



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

TURVALLISUUS LAADUN TAKAAJANA OHJELMAPALVELUYRITYKSISSÄ

Case: 4event Turvallisuusasiakirjat

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Elämysmatkailu
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Noora Karjalainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

KARJALAINEN, NOORA:

Turvallisuus laadun takaajana
ohjelmapalveluyrityksissä
Case: 4event turvallisuusasiakirjat

Elämymatkailun opinnäytetyö,

53 sivua, 25 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ohjelmapalveluyritysten turvallisuutta laadun takaajana. Työn tuotoksena on 4event-yrityksen päivitetty turvallisuusasiakirjat, jotka on päivitetty uudistuneiden lakien ja säädösten sekä yrityksen työntekijöiden toiveiden ja näkemysten mukaan. Kyseinen päivitys on pakollinen toimenpide ja yrityksen itsensä toivoma, jonka vuoksi se on hyvin työelämälähtöinen. Kyseisten asiakirjojen pohjalta turvallisuuden merkityksen selvittäminen laadun kannalta on käytännönläheistä ja hyvin kuvaavaa.

Työni teoriaosuudessa käsittelen turvallisuutta yleisellä tasolla sekä ohjelmapalveluiden turvallisuuteen vaikuttavia lakeja. Tämän lisäksi teoriaosuudessani tarkastelen myös turvallisuuden osa-alueita kuten tapahtumien turvallisuutta, tapahtuman järjestäjien vastuita, kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuutta sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta. Teoriaosuuteni lopussa esittelen turvallisuuden merkitystä laadussa laadun ulottuvuuksien ja arvioinnin kautta. Tässä osassa käsittelen myös turvallisuutta laadun takaajana, joka on koko opinnäytetyöni tärkein osuus.

Työni tuotoksessa käytin turvallisuusasiakirjojen sekä lajien turvallisuussuunnitelmien pohjana yrityksen jo olemassa olevia asiakirjoja. Tällöin yrityksen turvallisuusasiakirjojen kaikki osuudet pysyivät yhtenäisenä ja eheänä kokonaisuutena. Tarkoitukseni oli myös tehdä asiakirjoista toimivat ja käytännölliset, jotta ne olisivat yrityksen kaikkien työntekijöiden käytettävissä helposti ja nopeasti. Tätä päivitystyötä tehdessäni pääsin hyvin lähelle ohjelmapalveluyritysten turvallisuutta niin käytännössä kuin myös teoriassakin, joka auttoi turvallisuuden merkityksen selvittämistä laadun kannalta.

Asiasanat: turvallisuus, turvallisuusasiakirjat, ohjelmapalveluyritys, laatu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in tourism

KARJALAINEN, NOORA:

Ensuring quality through safety in
a program service company
Case: 4event safety documents

Bachelor's Thesis in adventure tourism 53 pages, 25 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

The aim of this functional thesis is to clarify the importance of safety in ensuring quality in a program service company. The product of this thesis is an updated safety document for a company named 4event. The safety document was updated to conform to new laws and statutes as well as employees' hopes and visions. Updating the safety document was a necessity and is a very working-life oriented product. Clarifying the significance of safety in quality, this safety document is very pragmatic and descriptive.

In my thesis knowledge base I get immersed in safety general and laws, which affect the safety of the program service company. Additionally, I explore safety in various sectors such as event safety, responsibility of the event organizer, the safety of property and business premises as well as the safety of clients and staff. At the end of this theoretical part of the thesis I explore the importance of safety in quality. In this part of my thesis I also examine safety as a guarantor of quality, which is the most important part in my thesis.

In doing the product of my thesis I used the old safety document of 4event as a starting point for the new, updated safety document. In that way the updated safety document remained a cohesive entity. The intention of this updating was also to create a functional and practical safety document that would be easy and fast to use. In doing this update I got a clear insight into safety in a program service company in theory as well as in practice. This helped significantly in clarifying the meaning of safety in quality for a program service company.

Key words: safety, safety documents, a program service company, quality

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
1.1 Tarkoitus ja tavoitteet	2
1.2 Aiheen rajaus	3
1.3 Prosessi ja menetelmä	4
1.4 4event	5
2 OHJELMAPALVELUYRITYSTEN TURVALLISUUS	7
2.1 Riskit ja vaarat ohjelmapalveluyrityksissä	7
2.2 Ohjelmapalveluiden turvallisuuteen vaikuttavat lait	9
2.2.1 Kuluttajaturvallisuuslaki	9
2.2.2 Pelastuslaki	10
2.2.3 Turvallisuustutkintalaki	10
2.2.4 Alkoholilaki	11
2.2.5 Kokoontumis- ja järjestyksenvalvontalaki	12
2.2.6 Terveysturvallisuuslaki	12
2.3 Turvallisuusasiakirjat	13
2.4 Riskianalyysit	14
3 TURVALLISUUDEN OSA-ALUEITA	17
3.1 Tapahtumien turvallisuus	17
3.2 Tapahtuman järjestäjien vastuut	19
3.3 Kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus	20
3.4 Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus	23
4 TURVALLISUUDEN MERKITYS LAADUSSA	25
4.1 Laatu yritystoiminnassa	25
4.2 Laadun ulottuvuudet	26
4.3 Laadun arviointi	27
4.4 Turvallisuus laadun takaajana	28
5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	30
5.1 Prosessin kuvaus	30
5.2 Aineiston kerääminen	32

5.3 Tutkimusmenetelmät	33
5.4 Asiakirjojen päivitys	35
5.5 Tietoperusta päivitystyön tukena	36
5.5.1 Turvallisuusasiakirjojen päivitys	36
5.5.2 Riskianalyysien päivittäminen	39
5.5.3 Turvallisuuden osa-alueet osana päivitystyötä	39
5.5.4 Laatu yrityksen toiminnassa	41
5.6 Lopullinen tuotos	41
5.7 Prosessin arviointi	43
5.8 Tuotoksen arviointi	46
6 YHTEENVETO	48
LÄHTEET	50
LIITTEET	56

1 JOHDANTO

Turvallisuus on merkittävä osa jokaisen yrityksen toimintaa. Ilman turvallisuudesta huolehtimista ja turvallisen tunteen luomista asiakkaille ohjelmapalveluyritykset eivät pysty toimimaan mahdollisimman tehokkaasti, jonka vuoksi turvallisuus ja siitä huolehtiminen on erityisen tärkeää.

Turvallisuudesta huolehtiminen kasvattaa myös tuotteiden ja palveluiden laatua huomattavasti. Laadukkuus ja turvallisuus ovatkin yksi eniten asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista asioista, jonka vuoksi kyseisiin asioihin panostaminen on tärkeää myös yrityksen talouden näkökulmasta.

Turvallisuustoiminta voikin parhaillaan kasvattaa asiakkaan kokemaa arvoa tuotteesta tai palvelusta.

Opinnäytetyöni, Turvallisuus laadun takaajana ohjelmapalveluyrityksissä, on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu kahdesta eri osasta. Työni ensimmäinen osa on opinnäytetyöraportti, joka koostuu tietoperustasta, prosessin kuvauksesta sekä koko työn arvioinnista. Toinen osa työtäni on toiminnallinen osa eli niin sanottu tuotos. Tässä työssä tuotoksena syntyy toimeksiantajayritykselleni 4eventille päivitetyt turvallisuusasiakirjat.

Toiminnallisen opinnäytetyöni käsitteet pohjautuvat päivitettävien asiakirjojen sisältöön sekä turvallisuuden merkitykseen ohjelmapalveluyritysten palveluiden laadussa. Työni käsitteitä ovatkin turvalliseen toimintaan vaikuttavat lait, tapahtumien turvallisuus, kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus, riskianalyysit, asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä turvallisuusasiakirjat. Nämä edellä mainitut käsitteet pohjautuvat asiakirjojen sisältöön ja niiden päivittämiseen tarvittaviin pohjatietoihin. Edellä mainittujen käsitteiden lisäksi olen käsitellyt työssäni laadun ulottuvuuksia, laadun arviointia ja erityisesti turvallisuuden merkitystä laadussa. Nämä edellä mainitut asiat pohjautuvat turvallisuuden merkityksen selvittämiseen laadukkaiden palveluiden kannalta. Teoreettinen tausta opinnäytetyössäni pohjautuu siis työni toiminnalliseen osaan sekä turvallisuuden pohtimiseen syvällisemmin osana yrityksen palveluiden laatua.

Työni tietoperusta etenee selkeästi laajemmista kokonaisuuksista kohti pienempiä ja syvällisempiä kokonaisuuksia. Tietoperustani alussa avaan työni pohjaa käsittelemällä ohjelmapalveluyritysten turvallisuutta ja käymällä tapahtumiin vaikuttavia lakeja järjestelmällisesti läpi. Tietoperustani alussa käsittelen myös turvallisuusasiakirjoja ja riskianalyyseja, jotka ovat merkittävässä osassa työni varsinaista toiminnallista osaa. Tietoperustani ensimmäisen osion jälkeen syvennyn hieman enemmän turvallisuuteen vaikuttaviin osa-alueisiin, jotka ovat tapahtumien turvallisuus, tapahtuman järjestäjien vastuut, kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus. Näin tietoperustani etenee loogisessa ja selkeässä järjestyksessä niin, että lukijan tieto aiheesta karttuu järkevässä järjestyksessä aiheen syventyessä. Tämän vuoksi tietoperustani viimeiseksi osaksi jääkin turvallisuuden merkitys laadussa, jossa tulen käsittelemään yleisesti laatua ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tämän jälkeen syvennyn työni yhteen tärkeimmistä osista eli turvallisuuteen laadun takaajana.

1.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden ja siitä huolehtimisen merkitystä yrityksen koko toiminnan laadussa. Käytännössä tarkoitukseni onkin siis selvittää ja pohtia, vaikuttaako yrityksen turvallisuustietoisuus, turvallisuudesta muistuttaminen ja tiedottaminen sekä turvalliset tuotteet ja palveluprosessit asiakkaiden mielikuvaan ja kokemukseen yrityksen laadukkuudesta. Tätä kyseistä päätavoitetta on helppo kuvata toimeksiantajayritykseni turvallisuusasiakirjojen päivittämisen kautta, sillä kyseisen päivitystyön avulla turvallisuuden merkitys yleisesti tuotteiden ja palveluiden laadun kannalta tulee hyvin esille käytännössä.

Turvallisuusasiakirjojen päivitysprosessi tapahtuu pääsääntöisesti Lahden toimipisteestä käsin, mutta myös muiden toimipisteiden omakohtaiset asiat otetaan huomioon jokaisen toimipisteen omassa turvallisuusasiakirjassa.

Työni tavoite eli turvallisuuden merkityksen selvittäminen ohjelmapalveluyritysten toiminnassa on erityisen tärkeää, sillä huonosti suunnitellut ja toteutetut turvallisuusasiat heikentävät koko yrityksen toimintaa sekä tuotteiden ja palveluiden laatua merkittävästi. Tämän vuoksi kyseinen näkökulma on ajankohtainen ja kiinnostava niin ohjelmapalveluyritysten kuin myös muidenkin yritysten kannalta.

Toimeksiantajayritykseni turvallisuusasiakirjat sisältävät jokaisen eri toimipisteen omakohtaiset turvallisuusasiakirjat sekä huoltopäiväkirjat. Tämän lisäksi turvallisuusasiakirjat sisältävät myös erilliset hälytysohjeet, lajiturvallisuussuunnitelmat sekä riskianalyysit jokaiselle lajille. Yrityksen turvallisuusasiakirjat ovatkin siis hyvin laaja kokonaisuus, jonka ansiosta pääsen hyvin lähelle yrityksen turvallisuutta ja siitä huolehtimista. Tätä kautta myös ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden käsitteleminen on helppoa niin käytännössä kuin teoriassakin.

1.2 Aiheen rajaus

Opinnäytetyöni aihe rajautui yrityksen turvallisuusasiakirjojen sisällön käsittelemien teemojen mukaisesti, joiden pohjalta päädyin valitsemaan työni teemaksi ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden laadun takaajana. Työni tuotoksen rajaaminen yrityksen turvallisuusasiakirjojen koko sisältöön oli myös käytännöllinen valinta, sillä kyseisten asiakirjojen rajaaminen pienempiin kokonaisuuksiin olisi ollut toimeksiantajayritykseni saaman hyödyn kannalta ongelmallista.

Perehdyttyäni asiakirjojen sisältöön ja päivittämiseen tarvittavaan tietoperustaan minun on järkevintä ja helpointa suorittaa päivitysprosessi kokonaisuudessaan. Näin toimeksiantajani saa työstäni irti parhaan mahdollisen hyödyn sekä ehjän ja yhtenäisen kokonaisuuden. Tällöin pääsen myös itse tutustumaan mahdollisimman laajasti ohjelmapalveluyritysten turvallisuuteen niin käytännössä

kuin myös teoriassakin. Tämän ansiosta turvallisuuden tutkiminen laadun näkökulmasta on entistäkin kattavampaa ja todenmukaisempaa.

1.3 Prosessi ja menetelmä

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toiminnallisen osan menetelmänä olen käyttänyt kolmea eri menetelmää. Kyseiset menetelmät ovat osallistuva havainnointi, dokumentointi ja suunnittelu, tekeminen, arviointi ja vakiinnuttamis menetelmä. Ensimmäisen menetelmäni, osallistuvan havainnoinnin, toteutin kevään 2013 sesongin aikana harjoittelun puitteissa. Kyseinen menetelmä sopi työni toiminnallisen osan suorittamiseen parhaiten, koska sen avulla pystyin saamaan välitöntä ja suoraa informaatiota yrityksen toiminnasta turvallisuuden näkökulmasta. Suorittamani havainnoinnin lisäksi pidimme yrityksen työntekijöiden kanssa useita palavereita opinnäytetyöni tuotokseen liittyen. Toinen käyttämäni menetelmä, dokumentointi, perustui työssäni toimeksiantajayritykseni turvallisuusasiakirjojen läpi käymiseen, päivitystä vaativien osioiden päivittämiseen ja tarvittavien kokonaan uusien osioiden luomiseen. Viimeinen menetelmäni PDCA (plan, do, check, act) -menetelmä oli apunani koko opinnäytetyön alun suunnittelusta niin viimeiseen viimeistelyvaiheeseen asti.

Opinnäytetyöni tuotoksena ovatkin siis toimeksiantajayritykseni päivitettyt turvallisuusasiakirjat, joiden päivitystyön eli dokumentoinnin ja osallistuvan havainnoinnin kautta pystyn hyvin kuvaamaan erityisesti käytännön kautta turvallisuuden merkitystä ohjelmapalveluyritysten palvelun laadussa.

Toiminnallinen opinnäytetyöni on myös lähtökohtaisesti työelämää kehittävä työ, jonka ansiosta pääsen myös toteuttamaan toimeksiantajalleni yritystä kehittävän tuotoksen.

Prosessina opinnäytetyöni alkoi suunnitteluvaiheesta. Tässä vaiheessa tein opinnäytetyösuunnitelmani, joka toimi työni pohjana prosessini alussa. Tämän lisäksi tutkin myös turvallisuusasiakirjoja aikaisemmin laadittujen mallien

pohjalta. Tässä vaiheessa tein myös karkean suunnitelman siitä, kuinka tulisin päivittämään turvallisuusasiakirjat loogisessa järjestyksessä. Suunnitteluvaiheen jälkeen olen päässyt itse suoritusvaiheeseen, jossa teen parhaillaan työni tietoperustaa sekä päivitän yrityksen turvallisuusasiakirjoja. Tästä eteenpäin työni jatkuu tarkastus ja korjaus vaiheella, joiden avulla pystyn saamaan työstäni parhaan mahdollisen lopputuloksen. Opinnäytetyöprosessini mukaillee siis suunnittelu, tekeminen, arviointi ja vakiinnuttaminen nimistä menetelmää alusta loppuun saakka.

1.4 4event

Opinnäytetyöni toimeksiantajayritys on sama kuin viimeinen syventävän harjoittelupaikkani tarjoaja eli yritys nimeltä 4event. Kyseinen ohjelmapalveluyritys tuottaa pääasiallisesti hyvinvointi ja liikuntapalveluja ympäri Suomea. Yrityksellä on kuusi hyvinvointikeskusta, jotka sijaitsevat Lahdessa, Helsingissä, Tampereella, Hämeenlinnassa, Jyväskylässä ja Levillä. Tämän lisäksi yritykselle on tulossa ainakin yksi uusi hyvinvointikeskus Siuntioon. Edellä mainitut keskuksat palvelevat yksittäisiä ihmisiä, yrityksiä ja yhteisöjä. Kiinteiden toimipisteiden lisäksi yritys pystyy Liikunta-autokonseptillaan palvelemaan asiakkaitaan myös toimipisteidensä ulkopuolella. Yrityksen tuotteet jakautuvat kahteen eri luokkaan, jotka ovat Wellbeing-tuotteet ja Events & Fun-tuotteet. Wellbeing-tuotteet painottuvat nimensä mukaisesti hyvinvointiin ja liikuntaan kun taas Events & Fun -tuotteet ovat erilaisia tapahtumia ja kokouksien oheisohjelmia. (4event 2012.)

4event Oy on perustettu vuonna 2001 ja sen liikeideana on palvella hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kasvavia tarpeita. Yrityksen yhtenä tavoitteena on ollut yksittäisten ihmisten ja ryhmien kuntouttaminen sekä hyvinvointikeskusten määrän laajentaminen Suomessa. Yrityksen tarkoituksena on ollut myös kehittää ratkaisu, jonka avulla pystyttäisiin muuttamaan työssä käyvien suomalaisten kuntokurssi ylöspäin. Yrityksen hyvinvointiohjelmat ja tapahtumat voidaan

toteuttaa lähes missä tahansa. 4eventin liikunta-auton ansiosta yrityksen tuottamat ohjelmat ja ohjaajat saadaan esimerkiksi suoraan asiakasyrityksen työpaikan pihalle asiakkaiden toivomana ajankohtana. Tämä mahdollistaa monipuolisten ja muuntautumiskykyisten tapahtumien järjestämisen joustavasti. (4event 2012.)

2 OHJELMAPALVELUYRITYSTEN TURVALLISUUS

Työni teoriaosuuden tässä luvussa käsittelen ohjelmapalveluyritysten turvallisuutta niin yleisellä tasolla käsitteiden ja lakien pohjalta kuin myös syvällisemmin ohjelmapalveluyritysten näkökulmasta. Erityisesti ohjelmapalveluyritysten turvallisuuteen sekä turvalliseen toimintaan vaikuttavia lakeja olen käynyt läpi vain ohjelmapalveluyritysten toimintaan vaikuttavilta osin. Edellä mainittujen asioiden lisäksi selvitän työni tässä teoriaosuuksessa myös käsitteen turvallisuusasiakirjat ja niiden sisältö. Turvallisuusasiakirjojen lisäksi myös riskianalyysit ovat merkittävässä osassa työni tuotoksen kannalta, jonka vuoksi olen käsitellyt myös riskianalyyseja työni tässä osuudessa.

2.1 Riskit ja vaarat ohjelmapalveluyrityksissä

Turvallisuus ohjelmapalveluyrityksissä ja niiden toiminnassa on hyvin monitahoista ja usein turvallisuuteen pyritäänkin riskien ja vaarojen minimoimisella. Riskien ja vaarojen arviointi onkin turvallisuussuunnittelun lähtökohta ja sen avulla yritys pystyy suunnitelmallisesti ehkäisemään mahdollisia onnettomuuksia ja tapaturmia. Tämän lisäksi ohjelmapalveluyritysten tulee noudattaa useita turvallisuuteen liittyviä lakeja, kuten esimerkiksi kuluttajaturvallisuuslakia. Kyseisen lain mukaan tietyillä palvelun tarjoajilla on velvollisuus laatia kirjallinen turvallisuusasiakirja, joka onkin tärkeä osa ohjelmapalveluyrityksen turvallista toimintaa. (Tukes 2013.)

Terminä turvallisuus tarkoittaa lyhyesti kiteytettynä vaaran ja riskin poissaoloa. Turvallisuus esiintyykin siis kaikkialla, missä on jonkinlaista vaaraa tai riskiä eli käytännössä lähes kaikkialla niin yritysmaailmassa kuin sen ulkopuolellakin. (Oulun yliopisto 2012.) Jotta mahdolliset vahingot pystyttäisiin minimoimaan mahdollisimman tehokkaasti, yritysten tulisi tehdä yhteistyötä ja solmia liikesuhteita löytääkseen uusia näkökulmia ja tapoja vaarojen sekä riskien minimoimiseen (Lapin korkeakoulukonserni 2012).

Riski-sana tarkoittaa asiaa, jonka uskomme olevan olemassa ja tiedostamme siihen liittyvän vahingon vaaran. Riskeissä olennaista onkin se, että sen tiedostajalta eli yrityksen työntekijöiltä puuttuu täsmällinen ja varma tieto kyseisestä vaarasta. Erityisesti tämän vuoksi riski muodostaa uhan sen toteutumisesta sekä toteutumisen johdosta aiheutuvista vahingoista. (Leppänen 2006, 29.) Riskien ominaispiirteisiin kuuluukin sen satunnaisuus tai jopa sattuman varaisuus. Tästä huolimatta riski ei kuitenkaan aina ole täysin ennalta arvaamaton ja toisinaan sen toteutumiseen ollaan ehditty jopa varautumaan. (Erola 2000, 23.) Riski ei usein koskekaan esimerkiksi itse tapahtumaa, vaan nimenomaan siitä aiheutuvia seurauksia (Leppänen 2006, 29).

Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan ohjelmapalveluyrityksen toiminta on turvallista, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä. Kuluttajaviraston mukaan turvallisuudella tarkoitetaan kokonaisvaltaista fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta niin, ettei kenellekään aiheudu loukkaantumista tai vammautumista eikä kenenkään psyykkistä tasapainoa horjuteta tarpeettomasti (Kuluttajavirasto 2003.) Turvallisuutta pidetäänkin toisaalta yksilön kokemana tunteena, kun taas toisaalta menetelmänä tai toimintona, jonka avulla asiakkaille saadaan aikaan turvallinen tunne (Leppänen 2006, 52).

Turvallisuus ei ole aina kuitenkaan ollut yhtä merkittävässä roolissa kuin se tänä päivänä on. Vasta 1800-luvun puolivälistä suomalainen turvallisuuskulttuuri alkoi kehittyä teollisen toiminnan lisääntymisen myötä. (Kerko 2001, 13.) Tänä päivänä turvallisuuskulttuuri onkin jo hyvin kehittynyttä ja sen kehittyminen on osittain tapahtunut yhdessä lainsäädännön kanssa. Kuitenkin pelkkien lakien noudattaminen ei ole enää ainut syy huolehtia turvallisuudesta, vaan myös henkilöstö sekä monet valvetuneet asiakkaat vaativat turvallisuudesta huolehtimista. Vain riittävän tehokkaan turvallisuusjärjestelmän omaava yritys pystyykin luomaan vakaan, luotettavan ja vakavasti otettavan mielikuvan sen kaikkien sidosryhmien silmissä. (Kerko 2001, 14.)

2.2 Ohjelmapalveluiden turvallisuuteen vaikuttavat lait

Ohjelmapalveluyritysten toimintaan ja turvallisuuteen vaikuttavat monet eri lait. Muun muassa kuluttajaturvallisuuslakia sovelletaan kaikkiin kuluttajapalveluihin. Tämän lisäksi tietyt yleislait, kuten pelastuslaki ja kokoontumislaki, ovat lakeja joita sovelletaan kuluttajaturvallisuuslain kanssa rinnakkain ohjelmapalveluyrityksien turvallisuuden näkökulmasta. (Tukes 2013.)

2.2.1 Kuluttajaturvallisuuslaki

Uusi kuluttajaturvallisuuslaki astui voimaan 1.1.2012. Kyseisen lain yleisiin periaatteisiin ja lähtökohtiin ei tullut muutoksia. Tästä huolimatta uudessa laissa yksinkertaistetaan ja selkeytetään jo aiemmin käytettyjä käsitteitä. Kyseisessä lainsäädännössä annetaan myös aikaisempaa paremmat tiedonsaantioikeudet valvontaviranomaisille, joka on yksi lain merkittävimmistä uudistuksista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.) Kuluttajaturvallisuuslain tarkoituksena on siis varmistaa kulutuspalveluiden turvallisuus sekä ennaltaehkäistä niistä aiheutuvia terveys- ja omaisuusvaaroja. Kyseistä lakia sovelletaan muun muassa kuluttajapalveluihin. Lain mukaan palvelun tarjoajan on tehtävä ennen palvelun tarjoamisen aloittamista kirjallinen ilmoitus oman kuntansa valvontaviranomaiselle, jonka alueella palvelua aiotaan tarjota. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.)

Edellä mainittujen asioiden lisäksi kyseisessä laissa määritellään turvallisuusasiakirjan laadinnan pakollisuus. Lain mukaan turvallisuusasiakirjan tulee sisältää suunnitelma vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi. Lain mukaan turvallisuusasiakirjassa on myös otettava huomioon palvelun luonne ja toiminnan laajuus asiakirjaa laadittaessa. Kyseisessä laissa seitsemännen pykälän mukaan palvelun tarjoaja, joka tarjoaa monenlaisia palveluja tai samaa palvelua useassa paikassa, voi laatia palveluille yhteisen turvallisuusasiakirjan. Kuluttajaturvallisuuslain mukaan turvallisuusasiakirja on myös pidettävä ajan tasalla, jonka vuoksi asiakirjojen päivittäminen on erityisen

tärkeää (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.)

2.2.2 Pelastuslaki

Toinen turvallisuusasiakirjojen päivittämisen kannalta merkittävä laki on pelastuslaki, jonka tarkoituksena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja yksinkertaisesti vähentää onnettomuuksia. Kyseisessä laissa säädetään muun muassa ihmisten ja yritysten velvollisuudesta ehkäistä tulipaloja ja muita onnettomuuksia, varautua onnettomuuksiin sekä rajoittaa niiden seurauksia. (Pelastuslaki 379/2011.)

Laissa määritellään myös useita toiminnanharjoittajan velvollisuuksia kuten rakennusten palo- ja poistumisturvallisuudesta huolehtiminen, pelastussuunnitelman laatiminen niin rakennuksiin kuin myös yleisötilaisuuksiin sekä omatoimisesta varautumisesta huolehtiminen. Omatoimisella varautumisella tarkoitetaan lain kahdeksannen pykälän mukaan toiminnanharjoittajan velvollisuutta pyrkiä ehkäisemään sekä myös ennaltaehkäisemään vaaratilanteita ja varautumaan pelastustoimenpiteisiin, joihin toiminnanharjoittaja omatoimisesti kykenee. (Pelastuslaki 379/2011.)

2.2.3 Turvallisuustutkintalaki

Turvallisuustutkintalain tarkoituksena on yleisen turvallisuuden lisääminen, onnettomuuksien ja vaaratilanteiden ehkäiseminen sekä onnettomuuksista aiheutuvien vahinkojen torjuminen. Kyseisessä laissa ensimmäisen pykälän mukaan turvallisuustutkinnassa selvitetään tapahtumien kulku, syyt ja seuraukset sekä tehdyt pelastustoimet ja viranomaisten toiminta. Viidennen pykälän mukaan muun muassa kyseisen lain vuoksi yrityksiin on kiinnitettävä huomiota edellä mainittuihin asioihin ja erityisesti työntekijöiden suorittamiin pelastustoimenpiteisiin. (Turvallisuustutkintalaki 525/2011.)

Lain mukaan tutkinnassa selvitetään myös, onko turvallisuus otettu riittävästi

huomioon onnettomuuteen johtaneessa toiminnassa sekä onnettomuuden tai vaaran aiheuttajina tai kohteina olleiden laitteiden ja rakenteiden suunnittelussa, valmistuksessa, rakentamisessa ja käytössä. Viidennen pykälän mukaan erityisesti tämän vuoksi yritysten tulisikin kiinnittää merkittävää huomiota turvallisuuteen ja sen riittävyyteen. (Turvallisuustutkintalaki 525/2011.)

2.2.4 Alkoholilaki

Alkoholilain tarkoituksena on alkoholin kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholipitoisista aineista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Kyseinen laki koskee muun muassa alkoholipitoisia aineita, niiden valmistusta, maahantuontia, myyntiä ja muuta luovutusta, käyttöä, hallussapitoa ja kuljetusta. Tapahtumissa, joissa alkoholi on millään tavalla osallisena, on kyseinen laki otettava tarkasti huomioon. Tämän vuoksi kyseinen laki on myös huomattavassa osassa monien tapahtumajärjestäjien toimintaa, sillä useissa tapahtumissa alkoholi on osittain mukana tapahtumissa ja niiden toiminnassa. (Alkoholilaki 1143/1994.)

Alkoholilaissa määritellään muun muassa anniskelupaikka, jonka mukaan alkoholijuomien anniskelua saa harjoittaa vain se, jolle lupaviranomainen on myöntänyt anniskeluluvan. Alkoholilain 21 pykälän mukaan anniskelupaikka myönnetään täysi-ikäiselle hakijalle, jonka mahdollinen yritys ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu sekä jolla on alkoholijuomien anniskeluun vaadittava luotettavuus. Hakijalla on myös oltava tarvittavat taloudelliset ja ammatilliset edellytykset. (Alkoholilaki 1143/1994.)

Samassa laissa määritellään myös anniskelupaikkaa ja aluetta koskevat säädökset, joiden mukaan anniskelupaikan tulee soveltua ravitsemisliiketoimintaan ja sen tulee tiloineen täyttää ne vaatimukset, jotka niiden käytölle ravitsemisliiketoimintaan on lainsäädännössä asetettu. Anniskelupaikan tulee olla myös yksinomaan hakijan tosiasiallisessa hallinnassa ja viranomaisten valvottavissa. Muun muassa kyseisten asioiden vuoksi myös alkoholilaki on merkittävässä osassa tapahtumissa, joissa alkoholi ja sen anniskelu on mukana

toiminnassa. (Alkoholilaki 1143/1994.)

2.2.5 Kokoontumis- ja järjestyksenvalvontalaki

Kokoontumislaisissa turvataan perustuslaissa säädetyn kokoontumisvapauden käyttämistä sekä ohjataan kokousten ja yleisötilaisuuksien järjestämistä. Yleisötilaisuudella tarkoitetaan kyseisen lain mukaan yleisölle avoimia huvitilaisuuksia, kilpailuja, näytöksiä ja muita vastaavanlaisia tilaisuuksia. Lain pääperiaatteena on se, että yleisötilaisuus on järjestettävä rauhanomaisesti ja sen osanottajien tai sivullisten turvallisuutta ei saa vaarantaa. Myöskään heidän oikeuksiaan ei saa loukata tilaisuudessa. Yleisötilaisuuksia järjestettäessä on myös muistettava huolehtia siitä, ettei kyseisestä tilaisuudesta aiheudu huomattavaa haittaa sen ympäristölle. Lain mukaan myöskään ketään ei saa asettaa ilman hyväksyttävää syytä eriarvoiseen asemaan henkilöön itseensä liittyvän syyn perusteella. (Kokoontumislaki 1257/1999.)

Laki järjestyksenvalvojista säättää velvollisuuksista ja valtuuksista, joiden mukaan järjestystä ja turvallisuutta valvomaan asetetulla henkilöllä eli järjestyksenvalvojalla on tehtävässään. Lain mukaan järjestyksenvalvojan tehtävänä onkin ylläpitää esimerkiksi tapahtumassa järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia siinä tapahtumassa tai sillä alueella, jonne hänet on asetettu järjestyksenvalvojaksi. Valitun järjestyksenvalvojan on toimittava laissa ja asetuksissa annettujen säännösten mukaisesti. Järjestyksenvalvojan on myös noudatettava poliisin sekä pelastus- ja muiden viranomaisten antamia käskyjä ja määräyksiä, jotka on annettu etukäteen tai tilaisuuden aikana. (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999.)

2.2.6 Terveysturvallisuuslaki

Terveysturvallisuuslaissa on tarkoituksena väestön ja yksilöiden terveyden ylläpitäminen, edistäminen ja ongelmien ennaltaehkäiseminen. Lain tarkoituksena on myös vähentää ja poistaa sellaisia elinympäristössä esiintyviä tekijöitä, jotka

voivat mahdollisesti aiheuttaa terveyshaittaa. Tässä laissa tarkoitetaan terveyshaitalla ihmisessä todettavaa sairautta, muuta terveydenhäiriötä tai sellaisen tekijän tai olosuhteen esiintymistä, joka voi vähentää väestön tai yksilön elinympäristön terveellisyyttä. (Terveydensuojelulaki 763/1994.)

Lyhyesti kiteytettynä lain tarkoituksena on siis se, että kaikki elinympäristöön vaikuttava toiminta on suunniteltava ja järjestettävä niin, että väestön ja yksilön terveyttä ylläpidetään ja edistetään. Toimintaa onkin siis harjoitettava niin, että terveyshaittoja syntyy mahdollisimman vähän. Tämän lisäksi terveyshaittojen syntyminen pitää mahdollisuuksien mukaan estää kokonaan.

(Terveydensuojelulaki 763/1994.)

2.3 Turvallisuusasiakirjat

Tukes eli turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeistuksen mukaan turvallisuusasiakirjan laajuus ja sisältö tulisi riippua kyseessä olevasta palvelusta ja siihen sisältyvistä riskeistä. Ohjeen mukaan turvallisuusasiakirjan on oltava tarpeeksi kattava ja yksityiskohtainen. Tämä kuitenkin riippuu kyseessä olevan toiminnan luonteesta ja laajuudesta. (Tukes 2011.)

Kyseisen ohjeen mukaan asetuksen toisessa pykälässä on lueteltu asiat, jotka turvallisuusasiakirjassa on selvitettävä, jollei se ole nimenomaan kyseessä olevan palvelun osalta tarpeetonta. Ohjeen mukaan on kuitenkin hyvä muistaa, että kyseisiä asioita voi olla hyvä tarvittaessa tarkentaa ja täydentää. Asetuksen mukaan turvallisuusasiakirjassa tuleekin ottaa huomioon myös kohteen tai sen rakenteen normaalista poikkeava käyttö tarpeen mukaan. Tämän lisäksi turvallisuusasiakirjasta tulisi löytyä myös erilliset turvallisuussuunnitelmat tai esimerkiksi toimintaohjeet. (Tukes 2011.) Turvallisuussuunnitelman olisikin hyvä sisältää kaikki turvallisuuteen liittyvät asiat (Vuoripuro 2007, 14). Jos turvallisuussuunnitelma ei kuitenkaan sisälly turvallisuusasiakirjoihin tulee toimintaohjeiden sisältää kaikki palveluun sisältyvät toiminnot ja suorituspaikat. Toimintaohjeiden ja turvallisuussuunnitelmien tuleekin siis olla yhtä kattavat ja

toimivat. Kuitenkin tässäkin asiassa tulee huomioida kyseessä oleva yritys ja kyseessä olevien seikkojen selvittämisen tarve. (Tukes 2011.)

Jos yleisötilaisuuden järjestäjä kuitenkin päättää luoda varsinaisen turvallisuussuunnitelman, tulee sen olla pelastusviranomaisten hyväksymä. Kyseisessä suunnitelmassa on tultava muun muassa ilmi rikosten torjunta, järjestyksenvalvonta sekä muut mahdolliset riskitekijät ja niihin varautuminen. Yleensä pelastussuunnitelma liitetään osaksi turvallisuussuunnitelmaa, jolloin koko kokonaisuuden esittäminen lupaviranomaiselle eli kyseessä olevan kihlakunnan poliisille on helppoa ja tehokasta. (Vuoripuro 2007, 14.)

Turvallisuussuunnitelman lisäksi tapahtumasta poliisille tehtävän ilmoituksen tulisi sisältää vähintään tilaisuuden järjestäjän nimi sekä mahdollinen erikseen nimetty yhteyshenkilö, selvitys tilaisuudesta ja erityisesti sen ohjelmasta, esiintyjistä, oletetusta yleisömäärästä ja tapahtuman aikataulusta. Ilmoituksessa tulee ilmetä myös tapahtuman järjestämispaikka ja sen omistajan tai haltijan suostumus tapahtuman järjestämiseen kyseisellä alueella. Tämän lisäksi ilmoituksessa on tultava ilmi järjestyksen valvojat, tiedot mahdollisesta alkoholin anniskelusta, anniskelualueesta, mahdolliset erilliset rakennelmat alueella, pysäköinnin ja liikenteen järjestäminen sekä vastuuvakuutuksen selvitys. (Vuoripuro 2007, 16-17.)

2.4 Riskianalyysit

Riskianalyysien laadinta perustuu usein monien ihmisten tietojen tai taitojen hyödyntämiseen. Myös ideoidessa ja pohtiessa riskianalyysiin tarvittavia asioita käytetään usein monen ihmisen tietoja ja kokemuksia hyväksi. On hyvin tärkeää että prosessissa on mukana ihmisiä, jotka tuntevat analysoitavan kohteen hyvin monista eri näkökulmista, jotta riskianalyysistä tulee mahdollisimman todenmukainen. (VTT 2013.) Riskien hallinnan tulisikin olla työpaikalla tapahtuvaa normaalia toimintaa, eikä vain harvoin tapahtuvaa arviointitoimintaa kuten hyvin monesti yleisesti ajatellaan (Kerko 2001, 324). Itse riskien

arviointimenetelmät ovat lisääntyneet ja kehittyneet huomattavasti viime vuosien aikana. Kuitenkaan menetelmät itsessään eivät tuota tulosta ilman tehokasta soveltamista. (Leppänen 2006, 129.) Riskianalyyseissä tarkasteltavat kohteet kannattaakin valita loogisesti yksi kokonaisuus kerrallaan. Kokonaisuuden tulisi kuitenkin olla sopivan kokoinen, jotta sen läpikäyminen onnistuu kohtuullisessa ajassa. (VTT 2013.)

Jotta lajien todelliset riskit saataisiin selville, on kaikki mahdolliset vaarat ja uhat käytävä huolellisesti läpi. Myös niiden laukeamiseen vaikuttavat tilanteet tai olosuhdetekijät on syytä tutkia erityisen tarkasti, sillä juuri näitä kyseisiä tilanteita ja olosuhteita tulisi nimenomaan välttää lajia harrastettaessa. Riskianalyyseiden teko onkin erityisen tärkeää, sillä se voi parhaimmillaan paljastaa todella suuria riskejä ja ennen kaikkea sellaisia vaaratekijöitä jotka voidaan minimoida tai jopa poistaa kokonaan jatkuvien parannustoimenpiteiden keinoin. (Kerko 2001, 324.)

Kun tarkasteltavan kohteen kaikki mahdolliset riskit on tunnistettu tulisi kyseiset riskit vielä arvioida. Tärkeintä riskienarvioinnissa onkin sellaisten riskien arviointi ja myös seuranta, jotka vaikuttavat merkittävästi tarkasteltavan asian toimivuuteen ja turvallisuuteen. Kyseisten riskien tulisi myös olla riittävän todennäköisiä, jotta niiden arviointi ja ylipäättänsä huomioiminen olisi kannattavaa ja järkevää. Tällöin riskienhallintatoimenpiteet ovat tarpeeksi perusteltuja ja riskianalyyseissa ei keskitytä epäolennaisiin osa-alueisiin. (Leppänen 2006, 123.)

Yksi tehokas riskianalyyseimenetelmän malli on riskin suuruuden arviointi, jossa arvioidaan riskin todennäköisyyttä ja sen mahdollisia seurauksia. Kyseisiä riskianalyyseimalleja on olemassa monia eri versioita, mutta yhden toimivan mallin mukaan riskin todennäköisyys jaetaan epätodennäköisiin, mahdollisiin ja todennäköisiin riskeihin kun taas riskin seuraukset jaetaan vähäisiin, haitallisiin ja vakaviin seurauksiin. Kyseisen mallin pohjalta pystytään siis arvioimaan riskien suuruutta niin todennäköisyyden kuin seurauksienkin kannalta, jolloin riskit on helppo jakaa merkityksettömiin, vähäisiin, kohtalaisiin, merkittäviin ja sietämättömiin riskeihin. (TTK 2013.)

TAULUKKO 1. Riskien suuruuden arviointi (TTK 2013)

Todennäköisyys	Seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

Kuitenkin vain tunnistettuja ja tunnettuja riskejä voidaan hallinta, jonka vuoksi riskien tiedostaminen on hyvin tärkeää (Leppänen 2006, 121). Muun muassa yläpuolella olevan riskien suuruuden arviointi- taulukon avulla riskit voidaan hyvin tunnistaa ja tätä kautta hallita niitä. Taulukon mukaan riskin suuruus on suoraan vaaran aiheuttaman seurausten vakavuuden sekä niiden ilmenemisen todennäköisyyden yhdistelmä. (TTK 2013.) Riskien tunnistaminen onkin niiden eräänlaista ideointia, jossa analyysin tekijät pyrkivät hahmottamaan analysoitavan asian kokonaiskuvaa. Tässä kokonaiskuvan hahmottamisessa on tärkeää tarkastella kyseessä olevaa kohdetta ilman kriittistä analysointia, jotta riskien tunnistaminen olisi tehokkaampaa. Kuitenkin tärkeimmät toimintaan vaikuttavat tekijät tulisi tunnistaa. (Leppänen 2006, 121.)

Riskianalyysien teko onkin vain keino varsinaisten tavoitteiden saavuttamiseksi, eikä vain turhaa ja merkityksetöntä toimintaa kuten monesti erehdytään ajattelemaan. Juuri tämän vuoksi olisi tärkeää, että riskianalyysien tulokset eivät jäisi pelkästään mappeihin makaamaan, vaan niitä käytettäisiin vuosittain kokonaistilanteen selvittämiseen. (Kerko 2001, 324.)

3 TURVALLISUUDEN OSA-ALUEITA

Työni tässä teoriaosuudessa käsittelee ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden eri osa-alueita kuten tapahtumien turvallisuutta, tapahtuman järjestäjien vastuita, kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuutta sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta. Edellä mainitut asiakokonaisuudet esiintyvät työni teoriaosuuden tässä vaiheessa, sillä kyseiset kokonaisuudet pohjustavat ja täydentävät aikaisemmin käsittelemiäni ohjelmapalveluyritysten toimintaa koskevia lakeja, turvallisuusasiakirjoja sekä riskianalyseja enemmän käytännön tasolla. Kyseiset osa-alueet ovat myös merkittävimpiä kokonaisuuksia ohjelmapalveluyritysten turvallisessa toiminnassa, jonka vuoksi päätin ottaa juuri kyseiset asiat mukaan työni teoriapohjaan.

Lähdeaineistona työni tässä osuudessa olen käyttänyt muun muassa Helsingin kaupungin verkkosivuja, sillä toimeksiantajayritykseni toimii myös kyseisen kaupungin alueella monissa eri tapahtumissa. Tämän lisäksi kyseisten sivujen yleistiedot toimivat hyvin myös monilla muillakin paikkakunnilla, jonka vuoksi tiedot ovat myös monien muiden yritysten hyödynnettävissä.

3.1 Tapahtumien turvallisuus

Turvallisuus ja erityisesti yritysturvallisuus kattaa monia eri asioita ja osa-alueita. Tällaisia ovat muun muassa kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus sekä henkilöturvallisuus eli käytännössä henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus. Myös tuotannon ja toiminnan turvallisuus kuuluu yritysturvallisuuden tärkeimpiin osa-alueisiin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2013.)

Tapahtumat ovat yksi suurimmista ja merkittävimmistä osa-alueista erityisesti urheiluun ja liikuntaan pohjautuvassa matkailussa, jonka vuoksi erityisesti urheilutapahtumat saavat määrällisesti eniten yleisöä sekä usein myös suurimman rahavirran (Hudson 2003, 49). Tarlowin (2002, 141) mukaan kuusi suurten

tapahtumien ja erityisesti ulkoilmatapahtumien tärkeintä huomioitavaa asiaa ovat jalankulkijoiden turvallisuus, ruoan turvallisuus, juomaveden laatu, tapahtumapaikkojen valaistus, parkkipaikkojen turvallisuus ja ukkosmyrskyt sekä salammat.

Erytyisesti toimiva valaistus on ensiarvoisen tärkeää järjestää tapahtumiin, jotka ajoittuvat sellaiseen kellonaikaan että koko tapahtuma tai edes osa siitä ajoittuu pimeään aikaan. Monet tapahtumat ja festivaalit jatkuvatkin pitkälle yötä kohden, jonka vuoksi valaistuksen tärkeys nousee esille hyvinkin monissa tapahtumissa. (Tarlow 2002, 160.) Vaikka Suomessa tapahtumien päättymisaikaan on tarjolla jonkin verran luonnonvaloa, on se kuitenkin useimmiten niin vähäistä että lisävalaistusta tarvitaan (Vuoripuro 2007, 28).

Valaistuksessa tulisikin huomioida myös muut kuin yleisölle tarkoitetut alueet, jotta mahdollisessa hätätilanteessa yleisön poistuminen tapahtuu mahdollisimman mutkattomasti. Usein yleisön poistuminen tapahtuu osittain suoja-alueiden ja pelastusteiden kautta, jonka vuoksi juuri kyseisten alueiden valaiseminen on erityisen tärkeää. (Vuoripuro 2007, 28.) Hyvällä valaistuksella pystytäänkin usein vähentämään loukkaantumisten riskiä huomattavasti, jonka vuoksi sen ennalta ehkäisevä vaikutus on erityisen tärkeässä roolissa tapahtumien turvallisuutta suunniteltaessa. (Tarlow 2002, 160.)

Myös lakien noudattaminen on erityisen tärkeää tapahtumia järjestettäessä. Muun muassa laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta määrittelee sen, että palvelun tarjoajan on huolehdittava tapahtumastaan niin ettei siitä aiheudu haittaa tai vaaraa osallistujien tai sivullisten omaisuudelle tai terveydelle. Tämän vuoksi kaikissa yleisötapahtumissa on oltava nimettynä turvallisuusvastaava, joka vastaa tapahtuman hyvästä ennakkosuunnittelusta ja onnettomuuksien ehkäisemisestä. Useimmiten kyseisen henkilön kannattaakin tehdä yhteistyötä alueen pelastusviranomaisten ja poliisin kanssa tarpeelliseksi katsomansa määrän verran. (Vuoripuro 2007, 11.)

3.2 Tapahtuman järjestäjien vastuut

Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen mukaan julkisen yleisötilaisuuden järjestäjien on huolehdittava tapahtuman järjestyksestä ja turvallisuudesta. Jos yleisötilaisuuden luonne ja laajuus vaatii järjestyksenvalvojen käyttöä, on heidän oltava poliisin hyväksymiä henkilöitä. Poliisin on siis hyväksyttävä kyseiset henkilöt erikseen yksittäiseen tilaisuuteen järjestyksenvalvojiksi tai heillä on oltava voimassa oleva järjestyksenvalvojakortti. Jos tapahtumaan ei ole saatavilla voimassa olevia järjestyksenvalvojakorttien omaavia henkilöitä, on tapahtuman järjestäjien erikseen ilmoitettava poliisin hyväksymien henkilöiden nimet ja henkilötunnukset yleisötilaisuusilmoituksen mukana poliisille. (Talous- ja suunnittelukeskus 2013.)

Tapahtumia järjestettäessä järjestäjän on huolehdittava, ettei tapahtumasta aiheudu merkittävää haittaa yleiselle järjestykselle. Lakien huomioimisen lisäksi tilaisuuden järjestäjien on myös muistettava vastuu yleisön turvallisuudesta, vaikka kyseessä olisikin ilmainen tilaisuus. (Vuoripuro 2007, 11.) Helsingin kaupungin sivuilla kerrotaan, että tarvittaessa tapahtuman vartioinnin voi tilata vain ja ainoastaan vartioimisliiketoimiluvan saaneelta yksityiseltä vartiointiliikkeeltä. (Talous- ja suunnittelukeskus 2013.) Tällaisia liikkeitä ovat esimerkiksi Turvatiimi, Etelä-Suomen Lisäturva Oy ja 24 Safety Oy (Fonecta 2013). Helsingin kaupungin sivujen mukaan Suomen Punaisesta Rististä voi myös tilata tarvittaessa ensiapu- ja ensihoitopalveluita. Suomen Punaiselta Ristiltä on mahdollista saada myös riskikartoitusta järjestettävään tapahtumaan, jos yrityksellä on tähän esimerkiksi vähäisen kokemuksen vuoksi tarvetta. (Talous- ja suunnittelukeskus 2013.)

Tapahtumien järjestäjien tulee laatia jokaista tapahtumaa varten oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelmansa. Suunnitelman lähtökohtana on kartoittaa kaikki mahdolliset riskit etukäteen ennen tapahtuman järjestämistä ja ehkäistä vaaratilanteiden syntymistä. Kyseisessä suunnitelmassa on myös kerrottava miten varaudutaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Myös omatoimisiin pelastustoimenpiteisiin varautumisen on

tultava ilmi kyseisessä pelastussuunnitelmassa. Useimmiten tehdäänkin vain yksi turvallisuussuunnitelma, joka kattaa kaikki mahdolliset turvallisuusasiat. Yleensä kyseisen suunnitelman yhtenä osana on laissa vaadittu pelastussuunnitelma. (Vuoripuro 2007, 14-20.) Hyvin laadittu pelastussuunnitelma onkin koko tapahtuman turvallisuussuunnittelun yksi tärkeimmistä osista, sillä se toimii hyvin järjestäjän muistilistana sekä erinomaisena työn organisoinnin apuvälineenä. (Vuoripuro 2007, 20-21.)

Lyhyesti avattuna turvallisuussuunnitelma onkin siis laaja kokonaisuus, joka sisältää kaikki turvallisuuteen liittyvät asiat kuten esimerkiksi rikosten torjunnan, järjestyksen valvonnan ja muut riskitekijät sekä niihin varautumisen (Vuoripuro 2007, 14). Usein hyvä, kattava ja ajoissa tehty pelastus- ja turvallisuussuunnitelma auttaakin järjestäjää myös turvallisuusasioiden budjetoinnissa ja toimintojen käytännön suunnittelussa. Jos pelastussuunnitelman teko kuitenkin jää viime hetkeen, se tulee palauttaa viimeistään kaksi viikkoa ennen tapahtuman alkua yrityksen oman kunnan pelastusviranomaisille nähtäväksi. (Vuoripuro 2007, 21.)

Helsingin kaupungin sivujen mukaan turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta tulee ilmetä myös mahdollisten tilojen paloturvallisuus, poistumistiet, sammutuskaluston tarve ja ensiapuvalmius. Tarvittaessa apua ja neuvoja toimivan turvallisuussuunnitelman laatimiseen on mahdollista saada pelastuslaitokselta (Talous- ja suunnittelukeskus 2013.) Tärkeintä pelastussuunnitelmassa onkin sen käytännönläheinen toimivuus. Tapahtuman järjestäjän tulee huomioida, että pelastussuunnitelma on jaettu koko tapahtuman henkilökunnalle ja kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tutustua suunnitelmaan etukäteen.

Pelastussuunnitelma tulee myös olla kaikkien työntekijöiden saatavilla koko tilaisuuden ajan, jos tarvetta sen käyttämiselle ilmenee. (Vuoripuro 2007, 21.)

3.3 Kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus

Toimitilaturvallisuus koostuu lukuisista fyysisistä tekijöistä ja sen pääasiallisena kohteena ovat toimitilat sekä erityisesti niissä olevat suojattavat kohteet.

Toimitilaturvallisuuden ja sen suunnittelemiseen vaikuttavatkin siis hyvin monet

asiat. Tällaisia ovat esimerkiksi toimipaikan sijainti, kaavoitus ja ympäristön vaikutusten arvioinnin asettamat vaatimukset. Myös kiinteistön turvallisuusvastuut, väestösuojavaatimukset, suojaustasot sekä rakenteellinen suojaus vaikuttavat toimitilaturvallisuuteen. (Leppänen 2006, 333.)

Yrityksen toiminnan kannalta tärkeimmät turvattavat asiat ovat henkilöstö, asiakkaat, sidosryhmät, toimintaprosessit, omaisuus, tiedot, yrityksen ympäristö ja yrityksen maine. Tavoitteena onkin turvata yrityksen toiminnan häiriöttömyys sekä yrityksen henkilöstön, omaisuuden, asiakkaiden, tietojen sekä ympäristön suojaaminen kaikenlaisilta vahingoilta ja onnettomuuksilta sekä myös ilkeivallalta ja rikolliselta toiminnalta. (Aalto, Kataja, Kuovi, Leskinen, Monto, Paajanen, Pänkäläinen, Sahlström, Savolainen, Timonen & Rasimus 2004.)

Yritysten kiinteistöjen ja toimitilojen tulee täyttää niille asetetut rakenteelliset turvallisuusvaatimukset kokonaisuudessaan. Rakennukset ja toimitilat on rakennettava noudattaen laadittuja yleisiä turvallisuusmääräyksiä, mutta myös yrityksen johdon tulisi määrittää kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden yleiset rakenteelliset ja toiminnalliset tasovaatimukset, sillä määräykset ovat lähes aina yleisluontoisia ja tulkinnallisia. Tämä johtuu siitä että rakenteelliset turvallisuusvaatimukset koskevat myös muita suojautumiskeinoja ja erilaisten laitosten erityisiä riskejä. (Kerko 2001, 277.) Rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä on tarkoituksena ohjata ja hallita ihmisten ja tavaroiden sekä informaation liikkeitä kontrolloitavalla alueella. Kontrolloitavaksi alueeksi voidaan lukea kuuluvaksi yrityksen rakennus, tontti ja sen alueella olevat varastointi-, pysäköinti – sekä mahdolliset lastaus- ja kuormaamisalueet. (Leppänen 2006, 342.)

Kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuudesta huolehtiminen on erityisen tärkeää, sillä perinteiset riskit kuten tulipalot eivät ole vähentyneet juuri lainkaan, mutta tietyt uusriskit ovat huomattavasti lisääntyneet. Tällaisia uusriskejä ovat muun muassa tieto- ja viestintärikokset. (Kerko 2001, 277.) Tietoturvallisuuden tarkoituksena onkin suojata tiedon käytettävyys, eheys ja luottamuksellisuus, jotta tieto olisi aina tarvittaessa saatavilla ja sen sisältö olisi kokonaisuudessaan käytettävissä (Leppänen 2006, 206). Myös toimintajärjestelmien jatkuva

muuttuminen ja kansainvälistyminen luovat paljon uusia riskejä, joihin yritysten johdon tulisi erityisesti varautua kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta koskevissa asioissa. (Kerko 2001, 277.)

Toimitilojen rakenteellisen turvallisuuden lähtökohtana on toimipaikan sijainti. Myös monet konkreettiset asiat vaikuttavat toimitilojen rakenteellisen turvallisuuteen, kuten avaimet, lukitukset, aidat, portit, valaistus sekä kassakaapit. Myös monet tekniset seikat vaikuttavat merkittävästi toimitilojen turvallisuuteen. Tällaisia teknisiä turvallisuusjärjestelmiä ovat muun muassa rikosilmoittimet, kulunvalvonta, videovalvonta, paloilmoinjärjestelmä, sammutus- ja savunpoistolaitteet sekä monet muut tekniset järjestelmät. Toimitilojen teknistä turvallisuutta voidaankin ylläpitää hyvin omatoimisella vartioinnilla ja valvonnalla tai ostamalla kyseiset palvelut suoraan vartiointiliikkeen kautta kuten tänä päivänä hyvin usein tehdään. (Leppänen 2006, 333.) Kokonaisen yritysturvallisuuden tärkein ominaisuus on kuitenkin kaikkien turvallisuusasioiden yhtenäinen kokonaishallinta, jossa ei jätetä mitään osa-aluetta huomiotta. (Kerko 2001, 277.)

Myös Loudin (2012, 57) mukaan turvallisuudesta tulisi pitää kokonaisvaltaisesti huolta. Erityisesti työntekijöiden henkilökohtainen syyttäminen yrityksen heikosta turvallisuustoiminnasta on täysin väärä lähtökohta yritysturvallisuuden parantamisessa. Yrityksien tulisikin nähdä heikko turvallisuustoiminta koko organisaation ongelmana eikä vain yksittäisten työntekijöiden ongelmana. Yksittäisen työntekijän syyttäminen turvallisuusongelmista johtuukin usein työntekijän osaamisen ja työnantajien odotuksien ristiriidasta. Ristiriitojen lisäksi toimitilojen turvallisuuteen liittyy myös monia lakeja, kuten esimerkiksi rikoslaki ja henkilötietolaki (Aalto ym 2004). Näiden lakien lisäksi laki yksityisyyden suojasta työelämässä ja laki yksityisistä turvallisuuspalveluista ovat tärkeässä osassa toimitilojen turvallisuutta suunniteltaessa (Aalto ym 2004).

3.4 Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus

Yksi henkilöstöturvallisuuden tärkeistä ja hieman taka-alalle jääneistä asioista on työväkivallan ehkäiseminen, joka vähentää niin henkilövahinkoja kuin myös yrityksen taloudellisia menetyksiä. Pääsääntöisesti työpaikoilla, joissa väkivaltariskit pidetään hallussa, henkilöstö tuntee olonsa poikkeuksetta turvallisemmaksi. Tällöin myös työnteko sujuu häiriöttä ja henkilöstön lisäksi myös asiakkaat viihtyvät huomattavasti paremmin. Väkivaltariskien hallinta luetaankin oleelliseksi osaksi turvallisuusjohtamista, sillä turvallisella työpaikalla työntekijät voivat keskittyä itse työntekoon. Tällöin myös liiketoiminnalla on mahdollisuus kukoistaa ja toimia tehokkaasti kun muut asiat ovat kunnossa. (Isotalus 2007, 8.)

Jos työväkivaltaa kuitenkin esiintyy työpaikalla, asiakkaat tulevat varmasti havaitsemaan sen. Tällaisissa tilanteissa työväkivallan havaitseminen tulee poikkeuksetta vaikuttamaan negatiivisesti asiakkaiden viihtymiseen ja palvelukokemukseen. Tämän vuoksi olisikin hyvä, jos työpaikalla pystyttäisiin puhumaan ongelmista ja pyrittäisiin poistamaan ongelmien aiheuttajat. Turvallisuuden tulisikin olla kaikkien, niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin, yhteinen tavoite. Turvallisuuden tunteesta huolehtimisen pitäisikin siis olla osa yrityksen taloudellista hyvinvointia. (Huhtala 2004, 11.)

Leppäsen mukaan henkilöturvallisuus koostuu asiakkaiden, vierailijoiden, avainhenkilöiden, kodin sekä perheen turvallisuudesta. Henkilöturvallisuuteen luetaan kuuluvaksi myös matkustusturvallisuus. Henkilöturvallisuuden avulla suojataankin sekä henkilöitä että koko yrityksen toimintaa, jonka vuoksi se on merkittävää yrityksen toimivuuden kannalta. Asiakkaiden ja vierailijoiden turvallisuuteen eniten vaikuttavat vierailuohjeet ja -järjestelyt, joista huolehtiminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä asiakkaisiin ja vierailijoihin liittyvät turvallisuusjärjestelyt ovat yrityksen näkyvin osa sen aktiivista turvallisuustoimintaa. Tämän vuoksi asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen onkin erityisen tärkeää, sillä juuri kyseiset turvallisuusjärjestelyt vaikuttavat vierailijoiden ja asiakkaiden mielikuvaan organisaatiosta. Hyvin hoidetut

turvallisuusjärjestelyt luovat myös hyvää kuvaa siitä, kuinka yritys yleensä ottaen kohtelee asiakkaitaan ja millainen on yrityksen yleinen toimintakulttuuri. (Leppänen 2006, 204-205.)

Avainhenkilöiden turvallisuus on myös tärkeää yrityksen kannalta, sillä avainhenkilöt muodostavat ryhmän, joiden olemassa olo ja erityisesti osaaminen ovat kriittisiä yrityksen toiminnan kannalta. Avainhenkilöt ovatkin usein henkilöitä joiden erityinen asiantuntemus on tärkeää yrityksen toiminnan kannalta. Asiantuntemus voi liittyä lähes mihin tahansa tärkeään osa-alueeseen, jolla on yleensä vain yksi tai muutama osaaja. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi johtaminen, asiakassuhteet, tekninen osaaminen tai vaikka laitteiden käyttö. (Leppänen 2006, 206-207.)

Jokaisen yrityksen kannattaisikin harkita sijaisjärjestelyä tai muun henkilöstön osaamisen kasvattamista, jotta avainhenkilön poissaolosta ei syntyisi yritykselle turhan suuria ongelmia. Sijaisjärjestelyn tarkoituksena onkin turvata henkilöstön riittävyys ja osaamistaso, jotta yritys voi toimia häiriöttömästi. (Leppänen 2006, 206-207.)

4 TURVALLISUUDEN MERKITYS LAADUSSA

Työni teoriaosan viimeinen ja tärkein osuus, turvallisuuden merkitys laadussa, käsittelen laatua ja laadukkuutta niin yleisellä tasolla yrityksissä kuin myös suoraan ohjelmopalveluyritysten sekä hyvinvointiyritysten näkökulmasta. Teoriaosuuden tämä osa sisältää siis teoriaa laadusta yritystoiminnassa, laadun ulottuvuuksista sekä laadun arvioinnista. Viimeisenä ja myös tärkeimpänä teoriaosuuteni osana selvitän turvallisuutta laadun takaajana.

4.1 Laatu yritystoiminnassa

Käsitteenä laatu on hyvin laaja ja sille on mahdotonta antaa yhtä ja ainoaa täysin kattavaa määritelmää. Sanana laatu on kokenut hieman inflaatiota, sillä sitä on käytetty muun muassa synonyymina monien tuotteiden tai palveluiden ominaisuuksille. Arkikielessä laatu usein merkitseekin vain sitä, onko tuote yleensä ottaen hyvä vai huono. Laatua määriteltäessä tulisikin löytää tasapaino eri määritelmien kesken. (Laatu 2013.) Lecklinin (2006, 18-19) mukaan laadulla yleisesti ymmärretäänkin asiakkaan toiveiden, odotusten ja tarpeiden täyttämistä, mutta kuitenkin yritykselle mahdollisimman tehokkaalla sekä tietysti kannattavalla tavalla.

Asiakastyytyväisyyteen ei siis tulisikaan pyrkiä hinnalla millä hyvällä. Lecklinin mukaan laadun määritelmään liittyy myös tarve jatkuvaan parantamiseen mahdollisimman nopeassa tahdissa. Laadun määritelmään kuuluu myös virheiden olemattomuus, niin että asiat tehdään jo ensimmäisellä kerralla oikein joka ikinen kerta. Kokonaislaadun kannalta on myös erityisen tärkeää tehdä oikeita asioita eikä vain pyrkiä minimoimaan virheitä. (Lecklin 2006, 18-19.)

Tuotteen tai palvelun laatu määritellään asiakkaan tuotteelle tai palvelulle antaman arvon kautta. Tähän asiakkaan kokemukseen tuotteen tai palvelun arvosta vaikuttavat asiakkaan kokema hyöty ja toisaalta tuotteesta tai palvelusta

aiheutuneet kustannukset. Perinteisesti laatu on varmistettu yrityksissä virheiden määrän minimoimisella sekä varmistamalla tuotteiden tai palveluiden sisällön vastaavan asiakkaan odotuksia. Tuote tai palvelu onkin laadukas vain silloin kun asiakas itse pitää sitä laadukkaana suhteutettuna tuotteen tai palvelun hintaan nähden. Laatu voidaankin siis nähdä osana niin tuotantoprosessia kuin myös asiakkaalle annettua lisäarvoa. Leppäsen mukaan juuri nimenomaan laatu- ja turvallisuusajattelu ovat molemmat hyvin lähellä toisiaan, sillä molemmilla on täysin sama tavoite – häiriötön prosessi, jonka lopputuotteena on korkea asiakastyytyväisyys. (Leppänen 2006, 25.)

4.2 Laadun ulottuvuudet

Palvelun laadun ulottuvuudet muodostuvat asiakkaan kokeman laadun kautta. Tähän asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavat asiakkaan omat odotukset laadusta, yrityksen imago sekä itse palvelutapahtuma. Asiakkaan omat odotukset tuotteesta tai palvelusta muodostuvat asiakkaan omista tarpeista, asenteista, arvoista, kokemuksista, mielikuvista ja käsityksistä eli siis kaikista asiakkaan elämään aikaisemmin vaikuttaneista tapahtumista. Tämän lisäksi asiakkaan odotuksiin vaikuttavat myös muiden ihmisten kokemukset, arvot, mielipiteet ja jopa huhut tuotteesta tai palvelusta. Näiden asioiden lisäksi markkinointi ja muu yrityksen näkyvyys vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan ja odotuksiin. (Palvelujen markkinointi 2013.)

Yritykseen imagoon vaikuttavat yleisesti yrityksen tunnettavuus, modernisuus ja aktiivisuus markkinoilla. Myös yrityksen omat ja muiden yrityksiensä kokemukset sekä arvioinnit yrityksestä vaikuttavat imagoon vahvasti. Imagon ja asiakkaan odotuksien lisäksi myös itse palvelutapahtuma vaikuttaa asiakkaan kokeman palvelun laadukkuuteen. Itse palvelutapahtumassa tärkeimpiä seikkoja ovatkin lopputuloksen laatu eli se ratkesiko asiakkaan mahdollinen ongelma, asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen vuorovaikutussuhteen laatu sekä palveluympäristön laatu. (Palvelujen markkinointi 2013.)

Hyvään palvelun laatuun pyrkiminen kannattaa aina, sillä hyvä laatu merkitsee tuotteiden ja palveluiden virheettömyyttä, mahdollisimman alhaisia laatukustannuksia ja sitä kautta kustannustehokkuutta. Hyvä laatu täyttää myös asiakkaiden tarpeet, odotukset ja mahdollisesti hyvinkin korkeat vaatimukset. Hyvään laatuun panostaminen lisää usein myös asiakastyytyvää, jonka kautta asiakkaat ovat uskollisia yritykselle, lisäävät ostopensa määrää sekä viestivät positiivisesti myös muille yrityksen potentiaalisille asiakkaille yrityksestä. (Lecklin 2006, 24.)

4.3 Laadun arviointi

Tuotteen tai palvelun laatuun vaikuttavat yrityksen sisäiset toimintatavat, prosessit ja asiakkaan kokemukset tuotteiden tai palveluiden laadukkuudesta. Leppäsen mukaan laatuun vaikuttaa myös se, onko tuote tuotettu niiden normien mukaisesti, jotka säätelevät tuotteen tuottamista. Yleisesti ottaen jos asiakas pitääkin tuotetta tai palvelua laadukkaana, hän on siitä valmis maksamaan jopa vähän lisähintaa. Tätä kautta laadukkuus tuo yrityksille parhaillaan myös lisätuloja. (Leppänen 2006, 25-26.)

Palvelun laatu on yksi asiakastyytyvyyden tärkeimmistä osista, joka koostuu tuotteen luonteesta ja tietyn tyyppisen palvelun yleisestä arvosta. On olemassa kahden tyyppistä laatua, jotka ovat subjektiivinen laatu ja määritelty laatu. Subjektiivinen laatu koostuu asiakkaiden ennako-odotuksista kun taas määritelty laatu koostuu yhteistyön laadusta. Subjektiivista laatua ei siis voida mitata, koska se koostuu monenlaisista eri odotuksista jotka vaihtelevat eri asiakkaiden välillä. Määritelty laatu on taas objektiivista ja se pystytään määrittelemään ennalta asetettujen standardien mukaan erilaisilla menetelmillä ja esityksillä. (Cvikl & Artc 2010, 846.)

4.4 Turvallisuus laadun takaajana

Tänä päivänä turvallisuudesta puhutaan hyvin usein samassa yhteydessä matkailun kanssa. Vaikka yritysten tulee huolehtia hyvin tarkasti laadusta, on yritysten huolehdittava myös turvallisuudesta. Matkailu, hyvinvointi ja terveellinen elämä ovat kehittyneet ja tuotteistuneet hyvin nopeasti viimeisten vuosikymmenien aikana. Hyvinvointimatkailu onkin yksi kaikkein nopeimmin kasvavista alueista matkailun alalla. Juuri hyvinvointipalveluiden tulisikin olla erittäin korkealaatuisia, sillä vain korkealaatuiset palvelut tuovat arvoa palvelun ostajalle. (Cvikl & Artic 2010, 843.) Myös matkailun alan turvallisuuspassin eli Matupan päätavoitteena kuvataan olevan asiakasturvallisuuden lisäämisen ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemisen lisäksi matkailutuotteen laadun parantaminen (Spek 2013). Tärkeä osa laadun varmistamista onkin juuri turvallisuus. Turvallisuuden takaaminen on siis perusedellytys ja vähimmäisvaatimus hyvinvointipalveluita tuottaessa. Myös yleisesti ottaen turvallisuuden tarve on lisääntynyt maailmassa jo syyskuun 11. päivän terroritekojen jälkeen vuonna 2001. (Cvikl & Artic 2010, 843.)

Turvallisuus on yksi laadun perusedellytyksistä kaikissa yksilöllisissä palveluissa, kuten myös matkailu alalla. Kaikkien yritysten tulisikin olla tietoisia siitä, että turvallisuuden varmistaminen on vähimmäisvaatimus laadukkaalle palvelulle. Turvallisuus onkin ihmisen perustarve. Hyvinvointimatkailun näkökulmasta turvallisuus on vaarojen, riskien ja epäilysten poistamista hyvinvoinnissa. Myös varusteiden turvallisuus on erityisen tärkeää hyvinvointimatkailussa kuten myös asiakkaiden informoiminen tarpeeksi hyvin mahdollisista riskeistä. (Cvikl & Artic 2010, 848.)

Etukäteen tapahtuvan tiedottamisen lisäksi henkilökunnan tulisi jatkuvasti muistaa tiedottaa asiakkaitaan myös itse palvelutilanteessa turvallisuusasioista, sillä turvallisuudesta huolehtiminen takaa myös palvelun laadun. Mitä enemmän asiakas huomaakin henkilökunnan huolehtivan turvallisuudesta, sitä laadukkaamman mielikuvana asiakas saa tuotteesta. Tämän lisäksi jokaisessa tapauksessa onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen on aina kaikkein

tärkeimmässä asemassa. (Cvikl & Artic 2010, 848.) Turvallisuustoiminta voikin parhaillaan siis lisätä asiakkaan kokemaa arvoa tuotteesta tai palvelusta ja vähentää virheiden sekä mahdollisesti myös tuotantokustannusten määrää. Voidaankin siis sanoa, että laatu ja turvallisuus muodostavat yhdessä kokonaisuuden, joka on erityisen oleellinen kannattavan yritystoiminnan näkökulmasta. (Leppänen 2006, 25-26.)

Turvallisuusjohtamisen sisäistäminen onkin erittäin tärkeää yhdessä asiakkuuksien strategisen hallinnan sekä laatuhallinnan kanssa, sillä juuri kyseiset asiat varmistavat matkailuyrityksen pitkän aikavälin menestymisen. Tällaisissa tilanteissa yrityksellä on mahdollisuus muodostaa niin sanottu ennakoiva liiketoimintajohtamisen kokonaisuus, joka luo erittäin hyvät edellytykset kestäväälle matkailutuotteelle ja koko yrityksen toiminnan jatkuvuudelle. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2013.)

Matkailun alan palveluiden tulisikin olla laadukkaita, koska palvelun laadukkuus on yksi kaikkein tärkeimmistä asiakastyytyväisyyden elementeistä. Tämän päivän asiakkaat ovatkin korkeasti koulutettuja ja valveutuneita, jonka vuoksi odotukset tuotteista ja palveluista ovat kasvaneet huomattavasti. Tämän vuoksi hyvinvointipalvelun tarjoajan tulisikin tarjota asiakkailleen vähintään asiakkaidensa vähimmäisoletukset tuotteesta tai palvelusta. Vain tällä tavoin palvelun tuottaja pystyy kasvattamaan tuotteensa arvoa sen kuluttajien silmissä. Palvelun tarjoajien tulisikin siis pystyä minimoimaan kaikki mahdolliset uhat ja riskit, sillä vain tällä tavoin hyvinvointipalveluiden laadukkuus voidaan varmistaa. (Cvikl & Artic 2010, 853.)

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Työni teoriaosuuden jälkeen kuvaan opinnäytetyöni toiminnallista osaa eri varsinaista turvallisuusasiakirjojen päivitystyötä sekä koko opinnäytetyöprosessiani alusta loppuun asti. Työni toiminnallinen osuus alkaa kokonaisvaltaisella prosessin kuvauksella, jossa kerron tiivistetysti opinnäytetyöni tavoitteista, menetelmistä, työni toiminnallisen osan tuotoksesta ja sen laatimisesta sekä varsinaisen valmiin tuotoksen hyödyistä. Tämän lisäksi käsittelen myös työni aikataulullista etenemistä kyseisessä kappaleessa. Prosessin kuvauksen jälkeen syvennyn tarkemmin aineiston keräämiseen, tutkimusmenetelmiin, asiakirjojen päivitykseen, tietoperustaan varsinaisen päivitystyön tukena sekä työni lopulliseen tuotokseen.

5.1 Prosessin kuvaus

Toiminnallisen opinnäytetyöni päätavoitteena on ohjelmalveluyritysten turvallisuuden selvittäminen laadun takaamisen kannalta. Työni menetelmänä käytin osallistuvaa havainnointia, jonka avulla pystyin saamaan välitöntä ja suoraa informaatiota yrityksen toiminnasta turvallisuuden näkökulmasta. Tämän ansiosta turvallisuuden tutkiminen laadukkuuden näkökulmasta oli mahdollisimman tehokasta. Myös turvallisuusasiakirjojen päivittäminen oli helpompaa ja toimivampaa tekemäni havainnoinnin kautta saamani pohjatiedon avulla. Suorittamani havainnoinnin lisäksi pidimme yrityksen johdon sekä työntekijöiden kanssa useita palavereita opinnäytetyöni tuotokseen liittyen, mikä mahdollisti työni tuotoksen helppouden ja kätevyuden yrityksen työntekijöiden näkökulmasta. Tämän lisäksi käytin työni menetelmänä myös dokumentointia ja suunnittelu, tekeminen, arviointi ja vakiinnuttaminen-menetelmää.

Työni toiminnallisen osan tuotos eli asiakirjojen päivitys tapahtui suoraan aikaisemmin laadittujen asiakirjojen pohjalta yhteistyössä yrityksen työntekijöiden kanssa. Asiakirjat päivitettiin teorian tiedon ja uusien lakien mukaan

huomioiden yrityksen työntekijöiden toiveet sekä palautteet asiakirjoista. Päivitystyö etenikin hyvin jouhevasti harjoitteluni ohella, sillä pystyin työstämään asiakirjojen päivitystä samanaikaisesti muiden töiden lomassa. Tämä mahdollisti epäkohtiin ja tarkennusta vaativiin asioihin puuttumisen heti niiden ilmettyä. Erityisesti palavereiden pitäminen harjoitteluni aikana oli huomattava apu päivitystyössä, sillä monet asiakirjojen kohdat vaativat selkeästi työntekijän sekä tuotteen myyjän näkökulmaa ja mielipidettä. Näin asiakirjoista saatiin lakien ja säädösten mukaiset, mutta myös työntekijöiden toiveet huomioon ottava sekä käytännöllinen kokonaisuus josta on hyötyä koko yritykselle.

Tämän lisäksi käytin hyväkseni päivitystyössä jo aikaisemmin laatimaani opinnäytetyöni tietoperustaa, josta sain suoraan apua muun muassa riskianalyysien laadintaan ja päivittämiseen, turvallisuusasiakirjojen sisältöön sekä lakien huomioimiseen. Myös kokonaisvaltaisen pohjatiedon asiakirjojen päivittämiselle sain hyvin opinnäytetyöni tietoperustan osasta nimeltä turvallisuuden osa-alueet joka koostui muun muassa tapahtumien järjestäjien vastuista, kiinteistöjen - ja toimitilojen turvallisuudesta sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta.

Opinnäytetyöni tuotoksena tulneiden päivitettyjen turvallisuusasiakirjojen pohjalta pystyn havainnollisesti ja erityisesti käytännön kautta kuvaamaan turvallisuuden merkitystä erityisesti ohjelmapalveluyritysten palveluiden laadukkuudessa. Tämä onnistui mielestäni erityisen hyvin, sillä toimeksiantajayritykseni turvallisuusasiakirjat olivat erittäin laaja ja hyvin monet asiat kattava kokonaisuus, jonka kautta turvallisuuden koko kentän hahmottaminen teoreettisesti oli mahdollisimman helppoa.

Työni valmis tuote, päivitettyt turvallisuusasiakirjat, pohjautuivatkin lainsäädäntöön, opinnäytetyöni tietoperustaan sekä yrityksen työntekijöiden toiveisiin ja näkemyksiin. Opinnäytetyöni viimeisessä osassa, turvallisuuden merkitys laadussa, totean lähteisiin nojaten turvallisuuden olevan yksi tärkeimmistä laadun takaajista erityisesti matkailun alalla. Tämä kyseinen päätelmä onkin yksi työni tärkeimmistä osista, sillä kyseiseen lopputulokseen

pääsemisen pitäisi onnistua myös muilta turvallisuusasiakirjojaan päivittäviltä matkailun alan yrityksiltä.

Aikataulullisesti opinnäytetyöni alkoi jo vuoden 2012 marraskuussa, jolloin sain toimeksiannon turvallisuusasiakirjojen päivitykseen. Varsinainen opinnäytetyöni kirjoitustyö alkoi vuoden 2013 helmikuussa ja jatkui huhtikuun loppuun asti. Tämän jälkeen aloitin viimeisen syventävän harjoitteluni toimeksiantajayrityksessäni, jolloin tarkoitukseni oli saada varsinainen päivitystyö tehtyä kyseisen harjoittelun aikana osallistuvan havainnoinnin sekä yhteistyön keinoin. Noin kahden kuukauden harjoittelun jälkeen minulle jäi toiset kaksi kuukautta aikaa laatia koko opinnäytetyöni valmiiksi.

5.2 Aineiston kerääminen

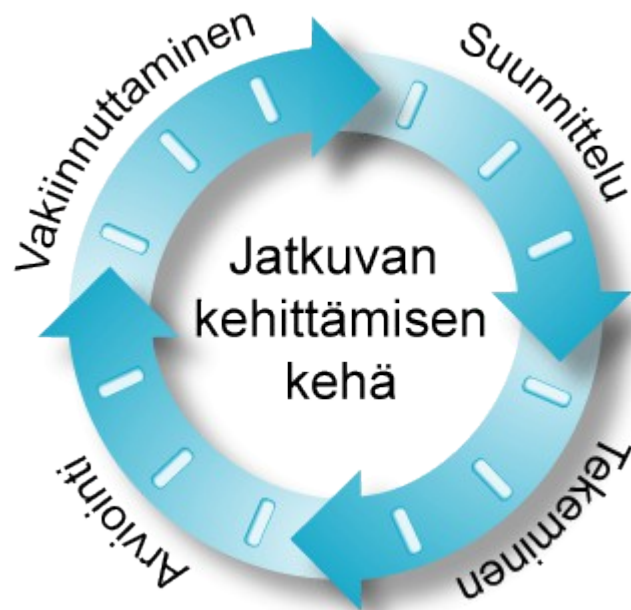
Aineiston kerääminen työni tietoperustaan oli pitkä ja koko kirjoitustyöni ajan kestävä prosessi. Tietoperustaa kirjoittaessani aloitin työskentelyn opinnäytetyöni suunnitelmasta, jossa olin jo käsitellyt paljon lopulliseen opinnäytetyöhöni tulevia asioita. Suunnitelman pohjalta sainkin hyvän pohjan varsinaisen opinnäytetyöni tietoperustaan, jota jatkoin monilla aiheeseen liittyvillä kirjoilla, artikkeleilla ja nettilähteillä. Suuren avun työni tietoperustan keräämiseen antoi myös Lahden ammattikorkeakoulun turvallisuusosaamisen kurssin vetäjä, Janne Pöysti, jolta sain monia hyviä vinkkejä ja konkreettisia kirjojen nimiä tietoperustani lähdeaineistoksi. Tämän lisäksi tutkin monia vertaisarvioituja aiheeseen liittyviä artikkeleita, joista löysinkin erään juuri suoraan omaan aiheeseeni sopivan artikkelin.

Näiden lähteiden pohjalta sain koottua kattavan ja toimivan tietoperustan, joka pohjusti hyvin työni varsinaista toiminnallista osaa. Tämän lisäksi käytin opinnäytetyöni tietoperustan tekemisessä paljon Finlexiä eli oikeusministeriön omistamaa oikeudellisen aineiston palvelua, josta poimin useita eri lakeja työni tietoperustaan. Nämä kyseiset lait olivat merkittävä osa työtäni ja varsinaista asiakirjojen päivitysprosessia.

5.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on siis toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toiminnallisen osan menetelmänä käytin osallistuvaa havainnointia. Kyseisen havainnoinnin toteutin kevään 2013 sesongin aikana harjoitteluni puitteissa. Osallistuvassa havainnoinnissa arvioija on aktiivinen osa kyseessä olevaa ryhmää ja sen toimintaa (OK-opintokeskus 2013). Havainnoinnin avulla saadaan paljon tärkeää ensi käden tietoa muun muassa tapahtumista ja prosesseista (OK-opintokeskus 2013). Kyseisen menetelmän käyttäminen työssäni mahdollistikin turvallisuuden tutkimisen yrityksen tapahtumien kautta niiden luonnollisessa tilassa samaan aikaan varsinaista opinnäytetyöni tuotosta, päivitettyjä turvallisuusasiakirjoja, tehdessäni. Tämän ansiosta pääsin mahdollisimman lähelle tapahtumien tuottamista turvallisuuden näkökulmasta niin teoreettisesti kuin myös käytännön kautta.

Suorittamani havainnoinnin lisäksi käytin työssäni menetelmää nimeltä suunnittelu, tekeminen, arviointi ja vakiinnuttaminen sekä dokumentointi menetelmää. PDCA (Plan, Do, Check, Act) menetelmä on hyvin perinteinen ongelmanratkaisumenetelmä, jonka tarkoituksena on kehittää työstettävää asiaa jatkuvasti (Laatuakatemia 2010). PDCA menetelmä alkaa suunnitteluvaiheesta, jossa kyseessä olevan prosessin eteneminen suunnitellaan etukäteen. Suunnitteluvaiheen jälkeen kyseisessä prosessissa päästään tekemisvaiheeseen, jossa varsinaisen tekeminen voidaan aloittaa. Seuraavana vaiheena kyseisessä menetelmässä tulee niin sanottu arviointi eli tarkistus vaihe, jossa tekemisen tuloksia arvioidaan ja mahdollisesti muutetaan arvioinnin pohjalta. Viimeisenä vaiheena kyseisessä menetelmässä on vakiinnuttamisvaihe, jossa tuotos pyritään vakiinnuttamaan korjauksien ja lopullisen viimeistelyn avulla valmiiseen muotoon. (Laatuakatemia 2010.) PDCA menetelmän lisäksi käytin myös työni yhtenä menetelmänä dokumentointia, jonka avulla pystyin kirjallisesti ja tarkasti kuvaamaan yrityksen turvallisuusasiakirjojen sisältöä.



Kuvio 1. PDCA -toimintamalli (Laatuakatemia 2010)

Käytännössä oman työni kohdalla PDCA -menetelmä alkoi suunnitteluvaiheella, jossa suunnittelin tulevan opinnäytetyöprosessini tiedon keruun, menetelmien käytön, työni rakenteen ja varsinaisten asiakirjojen päivityksen järjestyksen. Tämän jälkeen seuraavassa tekemisvaiheessa aloitin tiedon keruun käymällä useissa eri kirjastoissa etsimässä kymmeniä sopivia kirjoja työni lähdeaineistoksi, hakemalla lukuisia eri verkkosivulähteitä sekä tutkimalla kymmeniä eri vertaisarvioituja artikkeleita. Tämän lisäksi keskustelin työni toimeksiantajan kanssa työni rakenteesta ja erityisesti päivitetystä asiakirjoista ja niiden sisällöstä. Aineiston keräämisen jälkeen pääsin varsinaiseen kirjoitustyövaiheeseen, joka jatkui prosessini aivan loppuun asti. Tekemisvaiheen kirjoitustyön välillä arvioin työtäni jatkuvasti ja tein merkittäviä korjauksia työni rakenteeseen vielä aivan prosessini loppupuolella. Viimeisessä vakiinnuttamisvaiheessa luin työni jälleen kerran läpi ja tein viimeiset korjaukset työhöni, jotta pääsin haluttuun lopputulokseen.

5.4 Asiakirjojen päivitys

4eventin turvallisuusasiakirjojen päivitys oli monitahoinen ja pitkä prosessi, joka jatkui koko kahden kuukauden harjoitteluni ajan sekä muutama kuukausi harjoitteluni jälkeen. Ensimmäisten viikkojen tutustumisen jälkeen varsinainen asiakirjojen päivitysprosessi pääsi kunnolla vauhtiin. Pääsääntöisesti asiakirjojen päivitys oli itsenäistä työskentelyä, joka pohjautui työntekijöiden ja erityisesti yrityksen palvelupäällikön Ville Korhosen kanssa pidettyihin palavereihin. Palaverimme koostuivat pääsääntöisesti asiakirjojen järjestelmällisestä läpikäymisestä, jolloin jokaiseen asiakirjan kohtaan yhteisesti puuttuminen ja sen merkityksen arvioiminen oli helpompaa. Tämän ansiosta uusiin päivitettyihin asiakirjoihin tuli juuri henkilökunnan itsensä haluamia muutoksia ja tarkennuksia, mutta kuitenkin niin että noudatimme kaikkia turvallisuusasiakirjoja koskevia lakeja. Erityisesti uusi kuluttajaturvallisuuslaki otettiin tarkkaan huomioon, sillä kyseinen laki uudistui 1.1.2012 eli asiakirjojen alkuperäisen laadinnan jälkeen.

Päivityksen lopussa pidimme yhteisen palaverin asiakirjoihin liittyen, jonka pohjalta onnistuin tekemään viimeiset tarkennukset ja muutokset asiakirjoihin. Kyseisessä palaverissa oli paikalla yrityksen palvelupäällikkö sekä Lahden turvallisuusvastaava Ville Korhonen, Helsingin turvallisuusvastaava Tarmo Kemppainen ja Siuntion sekä Laajavuoren turvallisuusvastaava Jussi Voutilainen. Palaverissa olivat paikalla myös Anu Helin ja Mikko Kantonen. Tämän lisäksi olin keskustellut turvallisuusasiakirjojen sisällöstä aikaisemmin myös Aulangon turvallisuusvastaavan Pirje Tuomisen kanssa. Näin mahdollisimman moni turvallisuusasiakirjoihin liittyvistä henkilöistä pääsi konkreettisesti osalliseksi asiakirjojen päivitysprosessiin.

Viimeisen yhteisen palaverin jälkeen lähetin koko turvallisuusasiakirjan kaikkine sisältöineen kaikille yrityksen turvallisuusvastaaville ja turvallisuuspäällikölle sekä muille turvallisuuspalaverissa olleille henkilöille. Tämän tarkoituksena oli saada turvallisuusvastaavat ja turvallisuuspäällikkö lukemaan turvallisuusasiakirjojen sisällön sekä erityisesti oman toimipisteensä asiakirjan ja kommentoimaan tuotostani, jotta pystyisin tekemään vielä viimeiset ja lopulliset

muutokset asiakirjoihin. Kyseinen asiakirjojen viimeistely jäi lopulta aivan aikatauluni loppupuolelle, sillä kesälomakauden vuoksi sain vastaukset asiakirjojen viimeistelyä varten vasta elokuun 19. päivä. Saamani palaute päivittämistäni asiakirjoista oli kuitenkin pelkkää positiivista, jonka ansiosta asiakirjojen viimeistelytyö jäi pelkästään kieliopillisten asioiden tarkastelun tasolle.

5.5 Tietoperusta päivitystyön tukena

Opinnäytetyöni tietoperusta oli vahvassa osassa työni toiminnallista osaa sekä opinnäytetyöni varsinaista tuotosta eli 4event yrityksen päivitettyjä turvallisuusasiakirjoja. Tietoperustani alussa käsittelen ohjelmapalveluyritysten turvallisuutta yleisellä tasolla sekä lakien näkökulmasta. Ohjelmapalveluyritysten turvallisuus ja erityisesti siitä huolehtiminen pohjautuukin moniin yrityksiä ja niiden toimintaa koskeviin lakeihin. Monista laeista huolimatta yrityksen turvallisuus on myös paljon muutakin kuin pelkästään lakien noudattamista. Tästä huolimatta lakien noudattaminen on pakollista ja myös yrityksen sujuvan toiminnan kannalta ehdottoman tärkeää.

Lakien huomioimisen lisäksi turvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää myös yksityishenkilöiden ja tätä kautta myös asiakkaiden kannalta, sillä turvallisuus on yksi ihmisen perustarpeista. Yleensä turvallisuus huomioidaankin vain sen puuttumisen kautta. Turvallisuudesta tulisikin huolehtia tarkasti ottaen huomioon kaikki yrityksen sidosryhmät, mutta kuitenkin tiedostaen sen tosiasian ettei turvallisuus ole koskaan täysin taattua eikä täydellisen turvallisuuden tavoittelemisen ole mahdollista eikä edes kannattavaa.

5.5.1 Turvallisuusasiakirjojen päivitys

Työni tuotoksena tulleiden päivitettyjen turvallisuusasiakirjojen päivitystyön suurena apuna ja erityisesti pohjatietona toimivat opinnäytetyöni tietoperustan

monet eri osat. Erityisesti käsittelemäni lait sekä turvallisuusasiakirjat niminen osuus olivat tärkeänä apuna päivitystyössä. Kyseisten osuuksien pohjalta onnistuinkin sisäistämään ja oppimaan monia yritysturvallisuuteen sekä turvalliseen toimintaan liittyviä asioita.

Jotta yrityksen toiminta olisikin mahdollisimman turvallista ja yritys pystyisi toimimaan tehokkaasti samalla vakuuttaen kaikki sen sidosryhmät omasta toiminnastaan ja sen turvallisuudesta tulisi yrityksen laatia mahdollisimman tehokas turvallisuusjärjestelmä. Tällöin yrityksellä on mahdollisuus saavuttaa mahdollisimman vakaa ja luotettava mielikuva kaikkien sidosryhmien silmissä. Kyseisiin tavoitteisiin pääseminen vaatii toimivan ja käytännöllisen turvallisuusasiakirjan laatimista sekä sen päivittämistä säännöllisin väliajoin. Muun muassa tämän johdosta myös toimeksiantajayritykseni turvallisuusasiakirjojen päivittäminen oli yrityksen toimivuuden kannalta hyvin tärkeässä osassa.

Toimivien ja käytännöllisten turvallisuusasiakirjojen asianmukainen ja tehokas päivittäminen vaatii kuitenkin tuekseen useita eri lakeja kuten esimerkiksi kuluttajaturvallisuuslakia, kokoontumis- ja järjestyksenvalvontalakeja, terveydensuojelulakeja, pelastuslakia, turvallisuustutkintalakeja ja mahdollisesti myös alkoholilakeja. Erityisesti kuluttajaturvallisuuslain huomioiminen päivitystyössä on merkittävää, sillä kyseinen laki on vasta uudistunut. Kyseisen lain mukaan jokaisen yrityksen tulee laatia turvallisuusasiakirja, jonka vuoksi erityisesti kyseiseen lakiin perehtyminen on tärkeää. Kuluttajaturvallisuuslaki määrittelee myös turvallisuusasiakirjojen sisältöä, jonka vuoksi sen huomioiminen asiakirjoja laadittaessa tai päivitettäessä on merkittävää. Myös muihin edellä mainittuihin lakeihin perehtyminen on turvallisuusasiakirjan sisällön kannalta olennaista, sillä myös monet muut lait määrittelevät asiakirjojen sisältöä. Kyseiset lait toimivatkin siis turvallisuusasiakirjojen päivityksen olennaisena pohjana. Tämän vuoksi kyseiset lait ovat erittäin tärkeässä osassa myös opinnäytetyötäni.

Esimerkiksi omassa toimeksiantajayrityksessäni turvallisuusasiakirjojen tulee olla erityisen kattavat ja yksityiskohtaiset, sillä yrityksen toiminta on hyvin laajaa ja se kattaa monia eri urheilu- ja liikuntalajeja sekä monia muita tapahtumamuotoja.

Yrityksen jo aikaisemmin laaditut turvallisuusasiakirjat sisältävätkin turvallisuussuunnitelmat ja riskianalyysit kaikista sen tarjoamista aktiviteeteista erikseen juuri yrityksen toiminnan laajuuden ja ammattimaisuuden vuoksi. Tämän asioista päivitystyöni jäikin nimenomaan päivittämiseen eikä niinkään kokonaan uusien osuuskien laatimiseen.

Myös hyvin laadittu pelastussuunnitelma on erittäin tärkeä osa turvallisuusasiakirjoja sekä erinomainen muistilista esimerkiksi tapahtuman järjestäjälle. Myös tästä syystä toimeksiantajayritykseni, 4eventin, on laadittava turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat kaikille tapahtumilleen, sillä palveluiden mutkaton toimivuus ja turvallisuus ovat ensiarvoisen tärkeässä osassa yrityksen toimintaa. Tämän lisäksi kyseiset suunnitelmat myös auttavat yritystä esimerkiksi tapahtumia suunniteltaessa.

Useimmiten hyvin monissa yrityksissä ja erilaisissa tapahtumissa aikaisemmin hyvin laadittua pelastussuunnitelmaa tullaan kuitenkin kaipaamaan vasta kun jotain menee niin sanotusti pieleen. Tämän vuoksi pelastussuunnitelma tulisikin muistaa ottaa aina käden ulottuville vaikka mitään vakavaa ei olisikaan sattunut pitkään aikaan. Kokonaisuudessaan pelastussuunnitelma helpottaakin siis tiedon jakamista osallistujille, ennaltaehkäisee mahdollisia tapaturmia tai onnettomuuksia ja helpottaa tapahtuman järjestämistä.

Jotta turvallisuusasiakirjat ja pelastussuunnitelmat olisivat kuitenkin mahdollisimman toimivat ja tehokkaat tulisi niitä kehittää ja suunnitella koko organisaation voimin. Tämä on erityisen tärkeää, sillä turvallisuusasioiden ollessa vain johdon suunnittelemina ja työntekijöiden toteuttamina toimintoja, syntyy usein selkeitä ristiriitoja johtuen työntekijöiden ja johdon odotuksien erilaisuudesta. Tämän vuoksi päivittäessäni toimeksiantajayritykseni turvallisuusasiakirjoja, pyrin ottamaan palaveriini mukaan myös johdon ulkopuolisia henkilöitä sekä nostaa asiakirjojen päivitysasian myös vaihtuvien hyvinvointivalmentajien tietoon.

5.5.2 Riskianalyysien päivittäminen

Myös riskianalyysien päivittäminen kuului osaksi turvallisuusasiakirjojen päivitystyötäni. Riskianalyysien tekeminen onkin yksi turvallisuuden merkittävimmistä työkaluista, jonka vuoksi kyseisiä analyyseja tulisi tehdä jokaisessa ohjelmopalvelurytyksessä säännöllisin väliajoin. Näin tapahtuu myös omassa toimeksiantajayrityksessäni, jossa riskianalyysit on rajattu loogisesti lajeittain ja niiden alkuperäisessä laadinnassa on käytetty useita lajin asiantuntijoita. Tämän ansiosta oma työni riskianalyysien päivittämisessä oli hyvin pohjustettua. Tästä huolimatta kyseisiä riskianalyysejä tulisi päivittää useammin kuin koko turvallisuusasiakirjoja päivitettäessä.

Riskien analysoinnissa käytinkin myös opinnäytetyöni tietoperustassa esiteltyä riskien suuruuden arviointimenetelmää. Kyseinen malli on toimiva ja helppo tapa arvioida riskejä nopeasti ja tehokkaasti. Nopeus ja tehokkuus ovatkin riskejä analysoitaessa erityisen tärkeässä asemassa, sillä riskianalyysien tekeminen tulisi olla enemmänkin jokapäiväistä toimintaa kuin harvoin tapahtuvaa analysointia. Tämän vuoksi juuri kyseisen mallin käyttäminen riskianalyyseja tehdessä on hyvä tapa arvioida riskien suuruutta mahdollisesti joka ikinen päivä esimerkiksi tapahtumien ohessa. Omassa toimeksiantajayrityksessäni lajien riskejä tulisinkin siis päivittää muuttuvien tilanteiden ja olosuhteiden mukaan, sillä useimmiten todennäköisimmät riskit tulevatkin esiin juuri itse lajin harjoittamisen aikana.

5.5.3 Turvallisuuden osa-alueet osana päivitystyötä

Tietoperustani toisessa osassa syvennyin hieman turvallisuuden osa-alueisiin, jotka olivat tapahtumien turvallisuus, tapahtuman järjestäjien vastuut, kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus. Rajasin työni turvallisuuden osa-alueet juuri kyseisiin osioihin, koska halusin pitää työni rakenteen helposti lähestyttävänä ja lukijalle selkeänä kokonaisuutena. Halusin myös paneutua nimenomaan tapahtumien sekä kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuuteen, sillä juuri kyseiset osat ovat merkittävässä osassa työni tuotosta eli päivitettyjä turvallisuusasiakirjoja. Tämän

lisäksi halusin sisällyttää työni tähän osaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden, sillä juuri kyseiset asiat ovat kuitenkin kaiken turvallisuussuunnittelun pohjana ja lähtökohtana.

Toimitilojen - ja kiinteistöjen turvallisuus on hyvin tärkeää jokaisessa yrityksessä, niin ohjelmapalveluyrityksissä kuin myös muiden alojen yrityksissä. Toimitilojen ja kiinteistöjen turvallisuus kattaakin hyvin monia laajoja asiakokonaisuuksia ja sen suunnittelussa tuleekin ottaa huomioon kaikki tietoperustassani mainitsemani asiakokonaisuudet kuten esimerkiksi toimipaikan sijainti, kaavoitus, kiinteistön turvallisuusvastuut ja rakenteellinen suojaus. Myös tässä on kuitenkin hyvä soveltaa ohjeita omaan yritykseen ja sen käytäntöihin. Esimerkiksi omassa toimeksiantajayrityksessäni aitojen suunnitteluun ja hankintaan ei kannata yrityksen luonteen ja toimitilojen vuoksi käyttää aikaa, sillä toimeksiantajayrityksessäni eivät kyseiset turvatoimet ole tarpeellisia.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden lisäksi erityisesti henkilöturvallisuus on merkittävässä osassa yritysturvallisuuden näkökulmasta, sillä henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus on kuitenkin kaiken turvallisuusajattelun pohja ja lähtökohta. Fyysisen turvallisuuden lisäksi myös turvallinen työilmapiiri työpaikoilla on noussut yhä merkittävämpään rooliin henkilöturvallisuuden näkökulmasta. Yleisesti ottaen asiakkaat viihtyvät paremmin terveen ja kannustavan yrityksen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden parissa, sillä usein hyvä ja turvallinen työilmapiiri näkyy myös työntekijöiden palvelualltiudessa ja asenteessa. Muun muassa tämän vuoksi turvalliseen ja hyvään työilmapiiriin panostaminen onkin hyvin tärkeää ja merkittävää yrityksen toimivuuden kannalta.

Toinen usein liian vähälle huomiolle jäänyt henkilöturvallisuuden osa-alue on yrityksen avainhenkilöiden turvaaminen. Erityisesti avainhenkilöiden osaamisen turvaaminen ja tiedon jakaminen myös muille työntekijöille on tärkeää toiminnan jatkuvuuden takaamisen kannalta. Myös omassa toimeksiantajayrityksessäni avainhenkilöiden turvaaminen on tärkeää, jotta esimerkiksi sairaspöissaolot eivät aiheuttaisi kohtuuttoman hankalia tilanteita tapahtumia järjestettäessä. Myös matkustusturvallisuudesta huolehtiminen on omassa toimeksiantajayrityksessäni tärkeää, sillä kyseisessä yrityksessä työntekijät matkustavat paljon työtehtäviensä

ja eri tapahtumien puitteissa.

5.5.4 Laatu yrityksen toiminnassa

Kaikki edellä mainitsemani yritysturvallisuuteen vaikuttavat asiat vaikuttavat myös suoraan yrityksen tuotteiden ja palveluiden laatuun. Laadusta huolehtiminen tukeekin turvallisuutta ja toisin päin, jonka ansiosta molempiin asioihin panostaminen on asiakastytyväisyyden kannalta merkittävää. Toisinaan turvallisuuden tavoittelu on enemmänkin uhkien ja riskien minimoimista. Näiden tekijöiden poistaminen onkin siis erityisen tärkeää myös omassa toimeksiantajayrityksessäni, sillä vain riskit ja uhat minimoitaessa tai mahdollisesti kokonaan poistettaessa voidaan ylipäätään puhua turvallisesta ja sitä kautta laadukkaasta tuotteesta. Turvallisuudesta huolehtiminen onkin huomattavan tärkeää jokaisessa ohjelmapalvelu- ja hyvinvointi yrityksessä, sillä vain asiakkaalle lisäarvoa tuova tuote tai palvelu pystyy menestymään jatkuvasti kehittyvällä ja kasvavalla hyvinvointipalvelujen markkinoilla.

Turvallisuudesta huolehtiminen tulisi olla näkyvää ja asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa, sillä vain tällä tavoin turvallisuudesta pystytään huolehtimaan tehokkaasti ja jokaisen tilanteen vaatimalla tavalla. Turvallisuuden tulisikin olla omassa toimeksiantajayrityksessäni kuten myös kaikissa muissakin ohjelmapalveluyrityksissä itseisarvo eikä vain lakien pohjalta tapahtuva palvelusta irrallinen toiminta. Tällöin myös palvelun mahdollinen laadukkuus tulee paremmin näkyviin yrityksen toiminnassa.

5.6 Lopullinen tuotos

Opinnäytetyöni toiminnallisen osan lopullisesta tuotoksesta tuli hyvin yhtenäinen ja työntekijöiden itsensä toivoma kokonaisuus. Tämä onnistui parhaiten pitäytymällä jo aikaisemmin luodussa ja työntekijöille jo tutussa asiakirjojen pohjassa, jota päivitettiin uusien lakien ja tietoperustani pohjalta. Opinnäytetyöni toiminnalliseen osaan kuului olennaisena osana myös kokonaan uuden

turvallisuusasiakirjan luominen uudelle Siuntion toimipisteelle, sillä kyseiselle toimipisteelle ei ole vielä luotu turvallisuusasiakirjaa ollenkaan. Uuden asiakirjan pohjana päätettiin käyttää myös muita toimipisteitä yhdistävää pohjaa, jolloin turvallisuusasiakirjojen yleisilme saatiin yhtenäiseksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi. Tämän ansiosta minun ei tarvinnut laatia uutta asiakirjaa alusta alkaen uudelleen. Tästä huolimatta Siuntion asiakirjan luominen oli koko työni yksi suurimmista osa-alueista, sillä jouduin selvittämään ja tutkimaan monia toimipistekohtaisia tietoja kuten esimerkiksi yhteystiedot, turvallisuusvastaavat, työterveyshuollon, rakennukset sekä niiden rakenteet.

Varsinaisten turvallisuusasiakirjojen lisäksi isona osana työtäni oli myös yrityksen toimipisteiden sekä eniten käytettyjen tapahtumapaikkojen hälytysohjeiden uusinta. Tarkoitukseni oli alun perin laatia uusia hälytysohjeita paikkoihin, joihin ei hälytysohjeita oltu laadittu vielä ollenkaan. Tässä vaiheessa kävi kuitenkin ilmi että yleinen hälytysohjepohja oli muuttunut kokonaan aikaisemmasta pohjasta, jota yritys oli käyttänyt hälytysohjeissaan. Tämän vuoksi laadin kaikki hälytysohjeet yritykselle uudestaan sekä tein uudet hälytysohjeet saman uuden pohjan mukaisesti. Tämän ansiosta yrityksen kaikki hälytysohjeet ovat yhdenmukaisia ja uuden yleisen mallin mukaan tehtyjä.

Hälytysohjeiden lisäksi työni toiminnalliseen osuuteen kuului myös yrityksen myymien lajien riskianalyysien sekä turvallisuussuunnitelmien läpi käyminen. Tätä osuutta tehdessäni kävi ilmi, että yritykselle on tullut ohjelmistoon muutamia uusia lajeja, joille laadin kokonaan uudet riskianalyysit ja turvallisuussuunnitelmat. Myös tämä kuitenkin tapahtui aikaisempien turvallisuussuunnitelmien pohjalta, jotta asiakirjojen sisällön yleisilme pysyi edelleen yhtenäisenä.

Viimeisenä osuutena työni toiminnallisessa osassa oli käydä läpi yrityksen toimipistekohtaiset turvallisuusasiakirjojen liitteet. Tässä vaiheessa työni määrä jäi oletettua pienemmäksi, sillä merkittävimiksi muutoksiksi jäi muutamien liitteiden poistaminen kokonaan. Jäljelle jääneiden liitteiden muokkaaminen oli pääsääntöisesti tarpeetonta, jonka vuoksi niitä muokattiinkin mahdollisimman vähän. Ainoastaan asiakirjojen liite numero neljä, ea-koulutukset, vaati selkeää

päivittämistä. Kyseisen osuuden päivitys rajattiin kuitenkin päivitystyöni ulkopuolelle, sillä yrityksen tarkoituksena on päivittää valmentajarekisterinsä loppuvuoden aikana. Tämän vuoksi edellä mainitun liitteen päivittäminen olisi ollut omalta osaltani täysin turhaa, sillä kyseinen rekisteri tulisi kuitenkin muuttumaan vuoden loppuun mennessä. Myös toinen poistetuista liitteistä, yrityksen työntekijöiden ja valmentajien puhelinnumerot, päätettiin yhdistää kyseiseen valmentajarekisteriin myöhemmin tarvittaessa.

Näiden muutosten lisäksi asiakirjojen liitteeksi tulee liittää myös kaikkien Rantasipien yhteydessä sijaitsevien toimipisteiden pelastussuunnitelmat, jotka ovat Rantasipien omakohtaisia pelastussuunnitelmia. Pyytäessäni kyseisiä pelastussuunnitelmia kävi ilmi, että lakimuutoksen vuoksi Rantasipi Hotellit olivat juuri päivittämässä pelastussuunnitelmiaan ja uudet päivitettyt versiot olisivat saatavilla vasta 1.7.2013 alkaen. Tämän vuoksi päädyimme yrityksen kanssa siihen ratkaisuun, että he lisäisivät kyseiset pelastussuunnitelmat myöhemmin asiakirjojen liitteeksi. Päädyimme kyseiseen päätökseen sen vuoksi, etten itse olisi enää heinäkuussa yrityksen palveluksessa enkä tämän vuoksi pystyisi vierailemaan yrityksen kaikissa toimipisteissä mutkattomasti.

Työni liitteeksi olen valinnut yrityksen yleisen turvallisuusasiakirjan sekä Lahden toimipistekohtaisen turvallisuusasiakirjan, sillä kyseiset kaksi osiota kuvaavat hyvin kaikkien turvallisuusasiakirjojen osien muotoa. Tämän lisäksi valitsin työni kolmanneksi liitteeksi turvallisuusasiakirjan lajeista mölkky, fast kubb, kubb ja petanque. Kyseinen turvallisuusasiakirja kuvaa hyvin myös muiden lajien omakohtaisia turvallisuusasiakirjojen muotoa, jonka vuoksi edellä mainittu turvallisuusasiakirja riittää kuvaamaan esimerkkiä lajien kaikista turvallisuusasiakirjoista.

5.7 Prosessin arviointi

Opinnäytetyöni teoriaosuus koostui turvallisuusasiakirjojen päivittämiseen vaadittavista tiedoista sekä laadun selvittämisestä turvallisuuden näkökulmasta.

Tämän vuoksi päätin koota työni teoriaosuuden ohjelmapalveluyritysten turvallisuuteen vaikuttavista asioista sekä merkittävimmistä laeista. Tämän pohjustuksen jälkeen työni tietoperustan seuraavassa osassa käsittelin turvallisuuteen vaikuttavia osa-alueita, jotka ovat merkittävässä roolissa ohjelmapalveluyritysten ja erityisesti oman toimeksiantajayritykseni näkökulmasta. Nämä osa-alueet olivat tapahtumien turvallisuus, tapahtuman järjestäjien vastuut, kiinteistöjen- ja toimitilojen turvallisuus sekä henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus. Työni teorian viimeisessä osassa käsittelin taas turvallisuuden merkitystä laadun kannalta, joka on työni yksi merkittävimmistä osioista. Tässä osassa lähestyin päätavoitettani laadun ulottuvuuksien ja laadun arvioinnin näkökulmasta, jonka jälkeen teoriapohja päättyy turvallisuuden merkitykseen laadun kannalta. Edellä mainittu tietoperustan rakenne toimi työssäni hyvin, sillä se oli selkeä ja loogisesti järjestetty kokonaisuus. Tämän lisäksi tietoperustani sisältämät asiat tukivat hyvin työni lopullista tavoitetta.

Opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden menetelmänä käytin osallistuvaa havainnointimenetelmää, jonka onnistuin suorittamaan viimeisen harjoitteluni aikana toimeksiantajayrityksessäni kevään 2013 aikana. Kyseinen havainnointi piti sisällään tapahtumien valmistelun seuraamista ja mukana toteuttamista sekä varsinaista tapahtumien vetämistä yhdessä muiden hyvinvointivalmentajien kanssa. Tapahtumien konkreettisen vetämisen lisäksi pääsin myös seuraamaan sivusta ammattilaisten vetämiä tapahtumia, jolloin tapahtuman pelkkään havainnointiin keskittyminen oli helpompaa. Tämän ansiosta pääsin seuraamaan turvallisuuden merkitystä ja läsnäoloa yrityksen tapahtumien niin sanotussa luonnollisessa tilassa.

Edellä mainittu tapahtumien havainnointi helpotti niin turvallisuusasiakirjojen päivitystä kuin myös turvallisuuden merkityksen hahmottamista laadun kannalta. Tapahtumissa mukana olemisen lisäksi pääsin seuraamaan turvallisuuden merkitystä myös toimisto-olosuhteissa yrityksen monissa eri toimipisteissä. Toimeksiantajayrityksessäni suorittamani harjoittelu siis helpotti ja edisti niin turvallisuusasiakirjojen päivitystä kuin myös turvallisuuden tutkimista laadun ja laadukkuuden näkökulmasta.

Prosessina opinnäytetyöni mukaili PDCA -menetelmää eli suunnittelu, tekeminen, arviointi ja vakiinnuttamis-menetelmää, sillä kuten monet muutkin prosessit työni alkoi suunnitteluvaiheesta. Tässä vaiheessa suunnittelin työni kirjallisen osuuden opinnäytetyön suunnitelmana ja asiakirjojen päivytyksen aikaisempien asiakirjojen pohjan mukaisesti. Opinnäytetyöni suunnitelma koostui alunperin pelkästään turvallisuusasiakirjoista, laeista ja turvallisuuden osa-alueesta, jotka valitsin työni tietoperustaan ennakkokäsityksien pohjalta. Myöhemmin työni tavoitteiden tarkentuessa tietoperustani täydentyi muun muassa laadun ulottuvuuksilla, laadun arvioinnilla, turvallisuudella laadun takaajana ja riskianalyysillä. Teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen pääsin päivittämään yrityksen varsinaisia turvallisuusasiakirjoja sekä kirjoittamaan työni toiminnallista osuutta, joka lähti loogisesti rakentumaan prosessin kuvauksen sisältämien asioiden pohjalta.

Edellä mainittujen asioiden jälkeen pääsin kolmanteen eli niin sanottuun arviointivaiheeseen, jossa lähdin tarkastamaan työni teoriaosuutta sekä asiakirjojen päivitystä. Prosessini tämän vaiheen johdosta tein vielä monia merkittäviä muutoksia työhöni, kuten esimerkiksi työni tavoitteen tarkennuksen, rakenteen muutoksen ja monia viimeistelyjä varsinaiseen tekstiosuuteen. Tässä vaiheessa tarkistin myös päivittämäni turvallisuusasiakirjat ja viimeistelin asiakirjat saamani palautteen pohjalta.

Prosessini viimeisessä osuudessa eli vakiinnuttamisvaiheessa tein viimeiset korjaukset opinnäytetyöhöni ja turvallisuusasiakirjoihin. Tämän lisäksi olin yhteydessä 4event-yrityksen toimitusjohtajaan Jussi Voutilaiseen sekä yrityksen toiseen omistajaan Jussi Hannulaan, joiden kanssa keskustelimme uusista päivitetyistä turvallisuusasiakirjoista ja niiden merkityksestä tulevaisuudessa. Yrityksen tarkoituksena onkin tulevaisuudessa käyttää kyseisiä asiakirjoja turvallisuuskoulutuksen tukimateriaalina ja suuntaviivoina yrityksen koko turvallisuustoiminnalle entistäkin vahvemmin. Tämän lopputuleman mukaisesti uskoisin myös muiden ohjelmajärjestelmien päätyvän samaan lopputulokseen eli turvallisuusasiakirjojen hyödyntämiseen entistä tehokkaammin niin työntekijöiden kuin myös johdon kouluttamisessa turvallisuuden näkökulmasta.

Haasteena työni toiminnallisessa osassa oli selkeästi asiakirjojen laatiminen ja päivittäminen alkutiedollisesti nollopisteestä. Työn tekeminen onnistui kuitenkin tästä huolimatta hyvin, sillä sain tutustua yrityksen toimintaan ja sen tuotteisiin kattavasti kahden kuukauden harjoitteluni aikana. Tämän lisäksi suorittamani osallistuva havainnointi muun muassa yrityksen tapahtumissa oli merkittävässä osassa turvallisuuden merkityksen sisäistämistä ja huomioimista tapahtumissa. Edellä mainittujen asioiden johdosta asiakirjojen päivitys onnistui kuitenkin niin, että lopputulos oli selkeä ja yhtenäinen kokonaisuus. Haastettani helpotti myös yrityksen työntekijöiden aktiivinen osallistuminen asiakirjojen päivitykseen muun muassa palaverissa antamalla selkeitä ja konkreettisia parannusehdotuksia asiakirjojen sisältöön ja rakenteeseen liittyen. Myös asiakirjojen liitteistä keskustelimme paljon yrityksen työntekijöiden kanssa, jonka ansiosta ylimääräiset ja hieman turhat liitteet karsiutuivat asiakirjoista pois kokonaan. Tämän lisäksi selkeät ohjeistukset yrityksen työntekijöiden toiveista ja mielipiteistä asiakirjojen sisältöä koskien, helpottivat päivitystyötäni merkittävästi.

5.8 Tuotoksen arviointi

Toiminnallisen osuuteni lopputuotos eli 4event yrityksen päivitettyt turvallisuusasiakirjat olivat lopputulokseltaan luotettavat ja toimivat, sillä asiakirjojen päivityksessä huomioitiin tarkasti uudistuneet lait ja säädökset. Tämän lisäksi asiakirjoista poistettiin muutamia ylimääräisiä osioita kokonaan, mutta tästä huolimatta asiakirjojen yleisilme pidettiin kuitenkin yhtenäisenä. Tämän ansiosta koko turvallisuussuunnitelmasta saatiin toimiva kokonaisuus.

Turvallisuusasiakirjojen hyvän lopputuloksen lisäksi asiakirjojen käytettävyys parani mielestäni päivityksen myötä huomattavasti, sillä kyseiset asiakirjat saatiin päivityksen johdosta kaikkien yrityksen työntekijöiden saataville helposti ja nopeasti. Päivitys toi kyseiset asiakirjat myös helpommin lähestyttäviksi kaikille työntekijöille, sillä tarkoituksenani oli tarkoituksellisesti tuoda kyseinen päivitysprosessi kaikkien työntekijöiden tietoon ja tätä kautta tehdä

turvallisuusasiakirjoista enemmän joka päiväinen asia kuin kerran vuodessa läpi käytävä pakollinen toimenpide. Uskoisinkin onnistuneeni asiakirjojen päivityksessä kohtuullisen hyvin, sillä saamani palaute asiakirjoista oli pelkkää positiivista. Uskoisin asiakirjoista olevan myös hyötyä toimeksiantajayritykselleni huomattavasti, sillä saamani palautteen perusteella yritys aikoo panostaa turvallisuuteen ja turvallisuusajatteluun entistä enemmän muun muassa korostamalla turvallisuusasioita koulutuksissa erityisesti päivittämieni materiaalien pohjalta.

Toimeksiantajani saaman hyödyn lisäksi uskoisin työstäni olevan hyötyä myös yleisemmin koko matkailun alalle, sillä työni pohjalta myös muiden ohjelmapalveluyrityksien turvallisuusasiakirjojen päivitys on helpompaa. Myös turvallisuuden merkityksen sisäistäminen erityisesti matkailun alan yritysten palveluissa on mielestäni helpompaa työni pohjalta. Kyseinen turvallisuudesta huolehtiminen onkin erittäin tärkeää sillä se nostaa palveluiden laadukkuutta ja asiakastyytyväisyyttä merkittävästi. Tämän vuoksi turvallisuuden merkityksen ymmärtäminen yrityksen toiminnan kannattavuuden näkökulmasta eikä niinkään pakollisena lakien määrittelemänä toimintana antaa yritykselle merkittävää etua verrattuna muihin alan yrittäjiin, jonka vuoksi kyseisen asian sisäistäminen on tärkeää kaikissa ohjelmapalveluyrityksissä.

Jatkoehdotuksena työlleni voisi olla asiakastyytyväisyyden tutkiminen konkreettisesti esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisen kautta. Tämä antaisi toimeksiantajalleni lisää arvokasta tietoa turvallisuuden merkityksestä laadun ja asiakastyytyväisyyden näkökulmasta. Toinen mahdollinen jatkotutkimusaihe, joka nousi esille omaa opinnäytetyötä tehdessäni, on toimeksiantajayritykseni perehdytysoppaan päivittäminen. Kyseinen opas on luotu useita vuosia sitten, jonka vuoksi se kaipaisi selkeää päivittämistä.

6 YHTEENVETO

Yhteenvedona opinnäytetyöprosessini sujui kohtuullisen hyvin alusta loppuun asti. Tämä johtui mielestäni suurimmaksi osaksi siitä, että olin onnistunut suunnittelemaan työlleni tarpeeksi tiukan, mutta kuitenkin joustavan aikataulun. Myös yrityksen työntekijöiden osallistuminen asiakirjojen päivitykseen oli yksi työni onnistumisen kulmakivistä. Seuraavaksi käsittelen tavoitteitani ja niiden saavuttamista sekä työni tuloksia.

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli selvittää ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden ja siitä huolehtimisen merkitystä yrityksen koko toiminnan laadussa. Käytännössä tarkoitukseni olikin siis selvittää ja pohtia, vaikuttaako yrityksen turvallisuustietoisuus, turvallisuudesta muistuttaminen ja tiedottaminen sekä turvalliset tuotteet ja palveluprosessit asiakkaiden mielikuvaan ja kokemukseen yrityksen laadukkuudesta. Työni tavoitteeseen pääsemisen tukena ja koko työni tuotoksena syntyivät toimeksiantajayritykseni 4eventin päivitetyt turvallisuusasiakirjat. Työni tämän osan tarkoituksena oli päivittää yrityksen turvallisuusasiakirjat kokonaisuudessaan sekä samalla pohtia turvallisuusasioiden merkitystä yrityksen tuotteiden sekä palvelun laadussa.

Onnistuin itselleni laatimissani tavoitteissa kohtuullisen hyvin, sillä päivittämäni asiakirjat olivat lopputulokseltaan luotettavat, toimivat sekä helpot käyttää. Myös turvallisuuden pohtiminen ja selvittäminen ohjelmapalveluyritysten tuotteiden sekä palvelun laadun kannalta onnistui työssäni hyvin, sillä asiakirjojen päivitys prosessina kuvasi erityisen hyvin turvallisuusasioiden merkitystä laadun kannalta. Myös yrityksen turvallisuustietoisuuden, turvallisuudesta muistuttamisen ja tiedottamisen sekä turvalliset tuotteet ja palveluprosessit näyttäytyivät erityisen tärkeässä roolissa osana koko yrityksen turvallisuutta. Työni tätä osuutta on kuitenkin erityisen hankala mitata, sillä kyseinen osa työtäni näkyy eniten omana henkilökohtaisena oppimisenani ja yrityksen työntekijöiden sekä valmentajien turvallisuustietoisuuden lisääntymisenä sekä asiakkaiden suullisena palautteena tapahtumien ohessa. Asiakirjojen päivitys palveli kuitenkin hyvin päätavoitettani eli turvallisuuden merkityksen tutkimista laadun kannalta, sillä asiakirjojen

päivityksen aikana turvallisuuden monet eri osa-alueet tulivat hyvin esille ja niiden merkitys korostui erityisesti tapahtumissa.

Opinnäytetyöni menetelminä toimineet osallistuva havainnointi, dokumentointi sekä suunnittelu, tekeminen, arviointi ja vakiinnuttamis menetelmä toimivat siis työni tavoitteeseen pääsemisen näkökulmasta mielestäni erityisen hyvin, sillä kaikki edelle mainitut menetelmät tukivat hyvin toisiaan ja mahdollistivat hyvään lopputulokseen pääsemisen. Näiden edellä mainittujen menetelmien ansiosta opinnäytetyö prosessini pysyi yhtenäisenä ja eheänä kokonaisuutena. Myös turvallisuusasiakirjojen päivitysprosessi onnistui mielestäni parhaalla mahdollisella tavalla juuri kyseisten menetelmien ansiosta.

Myös aikataulullisesti opinnäytetyöni sujui kohtuullisen hyvin, sillä etukäteen suunnittelemani aikataulu piti lähes kokonaisuudessaan paikkaansa.

Tarkoitukseni olikin siis luoda opinnäytetyöni teoriapohja helmi-, maaliskuu- ja huhtikuun aikana, jolloin suoritin vielä viimeisiä kurssejani koulussa samaan aikaan. Tänä aikana sainkin työni teoriapohjan viimeistelyä vaille kokonaan valmiiksi. Varsinainen työni toiminnallinen osa minun oli tarkoitus laatia touko- ja kesäkuun aikana, jolloin suorittaisin myös viimeisen harjoitteluni sekä työni osallistuvan havainnoinnin. Myös tämä aikataulu piti hyvin paikkaansa, sillä sain varsinaisen asiakirjojen päivitystyön valmiiksi 16.6.2013 mennessä.

Ainoastaan lopullinen asiakirjojen viimeistely jäi elokuulle, sillä annoin turvallisuusvastaaville ja turvallisuuspäällikölle aikaa asiakirjojen lukemiseen alunperin heinäkuun loppuun asti. Loppujen lopuksi asiakirjojen viimeistely jäi kuitenkin tehtäväkseni vasta 19. päivä elokuuta, sillä kyseinen aikataulu venyi reippaasti yrityksen työntekijöiden kesälomakauden vuoksi. Tämä ei kuitenkaan tuottanut suuria ongelmia, sillä saamani palaute asiakirjoista oli pelkkää positiivista ja mahdollisia korjausehdotuksia päivitystyöhöni ei ilmennyt. Tämän ansiosta päädyinkin käymään asiakirjat läpi lähinnä äidinkielellisiin asioihin huomiota kiinnittäen.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Erola, E. & Louto, P. 2000. Riskit voimavaraksi. Helsinki. Oy Edita Ab.

Hudson, S. 2003. Sport and adventure tourism. New York: Haworth Hospitality Press.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Vammala: Kirjapaino Oy.

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

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tarlow, P. 2002. Event Risk Management and Safety. John Wiley & Sons, inc.

Vuoripuro, J. 2007. Suurten yleisötilaisuuksien turvallisuusopas. Helsinki. Tammer-Paino Oy

Elektroniset lähteet:

Aalto, E., Kataja, P., Kuovi, H., Leskinen, M., Monto, M., Paajanen, E., Pänkäläinen, A., Sahlström, T., Savolainen, E., Timonen, A. & Rasimus, T. 2004. Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät. Espoo: Painokurki Oy [viitattu 27.3.2013] Saatavissa: <http://www.turva-alanyrittajat.fi/doc/toimitilaturvallisuus.pdf>

Alkoholilaki 8.12.1994/1143 [viitattu 18.3.2013] Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143?
search\[type\]=pika&search\[pika\]=alkoholilaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143?search[type]=pika&search[pika]=alkoholilaki)

Cvikl, H. & Artic, N. 2010. Safety & Security, tourism and wellness. *Tourism & Hospitality Management* 2010, 843-854 [viitattu 15.4.2013] Saatavissa:

[http://connection.ebscohost.com/c/articles/53067138/safety-security-tourism-
wellness](http://connection.ebscohost.com/c/articles/53067138/safety-security-tourism-wellness)

Elinkeinoelämän keskusliitto 2013. Yritysturvallisuuden osa-alueet. [viitattu 20.8.2013] Saatavissa:

[http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/Yritysturvallisuus/osa-alueet/Osa-
alueet.php](http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/Yritysturvallisuus/osa-alueet/Osa-alueet.php)

Fonecta 2013. Vartiointiliike. [viitattu 19.3.2013] Saatavissa:

<http://www.fonecta.fi/yritykset/haku/-/vartiointiliike>

Kokoontumislaki 23.12.1999/1257 [viitattu 2.4.2013] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530>

Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920 [viitattu 18.3.2013] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>

Kuluttajavirasto 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. [viitattu 27.11.2012]

Saatavissa:

http://www.phpela.fi/easydata/customers/phpela/files/Ohjeet_ja_lomakkeet/ohjeet__ohjelmapalveluiden_turvallisuuden_edistamiseksi_.pdf

Laatu 2013. Laadunhallinnan lyhyt oppimäärä. [viitattu 2.4.2013] Saatavissa:

<http://www.veini.net/laatu.html>

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2013. Matkailuyrityksen

turvallisuusjohtaminen. [viitattu 5.8.2013] Saatavissa:

http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun_turvallisuus/Matkailuyrityksen_turvallisuusjohtaminen.iw3

Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533 [viitattu: 2.4.2013] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990533>

Loud, J. 2012. Taking safety seriously. Professional Safety, 57 [viitattu

15.4.2013] Saatavissa:

<http://connection.ebscohost.com/c/opinions/72324007/taking-safety-seriously-contrarian-view-safety-practice>

OK-opintokeskus 2013. Havainnointi. [viitattu 8.9.2012] Saatavissa: [http://ok-](http://ok-opintokeskus.fi/havainnointi)

[opintokeskus.fi/havainnointi](http://ok-opintokeskus.fi/havainnointi)

Oulun yliopisto 2012. Opiskelijan terveys- ja voimavarat. [viitattu. 27.11.2012]

Saatavissa:

http://www oulu.fi/hyvinvointi/opiskelijan_terveys__ja__voimavarat/turvallisuus.h

[tm](#)

Palvelujen markkinointi 2013. Palveluiden markkinointi. [viitattu 5.4.2013]

Saatavissa: <http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1palvelut.htm>

Pelastuslaki 29.4.2011/379 [viitattu 18.3.2013] Saatavissa:

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

[search\[type\]=pika&search\[pika\]=pelastuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379?search[type]=pika&search[pika]=pelastuslaki)

Spek 2013. Matkailualan turvallisuuspassi. [viitattu 13.8.2013] Saatavissa:

<http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Matkailualan-turvallisuuspassi>

Talous- ja suunnittelukeskus 2013. Ohjeita tapahtumajärjestäjälle. [viitattu 19.3.2013] Saatavissa:

http://www.hel.fi/hki/Elinkeinopalvelu/fi/Tapahtumakaupunki/Ohjeita+tapahtumanj_rjest_j_lle

Terveysturvallisuuslaki 19.8.1994/763 [viitattu 2.4.2013] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763?>

[search\[type\]=pika&search\[pika\]=terveydensuojelulaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763?search[type]=pika&search[pika]=terveydensuojelulaki)

Laatuakatemia 2010. Laatutyökaluja. [viitattu 8.9.2013] Saatavissa:

<http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm>

Lapin korkeakoulukonserni 2012. Tourism safety. [viitattu 22.5.2013] Saatavissa:

http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/en/Tourism_Safety.iw3

TTK 2013. Vaaratekijöiden tunnistaminen ja riskien arviointi. [viitattu 20.8.2013] Saatavissa: <http://www.ttk.fi/riskienarviointi>

Tukes 2011. Ohje turvallisuusasiakirjan laatimiseksi. [viitattu 18.3.2013] Saatavissa: http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tukes.fi%2FTiedostot%2FKuluttajaturvallisuus%2FOhje_turvallisuusasiakirjan_laatimiseksi%252027122011.docx&ei=OBpHUaZz4eHhBLiGgagO&usg=AFQjCNHKwBKVoSvQx110r0B5dcrU5mHWHw&bvm=bv.43828540,d.bGE

Tukes 2013. Palveluntarjoajan velvollisuudet. [viitattu 20.8.2013] Saatavissa: <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/vaatimuksia-palveluntarjoajalle/#Turvallisuusasiakirja>

Turvallisuustutkintalaki 20.5.2011/525 [viitattu 18.3.2013] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110525>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Uusi kuluttajaturvallisuuslaki tuli voimaan 1.1.2012. [viitattu 22.5.2013] Saatavissa: <http://www.tem.fi/kutul>

VTT 2013. Hyvä riskianalyysi. [viitattu 19.3.2013] Saatavissa: http://www.vtt.fi/proj/riskianalyysit/riskianalyysit_hyva_riskianalyysi.jsp

4event 2013. 4event hyvinvointikeskukset ja -kohteet. [viitattu 20.3.2013]

Saatavissa: <http://www.4event.fi/>

LIITTEET

Liite 1: 4event Oy turvallisuusasiakirja – yleinen

TURVALLISUUSASIAKIRJA

4event Oy

Laadittu:
08.06.2009/s.v.

Päivitetty:
11.6.2013/n.k.

1. Johdanto

Tämä turvallisuusasiakirja on laadittu koskemaan kaikkea 4event Oy:n toimintaa. Asiakirjan laadinnassa on noudatettu Kuluttajaviraston 5.9.2003 antamaa ohjetta ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Asiakirja on käyty läpi asianosaisten viranomaisten kanssa sekä Hyvinvointikeskuksen henkilökunnan kanssa. Asiakirja on päivitetty (11.6.2013) ja päivityksessä on otettu huomioon 1.1.2012 uudistunut kuluttajaturvallisuuslaki.

2. Yrityksen tiedot

4event Oy (= yritys) on vuonna 2001 perustettu yritys. Yrityksen tuottamat palvelut ovat liikunta-, terveys- ja hyvinvointipalveluja (sisäisessä viestinnässä palvelut jaetaan hyvinvointi- ja tapahtumatuotteisiin).

Yrityksen päätoimipaikka sijaitsee Lahdessa ja sen kuusi muuta hyvinvointikeskusta Helsingissä Vuosaarella (Hyvinvointikeskus Helsinki), Hämeenlinnassa (Hyvinvointikeskus Aulanko), Tampereella (Hyvinvointikeskus Tampere), Jyväskylässä (Hyvinvointikeskus Laajavuori), Siuntiossa (Hyvinvointikeskus Siuntio). Kittilässä (Hyvinvointikeskus Levi) 4eventillä ei ole varsinaisia omia toimitiloja vaan tiloista vastaa Kassiopeia Finland Oy.

Asiakaskunta koostuu pääosin yrityksistä ja yhteisöistä, jotka haluavat tarjota henkilöstölleen työvireyttä ja liikunnallisia aktiviteetteja. Satunnaisesti asiakkaina on myös yksityishenkilöitä.

Yhteystiedot:

4event Oy
Vesijärvenkatu 25
15140 LAHTI
p. 020 729 1871

3. Turvallisuudesta vastaavat henkilöt

Yritys on nimennyt turvatyöryhmän, joka vastaa yrityksen kokonaisturvallisuudesta. Siihen kuuluvat:

turvallisuuspäällikkö	Jussi Hannula
020 729 1874	
turvallisuusvastaava (Aulanko)	Pirje Tuominen
020 729 1864	
turvallisuusvastaava (Helsinki)	Tarmo Kemppainen
020 729 1877	

turvallisuusvastaava (Siuntio) 020 729 1873	Jussi Voutilainen
turvallisuusvastaava (Laajavuori) 020 729 1873	Jussi Voutilainen
turvallisuusvastaava (Tampere) 020 729 1865	Antti Äikäs
turvallisuusvastaava (Lahti) 040 717 5267	Ville Korhonen
Levi (kohteessa ei 4eventin omia tiloja, tiloista vastaa Kassiopeia Finland Oy)	
palvelupäällikkö 040 717 5267	Ville Korhonen

Kaikki henkilöt tavoittaa myös nimensä mukaisesta sähköposti osoitteesta: etunimi.sukunimi@4event.fi

Jokainen 4event Oy:n työntekijä on velvollinen toimimaan onnettomuustilanteessa tapahtumista/aktiviteeteista laadittujen erillisten turvallisuusohjeiden mukaisesti.

3.1. Vastuvalmentaja

Jokaisessa tapahtumassa on yksi vastuvalmentaja, joka on vastuussa kyseessä olevan tapahtuman yleisestä turvallisuudesta ja sen turvallisesta toteuttamisesta. Hänen tehtävänä on valita turvalliset suorituspaikat, ja saattaa asiakkaiden tietoon ea-laukun sekä hälytysohjeen sijainti. Hän myös johtaa pelastustoimia pelastuslaitoksen paikalle saapumiseen asti mahdollisen onnettomuuden sattuessa, ja nimeää itselleen varahenkilön kulloiseenkin tapahtumaan.

3.2. Valmentaja

Jokainen valmentaja on velvollinen noudattamaan tässä asiakirjassa annettuja ohjeita turvallisesta toiminnasta. Perusteet turvallisesta toiminnasta valmentajalle annetaan perehdyttämiskoulutuksessa.

Valmentajan on välittömästi poistettava havaitsemansa turvallisuusriski. Mikäli poistaminen ei ole mahdollista, on asiasta viipymättä ilmoitettava vastuvalmentajalle tai turvallisuusvastaavalle, eikä toimintaa jatketa ilman heiltä saatua lupaa.

4. Koulutus ja henkilökunnan vaatimukset

4.1. Työntekijöiden kouluttaminen

Turvallisuusvastaava tai nimetty sijainen vastaavat uuden työntekijän perehdyttämiskoulutuksesta. Poikkeustapauksissa

turvallisuusvastaava voi määrätä jonkun muun työntekijän pitämään perehdyttämiskoulutuksen antamansa ohjeistuksen mukaisesti. Koulutuksessa käsiteltävä materiaali tulee toimittaa uudelle työntekijälle etukäteen, jotta hän voi ennalta tutustua materiaaliin, ja näin saada koulutuksesta kaiken mahdollisen hyödyn.

Perehdyttämiskoulutuksessa läpikäytäviä asioita:

- tuotetarjonnan esittely (perustuotteet yksityiskohtaisemmin) (Liite 2)
- turvallisuus (toimipiste- ja lajikohtaiset turvallisuussuunnitelmat)
- kalusto ja sen käyttö

Yrityksellä on käytössä kolmiportainen koulutusjärjestelmä. Perehdyttämiskoulutuksen jälkeen työntekijällä on mahdollisuus toimia valmentajana tapahtumapuolen tuotteissa. Koulutuksen toisessa osiossa perehdytään hyvinvointituotteisiin ja kolmannessa osiossa vastuupalmentajan tehtäviin. Kaikki valmentajat eivät välttämättä käy läpi kaikkia koulutustasoja, ja koulutusten välinen aika riippuu työntekijän sopivuudesta sekä halusta kyseessä oleviin tehtäviin.

Yritys organisoii tarpeellisen määrän turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia vuodessa, jotta kaikilla valmentajilla on vaadittavat valmiudet. Turvallisuuskoulutus on pidettävä kuitenkin vähintään kerran kalenterivuonna. Turvallisuuskoulutus sisältää turvallisuusasiakirjojen läpi käynnin.

4.2. Henkilökunnan vaatimukset

Koska yritys tuottaa hyvinvointi- ja liikuntapalveluita, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta lähes kaikki yrityksen työntekijät ovat liikunnan peruskoulutuksen saaneita. Tämän koulutuksen kautta he ovat saaneet tarpeelliset tiedot ja taidot valmentaa suurinta osaa yrityksen tarjoamista tuotteista. Tämän lisäksi henkilökunnan perusvaatimuksia ovat:

- kielitaito (turvalliseen valmentamiseen soveltuvilta osin)
- perus ensiaputaito
- alkusammutustaito (painopisteenä henkilöpallo ja henkilöiden pelastaminen)
- tiedot ja kyky hälyttää apua eri tilanteissa
- perehdytyskoulutuksen läpikäynti

Tuotannosuunnittelun yhteydessä pyritään mahdollisuuksien mukaan huomioimaan valmentajien erityisosaaminen, ja sitä kautta valitaan sopivat henkilöt tekemään valmennuksia. Turvallisuusvastaava tai vastuupalmentaja määrittää eri

suorituspaikoille vaadittavan tieto- ja taitotason, aktiviteetin luonteen ja laadun huomioiden.

4.3. Henkilökunnan erityisvaatimukset

Jokaisessa tapahtumassa on oltava vähintään yksi SPR:n EA1 koulutettu, tai vastaavat tiedot ja taidot omaava valmentaja.

Yrityksen omassa tuotannossa jousiammunta on ainoa suuria riskejä sisältävä ohjelmapalvelutuote. Tämän tuotteen suorituspaikan rakentamiseen ja ohjaukseen annetaan erityiskoulutus yrityksen turvatyöryhmän toimesta, ja vastuupalmentaja tarkistaa erityisesti tämän suorituspaikan, riippumatta siitä onko hän sen valmentaja vai ei. Mikäli muita suurriskisiä tuotteita myydään, niin tuotanto ostetaan ulkopuoliselta tuottajalta ja näissä tapauksissa tukeudutaan alihankkijan turvallisuusasiakirjoihin.

5. Riskienhallinta

Yrityksen toiminta voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, tapahtumien aikaiseen toimintaan sekä tuotantoa mahdollistavaan toimintaan. Tapahtumien aikaisessa toiminnassa suurimmat riskit ovat asiakkaiden turvallisuuteen liittyviä, mutta myös työntekijöiden työturvallisuus on huomioitava. Tuotantoa mahdollistavassa toiminnassa riskiryhmään kuuluvat työntekijät.

Työntekijöihin kohdistuvia turvallisuusriskejä minimoidaan noudattamalla yleisiä työturvallisuusmääräyksiä sekä käyttämällä asianmukaisia koneita, välineitä ja henkilösuojaimia.

Tapahtumien aikainen riskienhallinta käsitellään luvuissa 5.1–5.5.

5.1. Asiakkaille annettavat ennakkotiedot

Turvatyöryhmä valvoo, että yrityksen markkinointimateriaali on kuluttajaturvallisuuslain mukaista.

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>)

Yrityksen markkinointimateriaalissa tapahtumista annettavista ennakkotiedoista tulee selvittää aktiviteettien iälle, fyysiselle ja psyykkiselle kunnolle sekä terveydentilalle asettamat vaatimukset. Lisäksi materiaalista tulee ilmetä asiakkaan oma vastuu ja sään mukainen pukeutuminen.

Kuluttajalle joko suullisesti tai kirjallisesti annettavien ennakkotietojen tulee sisältää seuraavia tietoja:

- Kuvaus toiminnan luonteesta
- Ohjelman ajallinen kesto
- Miten osallistujan tulisi varautua vaatetuksen ja muiden varusteiden suhteen
- Ohjelman vaatavuustaso ja millaisia edellytyksiä osallistujilta vaaditaan mm. iän ja fyysisen sekä psyykkisen terveydentilan suhteen.
- Olosuhteet, jotka voivat johtaa ohjelman peruuntumiseen, muuttumiseen tai välittömään keskeyttämiseen
- Tieto siitä, että päihteiden vaikutuksen alaisena tapahtumaan tai sen osaan osallistuminen on kiellettyä (tarvittaessa täytyy kertoa etukäteen, että osallistujien toimintakunto voidaan tarkastaa ennen tapahtumaan osallistumista)
- Maininta, jos tapahtumaan liittyy eläinten kanssa toimintaa

5.2. Tuotekohtainen turvallisuussuunnitelma

Jokaisessa tapahtumassa tulee olla tapahtumakohtainen turvallisuussuunnitelma mukana ennen toiminnan aloittamista. Tapahtumakohtainen turvallisuussuunnitelma sisältää erilliset suunnitelmat jokaiselle toteutettavalle aktiviteetille.

Isoista (yli 300 henkilöä) tapahtumista on laadittava erillinen turvallisuussuunnitelma koskien yleistä turvallisuutta. Tällaisen tapahtuman turvallisuussuunnitelma voidaan laatia yhdessä tila-/aluevuokraajan kanssa tai edellä mainittuihin organisaation suunnitelmiin tukeutuen.

Turvallisuussuunnitelman tehtävä on minimoida olemassa olevia riskejä sekä antaa työkalut mahdollisen onnettomuustilanteen hoitamiseen.

Turvallisuussuunnitelmasta liitteineen tulee ilmetä seuraavat asiat:

- kohde ja sen sijainti (koordinaattijärjestelmä WGS84)
- turvallisuusvastaava
- toiminnan kuvaus aikatauluineen
- valmentajien lukumäärä
- vaatimukset osallistujien varustuksesta
- toiminta onnettomuustilanteissa
- riskianalyysi ja riskienmerkittävyystaulukko (Liite 5 ja 6)
- asiakkaiden mahdollinen osallistumisrajoitus aktiviteettiin

5.3. Tapahtumien rakentaminen

Tapahtumat sekä niissä toteutettavat aktiviteetit on suunniteltava, rakennettava ja toteutettava siten, että henkilö- sekä kalustovaurion mahdollisuudet ovat mahdollisimman pienet. Isoissa, julkisilla paikoilla toteutetuissa tapahtumissa, tulee kiinnittää erityistä huomiota myös sivullisten turvallisuuteen.

Mikäli aktiviteetti tai ympäristö muokkautuu tapahtuman kuluessa vaaralliseksi, keskeytetään toiminta huollon ajaksi. Mikäli huolto ei ole mahdollista, keskeytetään kyseessä oleva aktiviteetti kokonaan.

5.4. Viestiliikenne

Yksi yksittäinen tapahtuma tuotetaan pääsääntöisesti hyvin pienellä alueella ja suorituspaikkojen välisen kommunikoinnin tarve on vähäistä, mutta tästä huolimatta aktiviteettien parissa toimivien valmentajien välillä tulee olla viestiyhteys.

Näköyhteyden katketessa viestiyhteys hoidetaan gsm-puhelimilla tai paljon viestintää vaativissa tilanteissa VHF-radiopuhelimilla. Viestiväline ei saa olla kytkettynä täysin äänettömälle, mikäli tapahtuman luonne ei sitä erityisesti vaadi, jotta valmentajat tarvittaessa tavoittavat toisensa.

5.5. Turvallisuusvarusteet

Jokaisessa tapahtumassa on oltava mukana ensiapulaukku, jonka sisältönä on vähintään:

- 2 paria tartuntasuojia
- elvytysmaski
- vaatesakset
- 1 kpl ensiside
- 2 kpl ideaaliside
- 2 kpl sideharso
- 2 kpl sidetaitos 10 x 10 cm
- laastaria
- puhdistusaine/puhdistusliinoja
- kolmioliina
- 2 kpl kylmäpakkauksia
- kyseessä olevan tapahtuman turvallisuussuunnitelma

6. Onnettomuskirjanpito, ilmoitusvelvollisuus ja tiedottaminen

Yrityksessä pidetään onnettomuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti – tilanteet. Kirjanpitoon viedään kaikki onnettomuudet ja läheltä piti – tilanteet, jossa on osallisena yrityksen työntekijä tai asiakas. Tämän asiakirjan liitteenä on tapausilmoituslomake.

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan turvallisuusvastaavalle, tai sijaiselle, havaitsemistaan onnettomuuksista sekä läheltä piti – tilanteista ja turvallisuusvastaava vastaa havaintojen raportoinnista sekä vuosittaisesta yhteenvedosta. Yhteenvedon perusteella

toimintaa voidaan tehostaa turvallisemmaksi ja suunnitella ennalta ehkäiseviä toimia.

Työntekijälle sattuneet vakavat onnettomuudet on ilmoitettava välittömästi työsuojeluviranomaiselle, poliisille ja vakuutusyhtiölle. Poliisille ilmoitetaan myös kaikki henkilövahingot ja sellaiset materiaalivahingot, joista voidaan olettaa esitettävän vaatimuksia myöhemmin.

Kaikki yrityksen tiedottaminen hoidetaan keskitetysti Lahdesta toimitusjohtaja Jussi Voutilaisen (020 729 1873) toimesta. Yksittäinen valmentaja ei anna julkiselle sanalle minkäänlaista lausuntoa, olipa kyseessä positiivinen tai negatiivinen asia.

Yrityksen johtamisketju alenevassa järjestyksessä onnettomuus- ja kriisitilanteissa on seuraava (koskee myös tiedotusta):

Jussi Voutilainen	(020 729 1873)
Jussi Hannula	(020 729 1874)
Jouko Pihlanen	(020 729 1875)
Tarmo Kempainen	(020 729 1877)

7. Yhteistyö muiden yrittäjien kanssa

7.1. Yleiset periaatteet

Yhteistyössä muiden yrittäjien kanssa pyritään avoimuuteen ja aktiiviseen yhteydenpitoon. Kaikessa toiminnassa on varmistuttava tiedon kulun toimivuudesta.

Muiden yrittäjien kanssa toimittaessa on selvittävä miten todennäköisiä toimintaan liittyviä yhteisiä riskejä hallitaan. Erityisen tarkasti on selvittävä vastuukysymykset, kun toimitaan alueella joka ei kuulu 4event Oy:n eikä sen lopullisen asiakkaan hallintaan. Samoin pitää myös toimia, jos toiminta-alueella on samalle asiakasryhmälle tarjolla muiden toimijoiden aktiviteetteja, ja ne eivät tule alihankinta 4event Oy:n kautta. Tällaisia selvitettäviä asioita ovat mm.

- Asiakkailla olevat fyysiset ja psyykkiset rajoitukset
- Ryhmät, joissa on paljon lapsia
- Milloin vastuu ryhmästä otetaan, ja milloin se päättyy.
- Asiakkaiden vaatetus (laatu, mahdolliset puutteet, vastuu vaatetuksen tarkoituksenmukaisuudesta)
- Mahdollisista onnettomuuksista, läheltä piti – tilanteista ja asiakkaan tyytymättömyydestä ilmoittaminen
- Mahdollinen alihankkijoiden käyttäminen.
- Liikennejärjestelyt, mukaan lukien hälytysajoneuvojen liikkuminen
- Hälytys- ja opastusjärjestelyt
- Talviaikaan kulkureittien kunnossapito

7.2. Alihankkijoiden käyttö

Alihankkijoita käytettäessä varmistetaan, että heidän toiminta kyseisen aktiviteetin osalta täyttää Kuluttajaviraston ja 4event Oy:n vaatimukset. Vähimmäisvaatimuksena turvallisuuteen liittyen alihankkijan on esitettävä toimintaa liittyvä turvallisuusasiakirja. Jos alihankkijat käyttävät itse alihankkijoita, myös heitä koskevat samat vaatimukset.

8. Työsuojelun toimintaohje

8.1. Yrityksen turvallisuuspolitiikka

Yrityksen tapahtumien tavoitteena on henkilö- ja esinevahinkojen minimointi. Kiireisen sesonkityön aiheuttaman työntekijöiden henkisen uupumisen ja työrytmistä johtuvien tapaturmien ennaltaehkäisy on erityisen tärkeä osa yrityksen työturvallisuuspolitiikkaa. Työntekijöihin kohdistuvia turvallisuusriskejä minimoidaan noudattamalla yleisiä työturvallisuusmääräyksiä sekä käyttämällä asianmukaisia koneita, välineitä ja henkilösuojaimia. Lisäksi työturvallisuutta edistetään perehdytys-, jatko- ja määräaikaikoulutuksilla sekä -harjoituksilla.

8.2. Työnantajan yleiset velvollisuudet

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta työssä. Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet:

- vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estettävä
- vaara- ja haittatekijät poistetaan tai ne korvataan vähemmän vaarallisella/haitallisella
- yleisesti vaikuttavat työsuojelulliset toimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä

8.3. Työntekijän yleiset velvollisuudet

Työntekijän on noudatettava työnantajan antamia työturvallisuusohjeita ja – määräyksiä. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava turvallisuusvastaavalle tai sijaiselle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa vaaraa turvallisuudelle tai terveydelle.

8.4. Työsuojeluorganisaatio

Turvallisuuspäällikkö toimii yrityksen työsuojelupäällikkönä, turvallisuusvastaava toimipaikkakohtaisena työturvallisuusvastaavana.

Työsuojelupäällikön tehtäviin kuuluu perehtyä työsuojelusäänöksiin, -määräyksiin ja – ohjeisiin sekä työn turvallisuutta ja terveellisyyttä koskeviin työpaikan oloihin, seurata niiden kehitystä ja ryhtyä toimiin havaitsemansa epäkohdan tai puutteen poistamiseksi.

Työsuojelupäällikkö vastaa yrityksen työsuojelun toimintaohjelmasta. Hän osallistuu työsuojelutarkastuksiin ja – tutkimuksiin sekä huolehtii työkykyä ylläpitävästä toiminnasta yrityksessä.

Työsuojelupäällikkö huolehtii työsuojelumääräyksiä ja – ohjeita koskevan tarpeellisen tiedon välittämisestä työntekijöille, työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvien käyttöönotto- ja kunnossapitotarkastusten teettämisestä sekä työnantajan ja työntekijöiden välisen yhteistoiminnan järjestämisestä, ylläpitämisestä sekä kehittämistä. Työntekijöiden perehdyttämisen yhteydessä heille selvitetään myös toimintaan liittyvät työturvallisuusriskit ja niiden vaatimat toimenpiteet.

9. Tapahtumissa käytettävät välineet ja varusteet

Yrityksen tarjoamien palveluiden tuottamiseen käytetään paljon erilaisia välineitä, osa huoltoa vaativia ja osa niin sanottua kulutustavaraa, jota on mahdotonta ja usein myös kannattamatonta korjata. Tämän vuoksi kyseiset kulutustavarat vaihdetaan uusiin välittömästi kun välineen kunto sitä vaatii. Kaikki varusteet eivät suoranaisesti vaikuta henkilöturvallisuuteen, mutta palvelun laadun takaamiseksi kaikkia välineitä on tarkistettava ja huollettava.

Pääsääntöisesti tapahtumissa on mukana hieman ylimääräisiäkin varusteita, näin ollen mahdollisesti rikkoutunut varuste pystytään korvaamaan uudella ehjällä varusteella. Rikkoutuneet välineet korjataan keskitetysti Lahdessa. Jos väline rikkoutuu tapahtuman aikana, sitä ei palauteta välinevarastoon, vaan toimitetaan mahdollisimman nopeasti korjattavaksi. Tällainen toimintatapa takaa sen, että asiakkaiden käsiteltäväksi ei pääse rikkinäisiä varusteita. Valmentajat saavat perehdytyskoulutuksen aikana tiedot, miten rikkoutuneiden varusteiden kanssa menetellään.

Koska yrityksellä on kuusi erillistä hyvinvointikeskusta sekä toimisto Lahdessa, josta käsin hoidetaan pääsääntöisesti kiinteiden toimipaikkojen ulkopuolella olevat tapahtumat, välineillä ei ole varsinaista yhtä säilytyspaikkaa. Välineitä joudutaan siirtelemään monta kertaa viikossa, tästä syystä Hyvinvointikeskuksen turvallisuusvastaava vastaa kiinteiden ja kiertävien välineiden sekä varusteiden kunnosta.

Hyvinvointituotannon testaustuotteissa käytettävät välineet eivät sinällään aiheuta vaaraa henkilön turvallisuudelle, edellä mainittujen välineiden tarkastaminen ja huoltaminen takaava tuotteiden laadun.

10. Turvallisuusasiakirjan päivittäminen

Yrityksen turvallisuuspäällikkö vastaa asiakirjojen asianmukaisesta päivityksestä vuosittain eli noin vuoden välein.

Mikäli päivitystarvetta huomataan kesken kauden, turvallisuuspäällikkö yhdessä palvelupäällikön kanssa huolehtii turvallisuusasiakirjan päivittämisestä. Kaikki muuttuneet kohdat saatetaan koko yrityksen henkilökunnan tietoon.

TURVALLISUUSASIAKIRJA

4event Oy

Hyvinvointikeskus Lahti

Laadittu:
16.09.2009/s.v.

Päivitetty:
11.6.2013/n.k.

1. Johdanto

Tämä turvallisuusasiakirja on laadittu koskemaan kaikkea 4event Oy:n Lahden toimipisteen toimintaa. Asiakirjan laadinnassa on noudatettu Kuluttajaviraston 5.9.2003 antamaa ohjetta ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Asiakirja on käyty läpi asianosaisten viranomaisten kanssa sekä yrityksen henkilökunnan kanssa. Asiakirja on päivitetty (11.6.2013) ja päivityksessä on otettu huomioon 1.1.2012 uudistunut kuluttajaturvallisuuslaki.

2. Yrityksen tiedot

4event Oy (= yritys) on vuonna 2001 perustettu yritys. Yrityksen tuottamat palvelut ovat liikunta-, terveys- ja hyvinvointipalveluja (sisäisessä viestinnässä palvelut jaetaan hyvinvointi- ja tapahtumatuotteisiin).

Yrityksen päätoimipaikka sijaitsee Lahdessa ja sen viisi muuta hyvinvointikeskusta Helsingissä Vuosaarella (Hyvinvointikeskus Helsinki), Hämeenlinnassa (Hyvinvointikeskus Aulanko), Tampereella (Hyvinvointikeskus Tampere), Jyväskylässä (Hyvinvointikeskus Laajavuori), Siuntiossa (Hyvinvointikeskus Siuntio). Kittilässä (Hyvinvointikeskus Levi) 4eventillä ei ole varsinaisia omia toimitiloja vaan tiloista vastaa Kassiopeia Finland Oy.

Asiakaskunta koostuu pääosin yrityksistä ja yhteisöistä, jotka haluavat tarjota henkilöstölleen työvireyttä ja liikunnallisia aktiviteetteja. Satunnaisesti asiakkaina on myös yksityishenkilöitä.

Yhteystiedot:

4event Oy
Vesijärvenkatu 25
15140 LAHTI
p. 020 729 1871

3. Turvallisuudesta vastaavat henkilöt

Yritys on nimennyt turvatyöryhmän, joka vastaa yrityksen kokonaisturvallisuudesta. Siihen kuuluvat:

turvallisuuspäällikkö	Jussi Hannula
020 729 1874	
turvallisuusvastaava (Aulanko)	Pirje Tuominen
020 729 1864	

turvallisuusvastaava (Helsinki) 020 729 1877	Tarmo Kemppainen
turvallisuusvastaava (Siuntio) 020 729 1873	Jussi Voutilainen
turvallisuusvastaava (Laajavuori) 020 729 1873	Jussi Voutilainen
turvallisuusvastaava (Tampere) 020 729 1865	Antti Äikäs
turvallisuusvastaava (Lahti) 040 717 5267	Ville Korhonen

Levi (kohteessa ei 4eventin omia tiloja, tiloista vastaa Kassiopeia Finland Oy)

palvelupäällikkö 040 717 5267	Ville Korhonen
----------------------------------	----------------

Kaikki henkilöt tavoittaa myös nimensä mukaisesta sähköposti osoitteesta: etunimi.sukunimi@4event.fi

Jokainen 4event Oy:n työntekijä on velvollinen toimimaan onnettomuustilanteessa tapahtumista/aktiviteeteista laadittujen erillisten turvallisuusohjeiden mukaisesti.

3.1. Yrityksen turvallisuuspäällikkö

Yrityksen turvallisuuspäällikön tehtäviin kuuluu henkilökunnan turvallisuuskoulutuksen ja – harjoitusten suunnittelu sekä organisointi yhdessä turvallisuusvastaavien kanssa.

3.2. Hyvinvointikeskuksen turvallisuusvastaava

Toimipisteen turvallisuusvastaava huolehtii yleisestä turvallisuuden valvonnasta. Tämä pitää sisällään:

- Toimitilojen sekä laitteiden turvatarkastukset.
- Valmentajien kouluttaminen turvalliseen toimintaan ja yrityksen toimintaperiaatteisiin.
- Huolehtii, että ea-laukuissa on jatkuvasti tarkoituksenmukainen sisältö ja laukut on saatavissa mukaan jokaiseen tapahtumaan.
- Huolehtii yhdessä kiinteistön omistajan kanssa, että toimitilojen alkusammutus järjestelmä tarkastetaan ja huolletaan lakien ja asetusten mukaisesti. Turvallisuusvastaavan on myös huolehdittava, että tapahtumiin joissa käsitellään avotulta, on saatavissa mukaan alkusammutusvälineistöä.
- Varmistaa, että alihankintana ostettavien palveluiden tuottajien toiminta sekä turvallisuusasiakirjat täyttävät lait ja asetukset.
- Vastaa onnettomuuksien ja läheltä piti – tilanteiden raportoinnista ja seurannasta.

3.3. Vastuuvalmentaja

Jokaisessa tapahtumassa on yksi vastuupalmentaja, joka on vastuussa kyseessä olevan tapahtuman yleisestä turvallisuudesta ja sen turvallisesta toteuttamisesta. Hänen tehtävänä on valita turvalliset suorituspaikat, ja saattaa asiakkaiden tietoon ea-laukun sekä hälytysohjeen sijainti. Hän myös johtaa pelastustoimia pelastuslaitoksen paikalle saapumiseen asti mahdollisen onnettomuuden sattuessa, ja nimeää itselleen varahenkilön kulloiseenkin tapahtumaan.

3.4. Valmentaja

Jokainen valmentaja on velvollinen noudattamaan tässä asiakirjassa annettuja ohjeita turvallisesta toiminnasta. Perusteet turvallisesta toiminnasta valmentajalle annetaan perehdyttämiskoulutuksessa.

Valmentajan on välittömästi poistettava havaitsemansa turvallisuusriski. Mikäli poistaminen ei ole mahdollista, on asiasta viipymättä ilmoitettava vastuupalmentajalle tai turvallisuusvastaavalle, eikä toimintaa jatketa ilman heiltä saatua lupaa.

4. Koulutus ja henkilökunnan vaatimukset

4.1. Työntekijöiden kouluttaminen

Turvallisuusvastaava tai nimetty sijainen vastaavat uuden työntekijän perehdyttämiskoulutuksesta. Poikkeustapauksissa turvallisuusvastaava voi määrätä jonkun muun työntekijän pitämään perehdyttämiskoulutuksen antamansa ohjeistuksen mukaisesti. Koulutuksessa käsiteltävä materiaali tulee toimittaa uudelle työntekijälle etukäteen, jotta hän voi ennalta tutustua materiaaliin, ja näin saada koulutuksesta kaiken mahdollisen hyödyn.

Perehdyttämiskoulutuksessa läpikäytäviä asioita:

- perehdyttämisopas (Liite 1)
- tuotetarjonnan esittely (perustuotteet yksityiskohtaisemmin) (Liite 2)
- turvallisuus (toimipiste- ja lajikohtaiset turvallisuussuunnitelmat)
- kalusto ja sen käyttö

Yrityksellä on käytössä kolmiportainen koulutusjärjestelmä. Perehdyttämiskoulutuksen jälkeen työntekijällä on mahdollisuus toimia valmentajana tapahtumapuolen tuotteissa. Koulutuksen toisessa osiossa perehdytään hyvinvointituotteisiin ja kolmannessa osiossa

vastuuvalmentaja tehtäviin. Kaikki valmentajat eivät välttämättä käy läpi kaikkia koulutustasoja, ja koulutusten välinen aika riippuu työntekijän sopivuudesta sekä halusta kyseessä oleviin tehtäviin.

Yrityksen turvallisuuspäällikkö organisoii tarpeellisen määrän turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia vuodessa, jotta kaikilla valmentajilla on vaadittavat valmiudet. Turvallisuuskoulutus on pidettävä kuitenkin vähintään kerran kalenterivuonna.

4.2. Henkilökunnan vaatimukset

Koska yritys tuottaa hyvinvointi- ja liikuntapalveluita, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta lähes kaikki yrityksen työntekijät ovat liikunnan peruskoulutuksen saaneita. Tämän koulutuksen kautta he ovat saaneet tarpeelliset tiedot ja taidot valmentaa suurinta osaa yrityksen tarjoamista tuotteista. Tämän lisäksi henkilökunnan perusvaatimuksia ovat:

- kielitaito (turvalliseen valmentamiseen soveltuvilta osin)
- perus ensiaputaito
- alkusammutustaito (painopisteenä henkilöpallo ja henkilöiden pelastaminen)
- tiedot ja kyky hälyttää apua eri tilanteissa
- perehdytyskoulutuksen läpikäynti

Tuotannosuunnittelun yhteydessä pyritään mahdollisuuksien mukaan huomioimaan valmentajien erityisosaaminen, ja sitä kautta valitaan sopivat henkilöt tekemään valmennuksia. Turvallisuusvastaava tai vastuuvalmentaja määrittää eri suorituspaikoille vaadittavan tieto- ja taitotason, aktiviteetin luonteen ja laadun huomioiden.

4.3. Henkilökunnan erityisvaatimukset

Jokaisessa tapahtumassa on oltava vähintään yksi SPR:n EA1 koulutettu, tai vastaavat tiedot ja taidot omaava valmentaja.

Yrityksen omassa tuotannossa jousiammunta on ainoa suuria riskejä sisältävä ohjelmapalvelutuote. Tämän tuotteen suorituspaikan rakentamiseen ja ohjaukseen annetaan erityiskoulutus yrityksen turvatyöryhmän toimesta, ja vastuuvalmentaja tarkistaa erityisesti tämän suorituspaikan, riippumatta siitä onko hän sen valmentaja vai ei. Mikäli muita suurriskisiä tuotteita myydään, niin tuotanto ostetaan ulkopuoliselta tuottajalta ja näissä tapauksissa tukeudutaan alihankkijan turvallisuusasiakirjoihin.

5. Riskienhallinta

Yrityksen toiminta voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, tapahtumien aikaiseen toimintaan sekä tuotantoa mahdollistavaan toimintaan. Tapahtumien aikaisessa toiminnassa suurimmat riskit ovat asiakkaiden turvallisuuteen liittyviä, mutta myös työntekijöiden työturvallisuus on huomioitava. Tuotantoa mahdollistavassa toiminnassa riskiryhmään kuuluvat työntekijät.

Työntekijöihin kohdistuvia turvallisuusriskejä minimoidaan noudattamalla yleisiä työturvallisuusmääräyksiä sekä käyttämällä asianmukaisia koneita, välineitä ja henkilösuojaimia.

Tapahtumien aikainen riskienhallinta käsitellään luvuissa 5.1–5.5.

5.1. Asiakkaille annettavat ennakkotiedot

Turvatyöryhmä valvoo, että yrityksen markkinointimateriaali on kuluttajaturvallisuuslain mukaista.

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>)

Yrityksen markkinointimateriaalissa tapahtumista annettavista ennakkotiedoista tulee selvittää aktiviteettien iälle, fyysiselle ja psyykkiselle kunnolle sekä terveydentilalle asettamat vaatimukset. Lisäksi materiaalista tulee ilmetä asiakkaan oma vastuu ja sään mukainen pukeutuminen.

Kuluttajalle joko suullisesti tai kirjallisesti annettavien ennakkotietojen tulee sisältää seuraavia tietoja:

- Kuvaus toiminnan luonteesta
- Ohjelman ajallinen kesto
- Miten osallistujan tulisi varautua vaatetuksen ja muiden varusteiden suhteen
- Ohjelman vaatavuustaso ja millaisia edellytyksiä osallistujilta vaaditaan mm. iän ja fyysisen sekä psyykkisen terveydentilan suhteen.
- Olosuhteet, jotka voivat johtaa ohjelman peruuntumiseen, muuttumiseen tai välittömään keskeyttämiseen
- Tieto siitä, että päihteiden vaikutuksen alaisena tapahtumaan tai sen osaan osallistuminen on kiellettyä (tarvittaessa täytyy kertoa etukäteen, että osallistujien toimintakunto voidaan tarkastaa ennen tapahtumaan osallistumista)
- Maininta, jos tapahtumaan liittyy eläinten kanssa toimintaa

5.2. Tuotekohtainen turvallisuussuunnitelma

Jokaisessa tapahtumassa tulee olla tapahtumakohtainen turvallisuussuunnitelma mukana ennen toiminnan aloittamista.

Tapahtumakohtainen turvallisuussuunnitelma sisältää erilliset suunnitelmat jokaiselle toteutettavalle aktiviteetille.

Isoista (yli 300 henkilöä) tapahtumista on laadittava erillinen turvallisuussuunnitelma koskien yleistä turvallisuutta. Tällaisen tapahtuman turvallisuussuunnitelma voidaan laatia yhdessä tila-/aluevuokraajan kanssa tai edellä mainittuihin organisaation suunnitelmiin tukeutuen.

Turvallisuussuunnitelman tehtävä on minimoida olemassa olevia riskejä sekä antaa työkalut mahdollisen onnettomuustilanteen hoitamiseen.

Turvallisuussuunnitelmasta liitteineen tulee ilmetä seuraavat asiat:

- kohde ja sen sijainti (koordinaattijärjestelmä WGS84)
- turvallisuusvastaava
- toiminnan kuvaus aikatauluineen
- valmentajien lukumäärä
- vaatimukset osallistujien varustuksesta
- toiminta onnettomuustilanteissa
- riskianalyysi ja riskienmerkittävyystaulukko (Liite 5 ja 6)
- asiakkaiden mahdollinen osallistumisrajoitus aktiviteettiin

Olemassa olevien tuotteiden turvallisuussuunnitelmat ovat tämän asiakirjan lopussa.

5.3. Tapahtumien rakentaminen

Tapahtumat sekä niissä toteutettavat aktiviteetit on suunniteltava, rakennettava ja toteutettava siten, että henkilö- sekä kalustovaurion mahdollisuudet ovat mahdollisimman pienet. Isoissa, julkisilla paikoilla toteutetuissa tapahtumissa, tulee kiinnittää erityistä huomiota myös sivullisten turvallisuuteen.

Mikäli aktiviteetti tai ympäristö muokkautuu tapahtuman kuluessa vaaralliseksi, keskeytetään toiminta huollon ajaksi. Mikäli huolto ei ole mahdollista, keskeytetään kyseessä oleva aktiviteetti kokonaan.

5.4. Viestiliikenne

Yksi yksittäinen tapahtuma tuotetaan pääsääntöisesti hyvin pienellä alueella ja suorituspaikkojen välisen kommunikoinnin tarve on vähäistä, mutta tästä huolimatta aktiviteettien parissa toimivien valmentajien välillä tulee olla viestiyhteys.

Näköyhteyden katketessa viestiyhteys hoidetaan gsm-puhelimilla tai paljon viestintää vaativissa tilanteissa VHF-radiopuhelimilla. Viestiväline ei saa olla kytkettynä täysin äänettömälle, mikäli tapahtuman luonne ei sitä erityisesti vaadi, jotta valmentajat tarvittaessa tavoittavat toisensa.

5.5. Turvallisuusvarusteet

Jokaisessa tapahtumassa ja Areenalla on oltava mukana ensiapulaukku, (omissa toimipisteissä kiinteänä) jonka sisältönä on vähintään:

- 2 paria tartuntasuojia
- elvytysmaski
- vaatesakset
- 1 kpl ensiside
- 2 kpl ideaaliside
- 2 kpl sideharso
- 2 kpl sidetaitos 10 x 10 cm
- laastaria
- puhdistusaine/puhdistusliinoja
- kolmioliina
- 2 kpl kylmäpakkauksia
- kyseessä olevan tapahtuman turvallisuussuunnitelma

6. Onnettomuuskirjanpito, ilmoitusvelvollisuus ja tiedottaminen

Yrityksessä pidetään onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti – tilanteet. Kirjanpitoon viedään kaikki onnettomuudet ja läheltä piti – tilanteet, jossa on osallisena yrityksen työntekijä tai asiakas. Tämän asiakirjan liitteenä on tapausilmoituslomake. (Liite 8)

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan turvallisuusvastaavalle, tai sijaiselle, havaitsemistaan onnettomuuksista sekä läheltä piti – tilanteista ja turvallisuusvastaava vastaa havaintojen raportoinnista sekä vuosittaisesta yhteenvedosta. Yhteenvedon perusteella toimintaa voidaan tehostaa turvallisemmaksi ja suunnitella ennalta ehkäiseviä toimia.

Onnettomuuksista ja erityisen vakavista läheltä piti – tilanteista tulee ilmoittaa ensi tilassa Lahden terveystarkastaja Sari Kalliolle (03-814 3519).

Työntekijälle sattuneet vakavat onnettomuudet on ilmoitettava välittömästi työsuojeluviranomaiselle, poliisille ja vakuutusyhtiölle. Poliisille ilmoitetaan myös kaikki henkilövahingot ja sellaiset materiaalivahingot, joista voidaan olettaa esitettävän vaatimuksia myöhemmin.

Kaikki yrityksen tiedottaminen hoidetaan keskitetysti Lahdesta toimitusjohtaja Jussi Voutilaisen (020 729 1873) toimesta. Yksittäinen hyvinvointivalmentaja ei anna julkiselle sanalle

minkäänlaista lausuntoa, olipa kyseessä positiivinen tai negatiivinen asia.

Yrityksen johtamisketju alenevassa järjestyksessä onnettomuus- ja kriisitilanteissa on seuraava (koskee myös tiedotusta):

Jussi Voutilainen	(020 729 1873)
Jussi Hannula	(020 729 1874)
Jouko Pihlanen	(020 729 1875)
Tarmo Kempainen	(020 729 1877)

7. Yhteistyö muiden yrittäjien kanssa

7.1. Yleiset periaatteet

Yhteistyössä muiden yrittäjien kanssa pyritään avoimuuteen ja aktiiviseen yhteydenpitoon. Kaikessa toiminnassa on varmistuttava tiedon kulun toimivuudesta.

Muiden yrittäjien kanssa toimittaessa on selvitettävä miten todennäköisiä toimintaan liittyviä yhteisiä riskejä hallitaan. Erityisen tarkasti on selvitettävä vastuukysymykset, kun toimitaan alueella joka ei kuulu 4event Oy:n eikä sen lopullisen asiakkaan hallintaan. Samoin pitää myös toimia, jos toiminta-alueella on samalle asiakasryhmälle tarjolla muiden toimijoiden aktiviteetteja, ja ne eivät tule alihankinta 4event Oy:n kautta. Tällaisia selvitettäviä asioita ovat mm.

- Asiakkailla olevat fyysiset ja psyykkiset rajoitukset
- Ryhmät, joissa on paljon lapsia
- Milloin vastuu ryhmästä otetaan, ja milloin se päättyy.
- Asiakkaiden vaatetus (laatu, mahdolliset puutteet, vastuu vaatetuksen tarkoituksenmukaisuudesta)
- Mahdollisista onnettomuuksista, läheltä piti – tilanteista ja asiakkaan tyytymättömyydestä ilmoittaminen
- Mahdollinen alihankkijoiden käyttäminen.
- Liikennejärjestelyt, mukaan lukien hälytysajoneuvojen liikkuminen
- Hälytys- ja opastusjärjestelyt
- Talviaikaan kulkureittien kunnossapito

7.2. Alihankkijoiden käyttö

Alihankkijoita käytettäessä varmistetaan, että heidän toiminta kyseisen aktiviteetin osalta täyttää Kuluttajaviraston ja 4event Oy:n vaatimukset. Vähimmäisvaatimuksena turvallisuuteen liittyen alihankkijan on esitettävä toimintaa liittyvä turvallisuusasiakirja. Jos alihankkijat käyttävät itse alihankkijoita, myös heitä koskevat samat vaatimukset.

8. Työsuojelun toimintaohje

8.1. Yrityksen turvallisuuspolitiikka

Yrityksen tapahtumien tavoitteena on henkilö- ja esinevahinkojen minimointi. Kiireisen sesonkityön aiheuttaman työntekijöiden henkisen uupumisen ja työrytmistä johtuvien tapaturmien ennaltaehkäisy on erityisen tärkeä osa yrityksen työturvallisuuspolitiikkaa. Työntekijöihin kohdistuvia turvallisuusriskejä minimoidaan noudattamalla yleisiä työturvallisuusmääräyksiä sekä käyttämällä asianmukaisia koneita, välineitä ja henkilösuojaimia. Lisäksi työturvallisuutta edistetään perehdytys-, jatko- ja määräaikaikoulutuksilla sekä -harjoituksilla.

8.2. Työnantajan yleiset velvollisuudet

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta työssä. Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet:

- vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estettävä
- vaara- ja haittatekijät poistetaan tai ne korvataan vähemmän vaarallisella/haitallisella
- yleisesti vaikuttavat työsuojelulliset toimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä

8.3. Työntekijän yleiset velvollisuudet

Työntekijän on noudatettava työnantajan antamia työturvallisuusohjeita ja – määräyksiä. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava turvallisuusvastaavalle tai sijaiselle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa vaaraa turvallisuudelle tai terveydelle.

8.4. Työsuojeluorganisaatio

Turvallisuuspäällikkö toimii yrityksen työsuojelupäällikkönä, turvallisuusvastaava toimipaikkakohtaisena työturvallisuusvastaavana.

Työsuojelupäällikön tehtäviin kuuluu perehtyä työsuojelusäännöksiin, -määräyksiin ja – ohjeisiin sekä työn turvallisuutta ja terveellisyttä koskeviin työpaikan oloihin, seurata niiden kehitystä ja ryhtyä toimiin havaitsemansa epäkohdan tai puutteen poistamiseksi.

Työsuojelupäällikkö vastaa yrityksen työsuojelun toimintaohjelmasta. Hän osallistuu työsuojelutarkastuksiin ja – tutkimuksiin sekä huolehtii työkykyä ylläpitävästä toiminnasta yrityksessä.

Työsuojelupäällikkö huolehtii työsuojelumääräyksiä ja – ohjeita koskevan tarpeellisen tiedon välittämisestä työntekijöille, työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvien käyttöönotto- ja kunnossapitotarkastusten teettämisestä sekä työnantajan ja työntekijöiden välisen yhteistoiminnan järjestämisestä, ylläpitämisestä sekä kehittämisestä. Työntekijöiden perehdyttämisen yhteydessä heille selvitetään myös toimintaan liittyvät työturvallisuusriskit ja niiden vaatimat toimenpiteet.

8.5. Työterveyshuolto

Lahden toimipisteen työterveyshuolto on järjestetty ostopalveluna:

Terveystalo Lahti
Aleksanterinkatu 13 A
15110 LAHTI
ajanvaraus: 030 633 9560

9. Rakennukset ja rakenteet

4event Oy on vuokralaisena tiloissa, joissa Lahden toimipiste sijaitsee. Vuokranantaja (Kiinteistö Oy Wanha Walimo) vastaa tilojen kaikista tarkastuksista ja huolloista. Vuokranantaja on laatinut kiinteistöön pelastussuunnitelman. Toimipisteen turvallisuusvastaavan tehtävänä on käydä vuokranantajan edustajan kanssa läpi seuraavat asiat ja niiden tarvitsemat tarkastukset sekä huollot:

- poistumis- ja suojautumismahdollisuudet
- sammutus- ja pelastustehtävien vaatimat järjestelyt
- palohälytysjärjestelmä
- palontorjuntakalusto/-järjestelmä

10. Tapahtumissa käytettävät välineet ja varusteet

Yrityksen tarjoamien palveluiden tuottamiseen käytetään paljon erilaisia välineitä, osa huoltoa vaativia ja osa niin sanottua kulutustavaraa, jota on mahdotonta ja usein myös kannattamatonta korjata. Tämän vuoksi kyseiset kulutustavarat vaihdetaan uusiin välittömästi kun välineen kunto sitä vaatii. Kaikki varusteet eivät suoranaisesti vaikuta henkilöturvallisuuteen, mutta palvelun laadun takaamiseksi kaikkia välineitä on tarkistettava ja huollettava.

Pääsääntöisesti tapahtumissa on mukana hieman ylimääräisiäkin varusteita, näin ollen mahdollisesti rikkoutunut

varuste pystytään korvaamaan uudella ehjällä varusteella. Rikkoutuneet välineet korjataan keskitetysti Lahdessa. Jos väline rikkoutuu tapahtuman aikana, sitä ei palauteta välinevarastoon, vaan toimitetaan mahdollisimman nopeasti korjattavaksi. Tällainen toimintatapa takaa sen, että asiakkaiden käsiteltäväksi ei pääse rikkinäisiä varusteita. Valmentajat saavat perehdytyskoulutuksen aikana tiedot, miten rikkoutuneiden varusteiden kanssa menetellään.

Koska yrityksellä on kuusi erillistä hyvinvointikeskusta sekä toimisto Lahdessa, josta käsin hoidetaan pääsääntöisesti kiinteiden toimipaikkojen ulkopuolella olevat tapahtumat, välineillä ei ole varsinaista yhtä säilytyspaikkaa. Välineitä joudutaan siirtämään monta kertaa viikossa, tästä syystä Hyvinvointikeskuksen turvallisuusvastaava vastaa kiinteiden ja kiertävien välineiden sekä varusteiden kunnosta.

11. Tapahtumissa käytettävät eläimet

Lahden toimipisteen kautta järjestettävissä tapahtumissa ei pääsääntöisesti käytetä eläimiä. Mikäli näin tapahtuu, palvelu ostetaan alihankintana ja ko. palveluntarjoajan turvallisuusasiakirjat ja toiminta tarkistetaan tapauskohtaisesti.

12. Turvallisuusasiakirjan päivittäminen

Yrityksen turvallisuuspäällikkö vastaa asiakirjojen asianmukaisesta päivityksestä vuosittain eli noin vuoden välein.

Mikäli päivitystarvetta huomataan kesken kauden, turvallisuuspäällikkö yhdessä palvelupäällikön kanssa huolehtii turvallisuusasiakirjan päivittämisestä. Kaikki muuttuneet kohdat saatetaan koko yrityksen henkilökunnan tietoon.

Liite 3: Turvallisuusasiakirja mölkky, fast kubb, kubb ja petanque

4event Oy:n turvallisuussuunnitelma

Mölkky, Fast kubb, Kubb ja Petanque

Toiminnan kuvaus:

Lajit ovat lyhyehkön matkan heittolajeja, joissa heitetään joko puista palikkaa tai metallista palloa. Pelialueen koko vaihtelee käytettävissä olevan alueen sekä asiakasryhmän mukaan. Tavoitteena on saada mahdollisimman monta pistettä osumien/kaatojen muodossa. Varsinaista varoaluetta ei ole, vaan valmentajan vastuulla on ympäristön tarkkailu ja mahdollisten sivullisten kulkijoiden varoittaminen. Vuoroaan odottavien pelaajien on pysyttävä heittäjän takana heittosuuntaan verrattuna. Kubb:ssa ja Fast kubb:ssa vastapuolella seisovat pelaajat väistyvät heittosektorista.

Asiakkaat koulutetaan pelin sääntöihin rastivastaavan toimesta, ja hän myös johtaa pelin etenemistä.

Kohteen sijainti ja ajoreitti kohteelle:

Turvallisuusasiakirjan liitteenä on tapahtuman toteutuspaikkaa koskeva hälytysohje, josta selviää kaikki tarvittavat tiedot.

Turvallisuusvastaava:

Koko tapahtuman turvallisuusvastaavana toimii tapahtuman vastuuvälmentaja. Mölkky, Fast kubb, Kubb tai Petanque -aktiviteetin turvallisuudesta vastaa em. rastin ohjaaja.

Vastuu asiakkaista:

4event Oy vastaa asiakkaiden turvallisuudesta ainoastaan tuottamansa tapahtuman/aktiviteetin aikana. Muuna aikana asiakkaiden turvallisuus on toimeksiantajan vastuulla.

Ohjaajien lukumäärä:

Yksi ohjaaja voi huolehtia jopa 20 pelaajasta.

Vaatimukset osallistujien varustukselle:

Asiakkaat saapuvat aktiviteettiin säänmukaisessa varustuksessa.

Asiakkaiden osallistumisrajoitus aktiviteettiin:

Aktiviteettia ei saa suorittaa runsaasti humaltuneena. Valmentajan vastuulla on arvioida asiakkaan kunto, ja tarvittaessa estää heiton suorittaminen.

Toiminta onnettomuus tilanteessa:

- Ehkäise lisäonnettomuuksien syntyminen ja tiedota tapahtuneesta muita valmentajia.
- Tee tilannearvio ja huolehdi välittömästi ensiavusta
- Tee tarvittaessa hätäilmoitus hätäkeskukseen (112). Muista järjestää opastus.
- Huolehdi loukkaantumattomien asiakkaiden hyvinvoinnista.
- Arvioi onnettomuuden aiheuttaja/syys ja poista se. Mikäli poistaminen ei ole mahdollista, keskeytä aktiviteetti.
- Ilmoita tapahtuneesta yrityksen turvallisuusvastaavalle.

