

Heidi Töhönen

TURVALLISUUSASIAKIRJA KAJAANIN LADY LINELLE

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma
Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	Koulutusohjelma Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma
Tekijä(t) Heidi Töhönen	
Työn nimi Turvallisuusasiakirja Kajaanin Lady Linelle	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot Yrittäjyys ja matkailu	Ohjaaja(t) Ilmi Rautiainen Toimeksiantaja Marika Räihä, Lady Line Kajaani
Aika Syksy 2009	Sivumäärä ja liitteet 36
<p>Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa Kajaanin Lady Linelle turvallisuusasiakirja henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden parantamiseksi. Turvallisuusasiakirjan tavoitteena on parantaa Lady Linen laadullisia puitteita eli lisätä turvallisuutta, antaa henkilökunnalle turvallisuuteen liittyvää materiaalia ja koota tämän hetkiset toimintatavat yhteen. Turvallisuusasiakirja sisältää turvallisuusohjeita myös Lady Linen asiakkaille. Turvallisuusasiakirjan tarkoituksena on kehittää turvallisempaa toimintaympäristöä ja antaa tietoa henkilökunnalle siitä miten toimia onnettomuus- ja hätätilanteessa.</p> <p>Rajasin opinnäytetyöni yleisen tarkastelun lisäksi koskemaan Lady Linen kuntosalia ja ryhmäliikuntatilaa rajallisen työmäärän vuoksi. Työni kehittämistehtävänä on: Millaisella turvallisuusasiakirjalla saavutetaan suurin palveluvuus Kajaanin Lady Linen kuntosalin ja ryhmäliikuntatilan käyttäjille, mukaan lukien henkilökunnan ja asiakkaat?</p> <p>Teoreettiset lähtökohdat painottuvat yleiseen tarkasteluun turvallisuudesta, turvallisuuskulttuurista, turvallisuusjohtamisesta ja turvallisuuteen liittyvästä lainsäädännöstä sekä turvallisuusasiakirjasta. Teoriapohjan jälkeen tarkastelen turvallisuutta ja sen näkyvyyttä Lady Linella. Teoriatausta antoi pohjan suunnitella juuri toimeksiantajan tarpeille sopivan turvallisuusasiakirjan. Opinnäytetyön tuotteena valmistui 45- sivuinen turvallisuusasiakirja, joka on tarkoitettu yrityksen henkilökunnan käyttöön eikä sen vuoksi ole liitteenä työssäni. Turvallisuusasiakirja sisältää Lady Linen yrityksen kuvauksen, toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita sekä ohjeita erilaisiin onnettomuus- ja hätätilanteisiin.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	turvallisuus, turvallisuusasiakirja, turvallisuusjohtaminen, turvallisuuskulttuuri
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School School of Health and Sports	Degree Programme Sport and Leisure Management
Author(s) Heidi Töhönen	
Title A Safety Document for the Lady Line Fitness Centre	
Optional Professional Studies Entrepreneurship and tourism	Instructor(s) Ilmi Rautiainen
	Commissioned by Marika Rähkä, Lady Line Kajaani
Date Autumn 2009	Total Number of Pages and Appendices 36
<p>The objective of this thesis was to produce a safety document for the Lady Line Fitness Centre for women in Kajaani to improve staff and customer safety. The safety document aims to improve Lady Line's qualitative framework, namely to increase the safety, give safety-related material to the staff and gather the approaches together. The safety document aims to develop a safer environment and provide information to the staff on how to deal with accidents and emergencies.</p> <p>The thesis is limited to the gym and group exercise room at Lady Line, and the development task of this thesis was to study what kind of safety document achieve the maximal grade of service for users of Lady Line Kajaani, including staff and customers?</p> <p>The theoretical of this thesis consists of the following concepts at a general level: safety, safety culture, safety management, safety legislation and safety document. After the theoretical basis the present level of safety at Lady Line is described. The theoretical background provided the basis for designing just the kind of safety document that Lady Line needed. The result of this thesis was a 45- page safety document to Lady Line and it is only used by the staff. It includes a description of the company and instructions for different emergencies and accidents.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	safety, safety document, safety management, safety culture
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TURVALLISUUS	4
2.1 Turvallisuuskulttuuri	5
2.2 Turvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö	5
3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN	7
3.1 Yritysturvallisuuden johtaminen	7
3.2 Henkilöturvallisuus	8
3.3 Paloturvallisuus ja pelastustoiminta	9
3.3.1 Paloturvallisuus	9
3.3.2 Pelastustoiminta	11
3.4 Työsuojelu	11
3.5 Tuotannon ja toiminnan turvallisuus	12
4 TURVALLISUUSASIAKIRJA	13
5 TURVALLISUUS KAJAANIN LADY LINELLA	15
5.1 Lady Linen toiminnan kuvaus	16
5.2 Henkilöturvallisuus Lady Linella	17
5.2.1 Työntekijöiden osaaminen ja ensiaputaidot	17
5.2.2 Asiakasturvallisuus	18
5.3 Kuntosalin turvallisuus	20
5.4 Ryhmäliikuntatilan turvallisuus	21
6 TURVALLISUUSASIAKIRJAN TUOTTEISTAMISPROSESSI	23
6.1 Tavoite ja tarkoitus	23
6.2 Prosessin suunnittelu	23
6.3 Prosessin toteutus	24
6.4 Arviointi	26
7 POHDINTA	28
7.1 Luotettavuus	30
7.2 Eettisyys	31

7.3 Ammatillinen kehittyminen

32

LÄHTEET

34

LIITTEET

1 JOHDANTO

Suomalainen turvallisuuskulttuuri alkoi kehittyä 1850-luvun tienoilla. Silloin se perustui lähinnä tapaturmien ja tulipalon torjuntaan. Yhteiskunnallinen ja poliittinen kehittyminen, esikuvat ulkomailta ja kansalliset perinteet vaikuttivat suurelta osin turvallisuuslainsäädännön kehittymiseen ja siihen, että se on kehittynyt suuntaan, jossa on myös selvät turvallisuusjohtamisen piirteet. (Kerko 2001, 13.) Lainsäädäntö on tuonut mukanaan sen, että yritysten on huolehdittava riittävästä turvallisuustoimista. Kuluttajaviraston (2003, 6) mukaan toiminnanharjoittajan on laadittava kirjallinen turvallisuusasiakirja, joka sisältää vähimmäistiedot turvallisuuden varmistamisesta. Kuluttajaviraston ohjeisiin tukeutuen Kajaanin Lady Linen johtaja Marika Räihä ehdotti turvallisuusasiakirjan tekemistä opinnäytetyöaiheeksi.

Lady Line on suomalainen naisten kuntokeskusketju, joka tuottaa liikunta- ja hyvinvointipalveluja ympäri Suomea. Kajaanin Lady Line sijaitsee Kajaanin keskustassa. Yritys on perustettu lokakuussa 2006, ja sen omistaa Polar Fitness Oy. Turvallisuusasiakirjan tavoitteena on pyrkiä parantamaan Kajaanin Lady Linen laadullisia puitteita, eli lisätä yrityksen työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta. Turvallisuusasiakirjan avulla voidaan ehkäistä mahdollisia riskejä sekä parantaa toimintavalmiutta ja -kykyä hätä- tai onnettomuustilanteissa (Kuluttajavirasto 2003, 4). Tuottamani turvallisuusasiakirja pohjautuu kyseisen yrityksen riskeihin ja niiden pohjalta ilmeneviin toimintatapoihin. Tarkoituksena on kehittää turvallisempaa toimintaympäristöä yrityksen henkilökunnalle sekä asiakkaille. Turvallisuusasiakirja on tarkoitettu henkilökunnalle, mutta sieltä löytyy myös asiakkaille tarkoitettuja turvallisuusohjeita.

Opinnäytetyöni aiheeksi valitsin turvallisuusasiakirjan tekemisen siksi, että siitä on hyötyä niin yritykselle kuin itsellenikin. Turvallisuuteen ja pelastustoimenpiteisiin tutustuminen antaa paljon sekä teoreettista että käytännön hyötyä. Tulevissa työpaikoissa ja kotona osaan kiinnittää enemmän huomiota riittäviin turvallisuustoimiin ja voin hyödyntää saamaani ammattitaitoa erilaisissa tilanteissa turvallisuuden parantamiseksi. Lisäksi suuntaudun liikunta-alan opinnoissani yrittäjyyteen ja liikuntamatkailuun, joihin kuuluvat olennaisesti yritysturvalisuus sekä turvallisuus palvelujen tuottamisessa. Halusin opinnäytetyölleni aiheen, joka on konkreettinen ja samalla hyödyllinen.

Kajaanin Lady Linelle ja sen johdolle turvallisuusasiakirja on merkityksellinen, koska yritys haluaa kiinnittää huomiota asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen sekä kehittää niin tiloja

kuin toimintojakin paremmaksi. Työntekijöiden toimintatapojen kokoaminen yhteen ja vastualueiden jakaminen helpottaa ja nopeuttaa toimintaa hätä- tai onnettomuustilanteessa. Yritykselle turvallisuusasiakirja on tarpeellinen, koska Lady Linen toimintaympäristössä hätätilanteiden ja onnettomuuksien riski on olemassa.

Turvallisuusasiakirja sisältää Kuluttajaviraston (2003, 4) mukaan soveltuvin osin toiminnanharjoittajan laatiman kirjallisen asiakirjan. Siinä on määritelty ohjelmanpalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita, joita ovat muun muassa henkilöstön tehtävänjako, avunhätätämisenjärjestelyt erilaisiin onnettomuus- ja hätätilanteisiin, riskien arviointi sekä turvallisuus-suunnitelmat eri toiminnoista. Turvallisussuunnitelma sisältää toiminnanharjoittajan laatimat ohjeet yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen turvalliseen toimintaan. Turvallisuusasiakirjaan sisällytetään tähän asti erillisenä ollut pelastuslainsäädännön edellyttämä pelastussuunnitelma, koska Kuluttajaviraston (2003, 6) mukaan näiden yhdistäminen on mahdollista. Se on yrityksen kannalta selkeämpi, ja vuosittain tarkastettavana on vain yksi asiakirja.

Turvallisuusjohtaminen on prosessi, joka tavoittelee tiettyä tulosta (Verhelä 2007, 33). Lady Linen näkökulmasta prosessin tulos voisi olla esimerkiksi turvallisempi toimintaympäristö. Turvallisempi toimintaympäristö voidaan saavuttaa turvallisussuunnitellulla, johon yhtenä tärkeänä osana kuuluu turvallisuusasiakirjan tekeminen, joka sisällöltään ja laajuudeltaan vastaa toiminnan sisältöä ja laajuutta (Kuluttajavirasto 2003, 3). Verhelää (2007) ja Kuluttajaviraston ohjeita(2003) mukaillen työni kehittämistehtävänä on selvittää: Millaisella turvallisuusasiakirjalla saavutetaan suurin palvelevuus Kajaanin Lady Linen kuntosalin ja ryhmäliikuntatilan käyttäjille mukaan lukien henkilökunnan ja asiakkaat? Laajempaa tarkastelua koko yrityksen tiloissa olisi opinnäytetyölle tarkoitettuna suhteutettuna mahdotonta tehdä, joten toimeksiantajan toiveiden mukaisesti rajaan aiheeni yleisen tarkastelun lisäksi koskemaan kuntosalia ja ryhmäliikuntatilaa. Toimeksiantajan mielestä nämä kaksi tilaa ovat oleellisia, paljon käytössä olevia sekä alaani eniten liittyviä tiloja.

Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ovat turvallisuus, turvallisuuskulttuuri ja yritysturvallisuuden johtaminen sekä turvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö ja turvallisuusasiakirja. Teoriatausta pohjautuu keskeisten käsitteiden yleisen tarkastelun lisäksi myös turvallisuuteen ja sen näkyvyyteen Lady Linella. Näin saan yhdistettyä teorian käytäntöön. Hyvä teoriatausta antaa pohjan suunnitella juuri toimeksiantajan tarpeille sopivan turvallisuusasiakirjan. Turvallisuusasia-

kirja on nähtävillä opinnäytetyön esittelemistilaisuudessa, mutta muuten asiakirja on tarkoitettu vain yrityksen henkilökunnan käyttöön.

2 TURVALLISUUS

Turvallisuus voidaan käsittää monella tapaa. Sillä voidaan tarkoittaa yksilön kokemaa tunnetta, toisaalta sillä voidaan tarkoittaa myös menetelmää tai toimintoa, jonka avulla turvallisuuden tunne saadaan aikaan. (Leppänen 2006, 52.) Kuluttajaviraston (2003, 4) määritelmien mukaan turvallisuus on kokonaisvaltaista psyykkistä ja fyysistä turvallisuutta. Psyykkisellä turvallisuudella tarkoitetaan sitä, ettei kenenkään psyykkistä tasapainoa horjuteta tarpeettomasti. Tietyn toiminnan on turvallisten puitteiden esimerkiksi laitteiden lisäksi myös tunnuttava turvalliselta. Yksilö tuntee toiminnan turvalliseksi niin kauan, kun hän tuntee pystyvänsä kontrolloimaan tilannetta tavalla tai toisella. (Verhelä & Lackman 2003, 52.) Fyysisellä turvallisuudella tarkoitetaan sitä, että kenellekään ei aiheudu toiminnasta tarpeetonta loukkaantumista tai vammautumista (Kuluttajavirasto 2003, 4).

Turvallisuus voidaan käsittää riskien ja vahingoittumattomuuden välissä olevana tunnetilana, johon vaikuttavat tiedossa olevat riskit ja vahingoittumisen todennäköisyys sekä niiden etäisyys toisistaan (Leppänen 2006, 54). Kuluttajavirasto (2003, 4) määrittelee toiminnan turvalliseksi, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä. Riski viittaa mahdolliseen tulevaisuudessa tapahtuvaan vahinkoon, vaaraan tai tappioon ja erityisesti tapahtuman aiheuttamaan vahinkoon (Leppänen 2006, 29). Riski ja turvallisuus käsitteenä voidaan määritellä joko toistensa vastakohtiksi tai jopa synonyymeiksi. Vahinkoriskeistä puhuttaessa käytetään yleisesti turvallisuus -käsitettä ja liikeriskien yhteydessä on yleisempää puhua riskienhallinnasta. Riskien yleistyminen merkitsee myös epävarmuuden lisääntymistä. Riski käsitetään usein tavanomaisen arjen ymmärryksen ylittävien, pelkoa ja epätietoisuutta tuottavien vaarojen ja uhkien yleisnimeksi. (Eräsaari 2002, 821.) Mitä riskittömämpää toiminta on, sitä turvallisemmaksi toiminta koetaan. Turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa tieto riskeistä ja niiden todennäköisyydestä. Asiakkaan täytyy tuntea toiminta turvalliseksi. (Leppänen 2006, 52 ja 54; Verhelä 2007, 49.)

Yrityksen ja sen henkilökunnan asenteet, osaaminen ja toiminta sekä samalla myös asiakkaiden asenteet ja halu toimia turvallisesti ovat yrityksen tärkeimpiä turvallisuustekijöitä. Niitä täydentävät turvallisuussuunnittelu ja turvallisuusvaatimusten mukaiset välineet ja laitteet. (Verhelä & Lackman 2003, 49; Verhelä 2007, 50 ja 51.) Tuotteen turvallisuuteen liittyvät olennaisimmin henkilökunnan osaaminen ja asenne. Palvelu on toteutettava siten, että asiakkaalle ei aiheudu vaaraa ja henkilökunnan on itse toimittava esimerkillisesti. Heidän on huo-

lehdittävä siitä, että turvallisuusmääräyksiä noudatetaan, ja puututtava siihen, jos niitä ei noudateta. Toinen merkittävä turvallisuustekijä on palvelussa käytettävät laitteet. Toiminta on turvallista silloin, kun välineet ovat asianmukaisessa kunnossa ja ne toimivat moitteettomasti. (Verhelä & Lackman 2003, 51; Verhelä 2007, 51.) Liikuntatilojen ja esimerkiksi kuntosalin laitteissa tulee olla näkyvillä asianmukaiset ohjeet asentamisesta ja käytöstä, jotta ne määritellään turvallisiksi. Laitteiden omistajan on huolehdittava laitteiden kunnosta sekä korjattava esiintyvät viat ja puutteet. (Seegercrantz 2001, 15.)

2.1 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuuri on käsitteenä hyvin nuori, mutta yleensä sitä käytetään kuvaamaan tietyn organisaation ihmisten käyttäytymistä ja suhtautumista turvallisuuteen. Turvallisuuskulttuuri on tapa, jolla turvallisuusasioita yrityksessä hoidetaan. Se luo taustan turvallisuusjärjestelmälle ja turvallisuusjohtamiselle. Turvallisuuskulttuuri lähtee yrityksen johdosta, ja se vaikuttaa laajasti yrityksen toimintaan. Turvallisuuskulttuurin merkitys näkyy siinä, millaisessa asemassa turvallisuus on organisaatiossa. Mitä turvallisuuteen liittyviä toimintoja käynnistetään ja miten niitä toteutetaan. Kulttuuriin voidaan vaikuttaa tekemällä muutoksia toimintaan. (Leppänen 2006, 194; Verhelä 2007, 30 ja 31.)

Yhteiskunnan turvallisuuskulttuuri koostuu kahdesta alueesta, joista toinen on kansallinen käytäntö turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja toinen ihmisten toiminta kyseisessä käytännössä. Kansalliseen käytäntöön luetaan erilaiset turvallisuusstrategiat ja toimintaohjelmat sekä se, miten niitä toteutetaan ja seurataan. Suomessa esimerkki kansallisesta käytännöstä on kansallinen tietoturvastrategia tai kuntien turvallisuusstrategiat. (Leppänen 2006, 195.)

2.2 Turvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö

Turvallisuuteen liittyviä lainsäädäntöjä ohjaavat Pelastuslaki (468/2003), Työturvallisuuslaki (738/2002), Terveysturvallisuuslaki (763/1994), Laki kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuudesta (75/2004) sekä valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kulutuspalveluksista annettavista tiedoista (613/2004). Pelastuslain (468/2003) 8. §:ssä määritellään omatoiminen varautuminen siten, että rakennuksen omistajan tai haltijan on asianomaisessa koh-

teessa velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä sekä varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Rakennuksen haltija on myös velvollinen varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin se omatoimisesti kykenee.

Työturvallisuuslain (738/2002) 1. § mukaan työolosuhteita tulee parantaa työntekijän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ehkäistä mahdollisia työtapaturmia ja ammattitautia. Terveysturvallisuuslain (763/1994) 2. §:ssä yleisten periaatteiden mukaan toiminnan ja palveluiden tuottaminen on suunniteltava siten, että asiakkaan terveyttä ylläpidetään ja edistetään. Kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuutta (75/2004) sääntelevän lain 3. §:n mukaan palvelun tarjoajan on huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Palvelun tarjoajalla on oltava riittävästi tietoa kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista sekä niihin liittyvistä riskeistä.

Kulutustavaroista ja kulutuspalveluksista on valtioneuvoston asetuksen (613/2004) mukaan annettava ainakin seuraavat tiedot: kauppatavan mukainen nimi, valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi. Lisäksi terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi on annettava ohjeet kulutustavaran kokoamisesta, asentamisesta, käytöstä ja säilyttämisestä. Turvallisen käytön kannalta tuotteessa on myös oltava tarpeelliset varoitusmerkinnät ja ohjeet sekä huolto-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeet.

3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN

Ensimmäiset vaikutteet turvallisuusjohtamisesta saapuivat Suomeen 1980-luvun puolivälissä yritysten kansainvälisen toiminnan lisääntymisen myötä. Turvallisuusjohtaminen sai alkunsa, kun Suomessa alettiin puhua riskienhallinnasta sekä riskikartoituksesta. Ennen Suomeen tuloa turvallisuusjohtaminen oli ollut pidemmällä monissa Euroopan maissa, ja eurooppalaisia direktiivejä onkin käytetty pohjana suomalaiselle turvallisuuslainsäädännölle. Direktiivien mukaan ensin tulee kartoittaa vaarat ja niiden syyt, minkä jälkeen voidaan päättää toimenpiteiden tarpeellisuus. Tarpeelliseksi katsottavat toimenpiteet suunnitellaan ja sen jälkeen toteutetaan ne. Nykypäivänä turvallisuusjohtaminen on kehittynyt siihen, että vaarojen kartoittamisen lisäksi tulee selvittää myös riskien suuruus. (Kerko 2001, 12.)

Turvallisuusjohtamisen avulla voidaan vaikuttaa työn laatuun sekä työoloihin. Se on jokapäiväistä työympäristön ja -olojen kehittämistä. Turvallisuusjohtaminen ei tapahdu hetkessä, vaan se on jatkuva prosessi, joka tavoittelee jotain tiettyä tulosta. Yritysturvallisuuteen ja sen johtamiseen liittyy hyvä johtamisperiaatteiden hallinta ja se on osa tulosjohtamisen arkea. Turvallisuusjohtaminen sisältää erilaiset turvallisuusmenettelyt, -järjestelmät sekä niiden luomisen ja ylläpidon. (Verhelä 2007, 32 ja 33.)

Turvallisuusjohtaminen ja yritysturvallisuus koostuvat monista eri alueista ja erilaisista jaotteluperiaatteista. Opinnäytetyössäni perehdyn turvallisuusjohtamiseen opinnäytetyöni aiheeseen liittyvien osa-alueiden näkökulmasta. Käsiteltäviä alueita ovat soveltuvien osin yritysturvallisuuden johtaminen, henkilöturvallisuus, paloturvallisuus ja pelastustoiminta, työsuojelu sekä tuotannon ja toiminnan turvallisuus. (Miettinen 2002, 12 - 14; Verhelä 2007, 34.)

3.1 Yritysturvallisuuden johtaminen

Yritysturvallisuuden johtamiseen liittyy muun muassa yritysturvallisuuden toiminnan organisointi, kehittäminen, seuranta ja valvonta, kantavien periaatteiden määrittely sekä toiminnan yleisistä linjoista päättäminen. Yrityksen johto määrittelee yritysturvallisuuteen liittyvät yhteinäiset säännöt, jotka koskettavat yritystä ja sen henkilökuntaa. Yritysturvallisuuden johtamisesta yrityksessä vastaa ylin johto, mutta hän voi myös delegoida päivittäisjohtamisen esimerkiksi jollekin alemman tason esimiehelle. (Miettinen 2001, 52 ja 54.)

Yritysturvallisuuden johtaminen on kiinteä osa yrityksen toimintaa ja tukee yritystä asetettujen tulostavoitteiden saavuttamisessa. Sillä on merkittävä vaikutus yrityksen tuotteiden ja palveluiden laatuun sekä yrityskuvaan. Yritysturvallisuuden johtamisella tarkoitetaan kaikkia yrityksen turvallisuuden alueita, jotka muodostavat yhden johdettavan kokonaisuuden. Sen avulla yritys pyrkii päivittäiseen häiriöttömään toimintaan. (Miettinen 2002, 11.) Yritysten sisällä yritysturvallisuuden johtaminen perustuu yleensä jo hyviksi havaittuihin toimintatapoihin ja -malleihin, koska kaikkia yritysturvallisuuden osa-alueita kattavaa johtamisstandardia ei ole ainakaan vielä olemassa. Yksittäisille osa-alueille johtamismalleja on standardoitu. (Miettinen 2002, 39.)

3.2 Henkilöturvallisuus

Henkilöturvallisuus on ihmisten ja heidän toimintansa suojaamista ja turvaamista yrityksessä. Se kattaa yrityksen henkilökunnan lisäksi asiakkaiden, vierailijoiden sekä yhteistyökumppaneiden turvallisuuden (Leppänen 2006, 204; Miettinen 2002, 103; Verhelä 2007, 34). Henkilöturvallisuudella on paljon yhteistä työsuojelun kanssa, esimerkiksi ihmisen fyysiseen suojaamiseen liittyen. Henkilöturvallisuuden yhteydessä ei kuitenkaan käsitellä ihmisen työstä aiheutuvia fyysisiä ja psyykkisiä vaivoja tai onnettomuuksien ennalta ehkäisyä, vaan ihmisen suojelemista työhön liittyviltä fyysisiltä, psyykkisiltä ja sosiaalisilta vaara- ja uhkatekijöiltä. (Miettinen 2002, 103 ja 218.)

Henkilöturvallisuuteen liittyvät olennaisesti henkilöstöpolitiikan asiat, joissa määritellään yleiset periaatteet henkilöstöasioihin liittyen, joihin yritys pyrkii. Keskeisiä tavoitteita ovat yrityksen liiketoimintatavoitteiden tukeminen, ammattitaitoisen henkilökunnan käyttäminen, motivoivien ja viihtyisien työskentelyolosuhteiden tarjoaminen sekä uuden henkilöstön hankinta. Näillä asioilla voidaan vaikuttaa suoraan henkilöturvallisuuteen. (Miettinen 2002, 104.) Henkilöstön hyvinvointiin ja turvallisuuteen panostaminen takaa sen, että yrityksen henkilöstön voimavarat ovat koko ajan tuottavassa ja tehokkaassa käytössä. Määrällisen työpanoksen lisäksi on kiinnitettävä huomio myös laadulliseen työpanokseen, jotta pystyttäisiin välttymään mahdollisimman hyvin vakavilta haitoilta. Turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtimisen avulla voidaan yrityksessä saavuttaa myös parempia tuloksia. (Kerko 2001, 28.)

3.3 Paloturvallisuus ja pelastustoiminta

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta ovat yksi hyvin merkittävistä yritysturvallisuuden osa-alueista (Miettinen 2002, 197). Pelastusopiston julkaisu D- sarjan: muut 2/2009 Pelastustoimen Taskutilaston 2004 - 2008 mukaan Suomessa syttyy vuosittain noin 14 000 - 15 000 tulipaloa. Vuonna 2008 tulipaloja sattui 14 644. Vuosittain palokuolemia sattuu myös hälyttävän paljon. Vuonna 2008 palokuolemia sattui 118 ja vuonna 2007 niitä oli 84. Se selittää miksi paloturvallisuuteen ja pelastustoimintaan on jokaisen syytä panostaa. Säädökset tulipalojen ja onnettomuuksien ehkäisemisestä, pelastustoiminnasta sekä väestön suojelemisesta löytyvät Pelastuslaista (468/2003).

Pelastustoiminnalla tarkoitetaan ihmisen, omaisuuden ja ympäristön suojaamista ja pelastamista, vahinkojen ja onnettomuustilanteiden rajoittamista sekä onnettomuus- ja uhkatilanteiden seurausten korjaamista. Väestönsuojelulla tarkoitetaan ihmisen ja omaisuuden suojelemista ja varautumista poikkeusolosuhteissa. (Leppänen 2006, 248; Verhelä 2007, 35.) Paloturvallisuuden ja pelastustoiminnan keskeisenä tavoitteena on pyrkiä ennalta ehkäisemään onnettomuustilanteiden henkilö- ja omaisuusvahingot sekä minimoimaan jo mahdollisten vahinkojen seuraukset mahdollisimman tehokkaasti (Miettinen 2002, 197).

3.3.1 Paloturvallisuus

Paloturvallisuuteen liittyy olennaisesti rakenteellinen paloturvallisuus. Rakenteellisella paloturvallisuudella pyritään estämään tulipalojen syttyminen ja palon laajeneminen palavassa kohteessa. Rakenteellisen paloturvallisuuden perusasioita ovat palonkestävien materiaalien käyttö, palonkestävien osastojen rakentaminen, kantavat rakenteet, merkityt poistumis- ja sammutusreitit, turvavalaistus, savunpoistojärjestelmät sekä yleinen järjestys ja siisteys. Palonkestävien ja paloa hidastavien rakenteiden käyttämisellä voidaan ennalta ehkäistä tulipalojen syttymistä sekä hidastaa palon etenemistä. Huonosti syttyviä materiaaleja ovat muun muassa betoni, teräs sekä muut metallit. (Miettinen 2002, 200 ja 201.)

Palonkestävien osastojen rakentaminen tarkoittaa sitä, että rakennukseen tehdään palon ja savun leviämistä rajoittavia rakenteita. Tällaisia palon leviämistä rajoittavia rakenteita ovat palonkestävät seinät sekä palomuurit. Näiden avulla tiloja voidaan jakaa pienimmiksi ja tulen

leviäminen voidaan joko estää tai hidastaa. Myös kantavat rakenteet estävät palon leviämistä ja pidentävät pelastamiseen ja pelastautumiseen käytettävää aikaa. Rakennukset jaetaan kolmeen paloluokkaan, jossa kantavien rakenteiden määritelmät vaihtelevat. Ensimmäisessä paloluokassa (P1) kantavat rakenteet eivät saa sortua. Toisessa paloluokassa (P2) kantavat rakenteet kestävät puoli tuntia ja kolmannessa paloluokassa (P3) kantaville rakenteille ei aseteta erityisvaatimuksia. (Miettinen 2002, 201; Leppänen 2006, 251 ja 252; Ympäristöministeriö 2002, 9.)

Rakennuksesta tulee aina pystyä poistumaan tulipalo- ja hätätilanteissa. Poistumisteitä tulee olla riittävästi suhteessa tilan suuruuteen. Poistumistiet tulee olla merkittynä ja niitä seuraamalla tulee olla mahdollista päästä palavasta tai muuten vaurioituneesta rakennuksesta pois. Merkitty sammutusreitti näyttää reitin, mistä pelastushenkilöstö pääsee kohteeseen sisälle. Merkitseminen tehdään standardoituja merkkitauluja sekä suuntaa osoittavia nuolia käyttämällä. Merkityt taulut ovat usein käsitelty itsevalaisevalla pinnoitteella, jotta ne näkyvät myös pimeässä ja savun seassa. Turvavalaistus liittyy osaltaan poistumisreitteihin. Turvavalaistuksen tarkoituksena on tuottaa riittävästi valoa, että rakennuksesta poistuminen on mahdollista myös sähkökatkoksen aikana. Valot toimivat yleensä akuilla tai paristoilla. (Miettinen 2002, 202 ja 203; Leppänen 2006, 253 ja 254.)

Savunpoistojärjestelmä tarkoittaa sitä, että sen avulla savua ja palokaasuja saadaan poistettua rakennuksista. Savunpoistojärjestelmä voi koostua esimerkiksi avattavista luukuista ja aukoista tai suuritehoisista imureista ja puhaltimista. Savunpoistojärjestelmän avulla voidaan tyhjentää palava rakennus savusta ja osittain myös torjua jälkivahinkoja. (Leppänen 2006, 255; Miettinen 2002, 203.) Muita rakenteelliseen paloturvallisuuteen liittyviä asioita ovat automaattiset paloilmoinnit ja sammutusjärjestelmät sekä alkusammutuskalusto. Palon sammuttaminen ja ihmisten pelastaminen on turvattava kaikissa rakennuksissa. Huolellisella sammutus- ja pelastustehtävien järjestämisellä voidaan varautua mahdollisiin onnettomuuksiin ja hätätilanteisiin. Pelastustiet tulee olla avoinna ja sammutusvedenottopaikat oltava käytettävissä. Paloilmoinnit ja sammutusjärjestelmät nopeuttavat alkusammutustoimenpiteiden aloittamista. Kaikissa tiloissa olisi hyvä olla myös palovaroitin ja riittävä määrä viranomaisten määräysten mukaisia sammuttimia esimerkiksi paineellisia jauhesammuttimia, kalvovahto- ja nestesammuttimia tai muita käsisammuttimia. Sammutuspeitteitä voidaan käyttää pienien palonalkujen tukahduttamiseen. Alkusammuttimien paikat on merkittävä virallisia alkusammuttimien ilmaisevia opastinkilpiä käyttäen. Alkusammuttimet tulee olla helposti ja nopeasti saatavilla. (Leppänen 2006, 254 ja 255; Miettinen 2002, 203 - 206)

3.3.2 Pelastustoiminta

Pelastustoiminta kattaa muun muassa väestönsuojelun, evakuoinnin ja ensiavun. Väestönsuojelu on ajankohtainen, kun ihmisten arkisten elinolojen suojaamistarpeet eivät enää riitä turvallisuuden luomiseksi. Väestönsuojeluun voidaan joutua turvautumaan suuronnettomuustilanteissa, sodan uhkan tai esimerkiksi terrorismin seurauksena. Väestönsuojelun päävastuu on siviiliviranomaisilla, joista ylimpänä asioista vastaa Sisäasianministeriö. Yritysten tasolla väestönsuojelussa auttaa oman kunnan palopäällikkö. Yritykset ovat itse vastuussa oman toimintansa väestönsuojelusta ja se näkyy siten, että heidän tulee tehdä pelastussuunnitelma kattamaan yrityksen tarpeet huomioimalla yrityksen koko ja henkilöstön määrä. (Miettinen 2002, 210 ja 211; Leppänen 2006, 248 - 250.)

Ensiaputaito tulisi olla jokaisella suomalaisella hallinnassa. Ensiapu on ensimmäinen apu, joka onnettomuustilanteissa annetaan. Se sisältää pelastamisen, ensihoidon, hätäilmoituksen tekemisen ja jatkohoidon. Ensiavulla pyritään estämään ihmishengen menettämistä. Koska jokaisella on lakisääteinen velvollisuus auttaa hätätilanteissa, tulisi esimerkiksi yrityksen henkilökunnan osata ensiavun perusteet. (Miettinen 2002, 215.)

3.4 Työsuojelu

Työsuojelun avulla yritys pystyy tukemaan ja kehittämään työntekijöidensä hyvinvointia. Yrityksen on turvattava työntekijöiden fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen hyvinvointi. Työsuojelun tavoitteena on luoda työpaikalle sellaiset olosuhteet, jossa työntekijöillä on turvallista olla ja jossa he tuntevat olonsa turvalliseksi. Työolojen on oltava myös sellaiset, että työtatapaturmien riski on mahdollisimman vähäinen. Tärkeää on, että eläkkeelle jäädessään työntekijä on hyvässä fyysisessä ja psyykkisessä kunnossa. (Miettinen 2002, 263; Leppänen 2006, 218; Verhelä 2007, 35.)

Työolot vaikuttavat työntekijöiden motivaatioon ja työn laatuun, joten on yrityksen edun mukaista huolehtia hyvien työolojen säilymisestä sekä poistaa häiritsevät tekijät. Työsuojelu koskee kaikkia työntekijöitä ja siihen liittyy myös monia lakisääteisiä velvoitteita. Työturvallisuuslaki (738/2002) säätelee työturvallisuusasioita sekä vastuita ja velvollisuuksia. Lain tarkoituksena on kehittää työympäristöä parempaan suuntaan ja ennaltaehkäistä tapaturmia se-

kä muita työstä aiheutuvia fyysisiä ja psyykkisiä haittoja. (Leppänen 2006, 218; Miettinen 2002, 218.)

3.5 Tuotannon ja toiminnan turvallisuus

Tuotannon ja toiminnan turvallisuudella pyritään varmistamaan organisaation häiriötön toiminta. Tavoitteena ovat häiriöttömän toiminnan lisäksi turvalliset palvelut ja tuotteet sekä nopea muutosvalmius. Tuotannon ja toiminnan turvallisuus sisältää muun muassa jatkuvuus-suunnittelun, liiketoimintaan liittyvien riskien arvioinnin, tuotevastuun ja -turvallisuuden, palvelujen turvallisuuden sekä onnettomuus-, vahinko- ja vaaratilanteiden hallinnan. Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden toimimiselle on edellytyksenä se, että kaikki muut yritysturvallisuuden osa-alueet ovat myös hallinnassa. (Leppänen 2006, 318; Miettinen 2002, 273; Verhelä 2007, 34.)

4 TURVALLISUUSASIAKIRJA

Turvallisuussuunnittelu on keskeinen osa yrityksen turvallisuusjohtamista. Lait ja kuluttajaviraston ohjeet säätelevät hyvin tarkkaan palvelujen ja toiminnan suunnittelua. Keskeistä turvallisuussuunnittelussa on pyrkiä ennaltaehkäisemään vahinkotapahtumia sekä suunnitella vahinkotapahtumien hallintaa ja tapahtuman jälkikäsittelyyn liittyviä asioita. Vahinkotapahtumien ennaltaehkäisy tapahtuu keräämällä tietoa toiminnan toteutuksesta. Seuraava vaihe on analysoida saatuja tietoja ja viedä ne käytännön tasolle tekemällä suunnitelmat vahinkotapahtumien varalle. Suunnitelmien avulla pystytään varautumaan poikkeustilanteisiin. Vahinkotilanteisiin on oltava valmiit toimintasuunnitelmat ja vaihtoehdot, joiden mukaan toimitaan tilanteesta riippuen. Sattuneen poikkeustilanteen jälkeen on jälkihoidon aika. Jälkihoidon ja tukitoimien tarkoituksena on valmistella yrityksen paluu takaisin normaaliin arkeen. (Verhelä 2007, 36 ja 37.)

Turvallisuusasiakirjan laatiminen on osa yrityksen turvallisuussuunnittelua, johon kuuluvat oleellisesti riskien arviointi ja hallinta. Riskien arvioinnin avulla mahdollisten tapaturmien ja onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen on helpompaa. Turvallisuusasiakirja on kirjallista suunnittelua turvallisuustoiminnan järjestämiseksi. Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004) 3 §:n mukaan palvelun tuottajalla on huolellisuusvelvollisuus. Turvallisuusasiakirja on osoitus siitä, että yrittäjä on noudattanut huolellisuusvelvollisuuttaan ja, että hän tietää kuluttajapalveluksesta sekä siihen liittyvistä riskeistä. Kuluttajaviraston valvontakäytännön mukaan kuluttajapalveluissa, jotka sisältävät vähäistä merkittävämpiä riskejä esimerkiksi asiakkaille, palvelun tarjoajan on laadittava kirjallinen suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja hätätilanteisiin varautumiseksi. (Kuluttajavirasto & Verhelä 2007, 108.)

Turvallisuusasiakirja sisältää Kuluttajaviraston (2003, 4) mukaan soveltuvin osin toiminnanharjoittajan laatiman kirjallisen asiakirjan. Siinä on määritelty ohjelmapalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita, joita ovat muun muassa henkilöstön tehtävänjako, avunhätätämisenjärjestelyt erilaisiin onnettomuus- ja hätätilanteisiin, riskien arviointi sekä turvallisuussuunnitelmat eri toiminnoista. Kuitenkin niin, että asiakirja sisältää vain asiat, jotka ovat oleellisia yrityksen toiminnan ja palveluiden kannalta. Kuluttajaviraston (2003,6) mukaan turvallisuusasiakirja voidaan yhdistää yrityksen pelastussuunnitelman kanssa.

Turvallisuusasiakirjaa tulee päivittää säännöllisesti, jotta tarvittaessa asiakirjasta löytyvät ajan tasalla olevat tiedot yrityksen toimintaympäristöstä, toiminnoista ja tiloista. Päivittämistä vaativia muutoksia ovat esimerkiksi uudet tai muuttuneet suorituspaikat ja -tilat, uudet laitteet sekä muuttuneet toimintatavat. Turvallisuusasiakirja tulee käydä läpi henkilökunnan kanssa ja heidän on päivätyillä allekirjoituksillaan varmistettava sisällön ymmärtäminen. Lisäksi heidän on säännöllisesti kerrattava asiakirjan sisältö. Asiakirjaa voidaan myös käyttää uuden työntekijän perehdyttämisessä. (Kuluttajavirasto; Verhelä 2007, 108; Arvonen 2004, 12.)

5 TURVALLISUUS KAJAANIN LADY LINELLA

Yrityksen tärkeimpiä turvallisuustekijöitä ovat yrityksen ja sen henkilökunnan asenteet, osaaminen ja toiminta sekä samalla myös asiakkaiden asenteet ja halu toimia turvallisesti. Niitä täydentävät turvallisuussuunnittelu ja turvallisuusvaatimusten mukaiset tilat, välineet ja laitteet. (Verhelä & Lackman 2003, 49; Verhelä 2007, 50 ja 51.) Lady Linen tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin kuuluu panostaminen asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tarjoamalla laajan valikoiman erilaisia mahdollisuuksia kunnan kohottamiseen ja ylläpitoon sekä rentoutumiseen. Lady Linen toimintakulttuuri käsittää kokonaisvaltaisesti laadullisten liikunta- ja hyvinvointipalveluiden tarjoamisen. (Lady Linen käsikirja.)

Turvallisuutta tarkasteltaessa on otettava huomioon erilaiset turvallisuuteen vaikuttavat tekijät. Näitä tekijöitä ovat yrityksen organisaatio, asiakkaat, henkilöstö, asenteet, ihmisten toiminta, toimintaympäristö; muun muassa tilat, välineet, varusteet ja kalusto sekä turvallisuussuunnittelu (Verhelä 2007, 50 ja 51). Turvallisuustekijöiden huomioiminen kertoo palvelun laadusta sekä yrityksen liiketoiminnasta (Verhelä 2007, 141). Kuluttajaviraston ohjeiden (2003) mukaan tavoitteena on tuottaa Lady Linelle turvallisuusasiakirja, joka on sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen suhteessa palvelun laajuuteen ja toimintaan. Turvallisuusasiakirja sisältää muun muassa henkilöstön tehtävänjaon, riskien arvioinnin sekä avunhätlyttämisjärjestelyt hätä-, onnettomuus- ja vaaratilanteisiin (Kuluttajavirasto 2003, 4). Asiakirja sisältää ohjeita toimintaan ja turvallisuuteen liittyvistä asioista. Ohjeiden tavoitteena on, että ne näkyisivät Lady Linen organisaatiossa sekä henkilökunnan että asiakkaiden toiminnassa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on parantaa Lady Linen laadullisia puitteita eli lisätä yrityksen työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta. Työni kehittämistehtävänä on: Millaisella turvallisuusasiakirjalla saavutetaan suurin palvelevuus Kajaanin Lady Linen kuntosalin ja ryhmäliikuntatilan käyttäjille mukaan lukien henkilökunnan ja asiakkaat?

Toiminta sisältää aina riskejä ja ne voivat olla joko tiedostettuja tai tiedostamattomia. Tiedostamattomat riskit ovat uhkia, joita ei ole tunnistettu, mutta ne ovat kuitenkin olemassa. (Verhelä 2007, 37.) Mitä riskittömämpää toiminta on, sitä turvallisemmaksi toiminta koetaan. Turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa tieto riskeistä ja niiden todennäköisyydestä. (Leppänen 2006, 54.) Tiedostettuja riskejä Lady Linella ovat tulipalot, tapaturmat esimerkiksi nyrjähdys tai haava, sairaskohtaukset sekä ilkivalta, joka voi kohdistua asiakkaisiin tai Lady Linen omaisuuteen. Edellä mainittuihin riskeihin Lady Linella on jo olemassa toimintaohjeet pelastus-

suunnitelmassa. Asiakkaille on pukuhuoneissa lukolliset kaapit, jotta asiakkaan tavarat voidaan turvata varastamiselta. Lady Linen omaisuuteen kohdistuvat varkaudet pyritään ehkäisemään Lady Linen omien toimintaohjeiden mukaan. Kaikki työntekijät perehtyvät yleisiin toimintaohjeisiin, esimerkiksi kassan kanssa toimimisesta ja ovien lukitsemisesta. Onnettomuus ja vaaratilanteet ovat Lady Linen onnettomuuskirjanpidon mukaan olleet tähän asti melko harvinaisia.

5.1 Lady Linen toiminnan kuvaus

Lady Line Kajaanin tarkoituksena on tuottaa liikunta- ja hyvinvointipalveluja aikuisille kuntoilijoille ja ainoastaan naisille. Yritys tähtää asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tarjoamalla laajan valikoiman erilaisia mahdollisuuksia kunnan kohottamiseen ja ylläpitoon sekä rentoutumiseen. (Lady Linen käsikirja) Lady Linen palveluihin kuuluvat kuntosalin käyttö, henkilökohtaiset ohjaukset sekä erilaiset ohjatut ryhmäliikuntatunnit. Muita palveluita ovat aloittelijoille tarkoitettut starttiryhvät, solarium, hierovat tuolit ja sauna. Lady Linen palvelut ovat tarkoitettu vain naisille, poikkeuksellisia tapahtumia lukuun ottamatta. Näistä tapahtumista tiedotetaan hyvissä ajoin Lady Linen jäsenille.

Turvallisuussuunnittelu tapahtuu Lady Linella turvallisuusasiakirjan avulla. Keskeistä turvallisuussuunnittelussa on pyrkiä ennaltaehkäisemään vahinkotapahtumia sekä suunnitella vahinkotapahtumien hallintaa ja tapahtuman jälkikäsittelyyn liittyviä asioita (Verhelä 2007, 36). Turvallisuusasiakirjassa on ohjeet vahinkotapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Ennaltaehkäisyllä tarkoitetaan Lady Linen näkyviä turvallisuusjärjestelyjä ja toimintaohjeita. Turvallisuussuunnittelussa on otettu huomioon myös vahinkotapahtumien hallinta, joka tarkoittaa, että Lady Linella on suunnitelmat vahinkojen varalle. Hallintaa on myös se, että suunnitelmia ja ohjeita noudatetaan. Jälkihoidolla tarkoitetaan sitä, että Lady Linella on suunnitelmat miten yritys pääsee takaisin normaaliin arkeen vahinkotapahtuman jälkeen ja että kaikesta tiedottamisesta vastaa Lady Linen johtaja.

5.2 Henkilöturvallisuus Lady Linella

Henkilöturvallisuuden osa-alueessa paneudun työntekijöiden osaamiseen ja ensiaputaitoihin sekä asiakasturvallisuuteen. Henkilöturvallisuus kattaa yrityksen henkilökunnan lisäksi asiakkaiden, vierailijoiden sekä yhteistyökumppaneiden turvallisuuden (Leppänen 2006, 204; Miettinen 2002, 103; Verhelä 2007, 34). Lady Linella henkilöturvallisuuteen panostetaan palkkaamalla ammattitaitoisia työntekijöitä sekä huolehtimalla asiakkaiden tarpeista ja turvallisuudesta.

5.2.1 Työntekijöiden osaaminen ja ensiaputaidot

Lady Line työllistää johtajan lisäksi yhteensä 17 työntekijää, joista 3 on vakituista, 3 on osa-aikaisia ja loput 11 ovat tuntityöntekijöitä. Vakituksessa työsuhteessa johtajan lisäksi ovat Lady Linen ryhmäliikuntavastaava ja vastaanottotyöntekijä, joka toimii myös myyntityöntekijänä. Ryhmäliikuntaohjaajat ovat pääsääntöisesti tuntityöntekijöitä. Ohjaajat saavat koulutuksen ennen työn aloittamista. Ryhmäliikunnan ohjaajille järjestetään ohjaajakoulutuksia, myyntihenkilöille myyntikoulutuksia ja kaikille yhteinen koulutus on esimerkiksi asiakaspalvelukoulutus. Ohjaajat ovat alan ammattilaisia ja koulutuksia päivitetään säännöllisesti.

Tuotteen ja palvelun turvallisuuteen liittyvät olennaisimmin henkilökunnan osaaminen ja asenne. Palvelu on toteuttava siten, että asiakkaalle ei aiheudu vaaraa ja henkilökunnan on itse toimittava esimerkillisesti. Heidän on huolehdittava siitä, että turvallisuusmääräyksiä noudatetaan ja puututtava, jos niitä ei noudateta. (Verhelä & Lackman 2003, 51; Verhelä 2007, 51.) Edellä mainittuun toimintaan pyritään myös Lady Linella. Palvelun turvallisuuteen vaikuttavat osaamisen ja asenteen lisäksi ohjaajan henkilökohtaiset ominaisuudet, joita ovat fyysinen kunto, ohjaajan taidot, kokemukset tapaturmista ja toisaalta myös kokemattomuus tai liika itsevarmuus voi vaikuttaa turvallisuuteen (Verhelä 2007, 52).

Ohjaajien työ on fyysistä työtä, joten työnantajan on huolehdittava työntekijöidensä fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista. Päivässä ja viikossa on oltava tunteja sopivasti, että työ ei kuormita liikaa ohjaajaa. Lady Linella ohjaajia on paljon ja tällä tavoin pystytään turvaamaan lepopäiviä jokaiselle ohjaajalle. Lady Linella on myös sellaisia tunteja, joita sama ohjaaja ei saa pitää kahtena päivänä peräkkäin, ellei ole pakottava tarve. Lady Linella ei sallita työn tekemis-

tä alkoholin vaikutuksen alaisena tai sairaana. Se on osa toiminnan turvallisuutta ja esimerkiksi asiakkaille. Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja ennalta ehkäistä työhön liittyviltä fyysisiltä, psyykkisiltä ja sosiaalisilta vaara- ja uhkatilanteilta (Leppänen 2006, 218). Työturvallisuuslakiin (738/2002) viitaten Lady Line huomioi työntekijöidensä hyvinvointia siten, että kaikki työntekijät saavat käyttää Lady Linen palveluja maksutta ylläpitääkseen ja kehittääkseen sekä fyysistä että psyykkistä hyvinvointia. Lady Linen vastaanottotyöntekijät saavat alennusta hieronnoista, koska he tekevät kuormittavaa seisomatyötä.

Kuluttajaviraston (2003) ohjeissa ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi määritellään henkilökunnalle ensiapu- ja turvallisuusosaamista koskevat vaatimukset (Varhelä 2007, 122). Henkilökunnan tulee osata antaa ensiapua sekä toimia pelastus- ja sammutustoimenpiteitä vaativissa tehtävissä. Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi ensiapukoulutuksen saanut henkilö, alkusammutuskoulutuksen saanut henkilö sekä jokaisen työntekijän on tiedettävä tehtäväjako ja toimintamallit onnettomuustilanteissa. Yrityksen johtajan tulee huolehtia siitä, että jokainen työntekijä saa ensiapukoulutuksen ja päivitykset 3 vuoden välein. Vuosittain työntekijöille tulee järjestää turvallisuuskoulutusta sekä harjoituksia onnettomuustilanteita varten. (Varhelä 2007, 122 ja 123.) Lady Linen työntekijöistä vajaalla puolella on voimassa oleva ensiapukortti, joten koulutus on aiheellista järjestää mahdollisimman pian.

5.2.2 Asiakasturvallisuus

Kajaanin Lady Linella asiakkaat ovat pääasiassa kainuulaisia, lähinnä kajaanilaisia, naisia. Alaikäraja on 16 vuotta ja vanhimmat asiakkaat ovat yli 70-vuotiaita. Lady Line on auki joka päivä. Arkiaamuisin Lady Line aukeaa joko seitsemältä, kahdeksalta tai kymmeneltä, riippuen päivästä. Arki-iltaisoin Lady Line menee kiinni yhdeksältä. Viikonloppuisin Lady Line on auki lauantaina klo 10 - 15 ja sunnuntaina klo 15 - 20. Lady Linella ei ole mahdollista kuntoilla aukioloaikojen ulkopuolella ja siellä on aina vähintään yksi työntekijä töissä.

Asiakasturvallisuudella voidaan tarkoittaa yrityksen tiloihin tulevan asiakkaan aiheuttamaa turvallisuusriskiä tai asiakkaalle yrityksen toiminnasta mahdollisesti aiheutuvia turvallisuusriskejä (Varhelä 2007, 34). Asiakkaaseen liittyviä turvallisuusriskejä ovat muun muassa kommunikointiongelmien, eli asiakas ei noudata tai ymmärrä annettuja turvallisuusohjeita, osaamisvaatimukset ovat olleet epäselkeitä tai niistä ei ole asiakkaalle ilmoitettu. Ei-turvallinen toi-

minta voi myös aiheuttaa turvallisuusriskejä. (Verhelä 2007, 52). Ei-turvallinen toiminta voi näkyä Lady Linella esimerkiksi siten, että asiakkaalla ei ole ryhmäliikuntatunnille tullessa oikeanlaisia varusteita. Eri tunneilla on erilaisia ohjeita siitä, miten siellä toimitaan. Tietyillä tunneilla on oltava kengät jalassa ja tunneilta ei tulisi poistua ilman pakottavaa syytä. Myöskään välineitä ei saisi viedä paikoilleen kesken tunnin. Tämän tyyppisten asioiden laiminlyöminen saattaa aiheuttaa turvallisuusriskejä yritykselle. Asiakas voi vaikuttaa Lady Linen turvallisuuteen myös henkilökohtaisilla ominaisuuksillaan. Fyysinen kunto, taidot ja ketteryys voivat vaikuttaa asiakkaan suoritukseen joko positiivisesti, jolloin siitä ei aiheudu vaaraa, tai negatiivisesti, jolloin asiakas voi aiheuttaa turvallisuusriskejä haluamattaankin. Myös aikaisemmat tapaturmat, asenne turvallisuuteen, kokemattomuus tai liika itseluottamus ovat tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa turvallisuusriskejä yrityksen tiloissa. (Verhelä 2007, 52).

Yritys voi turvata asiakkaiden turvallisuuden oikeanlaisilla ja riittäväillä turvallisuusjärjestelmillä. Toiminnan harjoittajan on mitoitettava palvelut kohderyhmälle sopiviksi (Verhelä 2007, 52). Lady Linella tunnit ovat eritasoisia ja keski-ikäinen kohderyhmä on niissä otettu huomioon. Suurin osa tunneista on puolen tunnin mittaisia, jotta aloittelevien kuntoilijoiden on helpompaa aloittaa kuntoileminen. Useimmilla tunneilla ohjaaja näyttää myös eri vaihtoehtoja liikkeisiin, jotta jokainen asiakas saa ja pystyy tekemään oman kuntonsa mukaan. Yritys pystyy myös vaikuttamaan turvallisuuteen palkkaamalla vain ammattitaitoisia työntekijöitä (Verhelä 2007, 52). Näin toimitaan myös Lady Linella.

Turvallisuusasioista ja niistä huolehtimalla pystytään parantamaan turvallisuustoimia ja näin tuomaan lisäturvaa asiakkaille. Myös tarvittava määrä ohjaajia sekä selkeät ohjeet ovat tärkeitä turvallisuustekijöitä. Toiminnan harjoittajan on myös laadittava tarvittavat pelastussuunnitelmat, kerrottava asiakkaille mahdollisista ensiapuvälineistä ja merkitä alkusammutuspaikat tarvittavin kyltein. (Verhelä 2007, 52.) Lady Linen turvallisuutta on pyritty kehittämään lisäämällä turvallisuuskalustoa ja noudattamalla terveystarkastajan ohjeita. Turvallisuusasiakirjan avulla toimintaa pystytään edelleen kehittämään. Muutamia pieniä turvallisuusasioita Lady Linella joudutaan vielä parantamaan, mutta tärkeimmät asiat, kuten alkusammutuskalusto ja merkityt poistumistiet, ovat kunnossa.

Asiakkaiden turvallisuuteen voidaan myös panostaa järjestämällä sisään kirjautuminen asiakkaan tullessa yrityksen tiloihin. Myös ohjeet poistumisreiteistä ja -tavoista tulee olla merkitty selkein kyltein ja ohjein. (Leppänen 2006, 205; Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2004, 17 ja 18.) Asiakkaille on hyvä ilmoittaa kyseisistä toiminnoista. Lady Linelle tullessa jokainen

asiakas näyttää jäsenkorttiaan vastaanotossa, jolla asiakas kirjataan sisälle taloon ja tunneille. Hätäpoistumistiet ovat merkittäviä ja jokaisesta kerroksesta on vähintään yksi poistumistie ulos. Lady Linella turvallisuutta lisää myös aina paikalla oleva työntekijä, jonka tehtäviin kuuluu käydä kiertämässä Lady Linen tilat säännöllisin väliajoin. Se luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta. Asiakkaat voivat myös säilyttää tavaroitaan lukollisissa kaapeissa kuntoilun ajan (Huhtala 1997, 61 ja 84).

5.3 Kuntosalin turvallisuus

Suomessa ei ole erillistä lainsäädäntöä kuntosalilaitteille, vaan niitä valvotaan yleisen tuoteturvallisuuslainsäädännön nojalla Kuluttajaviraston, lääninhallitusten ja kuntien valvontaviranomaisten toimesta. Kuntolaitestandardit liittyvät kiinteästi EU:n yleistä tuoteturvallisuutta koskevaan direktiiviin (2001/95/EY). Standardit sisältävät yleiset kuntosalin turvallisuusvaatimukset, voimaharjoittelulaitteiden, kuntopyörien, soutuaitteiden, juoksumattojen, porrashuoneiden, elliptisten kuntolaitteiden sekä ilman vapaakytkintä toimivien kuntopyörien turvallisuusmääräykset, lisäturvallisuusvaatimukset sekä testausmenetelmät. (Suomen standardoimisliitto 2007.)

Kuntosalin laitteissa tulee olla näkyvillä asianmukaiset ohjeet asentamisesta ja käytöstä, jotta ne määritellään turvallisiksi. Laitteiden omistajan on huolehdittava laitteiden kunnosta ja esiintyvät viat ja puutteet on korjattava. Huolto ja tarkastus on tehtävä vuosittain. (Segercrantz 2001, 15 ja 16.) Terveystarkastaja kävi ensimmäisen kerran tekemässä kuntosalin tarkastuksen ennen Lady Linen avaamista lokakuussa 2006, mutta mitään korjattavaa ei ole löytynyt. Toinen tarkastus on tehty marraskuussa 2009, jossa selvisi, että Lady Linen vastaanottoon tuli lisätä avunhätlyttämisohjeet. Kulutustavaroiden ja -palvelusten turvallisuutta (613/2004) säätelevän asetusten mukaan Lady Linen kuntosalilaitteissa on kuvalliset ja kirjalliset ohjeet kuntosalilaitteiden käyttöä helpottamaan. Ohjeet löytyvät myös kuvallisina ja kirjoitettuna erillisestä kuntosalikansiossa. Korjauksia kuntosalilaitteisiin tehdään tarvittaessa. Apua Lady Linella saa aina vastaanotossa töissä olevalta henkilöltä.

Lady Linen kuntosali sijaitsee rakennuksen pohjakerroksessa. Kuntosalin pinta-ala on 70 m². Kuntosalin kanssa samassa kerroksessa on kaksi hierovaa tuolia, ohjaajien pukuhuone, wc, varastohuone, siivouskomero, ohjaajien käytössä oleva keittiö sekä solarium -huone. Kuntosalilta on poistumistiet keskikerrokseen sekä kerrostalon rappukäytävään. Poistumistiet on

merkitty standardoituja merkkikylttejä käyttäen. Kuntosalilla on 15 Impulse -merkkistä kuntosalilaitetta sekä kaksi irtopenkkiä sekä 2 voimatankoa. Lisäksi salin välineistöön kuuluvat venyttelylaite, irtopainoja, gymstick -keppejä, flexibar -tankoja, 2 jumppakeppiä, tasapainolauta, jumppapallo ja patjat. Kuntosalilaitteet on aseteltu tilaan siten, että kaikilla paikoilla on turvallista harjoitella.

5.4 Ryhmäliikuntatilan turvallisuus

Liikunnanopetuksen turvallisuuteen liittyy useita tekijöitä, niin myös liikunnanohjauksen turvallisuuteen. Erilaiset liikuntamuodot aiheuttavat jo erinäisiä riskejä. (Segercrantz, 2001, 14.) Painonnostotangot sekä irtopainot voivat aiheuttaa vaaratilanteita tai steppilaudalle askeltaaminen voi aiheuttaa riskejä, ellei oikeanlaisesta askellustekniikasta kerrota. Lady Linella riskiä pyritään vähentämään selkeillä ohjeilla. Myös tunnin ohjaava opettaja on vastuussa siitä, että toiminta on turvallista. Ohjaajan on huolehdittava siitä, että turvallisuusmääräyksiä noudatetaan ja puututtava, jos niitä ei noudateta. (Verhelä & Lackman 2003, 51.) Liikuntatilojen välineiden hankinnasta ja huollosta vastaa liikuntatilan ylläpitäjä. (Segercrantz 2001, 15.)

Lady Linen ryhmäliikuntatila sijaitsee keksikerroksessa, vastaanoton kanssa samassa kerroksessa. Ryhmäliikuntatilan pinta-ala on 140 m² ja sinne on kaksi sisäänkäyntiä. Toisessa sisäänkäynnissä on kolme liukuovea ja toinen on tavallinen ovi tilan eri osaan. Varauloskäyntinä toimivat myös yhdellä seinällä olevat isot ikkunat (Leppänen 2006, 254). Odotustilana toimii vastaanoton tila, jossa on lehtiä ja ajatuspelejä ajan kuluksi. Ryhmäliikuntatila on väärinpäin olevan L-kirjaimen muotoinen. Ohjaajakoroke on tilan päässä. Ohjaajakorokkeelta katsoen asiakkaita tulee suoraan eteenpäin sekä vasemmalle sivulle. Ohjaajan tulee ottaa tilan keskellä oleva tolppa ohjauksessa huomioon, koska se voi aiheuttaa näkyvyysongelmia. Lisäksi tiloissa on kolme ilmapuhallinta ja äänentoistolaitteet. Ryhmäliikuntatilan välineisiin kuuluvat painonnostotangot, levypainot, käsipainot, jumppakuminauhat, steppilaudat, flexibar -tangot sekä patjat. Välineet ovat salin kahdella seinustalla sekä tolpan yhdellä seinustalla. Painonnostotangot, levypainot sekä käsipainot ovat niille tarkoitetuissa telineissä. Steppilaudat ovat siisteissä pinoissa seinän vierustoilla. Patjat ovat koreissa sekä seinällä olevissa koukuissa. Ryhmäliikuntatila on asiakkaiden käytössä, jos tilassa ei ole tuntia.

Liikunnanohjaus, niin kun mikä tahansa palvelu, on toteuttava siten, että asiakkaalle ei aiheudu vaaraa ja henkilökunnan on toimittava esimerkillisesti. Yksi merkittävä turvallisuustekijä

on palvelussa käytettävät laitteet. Toiminta on turvallista silloin kun välineet ovat asianmukaisessa kunnossa ja ne toimivat moitteettomasti. (Verhelä & Lackman 2003, 51; Verhelä 2007, 51.) Liikuntatilassa tulee olla asianmukaiset turvallisuusohjeet näkyvillä. Laitteiden omistajan on huolehdittava laitteiden kunnosta ja esiintyvät viat ja puutteet on korjattava. (Seegercrantz 2001, 15 ja 16). Ohjaajille on turvallisuusasiakirjassa vikalaitelista, johon heidän tulee merkitä kaikki laitteistoviat. Laitteita voidaan myös ottaa pois käytöstä, jos ne voivat aiheuttaa asiakkaalle vaaratilanteita vikojen tai puutteiden vuoksi. Turvallisuusohjeet on suunniteltava tapauskohtaisesti kaikissa tiloissa. (Seegercrantz, 2001, 21.) Lady Linen turvallisuus ohjeista muistutetaan tarvittaessa myös jokaiselle jäsenelle menevässä jäsenkirjeessä, että asiakkaat osaavat omalta osaltaan kiinnittää huomiota turvallisuuteen, sillä myös asiakkaiden asenteet ovat osa toiminnan turvallisuutta (Verhelä & Lackman 2003, 49; Verhelä 2007, 51).

6 TURVALLISUUSASIAKIRJAN TUOTTEISTAMISPROSESSI

Opinnäytetyön aihetta miettiessäni halusin tehdä opinnäytetyön, josta on käytännön hyötyä. Tuotteistettu prosessi kuulosti siltä, mitä halusin tehdä ja aihe siihen löytyi pian. Lady Linen johtaja Marika Räihä oli laittanut aiheen turvallisuusasiakirjan tekemisestä Lady Linelle Kajaanin ammattikorkeakoulun opinnäytetyöpakkiin. Turvallisuusasiakirjan tekeminen Lady Linelle kuulosti hyvältä aihevalinnalta, vaikka aika haastavalta. Turvallisuusasiakirjaa aloittaessa tiesin, että pelkkä liikunta-alan osaaminen ei riittäisi, vaan joutuisin opettelemaan paljon uusia asioita.

6.1 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on tuottaa ja kehittää jotain uutta. Tuotteistettu opinnäytetyö ei ole tutkimus vaan enemminkin suunnittelu- tai kehittämishanke. (Opinnäytetyöpakki 2009a.) Olennaista toiminnallisessa opinnäytetyössä raportoinnin lisäksi on tuotos (Vilkkä & Airaksinen 2003, 82). Opinnäytetyöni tavoitteena on pyrkiä parantamaan Kajaanin Lady Linen laadullisia puitteita, eli lisätä yrityksen työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta. Tavoitteena on myös tuottaa Lady Linelle ainutlaatuinen ja sellainen turvallisuusasiakirja, joka palvelee parhaiten heidän tarpeitaan. Työni kehittämistehävä on: Millaisella turvallisuusasiakirjalla saavutetaan suurin turvallisuus Kajaanin Lady Linen kuntosalin ja ryhmäliikuntatilan käyttäjille mukaan lukien henkilökunnan ja asiakkaat? Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää turvallisempaa toimintaympäristöä yrityksen henkilökunnalle sekä asiakkaille. Henkilökunnalle tarkoitettuna turvallisuusasiakirjan lisäksi turvallisuusasiakirjassa on myös asiakkaille tarkoitettuja turvallisuusohjeita.

6.2 Prosessin suunnittelu

Opinnäytetyön tekemiselle on ollut ohjattu aikataulu, jotta opinnäytetyömme valmistuvat ajoissa. Prosessi alkoi aiheanalyysin tekemisellä, joka valmistui lokakuussa 2008. Samoihin aikoihin kävin kirjastossa tiedonhaun kurssin, joka helpotti tiedonhakua. Aiheanalyysia varten keräsin teoriapohjaa sekä materiaalia turvallisuusasiakirjan tekemiseen. Taustatietojen

keräämisen pohjalta toiminnallisen opinnäytetyön idea ja tavoitteet täsmentyvät (Vilka & Airaksinen 2003, 27).

Seuraava vaihe oli tehdä opinnäytetyösuunnitelma, jonka tarkoituksena on laajentaa ja tarkentaa jo olemassa olevaa teoriapohjaa. Syvensin tietojani ja päätin ottaa teoriapohjaksi turvallisuusjohtamisen omien mieltymysteni mukaisesti. Aiheen rajaaminen kuuluu myös osaltaan toimintasuunnitelmaan (Vilka & Airaksinen 2003, 29). Rajasin aiheeni yleisen tarkastelun lisäksi koskemaan tarkemmin vain Lady Linen kuntosalia ja ryhmäliikuntatilaa. Suunnitelman esitin helmikuussa 2009. Muutamien täydennysten jälkeen sain sen hyväksytyksi helmimaaliskuun vaihteessa.

Keskustellessamme toimeksiantajan kanssa päätimme, että turvallisuusasiakirjan sisältö on minun päätettävissä, koska olen tutkinut asiaa ja tiedän sen vuoksi asioista enemmän. Olen myös suorittanut harjoittelun Lady Linella ja sen jälkeen jatkanut töitä siellä niin tiedän ja tunnen Lady Linen toimintaa, toimintatapoja sekä tiloja hyvin. Toimeksiantajan kanssa keskustelimme siitä, mikä on oleellista ja mikä ei ja sen perusteella pystyin lähtemään suunnittelemaan sisältöä asiakirjalle. Olimme tehneet riskien arviointia ja riskianalyysyjä jo harjoittelun aikana toteuttamaani pelastussuunnitelmaan. Se antoi pohjan asiakirjan kokoamiselle.

Turvallisuusasiakirjasta tulostetaan paperiversio Lady Linen vastaanottoon, mutta siitä säilytetään myös sähköinen versio, jotta sen päivittäminen ja mahdollisten lisäysten tekeminen on helpompaa. Turvallisuusasiakirjan ulkoasu tulee olemaan Lady Linen tyyliin sopiva. Asiakirja tulostetaan Lady Linen logolla varustetulle A4 -kokoiselle paperille. Työn tekemisessä kiinnitän huomion enemmän sisältöön ja luettavuuteen kuin ulkoasuun asiakirjan tärkeydestä johtuen. Asiakirjaa säilytetään Lady Linen vastaanotossa työntekijöiden ulottuvissa. Asiakirjan lopussa on asiakkaille tarkoitettua materiaalia, joita voi hyödyntää antamalla niitä asiakkaiden käyttöön. Turvallisuusasiakirja ei ole opinnäytetyöni liitteenä salassa pidettävien tietojen vuoksi (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.)

6.3 Prosessin toteutus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä pelkkä tuote ei vielä riitä ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi (Vilka & Airaksinen 2003, 42). Opinnäytetyöni, turvallisuusasiakirja oli vain osa opinnäytetyöprosessia. Varsinaista opinnäytetyötä aloin tekemään alkukesästä 2009. Kesällä

sain työstettyä opinnäytetyötä jonkun verran eteenpäin, mutta pääasiallisesti tein opinnäytetyöni syksyn 2009 aikana. Kirjoitin turvallisuusasiakirjaa ja opinnäytetyöraporttia alkuun rinnakkain, mutta koin helpommaksi tehdä ensin opinnäytetyöraporttiin teoriaosuuden valmiiksi, jotta pystyin paremmin syventymään turvallisuusasiakirjan aiheeseen. Turvallisuusasiakirjan sisältö muokkautui teorian ohella ja loppujen lopuksi asiakirjan kokoaminen oli helppoa jo opittujen tietojen perusteella.

Turvallisuusasiakirjan sisällön suunnittelin Kuluttajaviraston valmiin turvallisuusasiakirjan pohjan mukaisesti. Kuluttajaviraston ohjeiden (2003) mukaan asiakirja sisältää ohjelmapalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita, joita ovat muun muassa henkilöstön tehtävänjako, avunhätittämissjärjestelyt erilaisiin onnettomuus- ja hätätilanteisiin, riskien arviointi sekä turvallisuussuunnitelmat eri toiminnoista. Kuitenkin niin, että asiakirja sisältää vain asiat, jotka ovat oleellisia yrityksen toiminnan ja palveluiden kannalta. Poimin esimerkistä kohdat, jotka koskevat Lady Linen toimintaa ja jotka ovat sen toiminnan kannalta oleellisimpia. Yhdistin harjoittelussa tekemäni pelastussuunnitelman osaksi turvallisuusasiakirjaa, koska Kuluttajaviraston (2003,6) mukaan turvallisuusasiakirja voidaan yhdistää yrityksen pelastussuunnitelman kanssa. Turvallisuusasiakirjasta tuli liitteinen 45-sivuinen turvallisuusopas, joka sisältää seuraavia asiakokonaisuuksia:

1. Yrityksen kuvaus ja yhteystiedot
2. Yrityksen vastuuhenkilö
3. Henkilöstön yhteystiedot sekä heidän ensiapu- ja turvallisuuskoulutus ja työtehtävät
4. Asiakkaat sekä heidän ohjeistus
5. Rakennuksen tiedot
6. Suorituspaikat ja välineet
7. Riskien arviointi ja turvallisuuden suunnittelu
8. Toimintaohjeet onnettomuus- ja vaaratilanteissa
9. Onnettomuuskirjanpito
10. Turvallisuusasiakirjan päivittäminen.

Liitteinä asiakirjassa on ensiapuohjeita, vastaanottotyöntekijöiden muistilista, hälytysohjeet asiakkaille, sisäisen palotarkastuksen pöytäkirja, ohjeet toimintaan uhkatilanteessa, henkilökunnan koulutussuunnitelma, suojelumateriaali sekä laitteiden käyttöohjeet.

6.4 Arviointi

Toiminnalliseen opinnäytetyön liittyy olennaisesti tuotteen arviointi. Arviointia voivat antaa työn käyttäjät ja tilaaja. Ulkopuoliset arvioijat ovat myös hyödyllisiä, koska he eivät tunne tuotetta entuudestaan. (Jämsä & Manninen 2000, 80.) Tekemääni turvallisuusasiakirjaa arvioivat työn tilaaja, Lady Linen henkilökunta, vertaiseni sekä ohjaava opettajani Ilmi Rautiainen. Sain palautetta myös opiskelijatovereiltani opinnäytetyön esitysseminaarissa. Seminaarissa saadut palautteet sekä toimeksiantajan palaute on vaikuttanut suuresti työni lopulliseen ulkoasuun ja sisältöön. Saamieni palautteiden ansiosta asiakirja on saavuttanut lopullisen muotonsa, johon Lady Linen henkilökunta on ollut tyytyväinen.

Arvioitaessa tuotetta huomio voidaan kiinnittää käytännöllisyyteen, jäsentelyyn, ulkoasuun, tietojen selkeyteen sekä tietojen löytymiseen. Yleisesti tuotteeni hyödyllisyyttä voidaan arvioida miettimällä seuraavia kysymyksiä: Sopiiko se yritykseen toimenkuvaan? Helpottaako se uusien työntekijöiden perehdyttämistä? Onko sisältö ymmärrettävää? Löytyykö kaikki oleellinen? Myös tuotteen laatua ja luotettavuutta voidaan arvioida opinnäytetyönä arvioitaessa. (Opinnäytetyöpakki 2009b.)

Henkilökunnalta saaman palautteen mukaan turvallisuusasiakirja on väreiltään ja sisällöltään Lady Linen toimenkuvaan sopiva. Lady Linen johto ja työntekijät ovat työtä arvioidessaan huomioineet myös asiakirjan hyödyllisyyden uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja arvioineet sitä myös siitä näkökulmasta. Työntekijät uskovat asiakirjan olevan hyödyllinen perehdytettäessä uutta työntekijää ja osa oli sitä mieltä, että olisi itse saanut paljon apua asiakirjasta silloin, kun itse tuli Lady Linelle töihin. Sisältö on ollut kokonaisuudessaan ymmärrettävä ja muutoksia tehtiin vielä loppuvaiheessa ymmärrettävyyden ja selkeyden parantamiseksi. Työntekijät eivät keksineet mitään oleellista mitä työstä olisi puuttunut. Työni on osoittautunut yhtä merkilliseksi, kuin mitä oletin sen työtä aloittaessani olevan.

Lady Linen värit koostuvat lähinnä valkoisesta ja sinisestä. Turvallisuusasiakirja sopii ulkomuotonsa puolesta Lady Linen värimaailmaan. Turvallisuusasiakirja tulostetaan A4-paperille, jossa oikeassa yläkulmassa on Lady Linen logo. Tekstityyli on siisti ja selkeä. Tärkeimpiä asioita turvallisuusasiakirjassa on korostettu punaisella värillä huomion herättämiseksi. Asiakirjan ulkonäöllä ei ole niin suurta arvoa, kuin sen sisällöllä. Asiakirjan tulee olla selkeä ja siisti, jotta tarvittaessa asiat löytyvät ja erottuvat sieltä helposti. Asiakirja sisältää myös liitteenä asiakkaille tarkoitettuja avunhälyttämisohjeita, joita toimeksiantaja voi halutessaan hyödyntää. Asiakirja on käytännöllinen ja sieltä löytyvät lyhyesti tarvittavat tiedot.

Lady Linen turvallisuuteen asiakirjan tekeminen on vaikuttanut siten, että turvallisuusvälineiden lisähankintoja suunnitellaan ja ensiapukoulutus päivitetään kaikille vastaanottotyöntekijöille ja halukkaille ohjaajille vuoden 2010 alussa. Myös alkusammutuskoulutuksen järjestäminen on aloitettu. Kertausharjoituksia ensiapuun ja alkusammutukseen liittyen on myös tarkoitus järjestää jatkossa useammin. Asiakirjan yhtenä tavoitteena oli pyrkiä vaikuttamaan Lady Linen henkilökunnan asenteisiin ja käyttäytymiseen. Tämä tavoite on toteutunut hyvin. Asiakirja on herättänyt kiinnostusta ja se on herättänyt myös tärkeitä turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Myös kiinnostus tulevia koulutuksia kohtaan näkyy työntekijöiden asenteiden muuttumisena ja haluna panostaa turvallisuuteen.

Työni toisena tavoitteena oli parantaa Lady Linen turvallisuutta ja tarkoituksena kehittää turvallisempaa toimintaympäristöä. Tavoitteet ja tarkoitus toteutuivat hyvin, koska uudet turvallisuusohjeet ja yhteiset toimintatavat ovat nyt kaikkien tiedossa. Tarkoituksena on ylläpitää Lady Linen turvallisuutta ja kehittää sitä mahdollisuuksien ja tarpeiden mukaan. Lady Linella vahinkotilanteita on sattunut onneksi vähän, mutta aina onnettomuuksien tai loukkaantumisten jälkeen on syytä miettiä, miten turvallisuutta voisi vielä parantaa.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön hyödyllisyys ja toiminnallisuus herätti kiinnostukseni opinnäytetyöni aihetta kohtaan. Tarkasteltuani turvallisuusasiakirjaan liittyvää materiaalia ja aiheeseen liittyvää teoriaa huomasin, että asiakirja on hyvin merkittävä ja hyödyllinen toimeksiantajalle. Teoriapohjan turvallisuuteen liittyvistä käsitteistä tärkeimmäksi nousi turvallisuusjohtaminen. Turvallisuudesta huolehtiminen ja sen suunnitteleminen on yrityksen keskeisiä tehtäviä. Turvallisuusjohtaminen toi työhöni pohjan, jonka avulla Lady Linen toimintaa pystyttiin kehittämään. Turvallisuusjohtaminen on prosessina jatkuva, joka tavoittelee tiettyä tulosta. Tehdessäni asiakirjaa Lady Linelle tavoitteena oli kehittää työympäristöä turvallisemmaksi. Turvallisuusjohtamiseen kuuluvat myös turvallisuusjärjestelmien luominen ja niiden suunnitteleminen. Asiakirjan suunnitteleminen Lady Linelle oli esimerkki turvallisuusjohtamisesta, jossa mukana oli lisäksi yrityksen johtaja, jonka vastuualueisiin yrityksen turvallisuusasiat tavallisesti kuuluvat.

Teoriaosuudessa käsittelemäni käsitteet eivät suoranaisesti näy tuotteessani, mutta sen teko- ja suunnitteluvaiheessa teoreettiset lähtökohdat ovat olleet lähtökohtana turvallisuusasiakirjan tekemiselle. Toiminnan organisointi, turvallisuussuunnittelu ja yhteiset pelisäännöt, joita kokosin asiakirjaan kuuluvat yritysturvallisuuden johtamiseen. Yrityksen johto vastasi suunnittelusta kanssani, mutta delegoi toteutuksen kokonaan minulle. Turvallisuusasiakirjaan on määritelty toiminnan yleiset linjaukset ja kantavat periaatteet yritysturvallisuuden johtamisen määritelmien mukaisesti.

Työni kehittämistehtävänä oli tuottaa sellainen turvallisuusasiakirja, joka saavuttaa suurimman palvelevuuden Lady Linen kuntosalin käyttäjille, mukaan lukien henkilökunnan ja asiakkaat. Suurimmalla palvelevuudella tarkoitan sitä, että asiakirja olisi tavoitteiden ja asetettujen vaatimusten mukainen ja mahdollisimman hyödyllinen sen käyttäjille. Mielestäni turvallisuusasiakirja saavutti palvelevuuden siinä määrin mikä oli mahdollista saavuttaa opinnäytetyöhön varatun ajan puitteissa. Työn palvelevuutta pohtiessa tulee myös ottaa huomioon ammattitaitoni turvallisuusasioihin liittyen, koska tekemäni turvallisuusasiakirja oli ensimmäinen, jonka olin koskaan tehnyt. Se lisäsi haastetta työn tekemiselle, mutta onnistuin siinä mielestäni hyvin.

Toimeksiantajan näkökulmasta palvelevuus saavutettiin hyvin. Toimeksiantajan on tyytyväinen tuotteeseen ja sain hyvää palautetta myös Lady Linen työntekijöiltä. Työn hyödyllisyys näkyy vasta käytännössä, mutta erittäin hyödyllisenä toimeksiantaja näki turvallisuusasiakirjan muistilistana työntekijöille sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Sen vuoksi asiakirjan liitteenä on myös työntekijöiden muistilista, jossa on ohjeita klubin avaamiseen ja sulkemiseen. Uusia työntekijöitä pystytään perehdyttämään erityisesti ryhmäliikuntatilaan ja kuntosalin liittyvissä asioissa, mutta yleisellä tasolla myös koko Lady Linen toimintaan. Asiakirjasta on hyötyä varmasti kaikille Lady Linen työntekijöille.

Mielestäni turvallisuusasiakirja selvittää kehittämistehtävääni hyvin. Pelastussuunnitelman yhdistäminen osaksi turvallisuusasiakirjaa toi mahdollisuuden tarkastella asioita laajemmin ja kokonaisuudesta tuli monipuolisempi. Pelastussuunnitelmaa ja kuluttajaviraston (2003) ohjeita mukailien sain koottua 44-sivuisen toimeksiantajan tarpeet kattavan turvallisuusasiakirjan. Turvallisuusasiakirja parantaa työntekijöiden toimintavalmiutta ja -kykyä hätä- ja onnettomuustilanteissa. Työntekijöillä on nyt aikaisempaa enemmän tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Myös tulevat turvallisuuskoulutukset ja työntekijöiden taitojen kehittyminen takaa asiakkaille laadukkaampaa ja turvallisempaa palvelua. Toivottavasti turvallisuuden kehittäminen ja lisääminen näkyisi tulevaisuudessa myös kasvavina asiakasmäärinä.

Turvallisuusasiakirjan tavoitteena oli pyrkiä parantamaan Kajaanin Lady Linen laadullisia puitteita eli lisätä yrityksen työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta. Tarkoituksena oli kehittää turvallisempaa toimintaympäristöä yrityksen henkilökunnalle sekä asiakkaille. Henkilökunnalle tarkoitetun turvallisuusasiakirjan lisäksi turvallisuusasiakirjassa on myös asiakkaille tarkoitettuja turvallisuusohjeita. Asiakirjan avulla pyritään vaikuttamaan esimerkiksi henkilökunnan asenteisiin ja käyttäytymiseen sekä sitä kautta myös asiakkaiden asenteisiin ja käyttäytymiseen. Turvallisuusasiakirjan ei ole tarkoitus saada työntekijöitä tulemaan ylivarovaiseksi vaan tuomaan realistisesti sellaisia asioita tietoon mitä ei välttämättä muuten tulisi ajateltua.

Tuottamaani turvallisuusasiakirja mallia voisi hyödyntää soveltuvin osin myös muilla kuntokeskuksilla ja -saleilla. Jatkotutkimusaihe työlleni voisi olla turvallisuusasiakirjan sisällön laajentaminen myös niille Lady Linen tiloille, joita ei tässä opinnäytetyössä käsitelty. Näitä tiloja ovat muun muassa tila, jossa on lämmittelylaitteet, spinninghuone, pukuhuoneet, saunaosasto ja vastaanotto. Muita tutkimusaiheita Lady Linelle voisivat olla henkilökunnan työhyvinvoinnin ja työergonomian tutkiminen työsuojelun näkökulmasta.

7.1 Luotettavuus

Luotettavuuden arviointiin tuotteistetussa prosessissa ei ole yksiselitteisiä ja selkeitä arviointikriteereitä. Tuotteesta riippuen tuotetta voidaan soveltuvin osin arvioida muun muassa seuraavin kriteerein: johdonmukaisuus, laadullisuus, aineistolähtöisyys, tekijän vastuullisuus, sovellettavuus, vahvistettavuus, pysyvyys, sopivuus, ymmärrettävyys, konteksti sidonnaisuus, merkityksellisyys sekä kyllästeisyys. (Opinnäytetyöpakki 2009c.) Tärkeimpiä arviointikriteerejä omaa työtäni ajattelen, ovat ymmärrettävyys, laadullisuus, johdonmukaisuus, sopivuus, aineistolähtöisyys, merkityksellisyys sekä kyllästeisyys. Laadullisessa tutkimuksessa pohdinta on joustavaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 248). Hirsjärven ym.(2000, 248) mukaan teoreettista ja aineiston yhdistävää pohdiskelua voi olla joka luvun lopussa tai yhteenvetona lopuksi. Suurin osa pohdinnoista näkyy työssäni Turvallisuus Lady Linella -osiossa. Siinä teoria yhdistyy Lady Linen käytännön toimintaan ja esimerkkeihin. Vuoropuhelu teorian ja käytännön välillä lisää työn luotettavuutta.

Johdonmukaisuus vaatii sitä, että asioita pohditaan monesta näkökulmasta. Opinnäytetyön sekä turvallisuusasiakirjan jäsentely ja valmiit mallit auttavat saamaan työstä johdonmukaisen. Sopivuutta voidaan arvioida parhaiten vasta tuotteesta saadun arvioinnin ja hyödyllisyyden kautta, mutta työskentelemällä aktiivisesti toimeksiantajan kanssa ja tekemällä asiakirjaa hänen toiveiden mukaisesti asiakirjasta saa toimivan kokonaisuuden. Kyllästeisyyttä tavoittelen tutkimalla aineistoa siten, että kaikki oleellinen tulee työssäni esille.

Lähdekritiikki on osa luotettavuutta. Tutkijan on suhtauduttava lähteisiin kriittisesti. Lähdemateriaalia tutkiessa on hyvä kiinnittää huomiota kirjoittajan tunnettavuuteen, lähteen ikään ja lähteen uskottavuuteen. (Hirsjärvi ym. 2000, 99.) Luotettavuuteen ja laatuun voidaan panostaa käyttämällä mahdollisimman luotettavia lähteitä. Suurin osa työni lähteistä on pelastusalan liittojen ja kuluttajaviraston lähteitä sekä lakeja. Luotettavuutta voidaan myös lisätä vertailemalla teorian antamaa tietoa käytännössä Lady Linen toimintaan. Uskottavuutta lisää lähteiden vertailu sekä useiden lähteiden käyttäminen samassa yhteydessä. Myös lakitietoon paneutuminen lisää luotettavuutta aineistoa arvioitaessa. Pidän kuluttajaviraston sivuja sekä lakitekstejä turvallisina ja luotettavina lähteinä. Työni luotettavuuden arviointiin osallistuvat tuotteen toimeksiantaja, ohjaava opettaja sekä vertaiseni.

Luotettavuutta lisää myös se, että asiakirja pohjautuu saatuun teoretietoon ja asiakirjan sisältö on toteutettu kuluttajaviraston ohjeiden ja valmiin mallin mukaisesti. Kuluttajaviraston

ohjeiden perusteella turvallisuusasiakirjasta löytyvät tarvittavat tiedot toiminnan kannalta. Olen ollut yksin vastuussa tuotteen tekemisessä ja tehnyt päätökset itsenäisesti. Työn tekemistä on helpottanut työsuhde toimeksiantajan kanssa, jonka vuoksi olen voinut tutkia tiloja ja laitteita juuri itselleni sopivana aikana ja niin usein, kun on tarvinnut. Myös vertaiseni työsuhde Lady Linen kanssa on lisännyt luotettavuutta, koska hänellä on kokemusta minua enemmän Lady Linella työskentelemisestä. Hän on huomannut asiavirheitä ja jakanut näkemyksiä kanssani.

7.2 Eettisyys

Turvallisuusasiakirjan tekeminen itsenäisesti oli haastavaa, koska tein yksin eettiset päätökset aineiston hankintaan sekä lähteiden valintaan liittyen. Aiheen rajauksessa sain toimeksiantajalta apua. Parityöskentely olisi tuonut laajuutta ja erilaisia näkökulmia työhön, mutta olen tyytyväinen tekemääni tuotteeseen. Harjoittelu ja työsuhteessa oleminen Lady Linen kanssa helpotti työn tekemisestä ja kokemuksesta oli hyötyä asiakirjaa tehdessä. Aihe oli merkityksellinen niin työntekijän kannalta kuin oman ammatillisen kehittymisenkin kannalta.

Eettisyyttä tarkasteltaessa huomio tulee kiinnittää siihen, että tutkimuskohteena olevien henkilöiden kohtelu tulee olla hyvin selvitelty (Hirsjärvi ym. 2000, 26). Työni ei varsinaisesti kohdistu ihmisiin, mutta asiakirja sisältää tietoja Lady Linen työntekijöistä. Eettisyyden periaatteet huomioiden kysyin jokaiselta työntekijältä luvan, saanko laittaa heidän tietoja asiakirjaan. Asiakirjassa on tiedot niiltä työntekijöiltä, jotka antoivat luvan niiden laittamiseen.

Eettisyyteen liittyy myös huomion kiinnittäminen yleisiin eettisiin periaatteisiin: ei plagiointia, ei vilppiä, eikä muitakaan hyvien tapojen vastaista käyttäytymistä. Saatuja tuloksia ei myöskään tule kaunistella, muuttaa tai yleistää kriitikittömästi. (Hirsjärvi ym 2000, 28.) Opinnäytetyössäni olen käyttänyt muiden tutkijoiden ja kirjoittajien lähteitä ja merkinnyt lähdeviitteet hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti. Olen pyrkinyt esittämään lähteet selkeästi siten, että tekstistä on erotettavissa lähteistä saadut tiedot.

Eettisenä asiana tulee huomioida myös asiakirjan salassa pidettävät osiot. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621 24. §) Turvallisuus Lady Linella -osiossa olen havainnollistanut oleellimmat asiat turvallisuusasiakirjan sisällöstä. Turvallisuusasiakirjaa säilytete-

tään Lady Linella, jossa se on vain henkilökunnan käytössä. Opinnäytetyöraportti on julkisesti luettavissa Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjastossa.

7.3 Ammatillinen kehittyminen

Koko prosessia tarkastellessa koen kehittyneeni valtavasti. Opinnäytetyön tekeminen kehitti ammatillista osaamistani paljon. Sain kokemusta ja uutta tietoa liikunta-alan puolelta, mutta erityisesti koen kehittyneeni turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Teoriapohjaa kerätessäni huomasin, että aiheeni on aika haastava. Monet turvallisuusasiat ja käsitteet olivat uusia. Kiinnostus turvallisuusasioita ja yrittäjyyttä kohtaan sai minut kuitenkin jatkamaan työn tekemistä alun haasteista huolimatta. Yrittäjyys on ollut jo pitkään oma kiinnostuksen kohde, joten päädyin tarkastelemaan turvallisuutta turvallisuusjohtamisen näkökulmasta. Teoriaan tutustuminen ja sen sisäistäminen opetti paljon. Saadun teorian pohjalta turvallisuusasiakirjan kokoaminen oli helpompaa ja sen tekemisessä pystyin hyödyntämään oppimiani asioita. Turvallisuusasiakirjaa esitellessäni toimeksiantajalle ja opiskelutovereille pystyin perustelevaan asiakirjaan liittyviä ratkaisuja teorian kautta.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää osaamista käytännön asiantuntijatehtävässä. Työn on noudatettava tutkimuksen yleisiä periaatteita. Koen saavuttaneeni opinnäytetyölle asetetut tavoitteet tätä työtä tehdessäni. Tutkimustyössä olen oppinut hankkimaan lähteitä ja tutki-
maan aineistoa kriittisesti. Opinnäytetyön tekeminen antoi valmiudet tehdä turvallisuusasia-
kirjoja jatkossakin. Koen saaneeni hyötyä työstäni myös arkipäiväisiin asioihin. Muun muassa
ensiapuasioiden kertaaminen oli hyödyllistä ja syvensi osaamistani.

Liikunnanohjaajakoulutuksen kompetenssit eli työelämävalmiudet jaotellaan ammattikorkeakoulujen yleisiin kompetensseihin ja koulutusohjelman mukaisiin kompetensseihin. Kompetenssit luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle sekä asiantuntijuuden kehittymiselle. Yleisiin kompetensseihin kuuluvat itsensä kehittäminen, eettinen osaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, kehittämistoiminnan osaaminen, organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen sekä kansainvälisyysosaaminen. (Liikunnanohjaajakoulutus, 2009.)

Opinnäytetyö on opettanut itsenäiseen oppimiseen ja vastuun ottamiseen. Olen tehnyt opinnäytetyöhöni liittyvät päätökset itse ja työn tekeminen on vaatinut pitkäjänteisyyttä. Prosessin aikana olen oppinut suunnittelemaan, organisoimaan sekä kehittämään omaa toimintaani.

Tieto- ja viestintätaitojen hyödyntäminen on ollut välttämätöntä työn toteuttamisessa. Turvallisuusasioiden pohjalta olen oppinut ymmärtämään kannattavan ja asiakaslähtöisen toiminnan periaatteet turvallisuuden näkökulmasta.

Liikunnanohjaajan koulutusohjelman kuuluvista kompetensseista osaamiseni kehittyi eniten liikunnan yhteiskunta-, johtamis- ja yrittäjäosaamisen osa-alueilla. Perehdyin liikuntapalvelujen kehitysnäkymiin ja turvallisuuden merkitykseen liikuntapalveluissa. Teoreettiset lähtökohdat turvallisuusjohtamisesta ja yritysturvallisuuden johtamisesta syvensi tietojani esimiestyöstä ja yrityksen vastuusta.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen pystynyt hyödyntämään koulutuksestani saamiani tietoja ja taitoja, mutta suuri hyöty oli myös siitä, että olen ollut opinnäytetyötäni tehdessä työsuhhteessa toimeksiantajan kanssa. Ulkopuolisena tekijänä asiakirjasta olisi tullut varmasti paljon suppeampi. Pystyin hyödyntämään osaamistani sekä työstä saatuja kokemuksia ja näkemyksiä opinnäytetyöprosessin aikana. Lisäksi opinnäytetyöni tukee yrittäjyyteen ja matkailuun painottuvaa suuntautumisvaihtoehtoani. Liikunnanohjaajaopintoni, opinnäytetyöni ja työsuhteeni Lady Linen kanssa ovat palvelleet toinen toistaan ja koen olevani valmis tarttumaan työelämän tarjoamiin haasteisiin.

LÄHTEET

Arvonen, S. 2004. Yhdistyksen turvallisuusopas - turvallisia liikuntapalveluita ja yleisötapahtumia. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

Eräsaari, R. 2002. Kuinka turvaton on riittävän turvallinen? Kunnallisalan kehittämissäätiön Polemia - sarjan julkaisu nro 46. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy.

Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uusikaupunki. Kirjapaino Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009a. Opinnäytetyöpakki. Saatavana: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToim.aspx> (luettu 21.1.2009)

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009b. Opinnäytetyöpakki. Saatavana: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimArviointi.aspx> (luettu 21.1.2009)

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009c. Opinnäytetyöpakki. Saatavana: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLuotettavuus.aspx> (luettu 27.1.2009)

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. Helsinki. Saatavana <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d06efd4e-eac2-451d-a1de-c6dfdbedb38d/Ohjeet+ohjelmapalveluiden+turvallisuuden+edist%c3%a4miseksi+.pdf> (luettu 19.1.2009)

Kuluttajavirasto. Palvelun tarjoajan turvallisuusasiakirja. Saatavana <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/5e645600-7184-4f05-87c8-73ae58d73468.aspx> (luettu 15.10.2009)

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Liikunnanohjaajakoulutus. 2009. Työelämävalmiudet eli kompetenssit. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Verkkodokumentti. Saatavana <http://www.kajak.fi/includes/loader.aspx?id=08884f09-e2d0-4d7f-875c-0b938ee50834> (luettu 20.11.2009)

Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Pelastusopiston julkaisu D-sarja 2/2009. Saatavana:
http://info.pelastusopisto.fi/kirjasto/Sarja_D/D2_2009.pdf (luettu: 8.9.2009)

Pohjois-Savon Pelastusalan liitto. Turvallisuussuunnittelu. Saatavana:
<http://www.pspl.fi/turvallisuussuunnittelu.html> (luettu 19.1.2009)

Segercrantz, T. (toim.) 2001. Turvallisuus ja työsuojelu liikunnan opetuksessa. Opetushallitus 2001.

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2004. Pelastussuunnitelma - opas yrityksille ja laitoksille. Helsinki. Tammer-paino, Tampere.

Suomen Standardoimisliitto. 2007. SFS-KÄSIKIRJA 74 Kuntolaitteet. Helsinki. SFS. Saatavana: http://www.sfs.fi/julkaisut/sfs_julkaisut/sfs_kasikirjat/kk74.html (luettu 24.10.2009)

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmopalvelut. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmopalvelujen turvallisuus. Helsinki. Edita Prima Oy.

Ympäristöministeriö. 2002. Rakennusten paloturvallisuus Määräykset ja ohjeet 2002. Helsinki.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET:

Lady Linen Käsikirja. 2009.

LAIT

Pelastuslaki (468/2003)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Terveysturvallisuuslaki (763/1994)

Laki kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuudesta (75/2004)

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kulutuspalveluksista annettavista tiedoista (613/2004).

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

