läpi vetoketjumallin avulla. Vetoketjumallia käyttäessäni olen lakien ja asetusten ja muihin lähteisiin perustuvan tiedon jälkeen kertonut, kuinka asiat on

toteutettu Onnelassa ja millä tapaa esittämät tiedot koskevat Onnelaa. Tarkoituksena on luoda lukijalle kuva kokonaisuudesta esittelemällä asioita yleisellä tasolla ja tuoda rinnalle käytäntö Onnelassa. Tiedot Onnelan käytännöistä sekä yritysesittelyosuus on kirjoitettu omien käytännön kokemusten ja Onnelasta saatujen tietojen pohjalta.

Opinnäytetyön raportointiosuudessa puhun Onnelasta. Tällöin tarkoitan case-yritystäni eli Lahdessa keskustassa sijaitsevaa baari ja yökerho Onnelaa, johon pelastussuunnitelma toteutettiin osana opinnäytetyötä.

2 YRITYSESITELY

Baari ja yökerho Onnela Lahti sijaitsee Lahden ydinkeskustassa, pääkadun varrella. Onnela on anniskeluravintola, jossa on 450 asiakaspaikkaa ja se on auki viitenä päivänä viikossa. Ravintola on osa Onnela-ravintolaketjua, jonka omistaa Seppo Koskinen ravintolat Oy. Onnela-ravintolaketjun ravintolat toimivat kaikki samalla toimintaperiaatteella ja ravintolat ovat sisustuksellisesti ja tyyllisesti hyvin samantlaisia. Ravintoloiden suunnittelussa ja rakentamisessa otetaan huomioon rakennuksen henki, kaupunkikulttuuri ja se, mitä kyseisen kaupungin asiakaskunta ravintolapalveluilta haluaa.

Onnelan asiakaskunta koostuu pääasiallisesti nuorista, yli 18-vuotiaista asiakkaista. Onnela-ravintolaketjuun kuuluu 13 ravintolaa ympäri Suomea. Jokaisen Onnelan ravintolan ravintolapäällikkö on oman yksikkönsä vastuullinen johtaja. Kaikki Onnelat koostuvat eri osastoista, jotka rakentuvat erilaisten musiikkityylien ympärille. Lahdessa sijaitseva Onnela koostuu kolmesta eri osastosta: Rock, Suomi Pop, Disco. Kaikki Lahden Onnelan ravintola osastot ovat samassa tasossa. WC-tilat on sijoitettu alakertaan.

3.1 Rock-osasto

Rock on kooltaan pienempi kuin Onnelan muut osastot. Saavuttuaan Onnelaan asiakas päätyy yleensä ensimmäisenä Rockiin. Tilassa on yksi baaritiski, ja tila on muodoltaan pitkän omainen. Sisäänkäyntejä tilaan on kaksi. Istumapaikat Rockissa on sijoitettu seinien viereen ja tilaa osaston keskiosaan on jätetty. Sävytykseltään Rock on tumma ja tyyliltään linnamainen. Baaritiski on tummaa puuta ja penkit on päällystetty punaisella, samettimaisella kankaalla. Rockin seiniä koristavat suuret kuvat rock-musiikin tähdistä. Musiikki rockin puolella on osaston nimen mukaisesti rock-musiikkia. Musiikki Rockissa tulee Soittorasia-ohjelman kautta, jota baarimestarit illan aikana käyttävät.

3.2 Suomipop-osasto

Heti Rockin vieressä on Lahden Onnelan toinen osasto Suomi Pop. Tila on muodoltaan neliömäinen ja sinne on kaksi sisäänkäyntiä, joista toinen vie suoraan Discon puolelle ja toinen käytävään, josta pääsee kaikkiin ravintolaosastoihin. Väriytykseltään Suomi Pop on tumma. Baaritiski on tummaa puuta ja seinät on päällystetty tummalla puulla. Baaritiski on sijoitettu tilan keskelle. Seiniä koristavat erikokoiset taulut, joissa on kuvia suomalaisista kevyen musiikin tähdistä vuosien varrelta. Suomi Popin erikoisuus on lupa tanssia pöydillä ja penkeillä. Pöydät ja penkit on sijoitettu tilan seinustoille. Myös Suomi Popissa musiikki tulee Soittorasia-ohjelman kautta, jota baarimestarit käyttävät.

3.3 Disco-osasto

Disco on tilana suuri ja avara, malliltaan pitkänomainen. Suuri tanssilattia on sijoitettu tilan keskelle. Toisella seinustalla on sametilla päällystetyt sohvot. Väriytykseltään myös Disco on tummahko ja sisustustyyllissä on pyritty hienostuneeseen leimaan. Tanssilattiaa kiertää aita, joka toimii myös laskutasona juomille. Discoon on kaksi sisäänkäyntiä, toinen Suomi Popista ja toinen käytävästä, josta pääsee kaikkiin ravintolan osastoihin. Molemmissa päissä tilaa ovat baaritiskit, toinen mus-

ta ja toinen valkoinen. Valkoisen tiskin yläpuolella on DJ:n tilat. Discon musiikkia soittavat ammattilaiset. Musiikki Discon puolella on ulkomaista discomusiikkia.

3.4 Onnelan henkilöstö

Ravintolapäällikön ja vuoropäällikön lisäksi Onnelassa työskentelee yhdeksän baarimestaria, kolme salityöntekijää ja yksi lipunmyyjä. Työntekijät Onnelassa ovat pääasiallisesti nuoria. Onnelan henkilökunta on pysynyt lähes samana alusta asti. Vain muutama työntekijä on lopettanut työt Onnelassa opiskelujen päätyttyä ja siirtynyt oman alansa tehtäviin. Kaikki salityöntekijät, yhtä lukuun ottamatta, pysyvät työskentelemään myös baaritiskillä.

Järjestyksenvalvonnan ja vaatesäilytystoiminnan Onnelassa hoitaa HPH Systems Oy. Heidän kauttaan Onnelassa työskentelee, illasta riippuen, kahdesta viiteen järjestyksenvalvojaa. Vaatesäilytystoimintaa hoitaa, vuodenajasta ja illasta riippuen, yksi tai kaksi henkilöä. Hiljaisimpina iltoina vaatesäilytystoiminnan hoitavat järjestyksenvalvojat.

3 TURVALLISUUS RAVINTOLASSA

Tiedostettujen riskien toteutumisen ollessa vähäistä tai lähes olematonta, voidaan puhua turvallisuuden tunteesta. Ajatukset ja toimenpiteet edistävät turvallisuutta ja myös tietämättömyys voi sinällään tuottaa turvallisuuden tunteen. Tällöin kuitenkin vallitsee epärealistisuus turvallisuuden suhteessa kohteen vahingoittumattomuuteen ja riskiin. Realistinen käsitys riskeistä, kohteen arvosta ja kyvystämme hallita riskien toteutumisen aiheuttamia seurauksia muodostavat turvallisuustietoisuuden ja oikeiden turvallisuustoimenpiteiden avulla pystytään varmistamaan kohteiden vahingoittumattomuus. (Leppänen, 2006.) Uhkia ja vaaroja on vaikeaa poistaa kokonaan. Panostus uhkien ja vaarojen vähentämiseen on se asia millä on merkitystä silloin, kun kyseessä on ihmiset ja tekniikka. Täyttä turvallisuutta tuskin on olemassa ja sen saavuttaminen on lähes mahdotonta. Turvallisuuden edistämiseksi

luodaan turvallisuuden taso, jota halutaan tavoitella käytettävissä olevien resurssien avulla. Aina on olemassa riskejä ja turvattomuutta, merkittävää on se, osataanko niiden toteutuessa toimia vahinkoja minimoiden. (Wikipedia: vapaa tietosanakirja 2007)

3.1 Asiakasturvallisuus

Maslow'n tarvehierarkiassa turvallisuuden tunne on yksi ihmisen perustarpeista. Epävarmuus ja tulevien tilanteiden ennustamattomuus luovat turvattomuuden tunnetta. (Wikipedia: vapaa tietosanakirja 2007.) Ihminen reagoi ja alkaa toimia vasta silloin, kun hän havaitsee selkeitä merkkejä vaarasta. Uhka tai vaara saattaa olla todellinen vaikka, siitä ei asiakkaille näkyisikään mitään selkeitä merkkejä. (Ruoho 2006, 25.)

Ravintola on vastuussa kaikkien asiakkaidensa turvallisuudesta heidän ollessaan ravintolan tiloissa. Ravintolan tulee suojella asiakkaan henkeä ja terveyttä, fyysistä koskemattomuutta, suojella heidän omaisuuttaan ja huolehtia asiakkaiden intimitteittisuojusta. (Huhtala 1997, 39.)

Onnelassa koko henkilökunta ottaa vastuun asiakkaiden turvallisuudesta. Aktiivinen havainnointi, ennakointi ja toiminta annettujen toimintaohjeiden mukaisesti ovat Onnelan henkilökunnan keinoja varmistaa asiakkaidensa turvallisuus ja viihtyvyys ravintolassa.

Turvallisuussuunnittelulla palvelualan yritys osoittaa sen, että se huolehtii asiakkaistaan ja henkilöstöstään ja ottaa vastuuta heidän turvallisuudestaan (Hjelt-Putilin 2005, 15). Riskien kartoittamisella ja pelastussuunnitelman luomisella yritys pystyy varautumaan oikein uhka- ja vaaratilanteita varten (Ruoho 2006, 24).

Pelastussuunnitelman avulla Onnela osoittaa ottavansa vastuuta asiakkaidensa turvallisuudesta. Ravintolan turvallisuusriskit on kartoitettu ja niiden pohjalta olen luonut pelastussuunnitelman, joka auttaa varautumisessa uhka- ja vaaratilanteita

varten. Riskien tiedostamisen avulla Onnelan henkilökunta pystyy myös ennaltaehkäisemään uhka- ja vaaratilanteiden syntyä.

Turvallisuutta edistää parhaiten koulutettu henkilökunta, joka toimii yhteistyössä turvallisuuden tason parantamiseksi sekä onnettomuuksien ja vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi (Kerko 2001, 205). Yrityksen turvallisuuskulttuuri määrittää pitkälti turvallisuuden tason ja toimenpiteet sen saavuttamiseksi, sekä aseman, mikä turvallisuudella on organisaation toiminnassa (Yrityksen turvallisuuskulttuuri 2005). Jotta yritys pystyy luomaan oikeanlaisen ja halutun turvallisuuskulttuurin, on sen annettava henkilökunnalle tarvittava koulutus ja perehdytys turvallisuusasioissa (Ruoho 2006, 24).

Turvallisuuden taso Onnelassa on ollut alusta asti hyvä. Panostus turvallisuuteen henkilökunnan kouluttamisen ja muista turvallisuusseikoista huolehtimisen avulla on merkittävä. Onnela on kouluttanut henkilökuntansa toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja ennaltaehkäisemään niiden syntyä. Turvallisuuskoulutukset on toteutettu Onnelan tiloissa poliisin ja pelastuslaitoksen edustajien johdolla. Turvallisuuskoulutusta on tehty myös Onnelan johdon toimesta järjestämällä niin sanottuja kertausharjoituksia ravintolan henkilökunnalle. Kouluttaminen ja Onnelan turvallisuuskulttuurin selventäminen henkilökunnalle on saanut heidät ymmärtämään turvallisuuden merkityksen ja toimimaan sen edistämiseksi.

Onnelaan luomani, selkeä ja helposti omaksuttava pelastussuunnitelma edistää yrityksen turvallisuuskulttuurin sisäistämistä ja turvallisuuden rakentamista halutulle tasolle. Tällä turvallisuuden tasolla, niin asiakkaat kuin myös henkilökunta tuntevat olonsa turvalliseksi. Henkilökunta osaa toimia oikein uhka- ja vaaratilanteissa ja ennen kaikkea ennaltaehkäistä niiden syntyä. Halutun turvallisuuden tason saavuttaminen vaatii aktiivisuutta henkilökunnalta, jotta he pystyvät havainnoimaan ympäristönsä tapahtumia ja ylläpitämään tietojään ja taitojaan koskien turvallisuutta Onnelassa.

Varautuminen uhka- ja vaaratilanteiden varalle lähtee riskien kartoittamisesta. Kun riskit on selvitetty, luodaan pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelman luomisen jälkeen käydään sen sisältö läpi henkilökunnan kanssa. (Ruoho 2006,24.)

Aloittaessani pelastussuunnitelman tekoa kartoitettiin ravintolan riskit yhdessä Onnelan johdon kanssa. Riskien kartoittaminen loi pohjan pelastussuunnitelman teolle. Pelastussuunnitelman valmistuttua sen sisältö käytiin läpi koko henkilökunnan kanssa. Jokainen henkilökunnan jäsen luki pelastussuunnitelman ensin itsenäisesti läpi, jonka jälkeen pidettiin yhteinen koulutustilaisuus. Tässä tilaisuudessa jokainen sai tuoda esille pelastussuunnitelmasta heränneitä kysymyksiä.

Vastuu turvallisuuskouluttamisesta ja sen tason määrittämisestä on yrityksen johdolla. Turvallisuuden ja toimintavalmiuksien ylläpito sekä onnettomuuksien ennaltaehkäisy ovat kuitenkin tulos onnistuneesta yhteistyöstä koko yrityksen henkilöstön välillä. (Kerko 2001, 205.) Henkilökunnan aktiivinen ja tarkkaavainen havainnointi on tärkeä osa asiakaspalvelutyötä. Henkilökunnan henkinen aktiivisuus ja turvallisuustietoinen asenne auttavat havainnoimaan ympäristön tapahtumia ja ihmisten käyttäytymistä. Havainnointi luo pohjaa tilanteiden hahmottamiselle ja niiden hallinnalle. (Hjelt-Putilin 2005, 42 – 43.)

Onnelassa jokainen henkilökunnan jäsen tarkkailee ja havainnoi mahdollisia ongelmakohtia ja näin ennaltaehkäisee mahdollisten uhka- ja vaaratilanteiden syntyä. Jokaisen oikeanlaisen turvallisuustietoisien asenteen merkitystä korostetaan päivittäin. Ennen ravintolan aukaisua käydään läpi tulevaa iltaa koskevia asioita ja samalla muistutetaan henkilökuntaa omasta vastuustaan ravintolan turvallisuuden edistämisessä. Jokainen Onnelassa työskentelevä henkilökunnan jäsen on ymmärtänyt turvallisuuden merkityksen osana onnistunutta asiakaspalvelutyötä ja toteuttaa kaikkia turvallisuutta edistäviä toimintoja aktiivisesti. Esimerkkinä tällaisista toiminnoista on henkilökunnan jäsenten ympäristön ja asiakkaiden tarkkailu tilanteiden ennakoimiseksi ja valmistautumiseksi toimimaan ajoissa ja oikein, tilanteen vaatimalla tavalla.

Täsmällinen, ymmärrettävä ja selkeäsanainen viestintä vahvistaa turvallisuutta ja auttaa toimimaan ja reagoimaan tilanteissa viipymättä. Oikeanlaista sanallista viestintää tulee tapahtua henkilökunnan jäsenten kesken. Tulkinnanvaraisuuden estämiseksi ja halutun toiminnan aktivoimiseksi työyhteisössä on sovittavat yhteisestä viestintäkielestä uhka- ja vaaratilanteissa. (Hjelt-Putilin 2005, 97 - 98.)

Onnelassa sanallista viestintää tapahtuu kasvotusten asiakkaiden ja henkilökunnan välillä ja henkilökunnan jäsenten kesken. Pelastussuunnitelmassa on annettu ohjeistusta viestimiseen hätätilanteissa niin, että toiminta on tehokasta ja turvallisuuden taso pysyy yllä.

Onnela on sokkeloinen ja suuri yökerho, ja eri osastoilla toimivat henkilöt eivät tiedä toisen osaston tapahtumista. On siis tärkeää, että kaikkia koskevista asioista kerrotaan tarkasti ja selkeästi jokaiselle henkilökunnan jäsenille. Viestintä eri osastojen välillä tapahtuu Onnelassa pääasiallisesti salityöntekijöiden välityksellä. Ravintolassa melu on kova, joten selkeä viestiminen ja viestin perille menemisen varmistaminen on tärkeää. Onnelassa jokainen työntekijä varmistaa viestin perille menemisen selkeästi. Näin pyritään välttymään väärinymmärryksiltä ja tietokatkoksilta.

Onnelassa käytössä olevien radiopuhelimien käytöstä on koko henkilökunnalle annettu selkeät ohjeet. Epäselvien viestien välttämiseksi on eri osastoille sovittu selkeät ja toisistaan erottuvat nimet: Rock, Suomi, Disco. Tarkennuksia sijainneista annetaan varsinkin Discon puolella. Jokainen on tietoinen myös siitä, että radiopuhelinta käytettäessä puhutaan rauhallisesti ja kerrotaan tilanteen pääkohdat sijainnin lisäksi.

Onnelassa jokaisella baaritiskillä on hätävipu ja sen hälytystä ei saa poistaa ilman järjestyksenvalvojan antamaa lupaa. Radiopuhelimia käytetään myös evakuointia vaativissa tilanteissa. Niiden avulla Onnelan eri osastoilla toimivat henkilöt saavat kaiken aikaa tietoa tilanteen etenemisestä ja saavat lisäohjeita.

Uhka- ja vaaratilanteissa aistien valpastuessa sanattoman viestinnän merkitys kasvaa, ja sen signaalit havaitaan normaalitilannetta herkemmin. Se mitä henkilö havaitsee ympärillään olevista sanattomista viesteistä vaikuttaa hänen valppauteensa ja itsesuojeluvaistoonsa. (Hjelt-Putilin 2005, 112.) Henkilökunta voi omalla viestinnällään vaikuttaa turvallisuuteen. Henkilökunnan oikeanlainen, selkeä ja määrätietoinen viestintä lisää turvallisuutta. (Hjelt-Putilin 2005, 95.)

Vuorossa olevan vastaavan hoitajan tulee varmistaa, että anniskelupaikassa toteutetaan tehokasta omavalvontaa ja sen avulla vähennetään järjestyshäiriöitä ja muita rikkomuksia. Vastaavan hoitajan tehtävänä on myös varmistaa, että alkoholilain säännöksiä noudatetaan anniskelualueella. Vastaavan hoitajan on pystyttävä valvomaan anniskelualueita esteittä. Jos anniskelualue luo erityisvaatimuksia valvonnalle, on ne otettava huomioon. Vastaava hoitaja ei ole ainut henkilö ravintolassa, joka on velvollinen valvomaan anniskelualueita ja anniskelua koskevien määräysten ja säästöjen toteutumista. Muu henkilöstön tulee olla tietoinen kaikista anniskelua koskevista määräyksistä ja säästöistä, ja yhdessä vastaavan hoitajan ja muun henkilöstön noudattaa niitä. (Alkoholiasiat ravintolassa 2006, 9 - 10.)

Vaikka Onnela on suuri yökerho, on se tilana helppo valvoa ja sen vuoksi vastaavia hoitajia on yksi kerrallaan. Lista kaikista vastaavista hoitajista ja heidän sijaisjärjestyksestä löytyy Onnelasta toimiston ilmoitustaululta. Jokaisen vuoron vastaava hoitaja on myös merkattu työvuorolistaan. Onnelassa vastaavan hoitajan tehtävää hoitava henkilö tarkkailee ja valvoo koko ravintolaa työskentelemällä pääasiallisesti salissa. Jokainen Onnelassa anniskelutehtävissä työskentelevä henkilö on suorittanut anniskelupassin. Henkilökunta tietoinen kaikista anniskelun säästöistä ja määräyksistä sekä osallistuu niiden noudattamisen ja valvontaan anniskelualueella. Edellä mainitut keinot eivät ole vain keino huolehtia asiakasturvallisuudesta vaan myös henkilöstöturvallisuudesta ja kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta.

Riittävä henkilökunnan määrä suhteessa toiminnan laajuuteen on varmistettava jotta tehokasta valvontaa ja järjestyksenpitoa voidaan toteuttaa (Alkoholiasiat ravintolassa 2006, 8.) Onnistuneen omavalvonnan toteuttamisen avulla yrityksessä voidaan parantaa kaikkia yritysturvallisuuden osa-alueita, myös asiakasturvallisuut-

ta. Omavalvonnan toteuttaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. (Kerko 2001, 317.)

Alkoholijuomien anniskelun omavalvonnalla ravintola parantaa asiakkaiden turvallisuutta ja ehkäisee mahdollisia häiriöitä ja uhka- ja vaaratilanteita ravintolassa. Onnistuneella omavalvonnalla ravintola vakuuttaa asiakkaat siitä, että ravintola on turvallinen paikka viettää aikaa. Omavalvonnan avulla jokainen ravintolan työntekijä voi henkilökohtaisesti edistää asiakkaiden turvallisuutta. (Alkoholijuomien omavalvonnan opas 2007.)

Jokainen Onnelan henkilökunnan jäsen valvoo tilojen turvallisuutta, asiakkaita ja muita omavalvonnan osa-alueita ja näin ollen parantaa asiakasturvallisuutta ravintolassa. Jokainen Onnelassa työskentelevä on tietoinen vastuustaan omavalvonnan toteuttamisessa. Henkilökunnan kaikki jäsenet puuttuvat tarvittaessa ongelmiin. Esimerkiksi anniskelun lopettaminen ja illan aikana tilojen siisteydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen ovat jokaisen henkilökunnan jäsenten keinoja toteuttaa omavalvontaa.

3.2 Henkilöstöturvallisuus

Ravintola-alalla työskentelevät henkilöt ovat riskialan työntekijöitä ja heillä on omat tarpeensa turvallisuutensa varmistamiseksi ja työturvallisuuden parantamiseksi. Vastuu turvallisuusasioista ei ole vain työnantajalla, vaan työntekijän oma aktiivisuus työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi on vähintään yhtä merkittävää. Koulutus on keino tehdä työntekijät tietoisiksi riskeistä ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. (Huhtala 1997, 8 – 90.) Myös työntekijöiden yhteistyön merkitys turvallisuuden parantamisessa on merkittävä (Kerko 2001, 205).

Henkilökunta kertoo esimiehilleen mahdollisista, rakenteellisista ja käytäntöjä koskevista ongelmista, jotka voivat uhata henkilöstöturvallisuutta. Henkilökunta pitää myös turvallisuuden ylläpitämistä edistäviä tietojaan ja taitojaan ajan tasalla keräämällä pelastussuunnitelman sisältöä tasaisin aikavälein. Onnelan esimiehet vel-

voittavat jokaisen henkilökunnan jäsenen kertaamaan pelastussuunnitelman sisällön. Luettuaan suunnitelman, henkilökunnan jäsenet merkkäavat nimensä listaan. Kaikkien luettua suunnitelman, pidetään yhteinen kertaustilaisuus.

Henkilöstön omalla vastuulla on annettujen ohjeiden noudattaminen, itsestään ja työtaitoistaan huolehtiminen, sekä asetettujen turvallisuutta edistävien päämäärien aktiivinen tavoittelu. Työnantajan vastuulla on kaikkien henkilöstön turvallisuutta uhkaavien riskien kartoittaminen ja niiden vähentäminen, sekä työntekijöiden turvallisuutta edistävien asioiden sisällyttäminen yleisiin tavoitteisiin ja päämääriin, joita yrityksen yleisillä turvallisuustoimilla tavoitellaan. (Kerko 2001, 260 – 261.)

Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 8 § mukaan työnantajan yleisessä huolehtimisvelvoitteessa määrätään:

”Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 8 §.)

Pelastussuunnitelman luominen on yksi työnantajan keino huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä. Turvallisuussuunnittelu ja turvallisuusjohtaminen kertovat palvelualan yrityksen halusta huolehtia työntekijöistään ja työyhteisöstään. Sen lisäksi että johto viestii turvallisuusasioista henkilökunnalle päin, tulisi sen ottaa vastaan myös informaatiota henkilökunnalta. Henkilökunnalla saattaa olla tietoa käytännön asioista, joiden parantamisella turvallisuutta pystytään kohentamaan. Johdon tulisi siis antaa vastuuta turvallisuuden parantamiseksi myös henkilökunnalle ja saada heidät antamaan tietoa mahdollisista työntekoa vaarantavista tekijöistä. (Hjelt-Putilin 2005, 15 - 16.)

Työnantaja on velvollinen antamaan tietoa kaikista työpaikan vaara- ja uhkatekijöistä. Tämä on osa työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtimista. Monet terveyttä ja turvallisuutta parantavat tekijät otetaan huomioon jo työn ja

työpaikan suunnitteluvaiheessa. Työnantajan on opastettava työntekijä kaikkiin työpaikkaa koskeviin turvallisuusmääräyksiin ja turvallisuusmenettelyihin, sekä työmenetelmiin ja työoloihin. Jotta vaaratilanteita ei syntyisi työpaikan tiloissa, on mahdollisia vaaroja ja haittatekijöitä seurattava koko ajan ja tarvittaessa ryhdyttävä toimenpiteisiin, joilla estetään vaarojen ja uhkien toteutuminen. (Työsuojelutoiminta työpaikalla 2006)

Onnelaan on suunniteltu työhön perehdyttämisopas. Työhön perehdyttämisoppaan ja laatimani pelastussuunnitelman avulla Onnela huolehtii itse työhön, turvallisuusasioihin ravintolan tiloissa ja työoloihin perehdyttämisestä. Käytännössä tapahtuvalle perehdyttämisellä työntekijät tehdään tietoisiksi kaikista heidän työhönsä vaikuttavista tekijöistä, myös turvallisuudesta.

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan myös työntekijöidensä turvallisuudesta tarjoamalla turvallisen työympäristön ja työtavat. Työntekijät ovat velvollisia huolehtimaan kollegoidensa turvallisuudesta. Lopullisen vastuun työntekijöiden turvallisuudesta kantaa kuitenkin esimies. (Van Der Wagen & Davies 1998, 163 -164)

Osa henkilöstöturvallisuudesta huolehtimista on myös työsuojelupäällikön nimeäminen ja työturvallisuusvaltuutetun valitseminen sellaisiin paikkoihin, joissa työskentelee enemmän kuin 10 henkeä. Työsuojelupäällikkö ja työturvallisuusvaltuutettu toimivat yhteyshenkilöinä henkilökunnan ja johdon välillä. Tarvittaessa he puuttuvat epäkohtiin henkilöstön turvallisuutta koskevissa asioissa, kuten työoloissa ja työturvallisuuskoulutusta koskevissa puutteissa. (Työsuojelutoiminta työpaikalla 2006)

Onnelaan on nimetty työsuojelupäällikkö sekä työturvallisuusvaltuutettu. Nämä henkilöt on mainittu myös Onnelaan tehdyssä pelastussuunnitelmassa.

3.3 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus

Kiinteistöturvallisuus antaa lisäarvoa yrityksen liiketoiminnalle. Arvioitujen riskien ja uhkien perusteella yritys harjoittaa tarvittavaa turvallisuusvalvontaa ja rakenteellista että teknistä suojausta. Näiden toimien avulla yritys pystyy edesauttamaan tuotannon ja toiminnan häiriöttömyyttä. Samalla yritys suojelee henkilöstöään, omaisuuttaan ja tietojaan. (Partanen 2003, 45.)

Kiinteistön turvallisuuteen ja sitä koskeviin vaatimuksiin vaikuttaa kiinteistössä tapahtuva toiminta. Toiminta määrää pitkälti sen, millaista turvallisuussuunnittelua ja turvallisuustoimia toteutetaan. Suunnittelussa ja toteutuksessa on otettava huomioon mahdollinen rikosten ja väkivallan uhka, paloturvallisuus ja hälytysjärjestelmät sekä yrityksen haluama muu rakenteellinen suojautuminen. (Partanen 2003, 45.)

Rakenteellista kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta voidaan parhaiten toteuttaa, kun toimipaikan työntekijät ja kiinteistö ja toimitilaturvallisuuden suunnittelun ammattilaiset yhdistävät tietonsa ja taitonsa. Hyvä suunnittelu ei takaa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden onnistumista, vaan sitä tulee edistää jokapäiväisillä toimenpiteillä kuten harjoittelulla, hyvällä järjestyksellä ja järjestelmien kunnonseurannalla ja huoltotoimilla. (Kerko 2001, 279.)

Onnelan henkilökunta tarkkailee ja seuraa päivittäin tilojen ja laitteiden kuntoa ja ilmoittaa mahdollisista vioista tai ongelmista välittömästi vuorovastaavalle, jos eivät itse ole kykeneväisiä asiaa hoitamaan. Jokaisen illan vuorovastaava varmistaa, kysymällä ravintolaa aukaisemaan tulleilta henkilökunnan jäseniltä, onko ilmennyt ongelmia tai vikoja ravintolan tiloissa tai laitteissa.

Hätäpoistumistiet, hätä- ja merkkivalaistus ja savunpoistojärjestelmät ovat rakenteellisia keinoja, joilla edistetään kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta. Henkilökunnan vastuulla on pitää hätäpoistumistiet vapaina ja turva- ja merkkivalaistus kunnossa. Henkilökunnan on oltava tietoinen savunpoistojärjestelmien toiminnasta.

Yrityksen on myös nimettävä henkilö, joka vastaa savunpoistojärjestelmien huollosta. (Kerko 2001, 280 – 281.)

Hätäpoistumistiet pidetään Onnelassa aina vapaina. Turva- ja merkkivalaistuksen huolto tapahtuu vähintään neljä kertaa vuodessa 30 minuutin koekäytön avulla. Savunpoistojärjestelmän huollosta vastaa huoltoyhtiö (ISS). Savunpoistoluukkujen laukaisun hätätilanteessa hoitaa vuorovastaava.

Muita rakenteellisia keinoja suojata kiinteistöjä ja toimitiloja ovat myös oikeanlaiset ja riittävät lukkojärjestelyt, murtosuojaukset ja aidat, portit ja valaistus. Kiinteistötekniikka on myös tärkeä tekijä rakenteellisessa suojautumisessa. (Kerko 2001, 282 – 284.)

Turvallisuusvalvonta koostuu teknisestä valvonnasta ja vartioinnista. Teknisiä valvontamenetelmiä, joita hyödynnetään myös vartioinnissa, ovat rikosilmäinjärjestelmä, kameravalvonta, kiinteistönvalvontajärjestelmät ja kulunvalvonta. (Kerko 2001, 285 -287.)

Onnelassa on hälytysjärjestelmä ja kameravalvonta, jotka muodostavat turvallisuusvalvonnan ravintolan ollessa kiinni. Kameravalvonta ja järjestyksenvalvonta ovat turvallisuusvalvonnan keinoja ravintolan ollessa auki.

4 PELASTUSLAKI JA ASETUS PELASTUSTOIMESTA

4.1 Omatoiminen varautuminen

Pelastuslain 13.6.2003/468 8 § mukaan omatoimiseen varautumiseen ovat velvollisia seuraavat:

”Rakennuksen omistaja ja haltija, teollisuus- ja liiketoiminnan harjoittaja, virasto, laitos ja muu yhteisö on asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan velvollinen ehkäisemään

vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.” (Pelastuslaki 468/2003, 8 §.)

Ravintola Onnelan harjoittaessa liiketoimintaa se on velvollinen varautumaan pelastustoimiin, joihin se omatoimisesti kykenee. Onnela on myös velvollinen varautumaan omaisuuden, henkilöiden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä ehkäisemään vaaratilanteiden syntyä.

4.2 Pelastussuunnitelman suunnittelovelvoite

Pelastuslain 13.6.2003/468 9 § mukaan pelastussuunnitelman suunnittelovelvoite koskee seuraavia kohteita:

”Valtioneuvoston asetuksessa tarkemmin määriteltävään rakennukseen tai muuhun kohteeseen, jossa henkilö- ja paloturvallisuudelle tai ympäristölle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma 8 §:ssä tarkoitettuista toimenpiteistä.” (Pelastuslaki 468/2003, 9 §.)

Onnelan asiakasmäärät ovat korkeat, joten on selvää, että vakavan onnettomuuden tai tulipalon sattuessa vahingot voisivat olla suuret. Pelastussuunnitelmalla ja sen aktiivisella harjoittamisella estetään ja rajoitetaan niin henkilövahinkojen kuin myös materiaalistien vahinkojen syntyä. Samalla suojellaan myös ympäristöä sitä mahdollisesti uhkaavilta vaaroilta. Pelastuslain 13.6.2003/468 9 § suunnittelovelvoite koskee myös ravintola Onnelaa.

4.3 Pelastussuunnitelman tarvitsevat kohteet

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787 9 § mukaan seuraaviin kohteisiin on laadittava pelastussuunnitelma:

”1) asuinrakennuksiin tai muihin rakennusryhmiin, jotka ovat samalla tontilla tai rakennuspaikalla ja joissa on yhteensä vähintään viisi asuinhuoneistoa; - -

4) kokoontumis- ja liiketiloihin, joissa on runsaasti yleisöä tai asiakkaita, kuten yli 50 asiakaspaikan ravintoloihin, yli 25 hoitopaikan päiväkotihuoneistoihin ja yli 500 neliömetrin kokoihin myymälöihin, kouluihin, urheilu- ja näyttelyhalleihin, teattereihin, kirkkoihin, kirjastoihin ja liikenneasemille; - -

7) tiloihin, jotka on varustettu säädöksessä tai viranomaisen päätöksessä vaaditulla automaattisella sammutuslaitteistolla tai paloilmotimella; - -

8) yrityksiin, laitoksiin ja vastaaviin kohteisiin, joissa työntekijöiden ja samanaikaisesti paikalla olevien muiden ihmisten määrä on yleensä vähintään 30; - -

9) liiketoiminnan harjoittajan tai muun yhteisön järjestämään tapahtumaan, jossa henkilö- ja paloturvallisuudelle tai ympäristölle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat tapahtumaan osallistuvien ihmisten suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi. - -

Jos samaa kohdetta varten tulee muun lain kuin pelastuslain nojalla laatia pelastus-, valmius- tai muu vastaava suunnitelma, 1 momentissa tarkoitettua pelastussuunnitelmaa ei tarvitse laatia, vaan pelastussuunnitelmassa selvitettäviä tietoja vastaavat tiedot voidaan koota muun lain nojalla laadittavaan suunnitelmaan.

Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla, ja siitä on tiedotettava tarvittavalla tavalla asianomaisen rakennuksen tai muun kohteen asukkaille ja työntekijöille sekä muille, joiden on osallistuttava pelastussuunnitelman toimeenpanoon. Pelastussuunnitelma tai sen yhteenvedo on toimitettava alueen pelastusviranomaiselle tämän antamien ohjeiden mukaisesti.” (Asetus pelastustoimesta 787/2003, 9 §.)

Ravintola Onnelassa on 450 asiakaspaikkaa, joten se on velvollinen jo pelkästään tämän vuoksi laatimaan pelastussuunnitelman. Onnelassa on myös automaattinen sammutuslaitteisto sekä automaattinen paloilmoitin. Onnelan aukioloaikoina on sen tiloissa aina paikalla vähintään 30 henkeä, asiakkaita ja henkilökuntaa. Nämä kaikki seikat velvoittavat Onnelan laatimaan pelastussuunnitelman. Onnelaan tehtyä pelastussuunnitelmaa pidetään ajan tasalla ja sen sisällön riittävyys tarkistetaan tasaisin aikaväleihin. Henkilökunnan tiedot ja taidot pelastussuunnitelman sisällöstä pidetään ajan tasalla yhteisillä koulutuksilla, joita järjestetään esimiesten toimesta. Ennen koulutuksia henkilökunta on kerrannut itsenäisesti pelastussuunnitelman sisällön. Uusi pelastussuunnitelma on toimitettu pelastusviranomaiselle ohjeiden mukaisesti.

4.4 Pelastussuunnitelman sisältövaatimukset

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787 10 § mukaan pelastussuunnitelmassa on selvittävä seuraavat asiat:

”1) ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset;

2) toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi;

3) poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt;

4) turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan;

5) tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja rai-vauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen;

6) ohjeet erilaisia 1 kohdan mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten;

7) miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomais-ten tietoon.

Edellä 9 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettuun kohteeseen laaditussa pelastussuunnitelmassa on selvitettävä erikseen, miten rakennuksessa tai tilassa olevien heikentynyt toimintakyky otetaan huomioon vaaratilanteisiin varautumisessa.

Pelastussuunnitelmassa on tarpeen mukaan otettava huomioon myös kohteen tavanomaisesta poikkeava käyttö.”(Asetus pelastustoimesta 787/2003, 10 §.)

Pelastussuunnitelmassa on käyty läpi vaara- ja uhkatilanteet, jotka voivat toteutua ravintola Onnelan tiloissa. Palovaara, väkivaltaiset uhka- ja vaaratilanteet, rikolliset uhkaukset sekä kaasuvaara ravintolan sisätiloissa on käyty läpi Onnelan pelastussuunnitelman riskikartoituksessa. Pelastussuunnitelmassa on kerrottu myös keinoista, joilla ennaltaehkäistä erilaisten uhka- ja vaaratilanteiden syntyä.

Osaksi Onnelan pelastussuunnitelmaa luotiin selkeä evakuointisuunnitelma. Siinä on ohjeistettu jokainen ravintolan työntekijä toimimaan tehokkaasti ja turvallisesti tilanteessa, jossa ravintolan tilat on tyhjennettävä. Pelastussuunnitelmassa annetaan myös ohjeistusta alkusammutusvälineistön käyttöön ja toimintaan pelastustehtävissä ennen ja jälkeen pelastusviranomaisten paikalle saapumista. Savunpoistoluukut ja hätäuloskäynnit ja niiden käyttö ja kunnossapito on käsitelty omassa kappaleessaan pelastussuunnitelmassa.

Ravintolan suojeleorganisaatio on nimetty pelastussuunnitelmassa. Suunnitelmassa on tuotu ilmi kaikki ne tiedot, taidot ja toimintavalmiudet, jotka Onnelan henkilökunnalla tulee olla.

5 PELASTUSSUUNNITELMA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena on kirjallinen tuotos, pelastussuunnitelma, Lahden ydinkeskustassa sijaitsevaan baari ja yökerho Onnelaan. Opinnäytetyön raporttiosuudessa on kerrottu pelastussuunnitelmasta ja sen toteutuksesta ja

esitetty perustelut sille, miksi pelastussuunnitelma on toteutettu juuri valitulla tavalla. Opinnäytetyössä on kerrottu lakien ja asetusten asettamista vaatimuksista pelastussuunnitelmalle ja käsitelty muiden lähteiden antamien tietojen toteutumista Onnelassa.

Pelastussuunnitelma on tehty käytännönläheisesti pelastuslakia ja asetusta pelastustoimesta hyväksi käyttäen sekä kirjallisuutta että hotelli- ja ravintola-alan johtamisen koulutusohjelman tarjoamia tietoja ravintolan turvallisuudesta ja parantamisesta hyväksi käyttäen. Myös HPH Systems Oy:n edustajat Toni Hakkarainen ja Otto Makkonen ovat antaneet tietoja ja neuvoja ja niitä on käytetty pelastussuunnitelmaa tehtäessä.

Pelastussuunnitelma käsittelee ravintolan turvallisuutta ja pelastustoimia baari ja yökerho Onnelan näkökulmasta. Pelastussuunnitelma on rakennettu muotoon, jolla se palvelee ravintolan henkilökuntaa perehdyttämis- ja toimintaoppaana ja josta on helppo kerrata tärkeitä asioita Onnelan turvallisuustoimista. Tarve opas-tyylisen pelastussuunnitelman tekemiseen on tullut minulle vastaan työskenneltyäni Onnelassa kesäkuusta 2005 lähtien. Keskusteltuani muun henkilökunnan kanssa minulle ilmeni, että aikaisempi pelastussuunnitelma oli henkilökunnan mielestä vaikea lukuinen ja selkeät ohjeet puutuivat. Kaikki tiedon ja ohjeet aikaisemmassa pelastussuunnitelmassa oli mutta ne olivat vaikeasti löydettävissä kerronnallisen tekstin seasta. Valittuani opinnäytetyöni aiheeksi pelastussuunnitelman teon Onnelaan, esitettiin minulle pyyntö opas-tyylisen pelastussuunnitelman tekemisestä. Tämä pyyntö tuli Onnelan johdolta sekä muulta henkilökunnalta.

5.1 Pelastussuunnitelman esittely ja sisältö

Produkti eli pelastussuunnitelma alkaa Onnelan esittelyosiolla. Esittelyosio on ensimmäisenä, jotta pelastussuunnitelman lukija saisi heti alkuun kuvan ravintolasta ja sen toiminnasta, ja näin ollen sisäistäisi paremmin pelastussuunnitelman sisällön. Esittelyosion aloittavasta kiinteistöselvityksestä selviävät kiinteistöä, jossa Onnela sijaitsee, koskevat tiedot sekä tärkeät puhelinnumerot. Seuraavana pelastussuunni-

telmassa kerrotaan tarkempia tietoja Onnelasta: yleisesti toiminnasta, henkilöstösuunnittelusta ja henkilöstökapasiteetista viikon eri päivinä. Selvitys työntekijäryhmien työtehtävistä sekä tehtävistä turvallisuuden edistämiseksi on liitetty tähän osioon.

Onnelaa koskevan informaatiopaketin jälkeen pureudutaan itse asiaan eli turvallisuusasioihin Onnelassa. Pelastussuunnitelman johdanto-osuudesta lukijalle selviää kaikki ne valmiudet, joita Onnelan henkilökunnalla tulee olla uhkien ja vaaratilanteiden varalle sekä kaikki ne turvallisuusjärjestelyt ja toimintaohjeet, joista henkilökunnan tulee olla selvillä. Samaisessa johdannossa on myös kerrottu ne koulutukset, jotka Onnelan henkilökunnalle on pidetty. Koulutuksien toteutumisen seuraamista helpottamaan on tehty erillinen taulukko, joka on pelastussuunnitelmassa liitteenä. Johdannon on tarkoitus antaa lukijalle käsityksen pelastussuunnitelman sisällöstä ja tiedoista ja taidoista, joita Onnelan henkilökunnalla tulee olla turvallisuuden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Produktin seuraava osio on käytännönläheinen ja selkeä evakuointisuunnitelma. Pelastussuunnitelman monissa toimintaohjeissa kehoitetaan toimimaan tarvittaessa evakuointisuunnitelman mukaisesti. Evakuointisuunnitelman ollessa heti pelastussuunnitelman alussa on lukijalla tiedossa toimintaohjeet evakuointia vaativia tilanteita varten ja hän osaa hahmottaa muut toimintaohjeet näin ollen helpommin. Evakuointisuunnitelmassa on annettu selkeät toimintaohjeet Onnelan jokaisella osastolla työskenteleville henkilökunnan jäsenille. Ohjeistus kattaa tilanteet vaaran tai uhan havainnoinnista viranomaisen paikalle saapumiseen asti. Ohjeistuksessa on kerrottu myös kommunikoinnista vaara- ja/tai hätätilanteen toteutuessa. Tämän pelastussuunnitelman osion sisäistäminen on uudelle työntekijälle tärkeää. Evakuointisuunnitelma on tehty juuri Onnelaan ja sen tietojen käyttäminen samanlaisessa muodossa muissa yrityksissä ei toimi. Monet muut tiedot, taidot ja toimintaohjeet, jotka pelastussuunnitelmassa tuodaan esille, voi uusi työntekijä jo hallita.

Kolmannessa osiossa käydään läpi Onnelan suojeleorganisaatio. Neljännessä osiossa kartoitetaan ne riskit, joiden toteutuminen Onnelan tiloissa on mahdollista. Riskien kartoittaminen Onnelan tiloissa helpottaa henkilökunnan ennaltaehkäisevää

työtä uhka- ja vaaratilanteiden välttämiseksi. Riskien nimeäminen tekee ne konkreettisiksi ja niiden huomioiminen on tällöin helpompaa.

Selkeät toimintaohjeet erilaisten vaaratilanteiden varalle ovat opetusmateriaalia uusien työntekijöitä varten ja kertausmateriaalia vanhoille työntekijöille tietojen ja taitojen ylläpitämiseksi. Toiminta erilaisissa uhka- ja vaaratilanteissa voi olla tuttua uudelle työntekijälle, mutta Onnelalla on omia yksityiskohtia toimintaohjeissa, jotka uuden työntekijän tulee hallita. Tällaisia yksityiskohtia ovat esimerkiksi kokoontumispaikat ja alkusammutus- ja ensiapuvälineistön sijainnit. Selkeälukuinen materiaali helpottaa sisällön tietojen omaksumista ja motivoi henkilökuntaa kertaamaan ja pitämään tietojensa ja taitojensa yllä. Viidennessä osiossa käydään läpi toiminta tulipalotilanteissa. Tässä osiossa annetaan ohjeistusta avun hälyttämiseen, tärkeän informaation katkottoman kulun onnistumiseksi, alkusammutusvälineistön käyttöön sekä savunpoistoluukkujen käyttöön ja huoltoon. Samassa osiossa on käyty läpi kaikki Onnelan hätäpoistumistiet ja niiden oikeanlainen käyttö. Kaikkien edellä mainittujen lisäksi viides osio sisältää ohjeistuksen henkilökunnan toiminnalle kun palokunta on saapunut paikalle.

Kuudennessa osiossa käsitellään ensiapua ja toimintaa tilanteissa, joissa Onnelan henkilökunnan on annettava ensiapua. Samassa osiossa on myös selvitetty ensiapuvälineistön laajuus ja sijainti. Tarkemmat toimintaohjeet erilaisia ensiapua vaativia tilanteita varten ovat pelastussuunnitelman liitteenä.

Produktin seitsemännessä osiossa käydään läpi toimintaohjeet ryöstö- tai varkaustilanteissa. Lisäksi samassa osiossa annetaan ohjeita edellä mainittujen tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi Onnelan tiloissa. Osioon on myös liitetty toimintaohjeet, joiden mukaan henkilökunnan tulee toimia havaitessaan ilkivaltaa Onnelan tiloissa. Kahdeksannessa osiossa annetaan ohjeita toimintaan pommiuhkatilanteissa. Pelastussuunnitelman yhdeksännessä osiossa on toimintaohjeet, joiden mukaan henkilökunnan jäsenen tulee toimia kohdatessaan päihtyneen tai sekavassa mielentilassa olevan henkilön.

Produktin viimeisessä osiossa käydään läpi joukko toimintaohjeita, joilla Onnelan henkilökunta voi edistää turvallisuutta asiakkaiden, henkilökunnan sekä yrityksen näkökulmasta. Rahankäsittely, kiinteistöstä poistuminen sekä tiedottaminen ja raportointi rakentavat pelastussuunnitelman viimeisen osion.

Pelastussuunnitelman ei ole tarkoitus ohjeistaa vain toimintaan uhka-, vaara- ja hätätilanteissa, vaan myös antaa henkilökunnalle tiedot ja taidot niiden ehkäisyyn. Selkeä pelastussuunnitelma motivoi työntekijöitä turvallisuuden edistämiseen. Jotta turvallisuus pysyisi korkeatasoisena, on koko henkilökunnan toimittava yhdessä saumattomasti turvallisuuden ylläpitämiseksi ja turvallisuuden tason nostamiseksi entisestään. Motivoitunut ja riittävillä tiedoilla ja taidoilla varustettu työntekijä on paras turvallisuutta edistävä tekijä Onnelassa.

5.2 Pelastussuunnitelman tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda pelastussuunnitelma, joka lakien ja asetusten asettamien vaatimusten täyttymisen lisäksi palvelee Onnelaa ja sen henkilökuntaa oman, asiakkaiden sekä yrityksen turvallisuuden edistämisen apuvälineenä.

Onnelan aikaisempi pelastussuunnitelma täytti lakien ja asetusten asettamat vaatimukset mutta ei toiminut tehokkaana perehdyttämis- ja toimintaoppaana henkilökunnalle. Vaikealukuisen ja kerronnallisen pelastussuunnitelman avulla ei saavutettu kaikkea sitä hyötyä, mitä hyvin suunniteltu ja helposti sisäistettävä pelastussuunnitelma voi tarjota. Vanhasta pelastussuunnitelmasta oli vaikea löytää tarvittavia tietoja ja kertaaminen sen avulla oli työlästä. Uuden työntekijän perehdyttäminen turvallisuus asioihin Onnelassa oli vaikeaa samoista syistä.

Turvallisuuden merkitys osana asiakaspalvelua ja viihtyvyyttä on merkittävä asia. Jotta turvallisuusasiat olisivat kunnossa ja henkilökunta olisi motivoitunut pitämään turvallisuutta edistäviä tietojaan ja taitojaan yllä, on niiden ylläpitämiseen tarkoitettun materiaalin oltava helposti luettavaa ja omaksuttavaa.

Hyvällä turvallisuussuunnittelulla ja ennaltaehkäisevällä toiminnalla voidaan välttää tilanteita, joiden seuraukset voivat olla vakavat. Ennaltaehkäisevä toiminta on Onnelassa ollut tähän asti erinomaista, mutta ennaltaehkäisevän toiminnan taso ei voi koskaan olla liian korkea. Pelastussuunnitelman avulla on tarkoitus pitää turvallisuuden taso Onnelassa jatkossakin korkealla sekä ylläpitää henkilökunnan motivaatiota turvallisuuden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Myöhemmin opinnäytetyö tulee toimimaan muiden, Onnelan kanssa samaan ketjuun kuuluvien ravintoloiden pelastussuunnitelmien pohjana. Jokaisen ravintolan johto muokkaa suunnitelman omien tilojensa ja varustuksensa mukaiseksi ja ottaa huomioon oman ravintolansa erityisvaatimukset. Tämän myötä saavutetaan useassa Onnelan tyyliässä ravintolassa produktin tuomat edut niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin myös yrityksen näkökulmasta katsottuna.

5.3 Pelastussuunnitelman toteutus ja aikataulu

Työskennellessäni päivittäin Onnelassa ja keskustellessani kollegoideni kanssa, havaitsin selkeän ja helposti omaksuttavan pelastussuunnitelman puuttuvan. Toive tämäntyyllisen pelastussuunnitelman tekemisestä esitettiin myös Onnelan johdon taholta. Syksyllä 2006 idea pelastussuunnitelman luomisesta alkoi hiljalleen kypsyä ja samaan aikaan opinnäytetyön tyyli alkoi hahmottua toiminnalliseksi.

Produktin esittämistyyli alkoi muovautua keskustelujen kautta, joita kävin esimiesteni Tero-Ville Tuomisen ja Timo Hirvosen sekä Onnelassa työskentelevien kollegoitieni kanssa. Selvitin millaista pelastussuunnitelma olisi helppo ja miellyttävä lukea ja mitkä asiat aikaisemmassa pelastussuunnitelmassa olivat huonosti. Tuomisen ja Hirvosen toivomuksesta pelastussuunnitelmaan sisällytettiin selkeä, ravintolan osastokohtainen suunnitelma evakuointia vaativia tilanteita varten. Aiheen kypsyminen ja rajaus jatkui syksyllä 2006 ja pelastussuunnitelma alkoi saada muotonsa.

Päästyäni lopputulokseen siitä millainen produktin rajauksen ja tyylin tulisi olla, oli jo marraskuun loppu 2006. Prosessi sai vauhdikkaan alun ja produkti saavutti en-

simmäisen muotonsa jo joulukuun alussa. Tammikuussa 2007 produkti oli ensimmäisessä arvioinnissa. Arvioinnin seurauksena huomasin kadottaneeni sen tyylin, jolla produkti oli tarkoitus toteuttaa, helppolukuisuus ja helposti omaksuttavuus olivat kadonneet työstä täysin. Lähes kaikki piirteet opas-tyylisestä pelastussuunnitelmasta olivat hävinneet. Itse pelastussuunnitelma ja opinnäytetyön raportointiosio olivat osaltaan sulautuneet yhteen ja lopputuloksena oli jotain näiden kahden edellä mainitun väliltä. Asiasisällöltään työ oli hyvä mutta tyyliään ei sitä, mitä haettiin. Oman toimintani selkeyttämiseksi produktista päätettiin tehdä täysin erillinen liite. Valtava muokkaus ja työ tavoitteiden mukaisen pelastussuunnitelman saavuttamiseksi alkoivat.

Pelastussuunnitelman toinen versio oli arvioitavana helmikuussa 2007. Arvioinnin jälkeen työtä muokattiin ja se hyväksyttiin Onnelassa. Edessä oli vielä muutamien muutosten toteuttaminen. Korjausten jälkeen pelastussuunnitelma otettiin käyttöön Onnelassa maaliskuussa 2007. Pelastussuunnitelman kanssa samaan aikaan arvioitiin myös opinnäytetyön raportointiosio ensimmäistä kertaa. Tämän arvioinnin yhteydessä työn tekijälle selkeytyi ajatus siitä, kuinka raportointiosio tulisi rakentaa ja mitä asioita siinä käsiteltäisiin. Raportointi osio sai muotonsa maaliskuussa 2007, jolloin se meni viimeiseen tarkistukseen. Tämän jälkeen tehtiin viimeisiä hienosäätöjä.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli minulle kokemus, jonka avulla opin paljon itsestäni ja tietenkin työni aiheesta. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen toteuttaminen oli haastavaa. Produktin tuottaminen vaati monien asioiden vertailua ja punnitsemista sekä faktoihin paneutumista. Juuri oikean tyylin ja työn rakenteen löytäminen oli haasteellista. Oppilaitoksen antamat tiedot ja taidot, työelämässä opitut tiedot ja taidot sekä oman osallistumisen ja havainnoinnin kautta kerätty informaation muovautuivat ajan kanssa kokonaisuudeksi, josta produkti sai muotonsa.

Käytännön asioiden tunteminen ja hallinta eivät tarkoita sitä, että ne osaisi kaikissa olosuhteissa. Siksi turvallisuusasioiden kertaaminen ja opettelu on tärkeää. On luotava puitteet ja työkalut tietojen ylläpitämiseksi ja oppimiseksi. Pelastussuunnitelma toimii erinomaisena apuvälineenä tärkeiden asioiden kertaamisessa. Luomani pelastussuunnitelma tekee kertaamisesta helppoa ja tehokasta.

Tekemäni pelastussuunnitelma on saanut henkilökunnan pohtimaan turvallisuutta Onnelassa ja perehtymään siihen tarkemmin. Itse pelastussuunnitelma ei kuitenkaan ole ainut asia, joka on saanut koko henkilökunnan turvallisuustietoisemmaksi. Huomasin, että oma toimintani ja pelastussuunnitelman tekeminen osana opinnäytetyötäni sai monet aukaisemaan silmänsä ja todella paneutumaan turvallisuuteen. Tutkiessani laitteita ja järjestelmiä Onnelassa, jotka on luotu edistämään turvallisuutta, seurasi moni henkilökunnan jäsen perässäni ja samalla itsekkin tutustui erikoisempiin järjestelmiin ja laitteisiin. Huomaamatta, pelastussuunnitelmaa tehdesäni, toteutin turvallisuuskoulutusta ja herätin kiinnostusta. Kiinnostunut henkilökunta tutustui aktiivisesti ja innoissaan valmiiseen pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusasiat nousivat entistä vahvemmin henkilökunnan keskustelujen aiheeksi.

Tekemäni pelastussuunnitelma on toiminut perehdyttämismateriaalina kuin myös kertausmateriaalina Onnelassa. Helppolukuinen ja selkeä pelastussuunnitelma on auttanut uusia työntekijöitä sisäistämään Onnelaa koskevat turvallisuustoimet. Onnelassa jo pidempään työskennelleet henkilöt ovat pystyneet hyödyntämään opastyylistä pelastussuunnitelmaa kerratessaan turvallisuusasioita. Esimerkiksi hakiesaan tarkennusta ensiapua koskeviin asioihin, henkilökunta löysi tarvitsemansa tiedot nopeasti. Pelastussuunnitelman käyttö ja hyödyntäminen eivät ole olleet vain henkilökunnan omalla vastuulla. Pelastussuunnitelmaa on käyty yhdessä läpi esimiesten johdolla.

Suunnittelemani pelastussuunnitelma ei ole vielä toiminut pohjana muiden Onnelaravintoloiden pelastussuunnitelmalle. Tähän käyttöön pelastussuunnitelma lähtee aikaisintaan loppu kesästä 2007.

7 ARVIOINTI

Työn ensimmäisenä tavoitteena oli luoda pelastussuunnitelma, joka täyttää pelastuslain ja valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta sille asettamat vaatimukset. Pelastussuunnitelmassa on käsitelty kaikki ne asiat, jotka valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta 4.9.2003/787 10 § mukaan on pelastussuunnitelmasta selvitettävä.

Työn toisena tavoitteena oli rakentaa pelastussuunnitelma sellaiseen muotoon, jolla se palvelee Onnelan henkilökuntaa ja johtoa toimien toiminta- ja perehdyttämisooppaana, sekä tietojen ja taitojen ylläpitämistä helpottavana kertausmateriaalina. Tässä tavoitteessa on nähdäkseni onnistuttu. Nykyisille työntekijöille pelastussuunnitelmasta on varmasti hyötyä omien tietojen ja taitojen ylläpitämiseksi. Helposti luettava ja omaksuttava suunnitelma ei muodostu henkilökunnan keskuudessa opukseksi, josta tiedon etsiminen vie liikaa aikaa. Uusille työntekijöille pelastussuunnitelma antaa kaikki tarvittavat tiedot ja taidot sekä kuvan yrityksen turvallisuustoimista. Tällä taataan se, että uusikin työntekijä pystyy toimimaan tehokkaana osana yrityksen pelastustoimea. Yrityksen johdolle pelastussuunnitelma on yksi turvallisuusjohtamisen työkalu ja keino pitää huolta asiakkaidensa ja henkilöstönsä turvallisuudesta.

Pelastussuunnitelman valmistuttua olen käynyt keskusteluja henkilökunnan kanssa oikeanlaisen esitystyylin löytämisen onnistumisesta, ja palaute on ollut positiivista. Keskustelut ja haastattelut on toteutettu sen jälkeen kun jokainen työntekijä oli lukenut pelastussuunnitelman itsenäisesti. Keskustelin ja haastattelin kollegoitani työn ohessa. Yhä useammin joku henkilökunnan jäsenistä kaivaa pelastussuunnitelman esille ja etsii vastauksia kysymyksiinsä. Vastaukset ovat löytyneet helposti ja uskon niiden sisällön olleen helposti sisäistettävässä muodossa. Tiedot ja toimintaohjeet pelastussuunnitelmassa on esitetty selkeästi ja yksinkertaisesti, ja henkilökunta on kokenut sen palvelevan heidän tarpeitaan toivotulla tavalla.

Henkilökunnan motivaatio paneutua turvallisuusasioihin on myös parantunut. Yhä useammin kuulee henkilökunnan keskustelevan Onnelan turvallisuudesta ja tark-

kaavaisuus asioiden huomaamiseksi on selkeästi lisääntynyt. Turvallisuuden edistämisen keinoihin illan aikana ja ennen ravintolan aukaisemista on paneuduttu ja turvallisuutta edistäviä parannuksia on tehty. Henkilökunta on ymmärtänyt oman vastuunsa turvallisuuden ylläpitämisessä ja edistämässä. Pelastussuunnitelman myötä heille on selvinnyt myös oman toiminnan merkitys uhka- ja vaaratilanteissa ja niiden ehkäisemisessä.

Henkilökunnan kiinnostus turvallisuusasioita kohtaan Onnelassa on lisääntynyt, ja heidän halunsa oppia lisää turvallisuudesta, on kasvanut. Tämä on tullut ilmi erilaisen erikoiskoulutus tilaisuuksien järjestämispyyntöinä henkilökunnan taholta. Myös minulle esitettyjen kysymysten määrä, koskien turvallisuutta ja tekemääni pelastussuunnitelmaa, on ollut suuri.

Pelastussuunnitelman liitteissä olevat kuvat Onnelan pohjapiirroksista ja tunnistuskuvat olisivat voineet olla selvempiä ja parempilaatuisia. Minulla oli suuria ongelmia niiden saamisessa sähköiseen muotoon. Koin tärkeänä, että myös pdf- muotoon muutetussa opinnäytetyön versiossa on myös nämä kuvat. Ravintolassa käytössä oleva pohjapiirros ja tunnistuskuvat ovat selkeämpiä.

Uuden työntekijän aloittaessa Onnelassa huhtikuussa 2007 testattiin myös pelastussuunnitelman toimivuus perehdyttämisoppaana. Palaute pelastussuunnitelman luettavuudesta, selkeydestä ja tietojen ja toimintaohjeiden sisäistämisen helppoudesta oli hyvää ja uusi työntekijä koki saavansa kattavan tietopaketin turvallisuustoimista, helposti luettavassa muodossa. Uusi työntekijä koki helpottavana asiana myös sen, että tarvittaessa asioiden tarkistaminen ja muistin virkistäminen onnistuvat helposti.

Kirjallisuutta ja muuta lähdemateriaalia turvallisuudesta löytyy paljon, mutta ravintolan turvallisuuteen keskittyvää kirjallisuutta on hyvin vaikea löytää tai se on hyvin vanhaa. Työtä tehdessäni jouduin soveltamaan lähdemateriaalia, joka käsittelee turvallisuutta yleisesti, ravintola-alan yritykseen. Edellä mainitun ”lähdemateriaali-ongelman” myötä, pohdin turvallisuutta ravintola-alalla ja nimenomaan Onnelassa, soveltaen yleisesti turvallisuutta käsittelevää lähdemateriaalia. Wikipedia: vapaa

tietosanakirja on kyseenalainen lähde, jonka käyttöön päädyin sen kyseenalaisuudesta huolimatta. Asiasisältö kyseisessä lähteessä oli mielestäni yleistieto-tyylistä ja henkilökohtaisten tietojeni perusteella arvioin sen sisällön paikkaansa pitäväksi.

Aluksi koin työn toteuttamisen olevan helppoa. Aiheeseen jo ennalta tutustuminen ja Onnelassa työskentely eivät kuitenkaan taanneet ongelmattomaa toteutusprosessia. Huomasin olevani liian ”tieto-kyllästetty” ja pidin asioita itsestään selvyyksinä. Kirjoittaessani en huomannut, kuinka jätin tärkeitä asioita pois, kun koin ne itsestäänselvyytenä. Tarkkaavaisuuden ja toisen lukijan roolin ottamisen avulla sain korjattua virheeni.

Opinnäytetyön raportointiosuudessa haluttiin luoda ensiksi käsitys turvallisuusasioista ravintolassa tuoden teorian rinnalle käytännön toteutus Onnelassa. Jotta lukija saisi kattavan kokonaiskuvan, sijoitettiin yritys esittelyosuus Onnelasta raportointiosuuden alkuun. Lopuksi käsiteltiin niin sanotut työn tulokset eli pelastussuunnitelma. Raportointiosuus sai haluamani muodon ja loogisen etenemisjärjestyksen ja selkeä kokonaisuus muodostui.

Raportointiosuus olisi vaatinut enemmän työstämisaikaa, jotta se olisi ollut valmiimpi ja ehjempi kokonaisuus seminaarivaiheessa. Jotta aikaa olisi ollut, olisi aika-aulutus täytynyt suunnitella tarkemmin. Tavoitteet koko opinnäytetyön suhteen saavutettiin valtaosin, ja työ voidaan näin ollen luokitella onnistuneeksi.

Itselleni työn tekeminen on ollut testi, jolla on mitattu tietojeni ja taitojeni riittävyyttä. Opinnäytetyön teon kautta saadun tiedon lisäksi, olen oppinut itsehillintää ja sen, että etäisyyden ottamisella oppii ennestään tutusta aiheesta lisää. Opinnäytetyötä tehdessäni olen joutunut olemaan normaalia kärsivällisempi ja huomaamaan, että kaikkia asioita ei voi, eikä kannata saavuttaa vauhdilla.

Tulevaisuutta ajatellen opinnäytetyö on perehdyttänyt minut turvallisuusasioihin ravintolassa ja antanut valmiudet tehdä pelastussuunnitelmia tulevaisuuden työpaikkoihin.

LÄHTEET

Alkoholiasiat ravintolassa [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus [viitattu 14.5.2007].

Saatavissa: http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm

Alkoholijuomien omavalvonnan opas [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus [viitattu 12.2.2007].

Saatavissa: http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita

Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uusikaupunki: Restamark

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo: PS kustannus

Leppänen, J. 2006. Turvallisuuskulttuuri ja riskit - Pohdintoja käsitteiden taustalta [Verkkajulkaisu]. Safetypolis Oy [viitattu 27.5.2007].

Saatavissa: <http://www.turvallisuus.net/index.php?91>

Partanen, E. (toim.) 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun: Toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Pelastuslaki 468/2003. Annettu Helsingissä 13.6.2003

Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030468>

Ruoho, A. 2006. Suunnittele, harjoittele, toteuta, kehitä: Turvallinen evakuointi vaatii runsaasti poistumisharjoittelua. Turvallisuus 6/06, 24-25.

Työsuojelutoiminta työpaikalla [verkkajulkaisu]. Työsuojelupiirit [viitattu

4.3.2007].

Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyosuojelutoiminta/64>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002

Saatavissa:

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

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003. Annettu Helsingissä 4.9.2003

Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030787>

Van der Wagen, L. & Davies, C. 1998. Supervision and leadership in tourism and hospitality. Lontoo, Cassell

Wikipedia: vapaa tietosanakirja [online]. [luettu 2.3.2007].

Saatavissa: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Turvallisuus>

Yrityksen turvallisuuskulttuuri [verkkajulkaisu]. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto [viitattu 12.2.2007].

Saatavissa:

http://fi.osha.europa.eu/good_practice/turvallisuus/kulttuuri.stm

PELASTUSSUUNNITELMA



Baari ja yökerho ONNELA,
Lahti

Baari ja yökerho ONNELA

TOIMIPAIKAN PELASTUSSUUNNITELMA

KIINTEISTÖSELVITYS

Kohde: Ravintola Onnela/ Lahti
Osoite: Aleksanterinkatu 24
15140 LAHTI

Ravintola Onnela toimii kiinteistössä, jossa on kaupallista toimintaa sekä toimistotiloja. Iltaisin ja öisin kiinteistössä on toimintaa ainoastaan Onnelan taholta. Onnela toimii katutasossa.

Kiinteistössä olevaa muuta toimintaa LIITE 1

	Päivisin	Iltaisin klo 16 jälkeen
Isännöinti		
Aberdeen Property Investors Finland Oy	Arto Mäkinen 050 684 83	
Huoltoyhtiö		
ISS Suomi	Niko Loman 0400 642 117	
Vartiointi		
Securitas	0204 91 3722	
Poliisi		
Lahden kihlakunnan poliisilaitos	(03) 85 800	112
Pelastuslaitos		
Päijät-Hämeen Pelastuslaitos	(03) 8773 112	112
Sairastapaukset		
Alue hälytys keskus	112	112
Myrkytystapaukset		
Myrkytystietokeskus	(09) 471 977	(09) 4711
Puhelinlaitos		
Päijät-Hämeen puhelin	(03) 821 21	
Sähkölaitos		
Lahti Energia	(03) 823 00	0800 397 245
Vesilaitos		
LV Lahti Vesi Oy	(03) 814 15	(03) 814 3344
Kaukolampö		
Lahti Energia	(03) 823 00	0800 397 245

Tietoa ravintola Onnelasta

Ravintola Onnela sijaitsee Lahden ydinkeskustassa. Ravintola on suunnattu 18 ikävuodesta ylöspäin olevalla asiakaskunnalle. Ravintolassa on 450 asiakaspaikkaa. Asiakkaita ravintola Onnelassa käy 2000- 4500 viikossa. Kiireisimpiä iltoja ovat keskiviikko, perjantai ja lauantai. Ravintola Onnela on jaettu kolmeen eri ravintola-osaa, joiden välillä asiakkaat saavat kulkea vapaasti. Asiakkaat saavat liikkua ravintolan eri osastojen välillä vapaasti juomiensa kanssa. WC-tiloihin ja niiden aulatiloihin asiakkaat eivät saa kulkea juomiensa kanssa.

Asiakaspaikkoja 450 kpl

Aukioloajat: Ke- La klo 22-04
Su klo 23-04

Ikäraajat: Ke- Pe, Su 18v.
La 20v.

Henkilökunnan määrät illoittain:

Henkilökuntaa	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
Baari	8	4	8	8	4
Sali	3-4	1-3	3-4	3-4	1-3
Järj. valv.	2-4	2	2-4	2-4	2
Narikka	1		2	2	
Lipunmyyjä			1	1	

Henkilökuntatiedot:

RAVINTOLA ONNELA

Ravintolapäällikkö ja vuoropäällikkö

Baarimestareita: 9

Salityöntekijöitä: 3

Lipunmyyjä: 1

Työvuorolista on näkyvässä ravintolapäällikön toimistoaulan ilmoitustaululla. Samalla ilmoitustaululla on myös lista kaikista ravintolan vastaavista hoitajista.

Järjestyksen valvojat:

Järjestyksenvalvonnan ravintola Onnelassa hoitaa HPH Systems Oy.

Keskiviikko, perjantai ja lauantai: Kaksi järjestyksen valvojaa ovella, yksi vaatesäilytyksen aulatilassa ja yksi kiertää ravintolan sisätiloissa.

Torstai ja sunnuntai: Kaksi järjestyksenvalvojaa ovella, jotka myös kiertävät ravintolan sisätiloissa tasaisin aikavälein.

Erikoistapahtumailtoina järjestyksenvalvojen määrää nostetaan yhdellä edellä olevassa taulukossa ilmoitetusta määrästä.

Baarimestarit:

Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden takaamiseksi baarimestarit seuraavat aktiivisesti ympäristön tapahtumia ja asiakkaiden liikehdintää. Oma aktiivisuus ympäristön tapahtumien seuraamisessa on osa uhkaavien tilanteiden syntymisen ennaltaehkäisyä ja riskien minimointia.

Salityöntekijät:

Salin siistimisen ja kunnossa pidon lisäksi salityöntekijät tarkkailevat onko ravintolassa liian humaltuneita asiakkaita ja tapahtuuko tupakointi sille tarkoitetuilla alueilla. Jos salityöntekijät havaitsevat liian humaltuneita asiakkaita tai muita ongelmia, puuttuvat he tilanteeseen tai tarvittaessa pyytävät järjestyksen valvojat paikalle. Salityöntekijöiden aktiivisuus ja tilanteiden seuranta on merkittävässä osassa asiakkaiden turvallisuuden takaamisen kannalta, kuin myös oman ja muiden työntekijöiden turvallisuuden kannalta.

Vaatesäilytyksen työntekijät:

Vaatesäilytystoiminnan ja asiakasomaisuuden turvaamisen lisäksi, vaatesäilytyksen työntekijät osallistuvat turvallisuuden parantamiseen aktiivisella asiakasliikehdinnän seurannalla. He ovat myös velvollisia havainnoimaan mahdollisia vaara ja uhkatekijöitä ravintolan tiloissa.

1 JOHDANTO.....	6
2 TOIMINTA EVAKUOINTITILANTEESSA.....	7
2.1 Rock.....	7
2.2 Disco.....	8
2.3 Suomi Pop.....	9
2.4 Disco DJ.....	9
2.5 Toimisto.....	9
2.6 Alakerta (wc-tilat).....	10
2.7 Kommunikointi vaara- ja/tai hätätilanteen sattuessa.....	10
2.8 Vuorovastaavan tehtävät.....	10
3 RAVINTOLAN SUOJELUORGANISAATIO.....	11
4 VAARATILANTEET RAVINTOLASSA.....	11
4.1 Palovaara.....	11
4.2 Väkivaltaiset uhka- ja vaaratilanteet.....	12
4.3 Rikolliset uhkaukset.....	12
4.4 Kaasuvaara ravintolan sisätiloissa.....	12
5 TOIMINTA TULIPALOTILANTEESSA.....	13
5.1 Tulipalon sattuessa toimi seuraavasti.....	13
5.2 Alkusammutusvälineistö.....	14
5.3 Hätäpoistumistiet.....	15
5.4 Savunpoistoluukut.....	15
5.5 Henkilökunnan tehtävät palokunnan saavuttua paikalle.....	16
6 ENSIAPU.....	16
6.1 Toiminta sairastapauksissa tai tapaturman sattuessa.....	16
6.2 Ensiapuvälineistö.....	17
7 TOIMINTA RYÖSTÖ TAI VARKAUSTILANTEESSA.....	18
7.1 Ryöstö.....	18
7.2 Varkaus.....	19
7.3 Ilkivalta.....	19
8 POMMIUHKA.....	19
9 PÄIHTYNYT TAI SEKAVASSA MIELENTILASSA OLEVA HENKILÖ.....	20
10 MUITA TÄRKEITÄ TURVALLISUUTEEN LIITTYVIÄ ASIOITA MUISTETTAVAKSI.....	21
10.1 Rahankäsittely.....	21
10.2 Tiedottaminen ja raportointi.....	21
10.3 Poistuminen kiinteistöstä.....	22
11 LIITTEET.....	23
LIITE 1.....	23
LIITE 2.....	24
LIITE 3.....	25
LIITE 4.....	26
LIITE 5.....	30

1 JOHDANTO

Ravintola Onnelan pelastussuunnitelma on laadittu erilaisten hätätilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja mahdollisesti toteutuvia hätätilanteita varten. Ravintola Onnelan henkilökunnan tulee hallita pelastussuunnitelman sisältö ja heidän tulee osata toimia sen antamien ohjeiden mukaan hätätilanteessa. Henkilökunta on myös velvollinen ennaltaehkäisemään uhka- ja vaaratilanteita omalla toiminnallaan. Tämän pelastussuunnitelman on tarkoitus toimia eräänlaisena perehdyttämispakettina turvallisuusasioihin ravintolassa. Jokainen henkilökunnan jäsen on myös velvollinen lukemaan pelastussuunnitelman tasaisin aikaväleihin, jotta kaikki tärkeät asiat säilyvät muistissa. *Lukiesasi tätä pelastussuunnitelmaa, pidä ravintolan pohjapiirustus esillä. LIITE 2*

Henkilökunnalla tulee olla valmiudet seuraavien uhkien ja vaaratilanteiden varalle;

- Tulipalo
- Ensiapu sairauskohtauksen tai tapaturman sattuessa
- Rikollisten uhkatilanteiden hallinta
- Toiminta kaasu- ja myrkkyyvaaratilanteissa
- Toiminta väkivaltaisessa uhka- tai vaaratilanteessa

Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee olla selvillä turvallisuusjärjestelyistä sekä kaikista laadituista ohjeista turvallisuuden takaamiseksi;

- Alkusammuttimet ja ensiapuvälineet; sijainti, käyttö, ohjeet sekä henkilöt, jotka niitä käyttävät.
- Avun hälyttäminen; puhelinnumerot ja toimintaohjeet
- Erilaiset uhkatilanteet; toimiminen ohjeiden mukaan erilaisissa uhkatilanteissa.
- Suojeluorganisaatio ravintolassa
- Suojeluviranomaiset; pelastus, poliisi

Henkilökunnalle on järjestetty turvallisuuskoulutus (3.10.2005) ja ensiapukoulutus (10.10.2005). Kouluttajina ovat toimineet:

Esko Jokinen	Aluepelastuslaitos
Timo Komonen	Lahden poliisilaitos
Markus Maunula	Ensiapukoulutus

Koulutusten seuranta lista LIITE 3

2 TOIMINTA EVAKUOINTITILANTEESSA

Ravintola Onnelaan on tehty oma evakuointisuunnitelma, josta selviää jokaisella osastolla työskentelevien tehtävät ja vastualueet. Ravintolan evakuointia vaativan vaaratilanteen sattuessa, on jokainen henkilökunnan jäsen ohjeistettu toimimaan tehokkaan ja turvallisen evakuointityön onnistumiseksi. Koko henkilökunnan on hallittava kaikki toimet, jotka toteutetaan ravintolan eri osastoilla. Kaikki toimenpiteet on suoritettava lisäuhrien välttämiseksi. Uhkarohkeita tekoja on vältettävä ja oman turvallisuuden takaaminen on varmistettava.

**KOKOONTUMISPAIKKA: Aleksanterinkadun ja Kauppakadun kulma.
ASIAKKAIDEN KOKOONTUMINEN: Aleksanterinkadun ja Kauppakadun kulma.**

Vaaratilanteita varten Ravintola Onnelassa on neljä poistumistietä:

1. Pääuloskäynti
2. Hätäuloskäynti WC: tilojen läheisyydessä.
3. Discon puolella, valkoisen tiskin vieressä.
4. Discon puolella, mustan tiskin vieressä.

2.1 Rock

TOIMI SEURAAVASTI:

- Tyhjennä tilat.
- Varmista ettei kukaan eksy takaisin osastolle sulkemalla molemmat kulkureitit.
- Auta asiakkaita pois muista ravintolan tiloista.
- Älä vaaranna omaa turvallisuuttasi.
- Tarvittaessa käytä alkusammutusvälineistöä.
- Rockissa työskentelevät poistuvat tiloista kun saavat luvan tai kun ravintola on tyhjä tai kuumuus tai jokin muu uhkatekijä niin pakottaa.

2.2 Disco

Valkoinen tiski

TOIMI SEURAAVASTI:

- Avaa viereinen hätäuloskäynti.
- Estä kulku DJ:n tiloihin.
- Ohjaa asiakkaita hätäuloskäynnille.
- Älä vaaranna omaa turvallisuuttasi.
- Tarvittaessa käytä alkusammutusvälineistöä.
- Valkoisella tiskillä työskentelevät poistuvat tiloista kun saavat luvan tai kun ravintola on tyhjä tai kuumuus tai jokin muu uhkatekijä niin pakottaa.

Musta tiski

TOIMI SEURAAVASTI:

- Avaa hätäuloskäynti.
- Ohjaa asiakkaita hätäuloskäynnille.
- Tarkista toimistotilat ja sulje toimiston ovi.
- Älä vaaranna omaa turvallisuuttasi.
- Tarvittaessa käytä alkusammutusvälineistöä.
- Mustalla tiskillä työskentelevät poistuvat tiloista kun saavat luvan tai kun ravintola on tyhjä tai kuumuus tai jokin muu uhkatekijä niin pakottaa.

2.3 Suomi Pop

TOIMI SEURAAVASTI:

- Tyhjennä tilat.
- Estä kulku takaisin suomi popin tiloihin.
- Ohjaa asiakkaita hätäuloskäynnille.
- Älä vaaranna omaa turvallisuuttasi
- Käytä tarvittaessa alkusammutusvälineistöä.
- Suomi popissa työskentelevät poistuvat tiloista kun saavat luvan tai kun ravintola on tyhjä tai kuumuus tai jokin muu uhkatekijä niin pakottaa.

2.4 Disco DJ

TOIMI SEURAAVASTI:

- Musiikki pois
- Hätämikrofonia käyttäen;
 - Kuuntelemaan henkilökunnan ohjeita
 - Kerro hätäuloskäyntien sijainnit.
 - Siirtymään hätäuloskäyntejä kohti.
 - Kehota asiakkaita pysymään rauhallisena.
- Älä vaaranna omaa turvallisuuttasi.
- Käytä tarvittaessa alkusammutusvälineistöä.
- Tarkista yläkerran äänentoistohuone.
- DJ poistuu tiloista kun saa luvan tai kun ravintola on tyhjä tai kuumuus tai jokin muu uhkatekijä niin pakottaa.

2.5 Toimisto

Toimiston mahdollisesta evakuoinnista vastaa Discon mustan tiskin henkilökunta.

2.6 Alakerta (wc-tilat)

- Alakerran ja wc-tilojen tyhjentämisestä vastaavat järjestyksenvalvojat.
- Järjestyksenvalvojat avaavat alakerran varauloskäynnin.

2.7 Kommunikointi vaara- ja/tai hätätilanteen sattuessa

- Jokaisella tiskillä, Discon DJ:llä, vuorovastaavalla sekä jokaisella järjestyksen valvojalla ja narikkatyöntekijällä on radiopuhelin, joka auttaa kommunikoinnissa hätä- ja evakuointitilanteissa.

- Puhu radiopuhelimeen selkeästi ja kuuluvasti.
- Kerro missä apua tarvitaan.

- Kommunikoivasi selkeästi ja rauhallisesti, oma käyttäytymisesi vaikuttaa muiden työntekijöiden ja asiakkaiden reagointiin.

- Evakuoinnin ja pelastustoimien ollessa ohi ja viranomaisten saavuttua paikalle, henkilökunta kokoontuu sovitulla kokoontumispaikalla.

- Henkilökunta lasketaan ja tarkistetaan, että kaikki ovat paikalla.

- Tarvittaessa avustetaan viranomaisia tietojen ja taitojen sekä oman toimintakyvyn mukaan.

**KOKOONTUMISPAIKKA: Aleksanterinkadun ja Kauppakadun kulma.
ASIAKKAIDEN KOKOONTUMINEN: Aleksanterinkadun ja Kauppakadun kulma.**

2.8 Vuorovastaavan tehtävät

- Vuorovastaava ottaa yhteyden hätäkeskukseen ja kertoo tilanteen.
- Vuorovastaava hoitaa myös savunpoistoluukkujen laukaisun.
- Vuorovastaava lähtee viimeisenä paikalta tai kun palokunta saapuu paikalle, tai kuumuus, häkä tai jokin muu uhkatekijä niin pakottaa.

3 RAVINTOLAN SUOJELUORGANISAATIO

Suojelu Onnelassa on järjestetty yhteissuojeluperiaatteella.

Suojelujohto	Tero-Ville Tuominen (Ravintolapäällikkö)
Suojelujohtaja	Tero-Ville Tuominen (Ravintolapäällikkö)
Apulaissuojelujohtaja	Timo Hirvonen (Vuoropäällikkö)
Viestittäjä/ tiedottaja	SK-ravintolat, toimisto 020 7759 300
Työsuojelupäällikkö	Timo Hirvonen (Vuoropäällikkö)
Työsuojeluvaltuutettu	Hanna Harju (Vastaava hoitaja)

4 VAARATILANTEET RAVINTOLASSA

4.1 Palovaara

Onnelassa palovaaratilanteita voivat aiheuttaa;

- Tupakointi ja savukkeiden huolimaton sammutus. Tuhkakuppien tyhjennyksen yhteydessä jokin jää kytämään päätyhjennysastiaan. Kun tyhjennät tuhkakuppeja, muista aina:
 - o Huolehtia siitä, että päätyhjennysastiaan laitetut tuhkat ja tupakantumpit eivät jää palamaan.
 - o Päätyhjennysastia tyhjenetään vasta seuraavana päivänä.
 - o Älä laita päätyhjennysastiaan mitään muita roskia.
 - o Päätyhjennysastiaa ei saa siirtää minkään herkästi syttyvän materiaalin viereen.
 - o Päätyhjennysastian on sijaittava alkusammutusvälineistön välittömässä läheisyydessä.
- Ilkivalta
- Erilaiset sähköiset laitteet kuten kahvinkeitin ja kopiokone/ tulostin sekä muut sähkölaitteet.
- Sähköpääkeskus
- Äänentoistolaitteet
- Ravintolan puolella palavat nesteet esim. alkoholit

4.2 Väkivaltaiset uhka- ja vaaratilanteet

- Aggressiivinen asiakas
- Sekavassa mielentilassa käyttäytyvä henkilö

Aggressiivinen tai sekavassa mielentilassa oleva henkilö on aina riskitekijä. Muiden asiakkaiden turvallisuuden ja koko henkilöstön turvallisuuden vuoksi on tärkeää havaita tällaiset henkilöt ja hankkia tarvittaessa apua.

4.3 Rikolliset uhkaukset

Varkaudet; Onnelassa varkauden kohteeksi voi joutua asiakkaan omaisuus, ravintolan omaisuus kuin myös henkilökunnan omaisuus.

Pommiuhkaus; Pommiuhkaus voi tulla tietoon puhelimitse tai suullisena uhkauksena jollekin henkilökunnan jäsenelle.

Vahingonteko; Ravintola Onnelan irtain omaisuus sekä kiinteistö voivat joutua vahingonkohteeksi.

4.4 Kaasuvaara ravintolan sisätiloissa

Erilaiset kaasuvaaratilanteet ravintolan sisätiloissa ovat tänä päivänä vakavasti otettavia vaaratilanteita, joita voi sattua hyvästä ennalta ehkäisevästä työstä huolimatta.

Tällaisen vaaratilanteen sattuessa henkilökunnan tulee toteuttaa evakuointi ravintolassa välittömästi.

Evakuointi tapahtuu saman evakuointi ohjeen mukaisesti kuin tulipalon syttyessä tai muussa evakuointia vaativassa tilanteessa.

Kuitenkin on muistettava seuraavat seikat evakuoinnista, kun on kyse kaasuvaaratilanteesta ravintolan sisällä;

- Oman toimintakyvyn säilyttäminen on tärkeää. Jos itse et ole toimintakykyinen, et voi auttaa ketään muuta.
- Kaasu leviää nopeasti.
- Kaikki tuuletustiet tulee avata, Onnelassa myös savunpoistoluukut.
- Kaasu nousee ylöspäin, joten liiku matalana.

5 TOIMINTA TULIPALOTILANTEESSA

Henkilökunta toimii evakuointisuunnitelmassa annettujen toimintaohjeiden mukaisesti. Ihmisten turvaan saattaminen ja alkusammutuksen toteuttaminen ovat ensisijaisen tärkeitä toimenpiteitä. Jokaisen on tiedettävä omat tehtävänsä ja muistettava, että lisävahinkojen estäminen on tärkeää. Muista asiakkaiden turvallisuus kuin myös omasi ja työtovereidesi.

5.1 Tulipalon sattuessa toimi seuraavasti

Tulipalon sattuessa toimi nopeasti ja päättäväisesti. Palo saattaa levitä nopeasti ja alkusammutuksella ja avun hälyttämällä on merkittävä rooli vahinkojen minimoimisen kannalta. Tämän vuoksi on siis äärimmäisen tärkeää, että jokainen henkilökunnan jäsen osaa toimia evakuointitilanteessa, osaa käyttää alkusammutusvälineistöä ja tietää kuinka toimia milläkin osastolla. Palon sattuessa toimi siis seuraavasti:

Pelasta

Hälytä 112

Sammuta

Opasta

Lisäohjeita:

- Kun havaitset tulipalon tai sinulle ilmoitetaan siitä, ilmoita asiasta välittömästi yleiseen hätänumeroon ja vuorovastaavalle.
- Jos henkilöitä on välittömässä vaarassa suorita pelastustoimenpiteet ennen palokunnan hälyttämistä tai delegoi hälyttäminen jollekin toiselle henkilökunnan jäsenelle.
- Pyydä aina kuittaus suoritetusta hälytyksestä henkilöltä, jolle olet tehtävän delegoinut.
- Tärkeintä on saada vaarassa olevat henkilöt pelastettua, tai pois vaara-alueelta.

- Tärkeää on välitön ilmoitus pelastusviranomaisille.
- Pelastustoimien ja hälyttämisen jälkeen aloita alkusammutustoimenpiteet kykyjesi mukaan ja niin, että lisävahingoilta vältytään.
- Estä palon leviäminen.
- Älä aseta itseäsi tai muita henkilöitä vaaraan.
- Hälytyksen tapahtuessa hälytyspainikkeen avulla, tai hälytys on tapahtunut automaattisen hälytysjärjestelmän myötä, varmista hälytys puhelimitse.
- Opasta palokunta paikalle ja toimi heidän antamiensa ohjeiden mukaan.

5.2 Alkusammutusvälineistö

Ravintola Onnelan alkusammutusvälineistö koostuu ravintolan eri osastoilla sijaitse-

vista: Kannettavista käsisammuttimista (Cloria, 12 kg, ABC-jauhe).

Sammutuspeitteistä (2kpl, 120*180 cm).

Vesiposteista.

Palotaulu ASI-manager, EBL512 sijaitsee rahatoimiston aulassa.

- Onnelan henkilökunnan tulee osata käyttää alkusammutusvälineistöä.
- Ravintolan tiloissa on myös kiinteistön oma sammutusjärjestelmä (springler), joka toimii lämpöilmaisimilla.
- Kiinteistön isännöinti on vastuussa springler- järjestelmän huollosta ja kunnossa pidosta.
- Mahdollisista epäkohdista henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan välittömästi huoltoliikkeelle.

- Onnelassa on myös paloilmoininpainikkeita palohälytyksen suorittamiseksi. Painikkeella suoritettava hälytys on aina varmistettava puhelimitse.

Käsisammuttimen käyttöohje:

- 1) Poista varmistin
- 2) Suuntaa letku liekkien juureen
- 3) Paina laukaisinta

5.3 Hätäpoistumistiet

Vaaratilanteita varten Ravintola Onnelassa on neljä poistumistietä:

5. Pääuloskäynti
6. Hätäuloskäynti WC:tilojen läheisyydessä.
7. Discon puolella, valkoisen tiskin vieressä.
8. Discon puolella, mustan tiskin vieressä.

- Discon puolen hätäuloskäyntien avaamisesta vastaa ravintolan henkilökunta.
- WC-tilojen läheisyydessä olevan hätäuloskäynnin avaamisen hoitavat järjestyksen valvojat.
- Hätäpoistumistiet on merkitty vihreillä valokylteillä tai pimeässä hohtaville kylteillä.

- Turva ja merkkivalaistuksen tarkistus, huolto/koekäyttö (30 min) suoritetaan vähintään neljä kertaa vuodessa.
- On erittäin tärkeää, että **poistumistiet pidetään kunnossa ja niille ei kerätä minkäänlaista tavaraa – EDES VÄLIAIKAISESTI.**
- Jos havaitset ongelmia tai epäkohtia hätäpoistumisteissä, ota välittömästi yhteyttä huoltoyhtiöön.
- Hätäpoistumisteistä on päästävä ulos ilman avainta.

5.4 Savunpoistoluukut

- Savunpoistoluukkujen testauksesta vastaa huoltoyhtiö (ISS).
- Testaus tapahtuu kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.
- Vuorovastaava laukaisee savunpoistoluukut hätätilanteessa.
- Savunpoistoluukut sijaitsevat ravintolan eri osastojen katossa.

5.5 Henkilökunnan tehtävät palokunnan saavuttua paikalle

- Palokunnan saavuttua paikalle, jakaa vuorossa oleva palomestari tarvittaessa tehtäviä paikalle oleville siviileille.
 - Tehtävät koostuvat pääasiassa evakuoinnista sekä kiinteistön opastuksesta.
 - Ensiaputaitoiset joutuvat usein avustaviin tehtäviin elvytyksissä ja loukkaantuneiden hoidossa sekä kuljetuksissa.
 - Kaikki ensiaputaitoiset ja ensiaputehtäviin kykenevät henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia ilmoittautumaan avustaviin tehtäviin.
 - Henkilökunta poistuu paikalta vasta kun lupa johtavalta viranomaiselta on saatu ja henkilökunta kokoontuu sovitulla kokoontumispaikalla.

6 ENSIAPU

Tapaturman tai sairastapauksen sattuessa on välittömästi annettava ensiapua. Jokainen henkilökunnan jäsen on saanut Onnelassa pidetyn ensiapukoulutuksen. Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulisi käydä kyseisen ensiapukoulutuksen materiaali aika ajoin läpi muistin virkistämiseksi ja taitojen säilyttämiseksi. Osalla Onnelan henkilökunnasta on ensiapukoulutuksen lisäksi terveydenhuollon alan koulutusta. Tarpeeksi pian annettu ensiapu on äärimmäisen tärkeää potilaan jatkohoidon ja selviämisen kannalta. Seuraavassa tärkeitä asioita sekä toimintarunko erilaisia ensiaputilanteita varten.

6.1 Toiminta sairastapauksissa tai tapaturman sattuessa

- Sairastapauksista tai tapaturmista (jos tilanne sitä vaatii) ilmoitetaan hätänumeroon **112**.
- Mikäli havaitset tapaturman tai sairastapauksen, tai sinulle ilmoitetaan sellaisesta, olet velvollinen auttamaan kykyjesi mukaan ja hälyttämään paikalle apua.
- Muista seurata potilaan tilaa ja huomioida oleellisia muutoksia potilaan kunnossa, jos et muuten osaa auttaa.

- Paikalle saapuva pelastushenkilökunta tulee kyselemään mahdollisista tilanmuutoksista tai tapahtumista, joita on mahdollisesti tapahtunut ennen heidän paikalle saapumistaan.

- Jos olet ensiaputaitoinen ja kykenet toimimaan tietojesi ja taitojesi mukaan, aloita ensiapu välittömästi ja jatka sitä kunnes apu saapuu paikalle.

Ilmoita sairastapauksesta tai tapaturmasta seuraavalla tavalla hätänumeroon:

- **Ilmoita kuka olet ja mistä soitat**
 - **Kerro mitä on tapahtunut**
 - **Vastaa kaikkiin sinulle esitettyihin kysymyksiin**
 - **Sulje puhelin vasta kun sinulle annetaan siihen lupa**
- Muista pysyä rauhallisena ja puhu selvästi, turha hätiköinti maksaa aikaa!**

Tärkeää on, että puhelun hätänumeroon **112** tekee henkilö joka tietää tilanteen parhaiten, eli henkilö joka on ollut paikalla ensimmäisenä tai on parhaiten tietoinen tilanteen kulusta ja tapahtumista. Pääasia on kuitenkin avun saaminen paikalle mahdollisimman pian.

Ensiapukoulutuksen sisältö LIITE 4

6.2 Ensiapuvälineistö

Onnelassa ensiapuvälineistö löytyy vaatesäilytyksen tiloista. Baaritiskeiltä löytyy pieni valikoima ensiapuvälineitä. Onnelassa ei ole erillistä ensiapuhuonetta. Ensiapuvälineistö koostuu erilaisista sidetarpeista, haavan puhdistusaineista ja elvytysmaskeista sekä muista kevyemmän luokan ensiapuvälineistä. Ensiapuvälineistön riittävydestä ja huollosta vastaa ravintolapäällikkö.

7 TOIMINTA RYÖSTÖ TAI VARKAUSTILANTEESSA

7.1 Ryöstö

Ryöstön sattuessa tulee toimia rauhallisesti ja harkitusti. Ryöstön uhrin tulee toimia ryöstäjän haluamalla tavalla. Onnelassa jokaisella baaritiskillä on hätävipu jota yleensä käytetään järjestyksen valvojien hälyttämiseksi paikalle. Hätävipu on sijoitettu tiskille niin, että sen avulla voi tehdä hälytyksen huomaamatta. Ryöstötilanteessa painiketta tulee käyttää mutta niin, että ryöstäjä ei sitä huomaa. Jos hälyttäminen ei onnistu ryöstön aikana, on se tehtävä välittömästi tilanteen ollessa ohi. Tärkeää on myös välttää silmäkontaktia ja sanaharkkaa. Oman terveytensä ja turvallisuuden varmistaminen on aina tärkeää

- Vältä katsekontaktia.
- Muista oma turvallisuus; ei uhkarohkeita tekoja.

Kun kohtaat ryöstäjän, tarkkaile ja paina mieleesi seuraavia seikkoja hänen ulkomuodossaan, käyttäytymisessään ja puheessa. Heti tilanteen ollessa ohi, kirjaa ne ylös;

- Millainen vaatetus; Kengät ja muu vaatetus.
- Ruumiin rakenne ja hiusten väri ja pituus.
- Mahdolliset erikoistuntomerkit, kuten lävistyksset, arvet ja tatuoinnit jne.
- Puhuuko ryöstäjä jollain murteella tai aksentilla, ja onko hänellä mahdollisesti jokin tunnistettavissa oleva puhevika.
- **Älä keskustele tuntomerkeistä muiden kanssa ennen kuin olet antanut tietosi virkavallan edustajalle!**
- **Kun kerrot tuntomerkeistä virkavallan edustajalle, kerro vain ne merkit jotka olet huomannut, älä keksi mitään omasta päästäsi!**

Tunnistuskuva LIITE 5

7.2 Varkaus

- Onnelan henkilökunnan aktiivisuus ja aktiivinen seuranta pienentävät varkauden riskiä ravintolassa.
- Asiakkaan joutuessa varkauden kohteeksi, kutsu paikalle järjestyksenvalvojat.
- Oma palveluattitus ja läsnäolo viestittävät mahdolliselle varkaalle, että hänet on huomattu ja aiheet rikollisista teoista jäävät toteuttamatta.
- Jos havaitset varkaan, toimi seuraavalla tavalla:
 - Hälytä järjestyksen valvoja paikalle.
 - Ilmoita asiasta vuorovastaavalle.

Tämän jälkeen vuorovastaava ja järjestyksenvalvojat hoitavat asian eteenpäin ja tekevät ilmoituksen viranomaisille.

7.3 Ilkivalta

- Jos havaitset ilkivaltaa ravintolan tiloissa, ota välittömästi yhteys järjestyksenvalvoajaan sekä vuorovastaavaan.
- Kerro havaintosi
- Tämän jälkeen vuorovastaava ja järjestyksenvalvojat hoitavat asian eteenpäin ja tekevät tarvittaessa ilmoituksen viranomaisille.

8 POMMIUHKKA

- Vaikka usein pommiuhka ilmoitetaan usein ”piloillaan”, tulee ilmoitus silti aina ottaa vakavasti.
- Pommiuhka pitää kirjata aina ylös jatkotutkimuksia varten.

Seuraavassa toimintarunko pommiuhkailmoituksen saadessasi:

- Ota pommiuhka aina vakavasti.
- Yritä pitkittää puhelua.
- Selvitä missä mahdollinen räjähdde on, milloin se räjähtää, millaisesta pommista on kyse ja miksi pommi on tehty jne.

- Yritä kirjata kaikki mahdolliset tiedot ylös uhkaajasta. (murre, ikä, aksentti, puheviat, sukupuoli jne.)
- Ilmoita asiasta välittömästi viranomaisille, vuorovastaavalle ja järjestyksenvalvojille.
- Ilmoita asiasta pelastusorganisaatiolle.
- Aloita ravintolan totaalinen evakuointi viranomaisten käskystä (Koskee vain pelastusorganisaatiota).

Saataessa tieto pommiuhasta on tärkeää, että ”pommia” ei etsitä itse. Ihmisten saattaminen pois vaara-alueelta on tärkeintä!

9 PÄIHTYNYT TAI SEKAVASSA MIELENTILASSA OLEVA HENKILÖ

On tärkeää havaita ajoissa mahdolliset uhkatilanteet ja ennalta ehkäistä niiden syntyä anniskelun omavalvonnan avulla. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan asiakkaan päihtymystilaa ja tarvittaessa lopettamaan anniskelun. Ravintolan henkilökunta on velvollinen suojaamaan muita asiakkaita päihtyneiltä tai sekavassa mielentilassa olevilta henkilöiltä. Oma turvallisuus on taattava kaikissa väkivaltaisissa tai uhkaavissa tilanteissa. Muista rauhallinen käyttäytyminen. Kaikki provosointi on hyvä jättää pois, kuin myös yllyttäminen sanoista tekoihin. Aina uhkaavan tilanteen sattuessa tai lähestyessä, hälytä järjestyksenvalvojat paikalle radiopuhelimen ja hätäivun avulla. Huumausaineiden tai lääkkeiden vaikutuksen alainen henkilö saattaa käyttäytyä arvaamattomasti ja tilanne voi helposti muodostua uhkaavaksi. Sekavassa mielentilassa olevaan henkilöön tulee aina suhtautua varauksella.

Kun kohtaat aggressiivisen tai sekavassa mielentilassa olevan henkilön:

- Ole rauhallinen
- Pyydä järjestyksenvalvojat paikalle
- Järjestyksenvalvojat hoitavat tilanteen

10 MUITA TÄRKEITÄ TURVALLISUUTEEN LIITTYVIÄ ASIOITA MUISTETTAVAKSI

10.1 Rahankäsittely

Seuraavassa lista asioista jotka tulee toteuttaa jokaisessa työvuorossa rahankäsittelyn suhteen;

- Ennen ravintolan avaamista, laita osa vaihtorahoista jonnekin muualle kuin kassalaatikkoon.
- Sulje AINA kassakaappi.
- Illan myötä siirrä suuret rahasummat pois kassalaatikosta.
- Älä käsittele suuria rahasummia asiakkaiden nähden.
- Jos kuljet ravintolassa aukioloaikaan suurien rahasummien kanssa, tee se aina järjestyksen valvojan seurassa.
- Huomio valppaasti kaikki poikkeava käyttäytyminen asiakkaiden keskuudessa ja kirjaa ylös kaikki tunnistustiedot. Tarvittaessa ilmoita asiasta esimiehellesi ja järjestyksenvalvojille.
- Älä ikinä paljasta ulkopuolisille ravintolan turvallisuusjärjestelmiä tai turvallisuustoimintoja.
- Ketään ulkopuolisia ei saa päästää sisään ravintolaan aukioloaikojen ulkopuolella.

10.2 Tiedottaminen ja raportointi

- Jos toimitiloissa tapahtuu jotain merkittäviä muutoksia, on asiasta ilmoitettava aina välittömästi huoltoyhtiölle.
- Velvoite informoinnista koskee kaikkia ravintola Onnelan työntekijöitä, kuten aikaisemmin on mainittu. Jos tietoa ei pysty itse suoraan huoltoyhtiölle antamaan, on tieto välitettävä oman vuorovastaavan kautta.
- Samanlainen vastuu henkilökunnalla on myös kaikista ravintolan koneista ja laitteista. Jos vikaa ilmenee, otetaan yhteyttä vuorovastaavaan.

- Informointi kaikenlaisista ongelmista on yksi osa vaaratilanteiden ehkäisyä, asiakkaiden turvallisuuden takaamista, kuin myös työtovereiden turvallisuudesta huolehtimista.

10.3 Poistuminen kiinteistöstä

Ollessasi ravintola Onnelan tiloissa ja saat viranomaisten taholta kehotuksen poistua nopeasti kiinteistöstä jossa ravintola sijaitsee, huomioi seuraavat seikat.

- Pidä huolta, että kaikki poistuvat Onnelan tiloista ennen kuin lukitset ovet.
- Jos mahdollista, sammuta kaikki sähkölaitteet.
- Sulje myös ilmastointilaitteet.
- Älä jätä mitään arvokasta näkyville jos on aikaa toimia.

Kiinteistöstä poistuttaessa (ns. totaalityhjennys) keräännytään kokoontumisalueelle jälkitoimenpiteitä varten.

11 LIITTEET

LIITE1

KIINTEISTÖSSÄ OLEVAA MUUTA TOIMINTAA

- Lahden Kaupunki, ylemmät kerrokset.

- | | |
|-----------|---|
| 1. kerros | Baari ja yökerho Onnela. |
| 2. kerros | ATK-tukipalvelut. |
| 3. kerros | Rahatoimisto. |
| 4. kerros | Rahatoimisto |
| 5. kerros | ATK-osasto
Hankintaosasto
Tarkistustoimisto |
| 6. kerros | ATK-osasto |

Onnelan viereisen parkkipaikan tasossa on kopiaointi liike M&P paino, jonka sisäänkäynti on parkkipaikalta.

ENSIAPU

(Ensiapukoulutus ravintola Onnelan henkilökunnalle 10.10.2005)

HÄTÄNUMEROON SOITTAMINEN

NUMERO 112

- Soittaja mielellään henkilö, joka on nähnyt tilanteen tai on kohteessa.
- Kerro kuka olet ja mistä soitat.
- Kerro mitä on tapahtunut ja millaista apua mahdollisesti tarvitset (ambulanssi, poliisi, palokunta).
- Toimi hätäkeskuspäivystäjän antamien ohjeiden mukaan.
- Sulje puhelin vasta kun saat luvan.

MUISTA:

- Älä epäröi mennä tilanteeseen.
- Ilmoita tilanteesta muille työntekijöille.
- Älä turhaan epäröi soittaa hätänumeroon 112.
- Juuri sinun puuttuminen tilanteeseen voi pelastaa ihmishengen.
- Kertaa ensiaputaitojasi säännöllisesti.

1. VERENVUODOT JA LÄVISTÄVÄT VAMMAT

- Vaarallisimmat kohdat ulkoisesti: Kaula, nivuset, vatsa.
- Vaarallisimmat kohdat sisäisesti: Vatsa, rintakehä, kaula, nivuset.
- Tyrehdytä ulkoiset verenvuodot painamalla voimakkaasti vuotokohtaa.
- Aseta asiakas, jos mahdollista, aina selin makuulle jalat kohotettuna ja kohota vuotava kohta ylös.
- Lävistävässä vammassa peitä kohta siteellä.
- Jos kyseessä on pisto-, tai ampumavamma rintakehällä peitä se esim. muovikelmulla tai jollain ilmatiiviillä ja jätä yksi kulma avonaiseksi.
- Jos haavassa on esimerkiksi lasinpaloja, älä yritä poistaa niitä.
- Sidokseksi joko haavataitos, harsoside tai paineside riippuen vuodon määrästä.
- Voimakkaasti vuotavaa haavaa on tarpeetonta sitoa, jatka haavan painamista kunnes pelastushenkilöstö saapuu paikalle.

2. MURTUMAT JA VENÄHDYKSET

- Aseta asiakas selin makuulle ja nosta raaja koholle jos mahdollista.
- Paljasta vammakohta ja havainnoi mahdolliset turvotukset ja virheasennot.
- Jos raaja on virheasennossa, pyri tukemaan raaja liikkumattomaksi ja vältä turhaa liikuttamista.
- Jos virheasentoa ole havaittavissa hoitona kylmähaude ja puristus.
- Arvioi kuljetuksen tarve (Ambulanssi, taksi, oma-auto), jos raajassa virheasento tai epäily murtumasta, kuljetus aina ambulanssilla.
- Jos asiakas on tippunut esim. pöydältä lyöden päänsä, tulee häntä käsitellä erittäin varovasti.
- Jos asiakas on tajuissaan, kysy onko hänellä kipuja niskan alueella ja onko vartalossa normaali tunto.
- Jos tunto on alentunut tai asiakkaalla on kipuja, käsittele häntä varoen ja tue niskaa koko ajan.

3. VASTAAMATON TAI KOURISTELEVA ASIAKAS

- Totea tajuntataso puhuttelemalla asiakasta.
- Jos hän ei reagoi, ravistele varovasti esim. olkapäistä.
- Jos asiakas ei reagoi ravisteluun, hiero häntä rystysillä rintalastasta.
- Jos asiakas on edelleen reagoimaton, varmista hengitys avaamalla hengitystiet. Nosta leukakulmista varovasti ja käännä päätä taaksepäin.
- Tarkista hengittääkö asiakas tunnustelemalla ilmavirtausta.
- Varmista, että asiakkaan hengitysteissä ei ole mitään sinne kuulumatonta.
- Jos ilmavirtaus tuntuu, avaa kiristävät vaatteet ja käännä asiakas kylkiasentoon.
- Jos on epäily, että tajuttomuus johtuu kaatumisesta tai tippumisesta tulee olla erittäin varovainen. Muista tukea niska!
- Etsi mahdollista syytä, mikä on voinut aiheuttaa reagoimattomuuden ja tajuttomuuden: Diabetes-ranneke tai epilepsia-ranneke.
- Muista myös, että alkoholimyrkytys ja siitä seuraava tajuttomuus on tappava, älä siis aliarvioi tilannette.

- Pidä mielessä myös lääkemyrkytys ja huumeet.
- Jos asiakas alkaa kouristella, älä yritä estää kouristusta.
- Kouristeleavan asiakkaan auttamisessa tärkeintä on estää lisävammat suojaamalla hänen päätään ja muuta vartaloa.
- Pyri havainnoimaan millainen kouristus on ja kuinka pitkään se kestää. Jos kouristuksia on useita, havainnoi niiden välin pituus.
- **Tarkkaile asiakkaan hengitystä ja tajunnan tasoa.**
- **Jos asiakas lopettaa hengittämisen, aloita elvytys.**
- **Elvytysrytmi on 2 puhallusta ja 15 painallusta.**
- **Painelukohta rintalastan keskellä, jos mahdollista elvytä asiakkaan oikealta puolelta.**

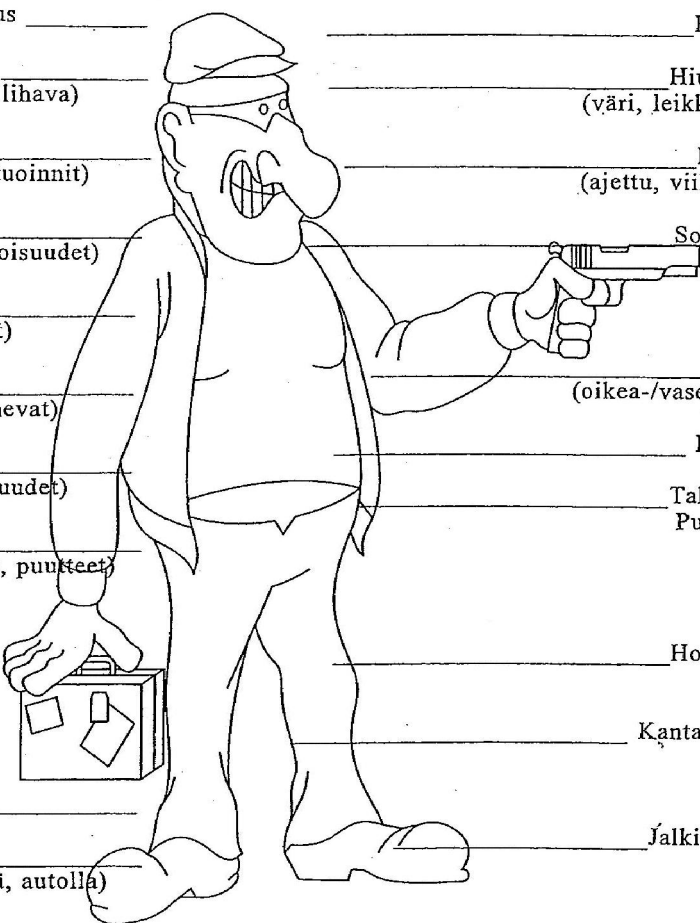
4. HENGITYSVAIKEUS JA VIERAS ESINE HENGITYKSESSÄ

- Rauhoittele asiakasta.
- Aseta hänet puoli-istuvaan asentoon.
- Avaa kaikki puristavat vaatteet.
- Yritä saada selville mikä on aiheuttanut hengitysvaikeuden.
- Jos kyseessä on astmakohtaus, kysy onko hänellä omia lääkkeitä mukana, niitä voi antaa asiakkaalle.
- Jos kyseessä on vieras esine hengitysteissä, käske asiakkaan kumartua eteenpäin ja lyö muutamalla voimakkaalla iskulla häntä lapaluiden väliin.
- Ellei tämä auta, suorita Heimlichin- ote.
- Jos edellä mainituista toimenpiteistä ei ole apua ja asiakas menee elottomaksi aloita elvytys.
- Jos kyseessä on esim. pippurisumuttimen aiheuttama reaktio, pyydä asiakasta olemaan silmät kiinni ja pyri huuhtelemaan hänen silmiään ja suutaan juoksevalla vedellä.

5. PALOVAMMAT JA SÄHKÖISKUT

- Pyri lopettamaan alistus mahdollisimman nopeasti.
- Jos kyseessä on sähköisku ja asiakas edelleen kiinni kohteessa, varo koskemista uhuriin.
- **Jos asiakas on tajuton, toimi kuten tajuttoman asiakkaan kanssa edellä on mainittu.**
- Jos asiakas on tajuissaan, pyri asettamaan selin makuulle tai ainakin istuvaan asentoon.
- Havainnoi mahdolliset palovammat ja hänen yleistilansa.
- Jos asiakas on saanut sähköiskun talousjännitteestä 230 tai yli sekä altistus on kestänyt yli 5 sek. tulee soittaa hätänumeroon ja kysyä ohjeita.
- Pienten palovammojen hoitoon riittää riittävä jäähdyttäminen, 10–20 min., ja suojaaminen mekaaniselta rasitukselta ja epäpuhtauksilta.
- Palovammaan tulee laittaa vain siihen tarkoitukseen soveltuvia rasvoja.
- Jos palovamma on yli kämmenen kokoinen, ohjaa asiakas hoitoon. Tai jos vamma on astetta 3.
 - 1 aste: Iho punoittaa ja on kivulias mutta rakkuloita ei ole. Iho on kuiva.
 - 2 aste: Sama kuin edellä mutta nousee rakkuloita ja iho kuoriutuu pois.
 - 3 aste: Iho on hiiltynyt tai harmaa tai helmenvalkoa.

PAINA MIELEEN TUNTOMERKIT



Ikä _____ pituus _____ Hattu _____

Vartalo _____ Hiukset _____
(hoikka, tanakka, lihava) (väri, leikkaus)

Erikoista _____ Parta _____
(arvet, luomet, tatuoinnit) (ajettu, viikset)

Kasvot _____ Solmio _____
(muoto, väri, erikoisuudet)

Silmät _____
(väri, erikoisuudet)

Hampaat _____ Ase _____
(rikkinäiset, ulkonevat) (oikea-/vasenk.)

Puhe _____ Paita _____
(kielisyys, erikoisuudet) Takki /
Pusero _____

Kädet _____
(kätsisyys, vammat, puutteet)

Housut _____

Liikkuminen _____ Kantamus _____

Suunta _____

Tapa _____ Jalkineet _____
(jalkaisin, pyörällä, autolla)

Rekisterinumero _____

Merkki _____
(malli, väri, erikoisuudet)

**Rikoksen tapahduttua tai epäiltyissä tapauksissa
OTA YHTEYS POLIISIIN**