



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Yksityisen helsinkiläisen lääkäriaseman päivystys- ja asiakaspalveluhenkilökunnan turvallisuustuntemus

Linnatsalo, Laura

2013 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Yksityisen helsinkiläisen lääkäriaseman päivystys- ja asiakaspalveluhenkilökunnan turvallisuustuntemus

Laura Linnatsalo
Terveystieteiden koulutusohjelma
Kriisi- ja erikoistilanteiden johtaminen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Laura Linnatsalo

Yksityisen lääkärikeskuksen päivystys- ja asiakaspalveluhenkilökunnan turvallisuustuntemus

Vuosi 2013

Sivumäärä 69

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa yksityisen lääkäriasema Dextran päivystyksen- ja asiakaspalveluhenkilökunnan turvallisuustuntemusta. Sekä selvittää työntekijöiden toiveita työpaikan turvallisuuteen liittyen.

Opinnäytetyö toteutettiin teettämällä kysely lääkäriasema Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelu- ja päivystyksen hoitohenkilökunnalle. Tutkimuksessa kartoitin turvallisuuden eri osa-alueita Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyshoitohenkilökunnan työntekijöiden näkökulmasta.

Työn teoreettisen osuuden tarkoitus on avata turvallisuussuunnitelmaa ja laajentaa ymmärrystä kyselyn tulosten tarkastelulle.

Tutkimuksessa nousi selkeästi esiin turvallisuuden osa-alueet joissa on parannettavaa ja ne jotka vastaajat hallitsevat. Kyselyyn osallistuneiden Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitajien joukko on erinomaisesti valveutunutta alkusammutuksen osalta ja 93 % vastaajista pitää työpaikkansa turvallisuusohjeita erittäin tärkeinä ja uskovat niiden auttavan todellisessa tilanteessa toimimista.

Laura Linnatsalo

Private medical first aid and customer service staff's knowledge of safety

| Year | 2013 | Pages | 69 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The purpose of this thesis was to examine a private medical clinic Dextra's customer service staff and on-call nurse's security awareness. As well as to find out, the wishes of the workplace safety.

Study was carried out by having a medical questionnaire Dextra Munkkivuori customer service and on-call nurses. The study investigates the safety of the various aspects of the Dextra Munkkivuori customer service and on-call medical staff workers point of view.

The theoretical part is to open a security plan and, therefore, expand the understanding of the results of the survey examination.

The study clearly identified safety as where there is room for improvement, and they are dominated by the respondents. Participating in the survey Dextra Munkkivuori office customer service and on-call nurses are very well-informed for the fire-extinguishing. 93% of the respondents considered that their employment's safety manual is very important and they believe them to help in a real situation to act.

Keywords: safety, strategy, preparing, prevention, education/training, incidents, risk, crisis

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 7 |
| 2 | Tutkimuksen keskeisimmät käsitteet..... | 9 |
| 2.1 | Turvallisuus..... | 9 |
| 2.2 | Uhka | 10 |
| 2.3 | Vaara | 11 |
| 2.4 | Tapaturmat..... | 11 |
| 2.5 | Vahingot | 11 |
| 2.6 | Onnettomuus..... | 11 |
| 2.7 | Riski..... | 12 |
| 2.8 | Kriisi | 12 |
| 3 | Turvallisuussuunnitelma | 14 |
| 3.1 | Riskikartan mukaiset keskeiset turvallisuusriskit | 17 |
| 3.1.1 | Toimintaympäristöstä aiheutuvat ja ulkopuolisille aiheutetut riskit ... | 17 |
| 3.1.2 | Toimintariskit | 17 |
| 3.1.3 | Henkilöriskit..... | 18 |
| 3.1.4 | Toimitilariskit..... | 20 |
| 3.2 | Turvallisuussuunnitelman yleistiedot..... | 20 |
| 3.2.1 | Tiedot toimintayksiköstä..... | 20 |
| 3.2.2 | Henkilöstö ja palvelujen käyttäjät..... | 21 |
| 3.2.3 | Toimintaympäristö | 21 |
| 3.2.4 | Yhteystahot | 21 |
| 3.2.5 | Viestintä ja tiedottaminen | 22 |
| 3.2.6 | Turvallisuushenkilöstö ja henkilökunnan kouluttaminen..... | 22 |
| 3.2.7 | Suunnitelman ylläpito ja jakelu | 23 |
| 3.2.8 | Turvallisuuskartat | 23 |
| 3.3 | Turvallisuusjärjestelmät | 23 |
| 3.3.1 | Lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät | 24 |
| 3.3.2 | Rikosilmoitinjärjestelmät..... | 24 |
| 3.3.3 | Henkilöturvajärjestelmät | 24 |
| 3.3.4 | Kameravalvontajärjestelmät..... | 25 |
| 3.3.5 | Palonilmaisin- ja ilmastointijärjestelmät..... | 25 |
| 3.3.6 | Sammutusjärjestelmät | 26 |
| 3.3.7 | Opastus- ja tiedonantojärjestelmät | 26 |
| 3.3.8 | Turvallisuusjärjestelmien varmennusjärjestelmät | 27 |
| 3.3.9 | Väestönsuojat ja varautuminen..... | 27 |
| 3.4 | Toimintasuunnitelmat häiriötilanteita varten | 28 |
| 3.4.1 | Harjoitukset ja henkilöstön kouluttaminen..... | 28 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.4.2 | Evakuointi | 29 |
| 3.4.3 | Jälkihoito | 29 |
| 3.4.4 | Jälkiarviointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen | 30 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 30 |
| 4.1 | Tutkimusmenetelmän valinta | 31 |
| 4.2 | Tutkimuksen kohderyhmä | 32 |
| 4.3 | Aineiston keruu | 33 |
| 4.4 | Aineiston analyysimenetelmät | 34 |
| 4.5 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi | 35 |
| 5.2 | Turvallisuuden hahmottuminen..... | 39 |
| 5.3 | Käytännön turvallisuustiedot ja -taidot | 40 |
| 5.4 | Työpaikan turvallisuusohjeiden tunteminen | 43 |
| 6 | Lopuksi | 45 |
| 6.1 | Tutkimuksen johtopäätökset | 45 |
| 6.2. | Jatkotutkimusaiheita ja kiitokset | 50 |
| | Kuviot | 54 |
| | Taulukot | 55 |

1 Johdanto

Turvallisuussuunnitelma perustuu toiminnan riskien arviointiin. Se on strateginen suunnitelma, joka sisältää turvallisuuden kokonaissuunnittelun ja pelastuslain (379/2011) velvoittaman pelastussuunnitelman. Tutkimuskohteessani helsinkiläisessä yksityisessä lääkäriasema Dextra Munkkivuorella on pelastuslainsäädännössä tarkoitettu pelastussuunnitelma korvattu turvallisuussuunnitelmalla. Turvallisuussuunnitelma on pelastussuunnitelmaa laajempi asiakirja ja käsittää kohteen kokonaisturvallisuuden suunnittelun. Turvallisuussuunnitelma on johtoa ja turvallisuushenkilöstöä palveleva strateginen suunnitelma, jota täydentävät turvallisuusohjeet ja -kansiot, jotka on tarkoitettu organisaation koko henkilöstöä varten. Yrityksen ja organisaation tasolla turvallisuus on osa laatua. Turvallisuusjohtamisesta, riskienhallinnasta ja organisaation hyvästä turvallisuuskulttuurista on yrityksen maineelle iso etu. Riskienhallinnalla, turvallisuuden ja turvallisuuden systemaattisen arvioinnin kehittämällä varmistetaan toiminnan laatu, henkilöstön hyvinvointi sekä positiivinen julkisuuskuva.

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään yksityisen lääkäriasema Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalveluhenkilökunnan ja päivystyksen hoitohenkilökunnan turvallisuus tietämys- ja toimintataso. Tutkimusosion lisäksi avaan opinnäytetyön teoriaosuudessa melko laajasti turvallisuussuunnitelman laadintaan vaikuttavat tekijät, paneutuen erityisesti turvallisuusohjeisiin. Turvallisuussuunnitelma laaditaan kunkin kohteen omaan käyttöön turvallisuuden liittyvien toimenpiteiden ohjenuoraksi ja käsikirjaksi. Suunnitelman tarkoitus ei ole olla vain kulloinkin vallitsevan normin vaatimuksien täyttämistä, vaan olla käsiin ulottuvilla olevana apuna, johon voidaan nojautua, kun vahinko sattuu. Opinnäytetyöni tarkoituksena on myös tuottaa aineistoa, jota voidaan mahdollisesti hyödyntää Dextra Munkkivuorella, heidän seuraavan kerran päivittäessään turvallisuusohjeita.

Keskeistä terminologiaa ovat käsitteet turvallisuus, tapaturmat sekä riski. Yksilön näkökulmasta turvallisuus voidaan määritellä olotilaksi, johon ei liity huolia. Yrityksen tai yhteisön näkökulmasta turvallisuus voidaan kuvata olotilaksi, jossa ei esiinny hallitsemattomia ennalta arvaamattomia ja äkillisiä menetyksiä tai tappioita aiheuttavia tapahtumia. (Aapio, Kaarnalehto, Kammonen, Laitinen, Mikkonen, Pisto. 2011, 13.) Tapaturmalla tarkoitetaan tapahtumaa tai tilannetta, joka aiheuttaa terveydenvaarantumisen, fyysisen vamman tai pahimmassa tapauksessa kuoleman (Aapio ym. 2011, 18). Riski määritellään usein haitallisen tapahtuman todennäköisyydeksi ja sen vakavuudeksi. Riskillä voidaan tarkoittaa myös ei-toivottavan tapahtuman mahdollisuutta ja siitä aiheutuvia seurauksia. Riski määritellään myös vaaran ja epäonnistumisen mahdollisuudeksi. (Aapio ym. 2011, 19-20.)

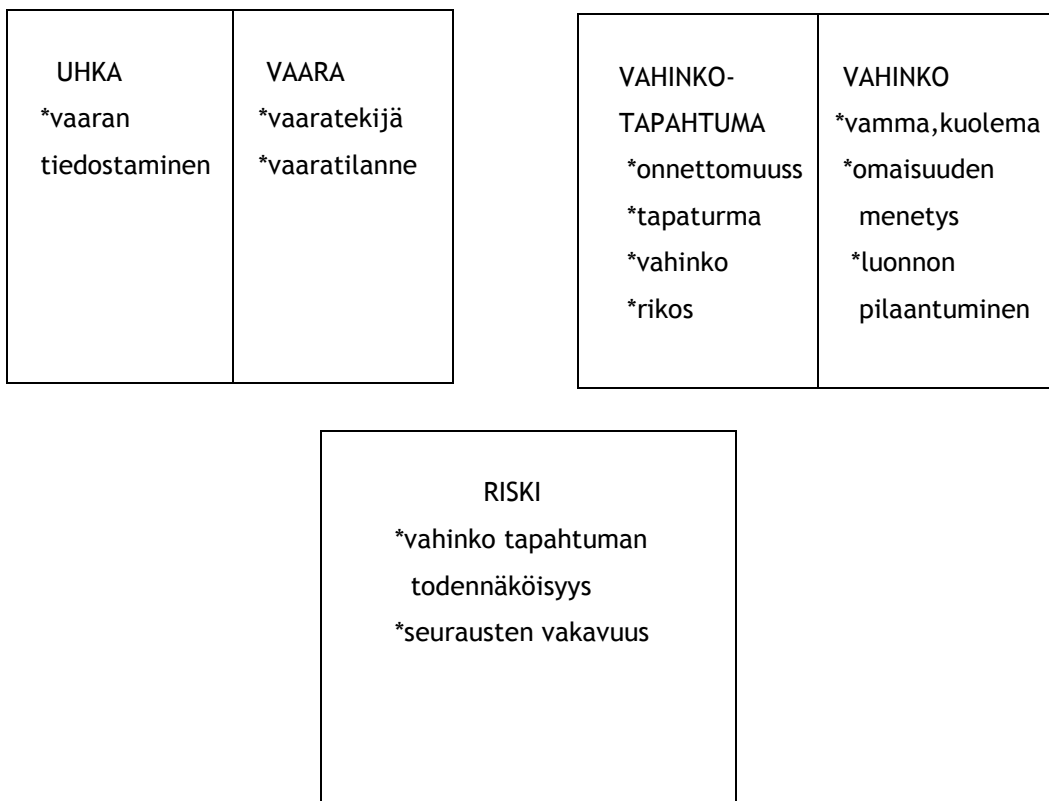
Opinnäytetyö toteutettiin teettämällä kysely lääkäriasema Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelu- ja päivystyksen hoitohenkilökunnalle. Tutkimuksessa kartoitin turvallisuuden eri osa-

alueita Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyshoitohenkilökunnan työntekijöiden näkökulmasta. Turvallisuusasiat koskettavat toki kaikkia Dextra Munkkivuorella työskenteleviä, mutta jos asiaa tarkastellaan toimipisteen aukioloaikojen kautta, niin keskeisessä roolissa ovat aina paikalla olevista ammattiryhmistä olevat työntekijät. Tästä syystä päädyin edellä mainittujen ammattiryhmien edustajiin. Kyselyyn vastasi tasaisesti molempien ammattiryhmien edustajia. Ammattiryhmien eroa ei kuitenkaan tulosten tulkinnessa ole eritelty, vaan kaikki vastaukset käsiteltiin yhtenäistä linjaa noudattaen.

Olen jaotellut opinnäytetyöni kuuteen lukuun ja niiden alalukuihin. Johdannon jälkeen pureudun opinnäytetyön keskeisimpiin käsitteisiin ja avaun teoriaosuudessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden turvallisuussuunnitelman. Tämän jälkeen kuvaan opinnäytetyössä käytetyt menetelmät, jonka jälkeen käyn läpi kyselyn tulokset. Viimeisessä luvussa kerron opinnäytetyöntuloksista ja niiden pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä. Lopuksi pohdin jatkotutkimuskohteita ja kehittämideoita.

2 Tutkimuksen keskeisimmät käsitteet

Tässä kappaleessa aukaisen työssäni käyttämiä yleisimpiä turvallisuuteen liittyviä käsitteitä. Teoreettiset käsitteet pyrkivät tavoittamaan asioiden tai ilmiöiden olemuksen ja tunkeutuvat välittömän havainnon taakse. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2010,150). Tutkimuksen keskeiset käsitteet muodostuvat yleensä jo tutkimuksen aihetta valittaessa esimerkiksi otsikossa tai ongelman asettelussa. Käsitteiden määritelmää tarvitaan rajaamaan ja täsmentämään käsitettä. Määritelmä antaa käsitteelle merkityksen, luo normin käytölle sekä sitoo yhteen käsitteen ja sen nimityksen.(Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2010, 152.)



KUVIO 1: Turvallisuuteen liittyvät keskeiset käsitteet. (Aapio ym. 2009, 23.)

2.1 Turvallisuus

Kuten edellä jo todettiin, voidaan turvallisuus määritellä tunteena ja olotilana, joka liittyy kaikkeen yksilön tai yhteisön toimintaan. Turvallisuutta pidetään usein itsestään selvytenä, jolloin sen puuttuminen käy ilmi vasta, kun jotain ennalta arvaamatonta tai ikävää tapahtuu. Jokaisella yksilöllä on oma käsityksensä turvallisuudesta, joka muodostuu omista kokemuksis-

ta, havainnoista ja oppimista asioista. Yksilön näkökulmasta turvallisuus voidaan määritellä olotilaksi, johon ei liity huolia. Yrityksen tai yhteisön näkökulmasta turvallisuus voidaan kuvata olotilaksi, jossa ei esiinny hallitsemattomia ennalta arvaamattomia ja äkillisiä menetyksiä tai tappioita aiheuttavia tapahtumia. Turvallisuus määritellään siis sen mukaan mistä yhteisöstä tai organisaatiosta puhutaan sekä missä yhteydessä ja millaisissa oloissa. Turvallisuus pitääkin nähdä seurauksena tehdyistä asioista. (Aapio ym. 2011, 13. Reiman - Oedewald. 2008, 5.)

Turvallisuus on riskien ja vahingoittumattomuuden välissä oleva tunnetila, johon vaikuttavat kaksi tekijää: tiedossa olevat riskit ja vahingoittumisen todennäköisyys. (Leppänen 2006, 54.) Turvallisuus voidaan saada aikaan poistamalla tai pienentämällä niitä tekijöitä, jotka aiheuttavat vaaraa ja uhkaa. Turvallisuudentunne syntyy totutuista rutiineista, asioiden pysyvyydestä, luottamuksesta ja tapahtumien kulun ennustettavuudesta. Turvallisuuden tunnetta lisäävät epävarmuustekijöiden poistaminen, tapahtumien ja tilanteiden ennakointi sekä asioiden hallitsemattoman muutoksen estäminen. Organisaation turvallisuutta ja henkilöstön turvallisuuden tunnetta voidaan parantaa tunnistamalla riskitekijät ja saattamalla ne hallintaan esimerkiksi etukäteissuunnittelulla, erilaisen tilanteiden varalle laadituilla ohjeilla sekä harjoittelulla ja koulutuksella. (Aapio ym. 2011, 14-15.)

Englannin kielessä turvallisuudelle on kaksi erillistä termiä: ”security” ja ”safety”, sen mukaan missä yhteydessä niitä käytetään. Security-sanalla tarkoitetaan näkyviä turvallisuustoimia, kuten vartiointia, rakenteellisia ja teknisiä turvallisuusjärjestelyitä sekä tahallisten ei-toivottavien tekojen torjuntaan. Safety-sana puolestaan tarkoittaa yksilöiden ja ympäristön turvaamista, useimmiten tahattomasti aiheutuvien ei-toivottavien tapahtumien torjuntaa, joita ovat mm. tapaturmat ja tulipalot. Yritysten ja julkisyhteisöjen turvallisuudesta käytetään yhteistä nimitystä yritysturvallisuus ”corporate security”. Kyseinen nimitys sisältää sekä safetyn että securityn näkökulmat. (Aapio ym. 2011, 16. Schneier, 2006, 17-21.Owen & RS Means Engeneering Staff 2003, 8-11.)

2.2 Uhka

Uhka on tiedostettava ei-toivottavan tapahtuman mahdollisuus tai tekijä, joka liittyy tulevaisuuden tapahtumiin. Uhka on abstrakti ja epäselväkäsite, se kuvaa tilannetta, jossa mahdollisen vaaran olemassaolo ei ole vielä käsillä, mutta sen ilmeneminen on mahdollista. Uhka voi syntyä esimerkiksi yksilön olemuksesta, sanallisesta ilmaisusta tai aktiivisesta toiminnasta, kuten häiriökäyttäytyminen. Yritykseen ja yhteisöihin kohdistuvia uhkia puolestaan ovat muun muassa tulipalot, vesivahingot ja rikokset. (Aapio ym. 2011, 16. Schneier, 2006, 22.)

2.3 Vaara

Vaara on uhkaa konkreettisempi asia. Se on tekijä tai tilanne, jossa on henkilövahingon, terveyden heikentymisen, omaisuusvahingon, ympäristövahingon tai näiden yhdistelmien mahdollisuus. Vaaran konkreettisuutta lisää sen mahdollinen havaitseminen. Vaaratekijöitä ovat kaikki sellaiset asiat, jotka voivat aiheuttaa tapaturman, onnettomuuden tai vahingon; toimitilojen epäsiisteys, varastotilojen epäjärjestys tai vialliset sähkölaitteet. Vaaratekijät johtavat usein vaaratilanteeseen, joka on odottamaton tapahtuma, joka voi taas johtaa onnettomuuteen. Vaaratilanteita kutsutaan usein läheltä piti - tilanteiksi. Vaaratilanteelle on ominaista, että tapahtumasta olisi voinut aiheutua onnettomuus, vahinko tai tapaturma. (Aapio ym. 2011, 16-17.)

2.4 Tapaturmat

Tapaturmalla tarkoitetaan tapahtumaa tai tilannetta, joka aiheuttaa terveydenvaarantumisen, fyysisen vamman tai pahimmassa tapauksessa kuoleman. Tapaturmia ovat esimerkiksi kynnykseen kompastuminen ja rappusissa putoaminen. Yleisimpiä tapaturmia ovat liukastumiset, kompastumiset ja esineisiin satuttamiset, joista vammoina venähdykset, naarmut, haavat ja ruhjeet. (Aapio ym. 2011, 18.)

2.5 Vahingot

Vahingolla tarkoitetaan menetystä, joka aiheuttaa taloudellista tai muuta haittaa. Vahinkotapahtuma on tilanne, joka aiheuttaa vahingon. Useimmiten vahinkotapahtuma kohdistuu aineelliseen omaisuuteen, ympäristöön tai tietoon. Usein vahinko aiheutuu virheellisestä toiminnasta, inhimillisestä erehdyksestä tai rikoksista. (Aapio ym. 2011, 18.)

2.6 Onnettomuus

Onnettomuudella tarkoitetaan odottamatonta tapahtumaa, joka aiheuttaa kuoleman, terveyden heikentymisen, vamman, omaisuusvahingon tai muunlaisen menetyksen (SFS 1998). Tyypillisiä onnettomuuksia ovat liikenneonnettomuudet ja tulipalot, joissa kummassakin on ihmishenkien ja omaisuusvahinkojen mahdollisuus. Suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jossa kuolee tai loukkaantuu useita ihmisiä ja joka aiheuttaa ympäristölle tai omaisuudelle huomattavia vahinkoja. (Aapio ym. 2011, 18.)

2.7 Riski

Riski-nimitykselle on useita toisistaan poikkeavia määritelmiä, joita käytetään yhteydestä ja tilanteesta riippuen. Riski juontaa juurensa kreikkalaisesta merenkulkutermitä "rhi zikon", joka tarkoittaa vedessä olevaa karia. Riski määritellään usein haitallisen tapahtuman todennäköisyydeksi ja sen vakavuudeksi. Riskillä voidaan tarkoittaa myös ei-toivottavan tapahtuman mahdollisuutta ja siitä aiheutuvia seurauksia. Riski määritellään myös vaaran ja epäonnistumisen mahdollisuudeksi. Yleisesti riskiä voidaan pitää voiton tavoittelemiseksi otetuksi tappion mahdollisuudeksi. (Aapio ym. 2011, 19-20.) Se millaisia riskejä otamme, vaikuttaa siihen, minkälaisessa sosiaalisessa ympäristössä viihdymme ja millaista elämää vietämme (Leppänen 2006, 40). Riski eroaa uhkasta siten, että riski on uhkaa konkreettisempi asia ja se pystytään määrittelemään ja arvioimaan. Riskin todennäköisyys tarkoittaa sitä, kuinka todennäköisesti riski toteutuu ja kuinka usein se on aikaisemmin esiintynyt. Riskin seuraus taas tarkoittaa riskistä aiheutuvan tappion tai menetyksen suuruutta. (Aapio ym. 2011, 19-20.)

Riskin merkitys riippuu vahinkotapahtuman tai tappion todennäköisyydestä ja seurausten vakavuudesta tai tappion suuruudesta.

| |
|--|
| $\text{Riskin merkitys} = \text{todennäköisyys} \times \text{seurausten vakavuus}$ |
|--|

Riskiä voidaan pienentää vaikuttamalla riskin osatekijöihin ja riskin merkittävyyttä voidaan vähentää pienentämällä toteutumismahdollisuutta sekä rajoittamalla riskistä aiheutuvia seurauksia. Riskiä ei kuitenkaan voida hallita, ellei sitä ensin tunnisteta ja sen luonnetta ymmärretä oikein. Riskin pienentämistä ja riskin poistamista kutsutaan riskienhallintakeinoiksi. Riskienhallinta on kohteen järjestelmällistä riskien tutkimista. Riskienhallinta on prosessi, jolla pyritään tunnistamaan ja arvioimaan riskejä sekä valitsemaan toimenpiteet, joiden avulla riskien syntymistä ja toteutumista voidaan ehkäistä. (Aapio ym. 2011, 21-22. Leppänen 2006, 30-31.)

Opinnäytetyössäni riskistä puhuttaessa tarkoitetaan vahinkoriskienhallinnan riskilajiin kuuluvia riskejä, joka sisällytetään yleensä aina organisaatioissa operatiivisiin riskialueisiin. Vahinkoriski tarkoittaa riskiä, joka toteutuessaan aiheuttaa taloudellisia menetyksiä tai vahinkoa ihmisille, omaisuudelle, organisaation toiminnalle tai ympäristölle. (Aapio ym. 2011, 20, 22.)

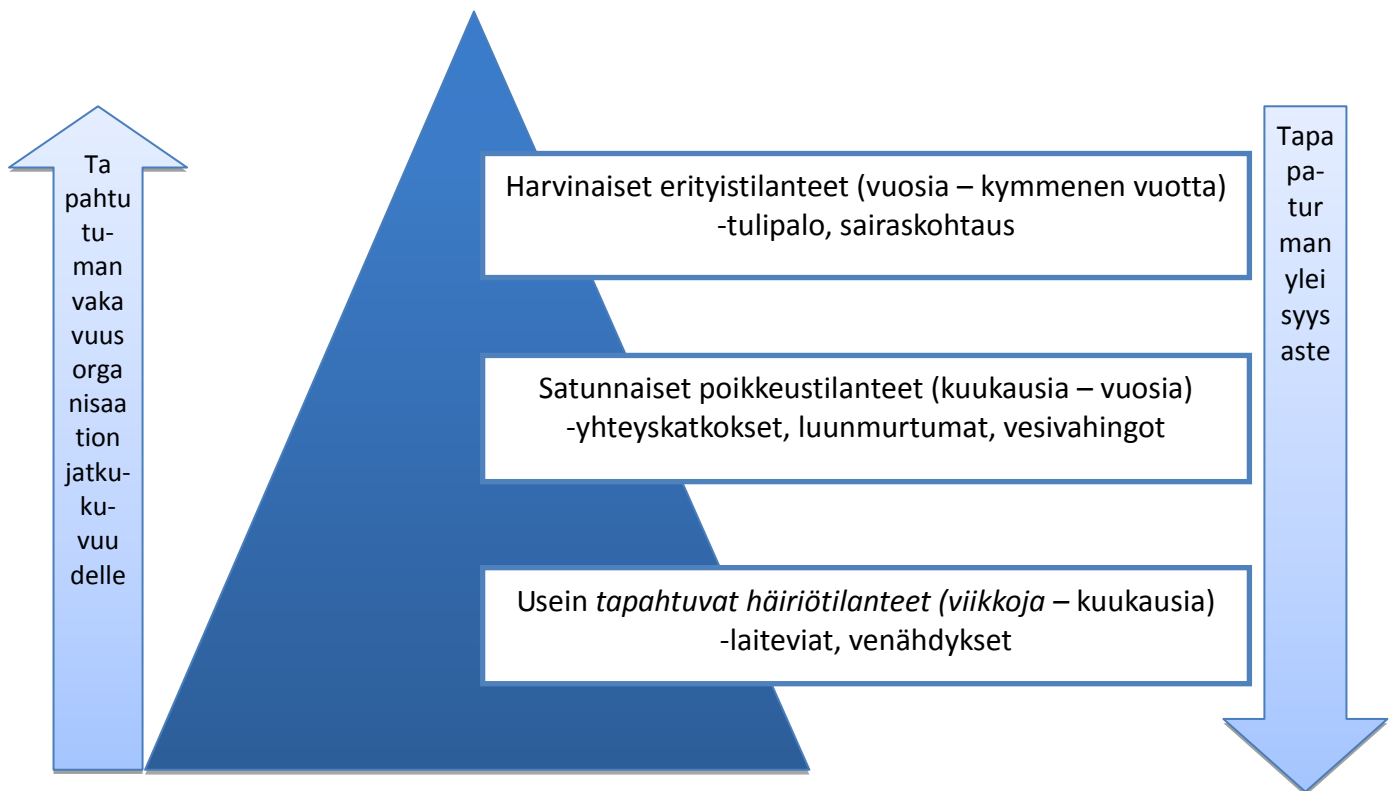
2.8 Kriisi

Kriisi määritellään teoreettisella tasolla äärimmäisten ristiriitaisuuksien tilaksi sosiaalitaloudellisessa järjestelmässä (organisaatiossa) ja yksilön eri vaiheissa uhaten sen elinkykyä ja välitöntä ympäristöä. Kriisi voi kehittyä evoluutiomaisesti tai yhtäkkisesti. Ihmisyksilön tasolla kriisi on sellainen elämäntilanne ja tapahtuma, jota aikaisemmat kokemukset ja opitut toimintatavat eivät enää riitä selittämään. Kriisin alkuperä juontaa kreikasta, jossa se tarkoittaa “päättöä”, kiinassa kriisikäsitys edustaa taas “mahdollisuutta”. Oli kriisin määritelmä mikä hyvänsä missäkin maassa, niin joka tapauksessa kriisi on aina muutos, ratkaiseva käänne, jonka jälkeen organisaatio, sitä ympäröivä maailma ja yksilöt ovat erilaisia verrattuna kriisiä edeltävään aikaan. (Iivari 2011, 4-6.)

Kriisi voi vaikuttaa paikallisesti, alueellisesti tai globaalisti. Paikallinen (lokaali) kriisi tarkoittaa järjestelmän yhden osasen perusteiden järkkymistä. Kriisit jaetaan myös makro- ja mikrokriiseihin. Makrokriisit sisältävät laajoja volyymeja ja mittakaavoja, kun taas mikrokriisit vaikuttavat vain yhden ongelman tai pienen ongelmaryppään kautta. Mikrokriisit voivat eskaloitua koko järjestelmää uhkaavaksi tapahtumasarjaksi mikäli niitä ei kyetä rajoittamaan heti alkuunsa. Kriisinhallinnalla suojattavat tasot voidaan siis edellä mainitun perusteella jakaa mikrotasoon (yksilö / perhe ja yritys), alue- ja toimialatasoon (mesotasoon), kansantalouden tasoon (makrotasoon) sekä yleismaalliseen taloudelliseen turvallisuuteen (megatasoon). (Orehov, Baldin & Gaponenko 2006, 9.)

Kriisin aiheuttajat voidaan luokitella kuuteen kategoriaan, joista kaksi ensimmäistä aiheuttajaa ovat työni kannalta tärkeimmät. Loput neljä aiheuttajaa mainitsen enemmänkin luokitteluteknisistä syistä ja niihin en työssäni sen tarkemmin pureudu.

1. **Onnettomuudet** ovat yritysten kriisihallinnassa nopeimmin kehittyviä yhtäkkisiä ja yllättäviä kriisejä. Onnettomuuksia ovat mm. tulipalot, räjähdykset, luonnonmullistukset tai henkilövahingot. Vaikeuttavat merkittävästi palvelujen tuottamista ja aiheuttavat uhkaa, henkilöstölle, asiakkaille ja ympäristölle.
2. **Vakivalta** pommiuhka, kiristys, ryöstö, sabotaasi tai tietomurrot. Tahallisia yritykseen, yrityksen toimitiloihin tai sen henkilöstöön ja asiakkaisiin kohdistettuja tekoja, joiden tarkoitus on toimitilojen ja /tai henkilöiden vahingoittaminen.
3. **Henkilöstökriisit** voivat kehittyä mm. irtisanomisista, lakoista ja työhyvinvoinnin ongelmista. Ovat usein organisaation johtamiskulttuurin aiheuttamia ongelmia.
4. **Taluskriisit** saattavat aiheutua mm. virheellisistä bisnesstrategioista, kilpailutilanteen muutoksista tai laaduttomista (palvelu) tuotteista.
5. **Toimialakriisit** voivat saada alkunsa onnettomuuksista, laiminlyönneistä tai alaa kohtaavasta boikotista.
6. **Julkisuus- ja mainekriisit** saavat usein alkunsa taitamattomasta viestinnästä tai huhuista ja uutisista. (Iivari 2011, 7.)



KUVIO 2: Poikkeustilanteiden intensiteettipyramidi. Jatkuvuuden kannalta kohtalokas tapahtuma on yleensä harvinainen (Iivari 2011, 8.)

3 Turvallisuussuunnitelma

“Mikään ei ole käytännöllisempää kuin hyvä teoria” (Kurt Lewin)

Työnantajalla on velvollisuus turvata ja varautua työpaikan ja henkilöiden suojaamiseen erityistilanteen aikana. Tutkimuskohteessani Dextra Munkkivuorella on pelastuslainsäädännössä tarkoitettu pelastussuunnitelma korvattu turvallisuussuunnitelmalla. Turvallisuussuunnitelma on pelastussuunnitelmaa laajempi asiakirja ja käsittää kohteen kokonaisturvallisuuden suunnittelun. Turvallisuussuunnitelma on johtoa ja turvallisuushenkilöstöä palveleva strateginen suunnitelma, jota täydentävät turvallisuusohjeet ja -kansiot, jotka on tarkoitettu organisaation koko henkilöstöä varten. Suunnitelma tulee laatia jokapäiväisiä että erityistilanteita varten. Turvallisuussuunnitelma tulee olla koko henkilökunnan käytettävissä ja tiedossa mistä sen saa. (Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisu 2011:15, 30.) Varautumisen kannalta onkin erityisen tärkeää, että tehdään suunnitelmat normaaliolojen häiriötilanteisiin ja näin vahvis-

tetaan valmiutta poikkeusoloihin siirtymiseksi (Castren, Ekman, Martikainen, Sahi & Söder 2007, 417).

Työturvallisuuslainsäädäntö edellyttää työsuojelun toimintaohjelman laatimista vaarojen arviointiin liittyvine tavoitteineen. Pelastuslainsäädäntö edellyttää varautumista onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin ja niiden hallintaan. Valmiuslainsäädäntö edellyttää varautumaan poikkeusoloihin, jotta voidaan taata tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2011:15, 30.)Suomalaiseen yhteiskuntaan on juurtunut luottamus lakien noudattamiseen ja viranomaisen toimintaan. Perustuslaki vahvistaa kansalaisyhteiskuntaa ja luottamuksen rakentamista yhteiskunnassa, mikä on olennainen perusta myös varautumiselle ennalta arvaamattomiin tilanteisiin. (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 21/2010, 13.)Pelastussuunnitelman tekemisestä on säädetty pelastuslaissa (468/2003) ja valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta (787/2003).

Pelastuslain otteet:

8 § Omatoiminen varautuminen.

Rakennuksen omistaja ja haltija, teollisuus- ja liiketoiminnan harjoittaja, virasto, laitos ja muu yhteisö on asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.

Valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta otteet:

9 § Velvollisuus laatia pelastussuunnitelma.

Pelastuslain 9 §:n 3 momentissa tarkoitettu pelastussuunnitelma on laadittava:

1) asuinrakennuksiin tai muihin rakennusryhmiin, jotka ovat samalla tontilla tai rakennuspaikalla ja joissa on yhteensä vähintään viisi asuinhuoneistoa. Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla, ja siitä on tiedotettava tarvittavalla tavalla asianomaisen rakennuksen tai muun kohteen asukkaille ja työntekijöille sekä muille, joiden on osallistuttava pelastussuunnitelman toimeenpanoon. Pelastussuunnitelma tai sen yhteenveto on toimitettava alueen pelastusviranomaiselle tämän antamien ohjeiden mukaisesti.

10 § Pelastussuunnitelman sisältö, pelastussuunnitelmassa on selvitettävä:

- 1) ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset;
- 2) toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi;
- 3) poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt;

- 4) turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön t perehdyttäminen suunnitelmaan;
- 5) tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen;
- 6) ohjeet erilaisia 1 kohdan mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten;
- 7) miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon.
- 8) Edellä 9 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettuun kohteeseen laaditussa pelastussuunnitelmassa on selvitettävä erikseen, miten rakennuksessa tai tilassa olevien heikentynyt toimintakyky otetaan huomioon vaaratilanteisiin varautumisessa.
- 9) Pelastussuunnitelmassa on tarpeen mukaan otettava huomioon myös kohteen tavanomaisesta poikkeava käyttö.

Tutkimuksen kohteenani oleva yksityinen lääkäriasema Dextran Munkkivuoren toimipiste luokitellaan tavanomaista vaativammaksi kohteeksi poistumisturvallisuuden ja pelastustoiminnan kannalta. Pelastustoimi on luokitellut sosiaali- ja terveydenhuollon kohteet suuririskisiksi (Suomen Palopäällystöliitto 2012, 6). Kohde jossa muun muassa henkilö- tai paloturvallisuudelle aiheutuvan vaaran tai mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma. Sairaalat, vanhainkodit sekä hoitolaitokset ja muut näihin verrattavat asuinrakennukset ja tilat, joissa asuvien/hoidettavien toimintakyky on tavanomaista huonompi, on toiminnanharjoittajan laadittava myös poistumisturvallisuusselvitys. Selvityksessä on käytävä ilmi rakennuksen tai tilan käyttötapa ja henkilöiden rajoittunut, heikentynyt tai poikkeava toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuden vaikuttavat tekijät. Selvitys on laadittava ennen toiminnan aloittamista ja päivitettävä vähintään kolmen vuoden välein tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. (STM 2011, 30.)

Dextra Munkkivuoreessa on pelastuslainsäädännössä tarkoitettu pelastussuunnitelma korvattu turvallisuussuunnitelmalla. Turvallisuussuunnitelma on pelastussuunnitelmaa laajempi asiakirja ja käsittää kohteen kokonaisturvallisuuden suunnittelun. Turvallisuussuunnitelma on johtoa ja turvallisuushenkilöstöä palveleva strateginen suunnitelma, jota täydentävät turvallisuusohjeet ja -kansiot, jotka on tarkoitettu organisaation koko henkilöstöä varten.

Turvallisuussuunnitelma on turvallisuudesta vastaavan yksikön tai henkilön hallussa, etenkin jos se sisältää salassa pidettävää tietoa turvallisuuden kannalta mm. taulukoita ja karttakuvia, hälytysohjeita, tiedotusohjeita, henkilökunnan yhteystietoja, asiantuntijoiden ja muiden yhteistyötahojen yhteystietoja, organisaatiokaavioita, alueen karttoja ja rakennusten pohjapiirroksia. Turvallisuussuunnitelma perustuu riskien tunnistamiseen ja arviointiin. Vain tunnistettuja riskejä voidaan hallita ja varautua niihin. Varautumisella tarkoitetaan niitä järjestely-

jä, joilla pyritään rajoittamaan vaaratilanteiden, vahinkojen ja onnettomuuksien laajenemista sekä luomaan edellytyksiä pelastustoiminnalle ja vaaratilanteen mahdollisilta haittavaikutuksilta suojautumiselle. Turvallisuussuunnitelmassa kuvataan keskeiset turvallisuusriskit sekä toimintamallit niiden ennaltaehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi. Turvallisuussuunnitelma kattaa myös suunnitelman omatoimisesta varautumisesta vaaratilanteisiin ja pelastustoimintaan normaaliolojen häiriötilanteissa. (STM 2011, 31, STM 2002, 90.)

3.1 Riskikartan mukaiset keskeiset turvallisuusriskit

Turvallisuussuunnitelmassa tulee käydä läpi riskienhallintamallin mukaisesti merkittävät riskit sekä kuvata toimintamallit niiden toteutumisen varalta. Toimintamallit ja toimintaohjekortit luo turvallisuuden tunnetta ja sen myönteinen vaikutus ulottuu sekä työntekijöihin että palveluiden käyttäjiin. Tyypillisiä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden ja toimintayksiköiden riskejä ovat ulkoiset riskit, jotka aiheutuvat toimintaympäristöstä tai sisäiset riskit, jotka aiheutuvat omasta toiminnasta. Kohdistumisensa perusteella ne voivat olla ulkopuolisille aiheutettuja tai organisaation tai toimintayksikön toimintaan, henkilökuntaan, potilaisiin ja asiakkaisiin tai toimitiloihin kohdistuvia riskejä. (STM 2011, 31.)

3.1.1 Toimintaympäristöstä aiheutuvat ja ulkopuolisille aiheutetut riskit

Ulkoisesta toimintaympäristöstä tulevat riskit tulee organisaatiossa ottaa huomioon osana ulkoisen toimintaympäristön analyysiä ja se kuuluu pääosin strategiseen riskienhallintaan, joka on johdon vastuulla. Ulkoisesta toimintaympäristöstä aiheutuviin riskeihin kuuluvat muun muassa vilkasliikenteinen kulkuväylä, huoltoasemat, laajat sähkökatkot, puhtaan käyttöveden saannin häiriöt, suuronnettomuudet ja laajat epidemiat. Tilanteen laajuudesta, vakavuudesta ja kestosta riippuen suunnitelmat voivat olla osana poikkeusoloihin varautumista ja valmiussuunnittelua. Organisaatio voi toiminnallaan aiheuttaa riskejä ulkopuolisille henkilöille ja fyysiselle ympäristölle esimerkiksi huonokuntoisten vesi- ja viemäriputkin vuodoista sekä rikkoutumisista, myrkylliset ja räjähdysherkät kaasut tai hälytysajoista. (STM 2011, 32.)

3.1.2 Toimintariskit

Toimintariskeiksi luokitellaan riittämättömät tai epäonnistuneet johtamis- ja muut sisäiset toimenpiteet, jotka liittyvät palveluprosesseihin, huoltotoimintoihin, logistiikkaan, taloudellisiin prosesseihin, merkittäviin investointeihin, projekteihin tai informaatioteknologiaan. Terveydenhuollon organisaatioissa merkittävä toimintariski liittyy tietoturvallisuuteen. Potilaiden turvallinen hoito tulee taata ja asiakaspalvelun toteutua

mahdollisista tietojärjestelmähäiriöistä huolimatta. Tiedonhallinnan ja arkistoinnin, tietojärjestelmien sekä tietoliikenteen varmistusten tulee olla asianmukaisesti suojattu hallinnollisilla, teknisillä ja muilla toimenpiteillä. Potilaita ja asiakkaita koskevan luottamuksellisen tiedon suojaamisen tulee kattaa tiedon koko elinkaari, käsittäen vaiheet tiedon keräämisestä, käsittelyyn, säilytykseen, siirtoon/jakeluun, tulostukseen/monistamiseen, arkistointiin sekä tiedon tuhoamiseen. Tietoturvallisuutta on kehitettävä ja ylläpidettävä jatkuvasti. Henkilöstön tulee tietää vastuunsa ja velvoitteensa tietojen käsittelyssä ja tietojärjestelmien käytössä sekä tuntee toimintamallit järjestelmien häiriötilanteissa. (STM 2011, 32-33.)

Laiteturvallisuuden ja laitteiden riskit voivat aiheuttaa vaaraa laitteen käyttäjälle, toimintaympäristölle tai potilaalle. Laitteiden ja työvälineiden hyvä kunto edesauttaa turvallista työskentelyä. Yksittäisen koneen tai laitteen rikkoutuminen voi aiheuttaa merkittävän vahingon ja vaarantaa koko toimintayksikön toiminnan. Lääkintälaitteita varten on olemassa oma erityislainsäädäntö (mm. laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010), säteilylaki 592/1991), jossa edellytetään laitteiden tarkastusta ja vaaratilanteiden ilmoittamista valvovalle viranomaiselle. Toimintayksiköiden tulee varmistaa, että lääkitäilaitetta käytetään oikein, huolehditaan asianmukaisista huolto- ja tarkastustoimenpiteistä sekä aktiivisesti kerätään ja ylläpidetään tietoa lääkitäilaitteiden käytöstä ja niiden toiminnan häiriöistä. Lääkitäilaitteiden käytöstä poistamiselle tulee laatia menettelyohjeet ja osoittaa vastuuhenkilöt. (STM 2011, 33.)

Riippuvuus- ja keskeytysriskejä arvioitaessa on otettava huomioon toimintayksikön luonne palveluja tuottavana organisaationa. Riippuvuus- ja keskeytysriskit liittyvät usein ostopalveluiden käyttöön, alihankintaan ja toimintojen ulkoistamiseen. Riippuvuusriskejä ja toiminnan keskeyttämistä voidaan pienentää varmistamalla, että yhteistyökumppanilla on olemassa riittävät toipumissuunnitelmat vahinkojen varalta. Ostopalveluiden käytössä ja alihankinnassa hallitaan epävarmuustekijöitä ja riskejä sopimuksilla, joissa on selvästi määritelty osapuolten tehtävät, velvollisuudet ja vastuut. Toiminnan vastuuriskistä puhutaan silloin, kun potilaalle, asiakkaalle tai muulle ulkopuoliselle aiheutuu henkilö- tai omaisuusvahinko, jonka toimija on velvollinen korvaamaan. Esimerkkinä tällaisesta vahingosta voidaan nimetä asiakkaan liukastuminen tai omaisuuden rikkoutuminen. Lakisääteinen potilasvahinkovakuutus kattaa potilaalle terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneen henkilövahingon. Muihin organisaation toiminnan vastuuriskeihin on mahdollista varautua esimerkiksi vastuuvakuutuksella. (STM 2011, 33-34.)

3.1.3 Henkilöriskit

Henkilöstöriskeistä turvallisuussuunnitelmassa puhuttaessa tarkoitetaan potilaisiin, asiakkaisiin, vierailijoihin, omaan henkilöstöön tai sopimus Kumppanien/alihankkijoiden henkilöstöön kohdistuvia riskejä. Henkilöstön turvallisuuden hallinta vaatii organisaatiolta selkeää henkilöstöpolitiikkaa, työsuhteisiin liittyvää ohjeistusta, osaamisen hallintaa, varahenkilöjärjestelmää ja henkilöstöön liittyvien turvallisuustoimien suunnittelua. (STM 2011, 34, Tikkanen ym. 2011, 137.)

Työtapaturomalla tarkoitetaan työssä sattuvaa äkillistä ja usein poikkeavaa tilannetta, jonka seurauksena työntekijälle aiheutuu vamma. Terveystuoltoalalla tyypillisimpiä työtapaturomia aiheuttavat liukastumiset, pistot sekä tuki- ja liikuntaelimestön liiallinen kuormittuminen. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että työskentelyolosuhteet ovat turvalliset eivätkä altista työntekijää terveyshaitoille. Työnantajan tehtävä on arvioida riskejä ja seurata tapaturmia. Työntekijän tulee ilmoittaa havaitsemistaan vaaratekijöistä esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle sekä mahdollisuuksien puitteissa poistaa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Työtapaturomien varalle on laadittava kirjalliset toimintaohjeet ja järjestettävä työterveyshuolto lain edellyttämällä tavalla. Jokaisen työntekijän on osattava käyttää laitteita, työvälineitä, apuvälineitä, hälytysjärjestelmiä sekä henkilösuojaimia saamiensa ohjeiden mukaisesti. (STM 2011, 34.)

Työpaikkaväkivalta on eräs hoitoalan merkittävimmistä riskeistä. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3-4.) Työturvallisuuslaki edellyttää, että työ ja työolosuhteet järjestetään siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta (STM 2011, 34). Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jotka sisältävät ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet sekä ohjeet väkivaltatilanteen kohtaamisen hallitsemiseksi. Jokaisen työyksikön tulisi olla mahdollisimman turvallinen työskentely- ja hoitopaikka. Kaikilla niillä työpaikoilla, joissa esiintyy väkivallan uhkaa, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan uhkaavien tilanteiden varalle. (Jaakkola, Koivunen & Lehestö 2004, 100.) Väkivaltatilanteisiin tulee varautua turvajärjestelyin ja varmistaa henkilökunnan mahdollisuus lisävun hälyttämiseen. Tarvittaessa pitää olla mahdollisuus kutsua etukäteen turva-alan ammattilaisia (poliisi, vartiointiliike) paikalle. Työnantajan tulee tarvittaessa huolehtia psykososiaalisen tuen järjestämisestä väkivallan kohteeksi joutuneelle työntekijälle. (STM 2011, 34-45, TTK 2009, 5-7.)

3.1.4 Toimitilariskit

Toimitilaturvallisuus käsittää organisaation omistamien tai hallitsemien kiinteistöjen, toimitilojen ja niiden piirissä olevan piha-alueen turvallisuuden varmistamisen. Toimitilojen turvallisuuteen voidaan vaikuttaa rakenteellisella turvallisuudella (käytävät, portaat, siisteys, esteettömyys, järjestys, kulkutiet) sekä rikosturvallisuuden varmistamisella (lukitus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). (STM 2011, 36-38.) Toimitilaturvallisuuden tavoitteena on järjestää toimitilat niin, että erilaisten vahinkojen toteutuminen on pieni ja mahdolliset vahingot havaitaan nopeasti, sekä pyritään järjestämään tehokkaat vastatoimet vahinkojen minimoimiseksi (Tikkanen ym. 2010, 161). Vahinkoja voidaan välttää mm. huolehtimalla toimitilojen siisteydestä ja järjestyksestä. Järjestämällä toimiva jätehuolto ja siihen liittyvä jätteiden käsittely. Kiinnittää huomiota tulitöiden valvontaan, sähkölaitteisiin sekä tupakointiin varattuihin tiloihin tai alueisiin. Lisäksi vierailijoiden ja asiakkaiden pääsemiseen toimitiloihin ja liikkumiseen niissä tulee kiinnittää huomiota mm. kulunvalvonnalla. (STM 2011, 36-38.)

3.2 Turvallisuussuunnitelman yleistiedot

Organisaation toimintavalmiuden saavuttaminen ja ylläpitäminen, kuten myös toiminnan jatkuvuuden ja turvaaminen turvallisuustilanteissa sekä muiden riskienhallintaan liittyvien tavoitteiden hallinta, edellyttävät monitasoista suunnittelua. Tärkeää on, että suunnittelussa kyetään hahmottamaan tarpeet ja tavoitteet ja että suunnittelun avulla kyetään vastaamaan turvallisuuden haasteisiin. (Frösen, Koivukoski, Liskola, Mäkinen, Parmes, Piispanen, Ristanen & Söder 2007, 281.) Turvallisuussuunnitelman laadinnassa pitää selvittää toimintayksikön perustiedot; toiminnan sisältö, palvelujen laajuus, yksikön fyysinen koko ja sijainti, palveltavien henkilöiden määrä, potilaiden hoidontarve sekä henkilökunnan ja vierailijoiden määrä. Näiden tietojen pitää olla selkeästi esitettyinä ja helposti jokaisen sitä tarvitsevan saatavilla. (STM 2011, 39.) Suunnitelmassa tulee olla hyväksyntä ja ylläpito päiväys ja hyväksyjän allekirjoitus (suunnitelman hyväksyy yleensä yrityksen tai laitoksen johtaja) sekä suunnitelma ajan tasalla pitämiseen. Lyhyt selvitys suunnitelman tarkoituksesta; liityykö suunnitelma muuhun laitoksessa tehtyyn turvallisuussuunnitelmaan. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2002, 20.)

3.2.1 Tiedot toimintayksiköstä

Turvallisuussuunnitelmassa pitää selvittää toimintayksikön rakennuksen käyttötarkoitus, alueen kaavapiirros ja toimintayksikön pohjapiirustukset. Rakennuksen / rakennuksien pinta-ala sekä

yleiskuvaus rakennuksista (puu/kivirakennus, rakennusvuosi, kerrosluku). Tieto mitä toimintoja missäkin kerroksissa ja osastoilla on. Myös toimintayksikön käytössä olevat hälytysjärjestelmät tulee luetella sekä mahdolliset suoja- ja väistötilat. (SPEK 2002, 20.)

3.2.2 Henkilöstö ja palvelujen käyttäjät

Henkilöstön, ulkopuolisten palveluntuottajien, palvelun käyttäjien ja vierailijoiden näkökulmasta suunnitelmassa tulee ilmetä henkilömäärät päivä-, ilta- ja yöaikaan rakennuksessa ja sen eri kerroksissa ja osastoilla. Suunnitelmassa olisi hyvä myös käydä ilmi palvelun käyttäjien ikärakenne sekä kuinka rakennuksessa on otettu huomioon liikuntarajoitteiset ja autettavat. (STM 2011, 39.)

3.2.3 Toimintaympäristö

Kiinteistön piha- ja tonttialueen turvallisuus ja esteettömyyteen vaikuttavat tekijät tulee olla suunnitelmassa kuvattuna ja arvioituna. Mitkä ovat ympäröivät kadut ja millainen on niiden liikenne. Kulkuväylät, portaat, luiskat ja portit. Missä on paikoitusalueet. Kuinka ulkoalueet on valaistu ja mahdollisia aitauksia. Myös lähialueilla sijaitsevat merkittävät teollisuus- ja tuotantolaitokset on hyvä merkitä suunnitelmaan. (STM 2011, 39.)

3.2.4 Yhteystahot

Suunnitelmaan kirjataan toiminnan kannalta tärkeiden paikallisten toimijoiden yhteystiedot:

- hätäkeskus, puh 112
- pelastuslaitos
- poliisi
- terveyskeskus
- päivystävä sairaala
- kunnan / seudullinen sosiaalipäivystys
- kunnan kriisiryhmä
- organisaation / toimintayksikön johtaja / esimies
- työsuojelupäällikkö / työsuojeluvaltuutettu
- sähkölaitos
- vesilaitos
- kunnan terveydensuojeluviranomainen
- vartiointiliikkeen yhteystiedot

- kiinteistön hallinnon, hoidon ja huollon yhteystiedot (STM 2011, 39-40.)

3.2.5 Viestintä ja tiedottaminen

Viestintäsuunnitelmat tulee olla häiriö-, poikkeus- ja kriisitilanteita varten. Viestintä jakautuu johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän ammattilaisten kesken. Johdolla on yleinen päätöksenteko- ja viestintä vastuu sekä vastuu tilannekuvan laatimisesta. (STM 2011, 40.) Viestintä on olennainen osa kriisin johtamista ja sen sisältö määrittyy aina vallitsevan tilanteen mukaisesti. Kriisiviestinnän avulla pyritään välittämään tietoa yhteisön ulkopuolelle kriisistä. Kriisi ei katoa viestinnän avulla, mutta se ehkäisee turhat epäluulot ja epäilykset. (Valtioneuvoston kanslia 2007, 10.) Asiantuntijoilla on vastuu tietojen luotettavuudesta sekä viestintävastuu omasta asiantuntemusalastaan. Organisaation viestinnän ammattilainen tukee johtoa ja asiantuntijoita huolehtimalla media- ja kansalaisviestinnästä sekä sen koordinoinnista muiden toimijoiden kanssa. (STM2011, 40.) Kriisiviestinnänjohtamisen perusperiaate on, että viranomaisten ja eri toimielinten vastuujako ja toimintamallit säilytetään mahdollisimman pitkään normaaliolojen kaltaisina. Tilanteen vakavuus ja laajuus määrittää sen, johdetaanko tilannetta paikallisesti vai johdetaanko ja koordinoidaanko sitä alueellisesti, ministeriö- tai valtioneuvostotasoisesti. (Valtioneuvoston kanslia 2007, 10.) Toimintayksikön viestintäsuunnitelmassa kuvataan kuka vastaa viestinnästä sekä milloin, mistä ja miten viestitään. Onnistuneella tiedottamisella on oleellinen merkitys häiriötilanteiden hallinnassa. Kriisitilanteiden hoitamisen onnistumisen keskeisimmät edellytykset ovat nopeus, rehellisyys, avoimuus ja myötätunto. Erittäin tärkeää on, että viestintä järjestetään nopeasti onnettomuuden tai normaalista poikkeavan tapahtuman jälkeen. Onnistunut kriisitiedottaminen ehkäisee ja poistaa huhuja sekä edistää vaaratilanteiden asianmukaista hoitamista (Markkinointiviestinnän toimistojenliitto MTL 2012. livari 2012, 64.) Organisaatioiden viestintäsuunnitelmissa tulee kuvata toimintamallit myös viestintäjärjestelmien häiriötilanteissa (STM 2011, 40).

3.2.6 Turvallisuushenkilöstö ja henkilökunnan kouluttaminen

Turvallisuussuunnitelmassa määritellään turvallisuusjohdon sekä vastuushenkilöstön tehtävät, henkilökunnan koulutustarve ja toimintayksikön tavoitteet turvallisuusasioissa. (STM 2011, 40-41). Suunnitelmaan tulee kirjata turvallisuushenkilöiden nimet, yhteystiedot (tarvittavien henkilöiden osalta yhteystiedot myös työajan ulkopuolella) sekä henkilöiden vastualueet turvallisuustyössä. (SPEK 2002, 24.) Tärkeää on selvittää, kuinka johdon ja turvallisuushenkilöstön sekä toimintayksikön yleinen turvallisuuskoulutus on järjestetty sekä

miten toimintayksikkö ylläpitää tietoja henkilöstönsä turvallisuuskoulutuksesta ja lisäkoulutustarpeesta. (STM 2011, 40-41.)

3.2.7 Suunnitelman ylläpito ja jakelu

Turvallisuussuunnitelmat on päivitettävä ja tarkastettava aina, kun siihen on perusteltua syytä, kuitenkin kerran vuodessa. Suunnitelman yhteenveto, johon on kirjattu pelastussuunnitelmassa edellytetyt tiedot, on toimitettava viranomaisille paikallisen pelastusviranomaisen antamien ohjeiden mukaisesti. Turvallisuusohjeiden on oltava koko henkilöstön tiedossa ja käytettävissä. Huomioitavaa on kuitenkin, että turvallisuussuunnitelmiin saattaa sisältyä salassa pidettäviä tietoja, joita saa luovuttaa vain henkilöille, joilla on tehtäviensä perusteella oikeus perehtyä niihin. (STM 2011, 41.)

3.2.8 Turvallisuuskartat

Rakennusta ja tonttia kuvaavat turvallisuuskartat tulee liittää turvallisuussuunnitelman liitteeksi. Turvallisuuskartoista tulee ilmetä rakennuksen palo-osastoinnit, paloilmoitinkeskukset, ilmoitinsilmukat ja -ryhmät, automaattisella sammutuslaitteistolla suojatut alueet, savunpoisto, uloskäytävät, rappukäytävät, alkusammutuskalusto, sähköpääkeskus, turvavalo- ja merkkivalokeskus, vesi- ja kaasusulut, vaarallisten aineiden sijaintipaikat sekä muut riskialttiit kohteet. Suositeltavaa olisi, että rakennuksen jokaiseen yksikköön laadittaisiin omat turvallisuuskartat, joista ilmenee pelastusopasteiden lisäksi mahdollisten vaarallisten aineiden sijainnit sekä kiinteistön kriittiset ja riskialttiit kohteet. (STM 2011, 41.) Turvallisuussuunnitelman tulee olla koko henkilökunnan käytettävissä. Ja tiedossa mistä sen saa. Laajempi turvallisuussuunnitelma on turvallisuudesta vastaavan yksikön hallussa, etenkin jos se sisältää salassa pidettävää tietoa turvallisuuden kannalta mm. taulukoita ja karttakuvia, hälytysohjeita, tiedotusohjeita, henkilökunnan yhteystietoja, asiantuntijoiden ja muiden yhteistyötahojen yhteystietoja, organisaatiokaavioita, alueen karttoja ja rakennusten pohjapiirroksia. (STM 2006, 11.)

3.3 Turvallisuusjärjestelmät

Turvallisuusjärjestelmien tehtävänä on tuottaa tietoa rakennukseen ja sen ulkoalueisiin, tiloja palveleviin järjestelmiin (mm. vesi-, viemäri-, sähköjärjestelmät, ilmastointi, sairaalakaasut, lämmitys) tilan käyttöön (luvaton kulku, palokaasut) kohdistuvista uhkista tai mahdollisista normaalitilanteen poikkeamista. Turvallisuusjärjestelmien avulla ohjataan ja valvotaan henkilöliikennettä ja -turvallisuutta sekä omaisuutta. Turvallisuusjärjestelmien

avulla saadaan apua vaaratilanteissa joko automaattihälytyksin tai manuaalisesti kutsumalla. (STM 2011, 41-41. Fennelly & Tyska 1998, 70-72.) Turvallisuusjärjestelmät ovat organisaation kannalta tärkeitä, sillä niillä voidaan mahdollisesti ennaltaehkäistä henkilö- sekä materiaavahinkoja. Organisaatio määrittelee ja arvioi ne asiat jotka ovat elintärkeitä sen toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi. Nämä kohteet ovat samalla myös niitä suojattavia kohteita, joiden vahingoittumattomuuden varmistamiseen turvallisuus- ja riskienhallintatoimenpiteet usein kohdistuvat. Suojattavat kohteet muodostuvat niistä kokonaisuuksista, joista käytännön inhimillinen elämäkin muodostuu eli ihmisistä, omaisuudesta, tiedosta, toiminnasta, maineesta ja ympäristöstä. (Leppänen 2006, 61.)

3.3.1 Lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät

Kulunvalvontalaitteistolla tarkoitetaan laitteistoa, joka ohjaa lukitusta ja mahdollisesti myös rekisteröi talteen tiedon siitä, millä tunnisteella kuljettiin mistäkin ovesta ja milloin (STM 2011, 42). Kiinteistön valvontaa helpottaa, että tilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina ja avainturvallisuudesta huolehditaan. Kulunvalvonnalla ohjataan henkilöitä käyttämään tiettyjä reittejä ja tehdään mahdolliseksi pääsy niihin tiloihin, joihin heidän on työtehtäviensä takia välttämätöntä päästä. Kulunvalvontajärjestelmä ei kuitenkaan saa estää rakennuksesta ulospääsyä hätätilanteessa. (Tikkanen ym. 2011, 164.)

3.3.2 Rikosilmoitinjärjestelmät

Rikosilmoitinjärjestelmän tavoitteena on pienentää kohteen riskiä joutua ilkeiden ja rikollisen toiminnan kohteeksi (STM 2011, 43). Järjestelmällä tarkoitetaan laitteistoa, joka havaitsee kohteeseen tunkeutumisen tai siellä oleskelun ja antaa tästä tiedon kullekin laitteistolle määritellyllä tavalla. Järjestelmällä saadaan nostettua kohteeseen tunkeutuvien kiinnijäämisriskiä ja ehkäistään lisävahinkojen syntyminen. Rikosilmoitinjärjestelmät eivät ole korvattavissa kulunvalvontajärjestelmällä. (Tikkanen ym. 2011, 165-166.)

Rikosilmoitinlaitteistolle on yksikössä nimettävä laitteistoon perehtynyt hoitaja ja hänelle varahenkilöt (STM 2011, 43).

3.3.3 Henkilöturvajärjestelmät

Henkilöturvajärjestelmien avulla tehdään ilmoitus uhka- tai vaaratilanteesta sellaiseen valvontakeskukseen, jossa on ympärivuorokautinen ja -vuotinen valvonta.

Henkilöturvajärjestelmänä voi olla mm. turvapuhelin tai turvanappi, joka on kytkettynä suoralla linjalla hälytyksen vastaanottavaan pisteeseen, josta pystytään antamaan välitöntä apua tai hälyttämään kyseiseen kohteeseen tai asianomaisen ilmoituksen tehneen henkilön luokse tilanteen mukaista apua. (STM 2011, 43.) Tärkeää on, että jos palveluntarjoaja on ulkopuolelta organisaatiota ostettu, niin he jättävät käynneistään kiinteistössä raportin tehdystä työstään. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 50.)

3.3.4 Kameravalvontajärjestelmät

Kameravalvonta on eräs teknisen valvonnan keskeisimpiä osia. Hyvin toteutettu kameravalvonta ehkäisee rikoksia, minkä lisäksi se helpottaa huomattavasti rikosten selvittelyä. Pelkällä järjestelmän olemassaololla on rikoksia ehkäisevä vaikutus. (Tikkanen ym. 2011, 166-167.) Kameravalvontaa säätelee laki yksityisyyden suojasta työelämässä. Tallenteita saavat laissa säädetyin perustein tutkia poliisiviranomainen tai työtehtäviinsä liittyen järjestelmän käytöstä vastaava toimintayksikön henkilöstö. Kameravalvonnasta on lain mukaan ilmoitettava selkeästi mm. kameravalvonnasta kertova tarra tulee kiinnittää näkyvällä paikalla sisäänkäynnin yhteyteen. (STM 2011, 43-44.)

3.3.5 Palonilmais- ja ilmastointijärjestelmät

Palovaroitin on jo miltei vuosikymmenen ajan ollut lakisääteinen varuste kaikissa yöpymistiloissa. Palovaroittimet toimivat yleensä aistimalla joko savun tai lämmön. Palovaroitinlaitteet on sijoitettava niin, että palon alkaminen havaitaan nopeasti. Palovaroitin on palon alkuvaiheen havaitsemiseen tarkoitettu ilmainen, joka varoittaa äänimerkillä paikalla olevia alkavasta palosta. (Tikkanen ym. 2011, 173-175.) Pelastuslaki velvoittaa huoneiston haltijan sekä hoitolaitoksissa että palvelu- ja tukiasumisessa toiminnanharjoittajan huolehtimaan toimitiloihinsa riittävän määrän palovaroittimia. Yleisissä tiloissa käytetään palovaroittimien rinnalla tai ainoastaan automaattisia paloilmoinjärjestelmiä. Ilmoitinjärjestelmän antama hälytys ohjataan pelastuslaitokselle sekä rakennuksen valvonnasta ja turvallisuudesta vastaavalle taholle. Järjestelmän on käynnistettävä myös niin kuuluvat ja näkyvät hälytykset, että ne voidaan havaita kaikissa olosuhteissa. Automaattinen paloilmoinjärjestelmä ilmaisee ja paikallistaa alkavan palon ja ilmoittaa siitä automaattisesti eteenpäin hätäkeskukselle. Järjestelmä antaa ilmoituksen myös sen toimintavarmuutta vaarantavista vioista. Paloilmoinlaitteistoja, niiden asennusta ja tarkastuslaitoksia valvoo TUKES. Lisäksi pelastusviranomainen valvoo, että käyttöehtoja on noudatettu. Paloilmoinjärjestelmälle tulee nimetä vastuuhenkilö ja hänelle varahenkilöt. (STM 2011, 44.)

3.3.6 Sammutusjärjestelmät

Alkusammutuskalustolla tarkoitetaan yleensä yhden henkilön käyttöön tarkoitettuja sammutusvälineitä; pikapaloposti, sisäpaloposti, sankoruisku, sammutuspeite ja käsiammuttimet, jotka soveltuvat pieneköjen palojen sammuttamiseen.

Alkusammutuskalustoa on oltava sitä enemmän, mitä paloherkemmästä kohteesta on kysymys. Sammutusvälineen noutomatka ei saisi olla 20:ä metriä pidempi. (Tikkanen ym. 2011, 175.) Alkusammutusvälineiden sijaintipaikat tulee merkitä näkyvästi ja huolehtia, etteivät niitä koskevat opasteet jää esimerkiksi avointen ovien taakse piiloon.

Sammutuskalustojen kunto on tarkistettava säännöllisesti ja käytön jälkeen huolehdittava uudet välineet välittömästi käytettyjen tilalle. (STM 2011, 45.)

Automaattisen sammutusjärjestelmän tarkoituksena on sammuttaa suojatussa tilassa alkanut palo tai rajoittaa sitä. Sammutuslaitteistolla varustetussa kohteessa tulee olla kunnossapito-ohjelma säännöllistä huoltoa ja kunnossapitoa vaativia laitteiston osia varten. Automaattinen sammutusjärjestelmä ei saa olla riippuvainen sähköpääkeskuksen toimivuudesta. Laitteistolle on nimitettävä kunnossapitotöistä huolehtiva laitteiston hoitaja sekä hänelle tarvittavat varahenkilöt. (STM 2011, 45.)

Tulipalosta aiheutuu kuumaa, myrkyllisiä ja syövyttäviä kaasuja, joiden poistamiseen rakennuksesta helpotetaan savunpoistojärjestelmällä. Savunpoistojärjestelmän avulla edistetään lämpötilan alenemista helpotetaan pelastustöitä. Myös kohteen likaantuminen ja korroosioauriot vähenevät. Savunpoisto tapahtuu ns. luonnollisen taikka koneellisen tuuletuksen keinoin. Savunpoistojärjestelmän toimivuutta tulee kokeilla määräajoin. (STM 2011, 45.)

3.3.7 Opastus- ja tiedonantojärjestelmät

Opasteet, jotka varoittavat, kieltävät ja ohjaavat toimintaa kohteessa ovat merkittävä osa kiinteistön turvallisuutta. Opasteilla merkitään mm. poistumis- ja pelastustie, väestönsuojat, palopostien ja sammuttimien paikat. Poistumisteiden kriteerit on määritelty erittäin tarkasti ympäristöoppaassa 39 (Rakennusten paloturvallisuus & paloturvallisuus korjausrakentamisessa, Ympäristöministeriö 2003). Jokaisen poistumistien tulee olla oma palo-osastonsa sekä rakennuksessa on oltava vähintään kaksi toisistaan riippumatonta uloskäyntiä. Turvavalaistus valaisee häiriötilanteessa huoneistoa tai osaa siitä, niin että se takaa riittävän henkilöturvallisuuden. (Tikkanen 2011, 172-173.) Turvavalaistusta käytetään tarvittaessa merkkivalaistuksen lisäksi. Turvavalaistuksen on toimittava puoli tuntia

sähkökatkoksen aikana tavallisen valaistuksen sammuttua. Merkkivalaistuksella osoitetaan poistumistiet ja sen tulee olla jatkuvasti toiminnassa. Turvallisuusjärjestelmät eivät yksin riitä takaamaan tilanteen mukaista reagointia ja toimintaa erilaisissa häiriötilanteissa. Tilannekuvan ja johtamisen takia olisi syytä rakentaa erilaisia tiedonantojärjestelmiä, joiden avulla voidaan välittää tietoa tapahtuneesta paikalla oleville ja sovitulle kohderyhmälle, tässä apuna voisi olla mm. tekstiviestit, ryhmäpuhelut, sisäisen tietoverkon kautta viesti työasemille tai sisäinen kuulutusjärjestelmä. (STM 2011, 45-46.)

3.3.8 Turvallisuusjärjestelmien varmennusjärjestelmät

Sähkönsyötön varmistaminen varavoiman avulla on turvallisuusjärjestelmien toiminnan turvaamisen kannalta häiriötilanteissa edellytys. Suurissa kohteissa kriittisten toimintojen tehontarve varmistetaan varavoimakoneilla. Pienemmissä kohteissa varavoima voidaan turvata polttomoottoriaggregaateilla. Lisä akuin varmennetaan toiminnan kannalta välttämättömien koneiden ja laitteiden toiminta. Tietojärjestelmien toiminnan varmentamisessa voidaan käyttää ups-laitteita, joiden kapasiteetti on mitoitettava varmennettavien järjestelmien tarpeen mukaan. Turvallisuusjärjestelmien toiminta suositellaan testattavaksi usean kerran vuodessa. Erityisen tärkeää on varmistaa, että varavoimaa tuottavat koneet, laitteet ja järjestelmät käynnistyvät ja toimivat moitteettomasti myös usean peräkkäisen sähkökatkoksenkin jälkeen. Turvallisuusjärjestelmien tarkastuksista ja testauksista tulee tiedottaa organisaatiota ja toimintayksikköä riittävän ajoissa ennen toimenpiteitä. (STM 2011, 46.)

3.3.9 Väestönsuojat ja varautuminen

Normaaliolojen häiriötilanteita varten tulee organisaation rakentaa ja varustaa säädösten mukainen väestönsuoja. Väestönsuojan rakentamiseen vaikuttaa kiinteistön koko, tilojen käyttävien henkilöiden määrä sekä tiloissa harjoitettava toiminta. (STM 2011, 47.) Väestönsuojelun kansainvälisenä tunnuksena käytetään sinistä kolmiota oranssilla pohjalla. Tunnuksesta ja sen käyttämisestä on säädetty lailla 947/1979. (Aakko, Nordberg, Kantolahti, Kulmala, Putkiranta, Sillanpää, Toveri & Visakorpi 2003, 200.) Toimintayksikön omaehtoiseen väestönsuojeluun kuuluvat riskiarviointiin perustuva ensiapumateriaalin hankinta ensivastetoimintaa varten sekä henkilöstön kouluttaminen mm. ensiavun antamiseen. Organisaation varautumissuunnitelmassa tulee selvittää lisäksi millaiset ovat poikkeusolojen viestiyhteydet, miten poikkeusoloihin varattujen johtamis-, valvonta- ja hälytysjärjestelmien sekä tietoliikenneyhteyksien ylläpito on järjestetty. Myös miten henkilö-, ajoneuvo- ja tilavaraukset pidetään ajan tasalla normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusolojen

toimintaa varten. (STM 2011, 47.) Varautuminen perustuu olemassa olevaan lainsäädäntöön. Ne toimenpiteet, joita on laissa esitetty, tulee myös sisällyttää varautumissuunnitelmaan. Jos suunnittelussa löytyy heikkoja kohtia tai epäolennaisuuksia, ne tulee korjata lainsäädännöllä tai sitä kehittämällä. (Puolustusneuvosto 1999, 10.)

3.4 Toimintasuunnitelmat häiriötilanteita varten

Organisaation hyvin laadittu turvallisuussuunnitelma sekä toimintaohjeet pohjautuu aina laadittuun riskianalyysiin, joissa käydään läpi toimintamallit merkittävien toimitilaturvallisuus-, henkilö- ja toimintariskien toteutumisen varalta. Henkilökunnan tulee tietää toimintamallit riskien ja häiriötilanteiden varalta. Lisäksi tulee varmistaa, että oman henkilökunnan lisäksi kaikki toimitiloissa satunnaisesti tai määräaikaisesti työskentelevät, kuten sijaiset ja vuokratyövoima sekä alihankkijat, ovat sitoutuneet sovittujen toimintamallien noudattamiseen. (STM 2011, 47-49.) Organisaatiot oppivat ja kehittyvät kokemuksen perusteella siinä missä ihmisetkin. Sekä positiiviset että negatiiviset tapahtumat muokkaavat niin käsityksiämme kuin toimintatapojamme ja asenteitamme. Turvallisuuskriittisistä organisaatioista ei kuitenkaan monilla ole kokemusta vakavista onnettomuuksista. Silti jokaisen organisaation on pyrittävä ehkäisemään vakava onnettomuus ilman omakohtaista kokemusta siitä, minkälainen ilmiö on kyseessä. (Reiman & Oedewald 2008, 297-298.)

Yleisten toimintamallien lisäksi olisi suositeltavaa laatia toimijakohtaiset toimintakortit tai tarkistuslistat, jotka tukevat henkilöitä tehtävässään. Oma toimintakortti erihäiriölle, jossa on kerrottu keskeisten tehtävien ja oman roolin lisäksi lähin ylempänä oleva johtaja, lähimmät alijohtajat sekä samalla tasolla toimivat muista sektoreista vastaavat tilannejohtajat. Häiriötilanteiden toimintaohjeiden lisäksi työpaikalla tulee olla toimintaohjeet henkilön rikostaustan selvittämiseksi, uusien työntekijöiden perehdyttämisestä turvallisuusasioihin sekä menettelytapaohjeet työsuhteen päättymisen varalta. Lisäksi on hyvä varmistaa, että organisaatiossa ja toimintayksikössä on tarvittavat työsuojeluun liittyvät ohjeet esimerkiksi työpaikkahäirinnän varalta sekä päihdeongelman hoitoon ohjaamiseen. (STM 2011, 47-49.)

3.4.1 Harjoitukset ja henkilöstön kouluttaminen

Henkilökunnan tulisi tunnistaa häiriötilanteet ja niistä johtuvat toimintamallit. Siksi on tärkeää, että organisaatiossa ja toimintayksikössä tulee järjestää riskienarviointiin perustuvien tilanteiden edellyttämiä harjoituksia säännöllisesti. Turvallisuuden hallinnassa suuri painopiste on koulutuksella, perehdyttämisellä, etukäteissuunnittelulla ja varautumisella. (STM 2011, 49.) Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä Terveysturvallisuuden varautumis-

koulutuksen haasteita (2006) kävi ilmi, että sairaanhoitajien opinnoissa ammattikorkeakoulujen poikkeusolojen oppimiseen suunnattujen opintojen kokonaistuntimäärät ovat todella pieniä, todellisen osaamisen ja oppimisen syntyminen on siis hyvin epävarmaa. Lääketieteellisen tiedekuntien poikkeusolojen terveydenhuollon opetus jää selvityksen mukaan ammattikorkeakoulujakin vähäisemmäksi ja siten erittäin niukaksi. Selvityksen perusteella voidaan siis päätellä, että poikkeusolojen terveydenhuollon koulutusta olisi syytä lisätä jo ammattikoulutukseen pakollisiksi oppiaineiksi sekä ylläpitää työelämässä vähintään vuosittain järjestettävillä harjoituksilla. Työntekijät ja heidän asenteensa ovat tärkeä vahvuus toiminnan kehittymisen ja harjoitusten kannalta (Valtonen 2010, 166). Harjoituksia suositellaan järjestettäväksi myös yhteistyössä poliisin ja pelastuslaitoksen kanssa. Harjoituksista tulee tiedottaa henkilökunnalle, potilaille ja asiakkaille ennen harjoitustapahtumaa. (STM 2011, 49)

3.4.2 Evakuointi

Toimintayksikön evakuoinnin käytännön järjestelyt ja toteuttaminen tulee selvittää normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Milloin on tarpeen poistua toimitiloista? Miten poistutaan ja minne sijoitutaan? Evakuointiin pitää varautua eri vuorokauden- ja vuodenaikoina. Evakuoinnin järjestelyissä tulee ottaa huomioon lyhytaikaiset siirtymiset sekä toimintayksikön toiminnan pidempiaikaiset siirtymiset toisiin toimitiloihin tai jopa toiselle paikkakunnalle. (STM 2011, 49.)

3.4.3 Jälkihoito

Onnettomuus-, uhka-, ja väkivaltatilanteen tai muun äkillisen ja järkyttävän tapahtuman varalta on varauduttava psykososiaalisen tuen järjestämiseen mahdollisimman nopeasti. Työnantaja ei ole velvollinen järjestämään jälkihoitoa, mutta työpaikoilla, joilla esiintyy selkeää väkivallan uhkaa tai häiriökäyttäytymistä, sen järjestäminen on suositeltavaa. (Työturvallisuuskeskus 2009, 30-31.) Selviytyminen työssä tapahtuneesta traumaattisesta kriisistä on sitä parempi, mitä nopeammin työpaikalla on saatavilla henkistä tukea. Organisaation järjestämällä henkisellä tuella voidaan vähentää työtä haittaavia psyykkisiä oireita sekä varmistaa ihmisen jaksaminen ja paluu mahdollisimman pian entiseen työhön. (Työturvallisuuskeskus 1994, 10-11.) Yleensä jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto, mutta myös kunnalta saa apua ja ohjeita kriisitilanteessa toimimiseen. Psykososiaalisia palveluja tuottavat kunnallinen perusterveydenhuolto, mielenterveystoimistot ja -keskukset, sairaalat, sosiaalitoimi sekä useat ns. kolmannen sektorin toimijat (SPR, kirkko). (TTK 2009, 30-31.) Organisaatiossa on tärkeätä sopia menettelytavoista traumaattisen kriisin kokeneen henkilön kohtaamiseksi ja tukemiseksi. Kaikkien työpaikalla työskentelevien on hyvä tuntea

järjestelmä ja tietää mistä apua voi saada. Toimintayksiköllä tulee olla aina mahdollisuus tukeutua kriisinhallintaan perehtyneen kriisiryhmän apuun. On myös suositeltavaa, että organisaatiolta ja toimintayksiköiltä löytyy kriisiasiantuntijoiden yhteystiedot ja että heillä on käytössään tyypillisimmät häiriötilanteet käsittävä kriisisuunnitelma. (STM 2011, 49-51.) Nykyisin sairaanhoitopiirien turvallisuussuunnitelmista löytyy henkisen ensiavun järjestämisen ohjeet (Avikainen, Leppävuori, Nordman, Paimio, Puustinen & Riska 2009, 60). Tätä käytäntöä voitaisiin soveltaa myös muiden organisaatioiden ja toimijoidenkin keskuuteen.

3.4.4 Jälkiarviointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen

Turvallisuustason ylläpitäminen ja kehittäminen edellyttävät tapahtuneiden häiriötilanteiden huolellista jälkiarviointia. Kaikista häiriötilanteista ja harjoituksista kerätään tiedot (häiriötilanteen aiheuttajat ja syyt, tapahtuman kulun kuvaus, tilanteen hallinta ja vakavuus, tilanteen vaikutus paikalla olleille ja välillisesti koskeneille, kehittämistoimenpiteet, uusien uhkakuvien merkitys), suoritetaan toiminnan kirjallinen arviointi sekä hyödynnetään kokemukset turvallisuussuunnittelussa. Lisäksi määritellään, kuinka usein suunnitelmat tarkistetaan ja kenen vastuulla on suunnitelmien päivittäminen. Päivityksen jälkeen järjestetään tiedotustilaisuus henkilökunnalle ja kerrotaan tehdyistä muutoksista. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki 2002; 100.) Turvallisuussuunnitelman päivityksen on oltava jatkuvaa, ja päivityksestä vastaavat henkilöt tulee selkeästi nimetä. Suunnitelman perusteet ja toimivuus tulee tarkistaa ja täsmentää vähintään 3 - 5 vuoden välein. (STM 2011, 50.)

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus Valviralle. Ilmoitus tehdään vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa ja ns. läheltä piti-tilanteesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoitus kuuluu lain alaiseen toimintaan (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) ja sen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon muu vaaratilanteiden valvonta kuuluu kunnan, aluehallintoviraston ja Tukesin viranomaisille. Henkilöstön tapaturma ilmoitukset tehdään tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaisesti. Onnettomuuskirjanpitoon kirjatut henkilö- ja terveydentilätiedot muodostavat henkilörekisterin, jonka säilyttämisessä ja hävittämisessä tulee ottaa huomioon henkilötietolain (523/1999) vaatimukset. (STM 2011, 50.)

4 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa yksityisen lääkäriasema Dextran päivystyksen- ja asiakaspalveluhenkilökunnan turvallisuustuntemusta. Työssäni haen vastauksia tutkimuskysymyk-

siin; Mikä on lääkärikeskus Dextran päivystyksen- ja asiakaspalveluhenkilökunnan turvallisuustietämys ja - käytännön turvallisuusosaaminen?

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen lähtökohtia. Luvussa kerrotaan miten kvalitatiivinentutkimus eli aineiston avointen kysymysten vastauksien analysointi on tehty ja millä menetelmillä. Luvussa käydään myös läpi aineiston keruu ja analyysimenetelmiä sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa yksityisen lääkäriasema Dextran Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelu henkilökunnan ja päivystyksen hoitohenkilökunnan tietoisuutta turvallisuudesta ja selvittää mahdolliset puutteet ja epäkohdat. Päädyin tutkimuksessani käyttämään niin kvalitatiivista (laadullista) kuin myös kvantitatiivista (määrällistä) tutkimusotetta. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi voidaan erottaa toisistaan, mutta niitä voidaan aivan hyvin soveltaa samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa. (Alasuutari 2011, 32.) Ne nähdään tutkimuksen mukaan toisiaan täydentäviksi lähestymistävoiksi, joita on käytännössä vaikea erottaa tarkkarajaisesti toisistaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 136-137). Kvalitatiivista ja kvantitatiivista analyysia voidaan mieltää myös jatkumoksi, ei vastakohtiksi tai toisiaan pois sulkeviksi analyysimalleiksi (Alasuutari 2011, 32). Kvantitatiivinen vaihe voi edeltää kvalitatiivista vaihetta. Kvantitatiivinen käsittelee numeroita ja kvalitatiivinen merkitys, numerot perustuvat merkityksiä sisältävään käsitteellistämiseen ja merkityksiä sisältäviä käsitteellisiä ilmiöitä voidaan ilmaista numeroin. (Hirsjärvi ym. 2007, 136-137.) Tutkimustani voisi luonnehtia soveltavaksi tutkimukseksi, jota mm. tehdään paljon sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä sekä koulu- ja työyhteisöissä. Soveltavan tutkimuksen tavoite on tuottaa käytännöllistä ja käyttökelpoista tietoa tutkittavasta teemasta. Soveltavassa tutkimuksessa ei pyritä vain tiedon hankintaan vaan myös ongelmien ratkaisuun ja vaikutusten ennustamiseen. (Eriksson 2012, 82-82.)

Päädyin tutkimuksessani käyttämään metodina kyselyä. Kyselytutkimuksen suunnittelussa lähdetään liikkeelle kohderyhmän määrittelystä. Kohderyhmällä tarkoitetaan siis sitä ihmisten joukkoa, jolta on tarkoitus kerätä tietoa. (Vehkalahti 2008, 43-44.) Valitsin kyselytutkimuksen kohderyhmäksi tutkimuksen kohteena olevan yksityisen lääkäriasema Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelijat ja päivystyksen hoitohenkilökunnan. Kohderyhmän määrittelyn jälkeen ratkaistaan tutkittavien perusjoukko eli se ryhmä, jolta tietoa halutaan ja joista ollaan kiinnostuneita. (Vehkalahti 2008, 43-44.) Tutkimuksen perusjoukko on siis Dextran Munkkivuoren toimipisteen 26:tta asiakaspalvelijaa ja päivystyksen hoitohenkilökuntaa, koska heistä joku on aina paikalla toimipisteen aukioloaikoina työpaikkansa muihin ammattiryhmiin ver-

ratessa. Ja tästä syystä he ovat herkemmin alttiina erikoistilanteille, joissa turvallisuustietämyksestä on hyötyä.

Keräsin tutkimuksen aineiston kyselyllä - verkkokyselyllä. Kyselytutkimuksen etuna pidetään laajaa tutkimusaineiston keruun mahdollisuutta ja kyselymenetelmän tehokkuutta, joka säästää mm. tutkijan aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 190) Kyselytutkimusmenetelmiä on kahta lajia: suullinen kysely eli haastattelu ja kirjallinen kysely eli lomakehaastattelu, johon verkkokysely kuuluu. (Vehkalahti 2008, 43-44) Lähestyin tutkimuskohdetta yksilön näkökulmasta ja opinäytetyön kyselyllä kartoitin yksityislääkäriasema Dextran Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelu- ja päivystyksen hoitohenkilökunnan mielipiteitä ja osaamista turvallisuusasioihin liittyen. Lisäksi tutkin työntekijöiden kokemia tarpeita ja tilanteita työpaikan turvallisuuteen liittyen. Käytin kyselyssä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta, jotta pystyin kartoittamaan monipuolisesti ja tarkasti kohderyhmän kokemuksia työpaikkansa turvallisuuskäytännöistä ja ohjeista sekä mahdollisia toiveita ja parannusehdotuksia työpaikan turvallisuuteen liittyen. Päädyin kyselytutkimukseen, sillä halusin mahdollisimman laajan ja monipuolisen tutkimusaineiston, sekä kyselyllä tavoitin tutkittavan kohteen asiakaspalvelijat ja päivystyksen hoitajat parhaiten. Jos olisin käyttänyt esimerkiksi teemahaastattelua kyselyn sijasta, olisi henkilöstön tavoitettavuus ollut vaikeampaa, jo pelkkien työvuororytmitysten takia ja näin ollen se olisi vähentänyt vastaajien määrää.

Määrällisessä tutkimuksessa on keskeistä aineiston keruun suunnitelma. On tärkeää, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen - numeeriseen mittaamiseen, tutkittavien valinta, muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen taulukkomuotoon sekä päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. Määrällisessä tutkimuksessa korostetaan siis yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. (Hirsjärvi ym. 2009, 139-140.) Mittauksissa tulee pyrkiä mahdollisimman korkeaan validi- ja reliabiliteettiin. Validiteetti (pätevyys) kertoo, mitataanko sitä, mitä piti, eli mittaavatko käytetyt osiot varsinaista ilmiötä. Mittari saattaa todellisuudessa mitata eri ilmiötä kuin haluttiin, minkä takia validiteetti on mittauksen luotettavuuden kannalta ensisijainen peruste. Reliabiliteetti (luotettavuus) kertoo, miten tarkasti tutkittavaa ilmiötä mitataan. Mittaus tulisi saada reliabiliteetiltaan mahdollisimman korkealle tasolle. (Mäkinen 2006, 87. Vehkalahti 2008, 40-42, 44.)

4.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmä on yksityisen lääkäriasema Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelijat ja päivystyksen hoitohenkilökunta. Oy Dextra Ab on Helsingin Munkkivuoreessa ja Kampissa toimiva moderni täyden palvelun lääkärikeskus ja sairaala. Dextra on päivystys - ja vastaanottopotilailla mitattuna Suomen suurimpia yksityisiä ja itsenäisiä lääkärikeskuksia,

jonka valttina on palvelujen monipuolisuus. Dextran Munkkivuoren lääkäripäivystyksestä potilaat saavat sekä yleis- että erikoislääkäreiden tutkimuksia ja hoitoa puoleenyöhön asti - myös viikonloppuisin. Dextra-nimi tulee latinankielisestä sanasta dexter, joka tarkoittaa oikeaa, oikeanpuoleista, vastakohtana vasemmalle. Dextran tärkein toimintasääntö tuleeikin yhtiön latinankielisestä nimestä. Dextran tarkoituksena on antaa asiakkailleen nimensä mukaisesti yksilöllistä ja kokonaisvaltaista palvelua- oikeaa hoitoa. Dextrassa toimii noin 200 yleis-, erikois- ja hammaslääkäriä sekä noin 100 terveydenhuollon ammattilaista. (Niemistö ym. 2009, 3, 126-127)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Laadullisen tutkimuksen tutkimusaineisto kerätään todellisissa tilanteissa ja kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti. Niissä pyritään mm. kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa, antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. (Tuomi ym. 2009, 85. Eriksson ym. 2007, 90.) Valitsin tutkimuksen kohderyhmäksi tutkimuksen kohteena olevan Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökunnan työntekijät. Rajasin kyselyn Munkkivuoren toimipisteeseen siksi, että Kampin toimipiste on henkilökuntamäärältään niin pieni, että vastaajien anonymiteetin säilyttäminen ei olisi onnistunut, sekä Kampin toimipisteen aukioloajat ja turvallisuuskäytännöt ovat Dextra Munkkivuoren toimipisteeseen verrattuna erillaiset. Miksi valitsin asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökunnan riippuu siitä, että heidän ammattiryhmänsä toimivat Dextra Munkkivuoren toimipisteessä koko aukioloaikojen puitteissa - aamu seitsemästä puoleenyöhön. Näiden ammattiryhmien on siis tiedettävä talon turvallisuuskäytännöt parhaiten. Tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan kokonaisvaltaisesti ja luonnollisessa ympäristössään. On tärkeää, että henkilöt joilta tietoa kerätään tietävät tutkitavasta ilmiöstä mieluusti mahdollisimman paljon ja heillä on kokemusta asiasta ja että he ovat halukkaita kuvailemaan kokemuksiaan. Tässä mielessä tiedonantajien valinnan ei pitä olla satunnaista vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi ym. 2009, 85-86 , Eriksson ym. 2007, 90.)

4.3 Aineiston keruu

Tutkimukselleni myönnettiin tutkimuslupa Dextrasta 1.10.2012.

Tutkimuksessa kartoitin turvallisuuden eri osa-alueita Dextra Munkkivuoressa asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökunnan työntekijöiden näkökulmasta. Turvallisuusasiat koskevat kaikkia Dextra Munkkivuoressa työskenteleviä, mutta jos asiaa tarkastellaan toimipisteen aukioloaikojen kautta, niin keskeisessä roolissa ovat aina paikalla olevista ammattiryhmistä olevat työntekijät. Tästä syystä tutkimus kohdistuu siis Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökunnan työntekijöihin. Ositettua otantaa käytetään silloin, kun halutaan tutkia tiettyjä kiintoisia ryhmiä. Osituksen etuna voidaan pitää sitä, että sillä saavu-

tetaan harvinaiset tapaukset. (Metsämuuronen 2006, 54-55.) Tutkimuksen kohderyhmäni työaikarytmyksen takia (vuorotyö) päädyin suorittamaan sähköisen kyselytutkimuksen, jossa aineiston keruu suoritetaan sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeen laatiminen on kriittisin vaihe, sillä sen tulee olla sisällöltään tutkimusilmiötä kattavasti mittaava ja riittävän täsmällinen. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 87.) Vaikka tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava seikka, voidaan lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi ym. 2009, 193) Kyselytutkimuksen kysymykset ovat liitteessä 1.

Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: paljon henkilöitä ja laaja kysymysten kirjo. (Hirsjärvi ym. 2009, 190) Tutkimuksen kohderyhmäni työaikarytmyksen takia (vuorotyö) päädyin sähköiseen kyselytutkimukseen, jonka avulla tavoitin kaikki Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökunnan työntekijät. Ennen kyselyn lähettämistä olin yhteydessä asiakaspalvelun ja hoitohenkilökunnan esimiehiin, joille lähetin sähköpostikirjeen, jossa pyysin heitä mainitsemaan yksiköiden viikkokokouksissa tulevasta kyselystä. Noin viikko tämän jälkeen lähetin kyselyn saatekirjeen kera kohderyhmälle. Kysely oli avoinna vastaamiselle kaksi viikkoa. Viikko ennen vastausajan loppumista laitoin kohderyhmälle muistutusviestin sähköpostiin kyselystä. Sähköisesti suoritettuun kyselyyn vastasi 60,7 % kyselyyn osallistuneista. Sähköisen kyselyn etuja on taloudellisuus, nopeus, joustavuus, helppous ja ympäristön säästäminen. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 92.)

4.4 Aineiston analyysimenetelmät

Tutkimusaineistosta raportoin ja kuvailin keskeiset tulokset kyselykaavakkeen mukaisesti. Tällä tavalla kerätyn tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot, joten tutkijan ei tarvitse itse kehitellä uusia aineistojen analyysitapoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 190.) Aineiston kuvailussa käytin tilastollisia menetelmiä tutkimusaineiston luokitteluun sekä taulukoinnissa käytin sisällönanalyysimenetelmää. Tutkimuksen tuloksia havainnollistin osin graafisilla kuvioilla ja taulukoilla. Siirsin kyselyn vastaukset SPSS-tilasto-ohjelmaan analyysia varten. Muuttujien nimeämisen jälkeen luokittelin havaintoaineistosta päätelmät tilastolliseen analyysiin perustuen.

Tutkimuksen tulosten tulkinta ei perustu pelkästään määrällisiin lukuihin, vaikka tutkimuksen aineisto onkin kerätty kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen menetelmin. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus ovat lähestymistapoja, joita on käytännössä vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Ne nähdään toisiaan täydentävinä lähestymistapoina. Määrällinen vaihe voi edeltää laadullista vaihetta. (Hirsjärvi 2009, 132-133.) Pysin saamaan kokonaisvaltaisen kuvan tutkittavan kohteen turvallisuustietämyksestä ja heidän turvallisuustaidoistaan

sekä yhtenä tavoitteena opinnäytetyölläni oli luoda mahdollisesti uusia toimintakäytäntöjä ja ohjeita Dextran Munkkivuoren toimipisteen turvallisuusasioihin, joten tästä syystä tarkastelin turvallisuusasioita sekä määrällisinä lukuina että laadullisena prosessina. Mittaaminen sisältää kaikilla tasoilla sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen puolen. Numerot ja merkitykset ovat vastavuoroisesti toisistaan riippuvaisia; numerot perustuvat merkityksiä sisältävään käsitteellistämiseen ja merkitystä sisältäviä käsitteellisiä ilmiöitä voidaan ilmaista numeroin. (Hirsjärvi 2009, 133.) Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien omat näkökulmat ja mielipiteet pääsevät esille. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuu ihmisten kokemusten, tulkintojen, käsitysten tai motivaatioiden tutkiminen sekä ihmisten näkemysten kuvaus. Kvalitatiivisen tutkimuksen keskeisiä merkityksiä on sen mahdollisuus lisätä ymmärtämystä tutkimusilmiöstä. Laadullinen tutkimus liittyy uskomuksiin, asenteisiin ja käyttäytymisen muutoksiin, lisäksi laadullinen tutkimusote sopii olemassa olevaan tutkimusalueeseen, jos siihen halutaan saada näkökulma tai epäillään teorian tai käsitteen merkitystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 16. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 49, 57)

Tutkimuksen avoimien kysymysten vastaukset analysoin sisällönanalyysimenetelmää apuna käyttäen. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota on käytetty paljon hoitotieteen tutkimuksissa. Sisällönanalyysi voi olla induktiivista, jolloin luokitellaan sanoja niiden teoreettisen merkityksen perusteella, tai deduktiivista, jolloin päättelyssä lähtökohtana ovat teoria tai teoreettiset käsitteet. Aineiston analyysi etenee pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstraktoinnin mukaan vaiheittain, jolloin raportointi on aineistolähtöistä. Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja kysymysten ratkaisemisesta. Pelkistämisen ideana on karsia havaintomäärää havaintojen yhdistämisellä. Erilaiset raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai harvemmaksi havaintojen joukoksi etsimällä havaintojen yhteinen piirre tai nimittäjä. Kysymyksen ratkaiseminen merkitsee sitä, että tuotettujen johdantolankojen ja käytössä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2011, 39-45. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 131-137) Sisällönanalyysia auttavia ja ohjaavia kysymyksiä olivat:

Siirsin avoimien kysymysten vastaukset Excel-taulukko-laskentaohjelmaan (versio 2010). Luokittelin vastaukset sanojen merkityksen perusteella ja teorioiden avulla. Hain vastauksille sanan perusmuotoa ja merkitystä. Laadulliseen analyysiin perustuva aineisto on hyvin esiteltävissä taulukoimalla. Tapausten taulukoinnilla todistetaan kaikkiin tapauksiin pätevän säännön olemassaolo. (Alasuutari 2011, 193.)

4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksentekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan on otettava huomioon. Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää, että tutkimuksenteossa noudatetaan hyvää tieteellistä

käytäntöä. Kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä, joten yksittäisissäkin tutkimuksissa on arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuus. Tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. (Hirsjärvi, ym. 2009, 23-24, 22., Tuomi ym. 2009, 134.) Pysin tuomaan opinnäytetyössäni kaikki tutkimuksen vaiheet mahdollisimman selkeästi esille sekä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, joka tukee tutkimuksen eettisyyttä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus perustuu tutkijan rehellisyyteen ja tietoon siitä, että annettu tieto on totta. Tutkijan tarkat kuvaukset henkilöistä, paikoista ja tapahtumista ovat ydinasioita mitattaessa tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi, ym. 2010, 232.)

Lähtökohtana tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan antamalla ihmiselle mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Opinnäytetyöni kyselyn mukana kohderyhmälle lähetettiin saatekirje, jossa kävi ilmi tutkijan nimi ja yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, aineistonkeruun toteutustapa, kerättyjen tietojen käyttötarkoitus, käyttöaika ja se ketkä tietoja käyttävät. Saatekirjeessä käytiin läpi myös anonymiteetin säilyminen eli henkilöllisyyden salaaminen. Kysely tehtiin nimettömänä sähköisenä kyselynä, osallistujille lähetettiin omaan sähköpostiin kyselykaavake, johon he vastasivat ja tulostivat kyselyn vastauksineen. Vastauspaperit kerättiin ennalta sovitusti asiakaspalvelun ja päivystyksen työpisteissä oleviin kirjekuoriin, näin vastaajien henkilöllisyys ei tullut missään vaiheessa tutkimusta esille. Tutkijoiden pitää selvittää kyselyyn osallistuville, miten anonymiteetti turvataan missäkin tapauksessa. Tutkijat haluavat saada mahdollisimman korkean vastausprosentin, jonka takia he lähettävät muistutuksen kyselyyn vastaamiseen liittyen. Noin viikko ennen kyselyyn vastaamisajan loppumista, lähetin kaikille opinnäytetyöni kyselyyn osallistuneille muistutuskirjeen. Lähettämällä kirjeen kaikille kyselyyn osallistujille, ei tarvita erillisiä juoksevia numeroita vastaajille ja näin ollen säilytetään anonymiteettiä. (Mäkinen 2006, 93-95. Hirsjärvi 2009, 25)

Tutkimusaineisto on tutkimustyyppistä riippumatta jotenkin kerättävä ja tulokset saatava lukijalle uskottavaan muotoon. Laadullinen tai määrällinen tutkimus ei voi olla teorialatonta, jos sillä on tutkimuksen status. Opinnäytetyöni teoriaosiossa pyrin monipuolisella lähteiden käytöllä kasvattamaan tutkimuksen tieteellistä pohjaa sekä tuomaan esille turvallisuuden ja vaurautumisen tärkeyttä niin työntekijän kuin työnantajankin näkökulmasta. Ei ole olemassa puhdasta objektiivista tietoa, vaan kaikki tieto on siinä mielessä subjektiivista, että tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa. Tutkimuksen laatuun vaikuttavat tutkija, aineiston laatu ja analysointi ja tulosten esittäminen. (Tuomi 2009, 20.)

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä arvioidaan tarkastelemalla sen reliäbeliutta (pätevyyttä) ja validiutta (luotettavuutta). Tutkimuksen reliäbelius tarkoittaa mittaustulosten

toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen validi-
us tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata.
Tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta.
Aineiston tuottamisen olosuhteet on kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym.
2009, 231.) Opinnäytetyöni yhtenä pätevyyden mittarina voidaan pitää tutkimuksen kyselyä.
Kyselyn ulkoasu ja runko oli selkeä ja helppolukuinen. Kyselyyn vastaaminen oli hyvin yksin-
kertaista ja selkeää ja erilaiset kysymys muodot loivat kyselykaavakkeesta mielenkiintoisen
vastata. Useasti kyselylomakkeissa käytetään kolmea eri kysymysmuotoa, avoimet kysymyk-
set, monivalintakysymykset ja asteikkoihin eli skaaloihin perustuvaa kysymystyyppiä. (Hirsjär-
vi ym. 2009, 193-195.) Kysymysten väärinymmärtämisen riski oli hyvin pieni, joten virheen
mahdollisuus kyselyn vastausten tulkitsemisessa jää myös vähäiseksi. Ei kuitenkaan ole mah-
dollisuutta varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen: ovatko
he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Ei ole myöskään selvää miten onnistu-
neita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. (Hirsjärvi 2009, 190.)
Avoimissa kysymyksissä on tutkijalla virhetulkintojen mahdollisuus olemassa, sillä tutkija voi
ymmärtää tai tulkita väärin vastaajan kirjoittaman vastauksen. Avoimien kysymysten kohdalla
on nähtävissä kato (vastaamattomuus), joka saattaa johtua edellä mainituista kyselytutkimuk-
seen liittyvistä heikkouksista. Avointen kysymysten vastauksista pyrin etsimään asiasanat
mahdollisimman tarkasti alkuperäistä vastausta kunnioittaen, jotta tulkitsemisen mahdolli-
suus jäisi minimaaliseksi. Osa vastaajien vastauksista on julkaistu työssä liitteinä olevissa tau-
lukoissa. (Liitteet 2-11)

Tutkimuksen yleistettävyyttä eli mittaustulosten toistettavuutta parantaa se, jos tutkimuksen
kohteena on useampia yksiköitä. Tutkimustulosten vertailua en pystynyt suorittamaan, koska
ei ole vertailuryhmää. Työn kohteen kanssa identtistä yksityisen lääkäriaseman asiakaspalvelu
ja päivystystoimintaa ei löydy Suomesta ja ulkomaisissa tutkimuksissa on organisaatioiden ra-
kenteissa suuria eroja. Tutkimuksen siirrettävyyttä toisiin organisaatioihin puoltaa se, että
myös muualla kuin yksityisellä tai julkisella terveydenhuollon toimipisteellä tarvitaan turvalli-
suusohjeita. Tutkimukseni tulokset ovat yhdenmukaisia, joka tutkimuksellisessa mielessä pa-
rantaa tutkimuksen yleistettävyyttä.

Tutkimuksen validiutta eli pätevyyttä tarkasteltaessa nähdään 90 %:a tutkimukseen vastan-
neista osallistuneen turvallisuuskoulutuksiin. Kyselyn tuottamat kokemukset järjestetyistä
turvallisuuskoulutuksista ovat siis todellisia. Kyselytutkimuksessa kyselyn kysymykset koskivat
vastaajien taustatietoja lukuun ottamatta turvallisuus-toimintaa.

5. Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa käsittelen suoritetun kyselytutkimuksen vastaukset. Tutkimuksessa aineiston kerääminen ja analysointi tapahtuvat yhtä aikaa. Analysoinnissa yhdistyvät analyysi ja synteesi. Tutkimuksen aineisto hajotetaan osiin ja kootaan synteesin avulla uudelleen tieteellisiksi johtopäätöksiksi. (Metsämuuronen 2008, 48.) Käsittelen tässä luvussa myös tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot ja heidän kokemukset ja tietoisuuden turvallisuudesta omassa työyksikössään yksityisen lääkäriasema Dextra Munkkivuoren toimipisteessä. Lopuksi käyn läpi vastaajien toiveita turvallisuustoimintaan liittyen.

5.1. Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot

Kyselyyn osallistui 61 % Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelun- ja päivystyksen hoitohenkilökunnasta. Määrittelin perusjoukoksi kyseisen henkilöstön, koska heidän ammattiryhmänsä edustajista aina joku on paikalla toimipisteen ollessa auki. Vastaajien määrän perusteella voidaan todeta, että se edustaa hyvin tutkittavaa perusjoukkoa.

Vastaajilta kysyttiin taustatietoina ikä, työkokemus Dextran palveluksessa 5 vuoden tarkkuudella sekä työsuhteen luonne. Taulukossa 1. on esitetty vastaajien iät ja työkokemus. Taulukossa 2. on esitetty vastaajien työsuhteen luonne.

TAULUKKO 1: Vastaajan ikä ja työkokemus.

| Ikä luokiteltuna | Työkokemus luokiteltuna | | | | YHT. |
|------------------|-------------------------|-------------|--------------|---------------|------|
| | 0-5 vuotta | 5-10 vuotta | 10–15 vuotta | yli 15 vuotta | |
| 18–34 v. | 5 | 1 | | | 6 |
| 35–44 v. | 2 | | | | 3 |
| 45–54 v. | | | 1 | 2 | 3 |
| 55–64 v. | | | 1 | 2 | 3 |
| yli 65 v. | | | | | 0 |
| Yhteensä | 7 | 1 | 2 | 5 | 15 |

Vastaajien keskiarvoikä on 40 vuotta. Vastaajilla on keskimäärin työkokemusta 10 vuotta.

TAULUKKO 2: Työsuhteen luonne.

| Vastaus | Prosentti |
|---------------|-----------|
| Vakinainen | 94 % |
| Määräaikainen | 1 % |

| | |
|-----------------|-------|
| Tuntityöntekijä | 0 % |
| Yht. | 100 % |

5.2 Turvallisuuden hahmottuminen

Vastaajilta kysyttiin : “Mitä sinulle käsite turvallisuussuunnitelma (pelastussuunnitelma) tarkoittaa”, 86%:a vastanneista tiesivät mitä turvallisuussuunnitelmalla tarkoitetaan. Tutkimuksen perusteella voidaan siis todeta, että Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökunnalla on tietoa talon turvallisuuskäytännöistä. Seuraavassa on esitetty vastaajien arviot työpaikallansa järjestetyistä tietyistä turvallisuusjärjestelmistä ja kuinka he kokevat turvallisuuden työssään. Vastaajista 100% (15) tiesivät missä heidän työpisteessään sijaitsee kirjallinen versio turvallisuussuunnitelmasta. Vastaajista 90%:a koki työnantajan ottaneen hyvin huomioon turvallisuusasiat, yli puolessa vastauksista nousi esiin eri turvallisuusjärjestelmien käyttö organisaation tiloissa.

Vastaajille esitettiin kaksi avointakysymystä turvallisuuden tunteesta. Ensimmäisessä näistä kysymyksistä kysyttiin kuinka vastaaja kokee turvallisuuden työpaikallaan ja onko kokenut mahdollisesti epävarmuutta, turvattomuutta tai pelkoa. Toisessa kysymyksessä haettiin vastausta vuorokauden ajan vaikutuksella turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteen kokemiseen. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi kaikki viisitoista vastaajaa toiseen kysymykseen vastauksia tuli neljältätoista osallistuneelta. Olen luokitellut vastaukset yksilöllisiin ja työyhteisöä palveleviin kokemuksiin. Alkuperäiset vastaukset olen taulukoinut (Excel) ja taulukot ovat esitettyinä liitteissä 2-3. Taulukoissa vasemmassa sarakkeessa on valikoitunut aihepiireittäin sisällönanalyysin kautta asiasanoja. Taulukoissa oikean puoleisessa sarakkeessa on kysymysten vastaukset täysin alkuperäisinä. Kyselyyn vastanneiden vastauksien perusteella turvallisuuden tunne on hyvä Dextra Munkkivuoren toimipisteessä, kuitenkin 64% vastanneista piti ilta-aikaan työskentelyä turvallisuutta alentavana tekijänä.

Tutkimuksessa kysyttiin kuinka usein työnantaja järjestää turvallisuuskoulutusta. Vastaukset esitettynä taulukossa 3. ja kuviossa 3.

TAULUKKO 3: Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta.

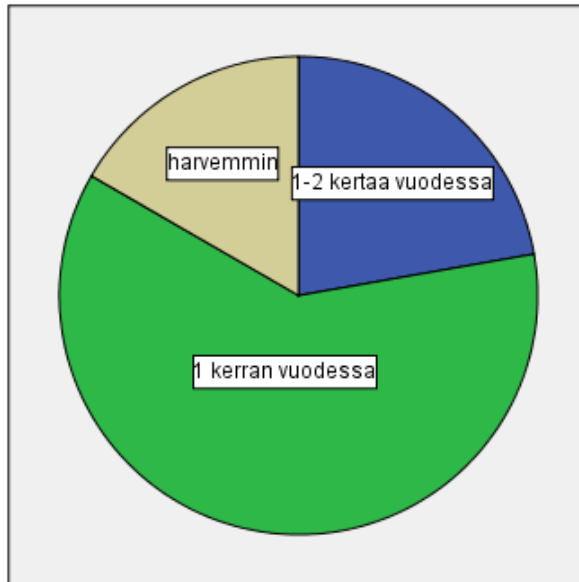
Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta?

| | | |
|---------------------|---|------|
| 1-2 kertaa vuodessa | 3 | 21 % |
| Kerran vuodessa | 7 | 50 % |

Harvemmin

4

28 %



KUVIO 3. Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta.

Kysymyksen vastauksissa oli havaittavissa hajontaa. Tähän voivat olla syynä päivystyksen ja asiakaspalvelun omat erilliset koulutukset. Syvyyttä aiheeseen haettiin vielä avoimella kysymyksellä, jossa kysyttiin millaiseen työnantajan järjestämään turvallisuuskoulutukseen olet osallistunut. Ja oletko kokenut sen riittäväksi. Taulukoin vastaukset taulukkoon (Excel) ja erittelin vastaukset aihepiireittäin analysointia ohjaavien kysymysten mukaan sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysia auttavia ja ohjaavia kysymyksiä olivat: mitä koulutusta on järjestetty, mitä koulutusta tulisi järjestää? Vastaukset ovat esitettyinä liitteessä 4. Taulukon vasemman puolen sarakkeessa on esitetty vastauksista esiin nousevat asiat turvallisuuskoulutuksesta. Taulukossa oikean puoleisissa sarakkeissa olevat tekstit ovat tutkimusaineistosta suoria lainauksia. Tämän tutkimuksen mukaan, vastaajista 90% oli osallistunut johonkin työnantajan järjestämään turvallisuuskoulutukseen. Vastaajista turvallisuuskoulutus on ollut riittävää (7/15), mutta koulutusta pitäisi kuitenkin järjestää nykyistä useammin (9/15).

5.3 Käytännön turvallisuustiedot ja -taidot

Tutkimuksessa kysyttiin tietääkö vastaaja millä turvallisuusjärjestelmillä työpaikka on varusteltu. Vastaukset taulukossa 4.

TAULUKKO 4: Tiedätkö onko työpaikkasi varustettu seuraavilla turvallisuusjärjestelmillä.

| | | |
|--|----|------|
| Automaattinen paloilmoitinlaitteisto | 14 | 93 % |
| Poistumistievalaistus | 14 | 93 % |
| Automaattinen sammutusjärjestelmä | 7 | 46 % |
| Keskuskuulutusjärjestelmä | 5 | 33 % |
| Hätäpainikkeet | 14 | 93 % |
| Muu listassa mainitsematon järjestelmä | 0 | 0 % |

Kaikki taulukossa esitetyt turvallisuusjärjestelmät löytyvät Dextra Munkkivuoren toimipisteestä. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että vastaajien tietämys kiinteistön turvallisuusjärjestelmistä on keskinkertainen.

Kyselyssä kartoitettiin vastaajien sen hetkistä turvallisuustietämystä ja toimintatasoa kolmella avoimella kysymyksellä ja kolmella strukturoidulla kysymyksellä. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä halusin kartoittaa vastaajan oman mielipiteen osaamistasostaan toimia poikkeuksellisessa tilanteessa. Avoin kysymys kuului, millä tasolla mielestäsi oma toimintavalmiutesi on poikkeustilanteiden osalta. Sain vastauksen kysymykseen kaikilta osallistujilta. Taulukoin vastaukset taulukkoon (Excel) ja erittelin vastaukset aihepiireittäin analysointia ohjaavien kysymysten mukaan. Sisällönanalyysiä auttavia ja ohjaavia kysymyksiä olivat mitä pitää osata, kenen pitää osata, onko ohjeista hyötyä. Vastaukset on esitetty liitteessä 5. Taulukon vasemman puolen sarakkeessa on esitetty vastauksista esiin nousevat asiat turvallisuus osaamisesta. Taulukon oikean puoleisissa sarakkeissa olevat tekstit ovat suoria lainauksia tutkimusaineistosta. Valitsin suorat lainaukset taulukkoon sisällönanalyysiä ohjaavan kysymyksen mukaan, niin että kaikki vastaukset aihepiireittäin ovat taulukossa esitettynä. Millä tasolla mielestäsi oma toimintavalmiutesi on poikkeustilanteiden osalta? Vastaukset on ensin eritelty aihepiireittäin; tasoni on hyvä, osaan toimia ja en osaa sanoa kategorioihin. Näihin kategorioihin olen poiminut suorat lainaukset tutkimusaineistosta sanan perustarkoituksen mukaan siten, että jos useammassa vastauksessa esiintyy esimerkiksi ”osaan toimia” olen kyseisen vastauksen esittänyt taulukossa vain kerran ja samaa tarkoittavat ilmaukset ovat määrällisesti yhteenlaskettu määrällisen esiintyvyyden mukaan vasempaan taulukkoon.

Tämän tutkimuksen mukaan Dextran Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitajien oma mielipide toimintavalmiustasostaan on hyvä. Vastanneista 67 %:a kokee osaavansa toimia poikkeustilanteessa. 10 %:a vastanneista perustaa osaamisensa maalaisjärkeen, muiden vastaajien kohdalla jää epäselväksi mihin he osaamisensa perustavat. Tutkimuksessa ei selviä onko oman arvion osaamisesta toimia poikkeusoloissa takana työpaikan turvallisuusohjeet vai henkilön aikaisemmin oppimat tiedot ja taidot.

Ensimmäinen strukturoitukysymys vastaajien turvallisuustietämyksen ja toimintatason mittaamisesta koski työpaikan evakuointipaikkaa, tiedätkö työpaikkasi evakuointipaikan. Kaikki kyselyyn osallistujat vastasivat kysymykseen ja tiesivät evakuointipaikan. Toinen ja kolmas strukturoitukysymys vastaajien käytännön turvallisuustietämyksestä koskivat ilmanvaihdon hätäseisautuspainiketta sekä alkusammutusvälineitä. Kysymykseen tiedätkö missä ilmanvaihdon hätäseisautuspainike työpaikallasi sijaitsee, kukaan vastaajista ei tiennyt missä hätäseisautuspainike on ja kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat kysymykseen. Kolmas strukturoitukysymys oli osaatko käyttää alkusammutusvälineitä. Tämän kysymyksen vastaukset ovat esitettyinä taulukossa 5.

TAULUKKO 5: Osaatko käyttää alkusammutusvälineitä.

| Vastaus | Määrä | Prosentti |
|---------|-------|-----------|
| kyllä | 13 | 86 % |
| ei | 2 | 13 % |
| yht. | 15 | 99,9 % |

Kategoriassa käytännön turvallisuustiedot ja -taidot toinen sekä kolmas avoinkysymys olivat ns. tapauskysymyksiä. Kysymyksen asettelussa oli käytäntöön suunniteltu tilanne, mihin vastaajan piti oman osaamisensa perusteella antaa avoinvastaus. Kysymykset olivat seuraavanlaiset; työpaikallasi soivat palokellot, televisio on syttynyt odotustilassa palamaan ja paikalla on asiakkaita. Kuinka toimit? Sekä, vastaat työvuorosi aikana puhelimeen, soittaja esittää pommiuhkauksen. Kuinka toimit? Olen luokitellut molempien kysymysten vastaukset toimintaratkaisujen mukaan. Palopuolen kysymyksessä ei tullut hajontaa, vaan kaikki vastaukset olivat toimintaratkaisuiltaan oikeita, pieniä toimintapuutteita lukuun ottamatta. Pommikysymyksessä vastaukset on jaoteltu oikeisiin ja väriin toimintaratkaisuihin. Vertaan kyselyyn osallistuneiden vastauksia tulipalokysymyksen osalta palo- ja pelastusviranomaisten antamiin ohjeisiin tulipalossa toimimisen suhteen ja pommiuhkaukuskysymyksen osalta poliisiviranomaisten antamiin ohjeisiin pommiuhkauksesta. Alkuperäiset vastaukset olen taulukoinut (Excel) ja taulukot on esitettyinä liitteissä 6-7. Taulukoissa vasemmassa sarakkeessa on valikoitunut aihepiireittäin, sisällönanalyysin kautta asiasanoja. Taulukoissa oikean puoleisissa sarakkeissa on kysymysten vastaukset alkuperäisinä. Olen valikoinut alkuperäiset vastaukset niin, että jokaisesta aihepiiristä olisi ainakin yksi alkuperäinen vastaus esitettyinä taulukossa.

Kyselyyn vastanneista kaikki osaisivat toimia palotilanteessa. Tulipaloja syttyy maassaamme yksi lähes joka tunti. Tulipalo onkin yksi keskeisimpiä asumiseen, omistamiseen ja työpaik-

kaan liittyvistä riskeistä (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen ja Vesterinen. 2008, 90). Kyselyyn osallistuneiden Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitajien joukko on erinomaisesti valveutunutta alkusammutuksen osalta, tähän mahdollisesti vaikuttaa kyselyssäkin esiin tulleet seikat työnantajan järjestämistä alkusammutus ja pelastusharjoituksista, sekä selkeistä yksikkö/vuorokohtaisista toimintaohjeista tulipalossa. Kouluttamalla yrityksen työntekijöitä onnettomuuksien ehkäisyyn suojataan yritystä ja sen pääomaa. Vaikka paloa ei saataisi sammumaan alkusammuttajan toimesta, se kuitenkin hidastaa palon etenemistä, vähentää mahdollisia palosta aiheutuvia tappiota ja kustannuksia ja antaa palokunnalle aikaa. (Heljaste ym. 2008, 97-98).

Pommiuhkauksen vastaanottamisen tulee käynnistää aina välittömät toimenpiteet sen todenperäisyyden selvittämiseksi. Kaikki pommiuhkaukset on syytä ilmoittaa välittömästi poliisin hätänumeroon (112) ja toimia päivystäjän antamien ohjeiden mukaan (Miettinen, J. 2002, 111). Vastaaajista 66 %:a tiesi vastausten perusteella kuinka toimia. Dextra Munkkivuoren pelastussuunnitelmassa ei ole erikseen ohjetta pommiuhkatilanteeseen henkilökunnalle, eikä valmista pommiuhkatietojen keruulomaketta, mikä helpottaisi henkilökuntaa tutkimuksen kysymyksen kaltaisessa tilanteen toiminnassa. Tämän kyselyn perusteella voidaan siis olettaa, että osaamisprosentti kyseisenkaltaisessa tilanteessa olisi parempi, jos toimintaohje löytyisi pelastussuunnitelmasta ja sitä olisi harjoiteltu. Sillä poliisille ilmoitettavien uhkaustietojen on oltava mahdollisimman tarkkoja, jotta poliisi pystyy antamaan oikeat toimintaohjeet tilanteeseen. Puhelimitse vastaanotetusta pommiuhkauksesta tietoja eteenpäin poliisille raportoinnissa auttaa suuresti uhkaustietojen keruulomake (Miettinen, J. 2002, 111).

5.4 Työpaikan turvallisuusohjeiden tunteminen

Kyselyssä muutamalla kysymyksellä selvitettiin vastaajien perehtyneisyyttä työpaikkansa turvallisuusohjeisiin sekä kuinka kattavina he kokevat nykyiset ohjeet. Toinen kysymys oli strukturoitu- ja toinen avoinkysymys. Strukturoidussa kysymyksessä kysyttiin; aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan jälkeen sinä tai työtoverisi koet tarvetta saada kriisiapua. Ovatko ohjeet, kuinka toimit työpaikkasi turvallisuussuunnitelmassa? Vastaukset kysymykseen on esitettyinä taulukossa 6.

TAULUKKO 6: Aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan jälkeen sinä tai työtoverisi koet tarvetta saada kriisiapua. Ovatko ohjeet, kuinka toimit työpaikkasi turvallisuussuunnitelmassa.

| Vastaus | Määrä | Prosentti |
|---------|-------|-----------|
| kyllä | 5 | 33 % |
| ei | 10 | 66 % |
| yht. | 15 | 99,9 % |

Dextra Munkkivuoren turvallisuussuunnitelmasta ei löydy ohjeita henkisen kriisiavun tarpeisiin. Turvallisuussuunnitelman ulkopuolisia ohjeita henkisen kriisiavun saamiseen saattaa työpisteistä löytyä, jonka puolesta puhuisi kolmasosan vastaajista antama positiivinen vastaus ohjeiden löytymisen puolesta. Tosin tähän johtopäätökseen ei tämän tutkimuksen puitteissa saada tieteellistä varmuutta, sillä tutkimuksessa ei ollut lisäkysymystä erillisiin ohjeisiin liittyen.

Työpaikan turvallisuusohjeiden tunteminen-aihealueen avoimessa kysymyksessä kysyttiin, kuinka tärkeänä pidät oman ja muiden turvallisuuden kannalta työpaikkasi turvallisuusohjeita? Ja koetko nykyisten turvallisuusohjeiden olevan riittävät? Taulukoin vastaukset taulukkoon (Excel) ja erittelin vastaukset aihepiireittäin analysointia ohjaavien kysymysten mukaan sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysiä auttavia ja ohjaavia kysymyksiä olivat onko ohjeet selkeät, kaipaanko tarkentavia ohjeita, osaatko toimia ohjeiden mukaan ilman harjoittelua? Vastaukset ovat esitettyinä liitteissä 8-9. Taulukon vasemman puolen sarakkeessa on esitetty vastauksista esiin nousevat asiat. Taulukossa oikean puoleisissa sarakkeissa olevat tekstit ovat tutkimusaineistosta suoria lainauksia. Valitsin suoralainaukset taulukkoon siten, että sisällönanalyysia ohjaavan kysymyksen mukaan, kaikki vastaukset aihepiireittäin ovat taulukossa esitetty. Lukumäärät kuvaavat vastausten esiintymistä määrällisesti.

93 % vastaajista pitää työpaikkansa turvallisuusohjeita erittäin tärkeinä ja uskovat niiden auttavan todellisessa tilanteessa toimimista. Viidestätoista vastaajasta yksitoista (73 %:a) vastasi kysymykseen nykyisten turvallisuusohjeiden riittävydestä. 30 %:a tähän kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että nykyiset ohjeet ovat riittävät. Yksittäisinä toiveina oli mainittu suurempaa kattavuutta ja esimerkkejä ohjeisiin.

Viimeisenä kysymyksenä kyselyssä oli: ”Mihin turvallisuusasiaan koet tarvitsevasi lisää tietoa, tukea tai koulutusta? Ja millaista?” Vastauksia tuli 10 kappaletta eli 67 % kyselyyn osallistuneista vastasi. Taulukoin vastaukset taulukkoon (Excel) ja erittelin vastaukset aihepiireittäin analysointia ohjaavien kysymysten mukaan. Sisällönanalyysia auttavia ja ohjaavia kysymyksiä olivat: mitä koulutusta, miltä aihealueilta lisää tietoa, millaisia harjoituksia, kenen järjestämiä koulutuksia? Vastaukset on esitetty liitteessä 10. Vasemman puoleisessa sarakkeessa on sisällönanalyysin kautta nousseet aihealueet ja niistä esiin tulleet asiasanat. Sisällönanalyysin

kautta esiin nousivat seuraavat aihealueet: millaista koulutusta/harjoituksia, miltä turvallisuusalueelta lisää tietoa ja kuinka usein koulutuksia/harjoituksia. Lukumäärät kuvaavat vastausten esiintymistä määrällisesti. Taulukossa oikeanpuoleisessa sarakkeessa olevat tekstit ovat tutkimusaineistosta suoralainauksia. Aihepiireistä on esitetty useita suoralainauksia aineistosta, sillä kyselyyn vastanneet ovat vastauksissaan antaneet useampia vastauksia yksittäisiin kysymyksiin.

20 %:a vastanneista toivoisi koulutusta kattavasti koko valmiustoiminnasta. 30 %:n mielestä olisi tarpeellista järjestää pelastusharjoituksia. 40 %:a vastanneista haluaisi lisää tietoa aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, joka nousi suurimmaksi yksittäiseksi ryhmäksi lisätiedon osalta. Muut toiveet olivat yksittäisiä ja toivat hajontaa koulutus ja lisätiedon toiveista. 30 %:a vastanneista antoivat toiveita kouluttajatoiveista, joista jokainen oli eri viranomaiskentän tai yksityisen turvallisuuspalveluntuottaja.

6 Lopuksi

Terveysturvallisuuden riskejä voidaan ja arvioidaankin sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Suurimpana uhkana voidaan pitää ihmishenkien menetystä. Materiaa pystytään korvaamaan rahalla, mutta ihmishenkiä ei mitenkään. Siksi onkin tärkeää, että työnantajat kouluttavat henkilökuntaansa säännöllisesti ja ylläpitävät sekä päivittävät turvallisuusohjeitaan. (Suomen Palopäällystöliitto, 2012, 5-7.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut kartoittaa Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen työntekijöiden turvallisuusosaamista ja -valmiuksia, sekä selvittää kuinka asiakaspalvelun ja päivystyksen työntekijät kokevat Dextra Munkkivuoren toimipisteessä työnantajansa luomat turvallisuusohjeet ja ovatko niissä heidän mielestään parannettavaa.

6.1 Tutkimuksen johtopäätökset

Sosiaali- ja terveydenhuollon kohteissa sattuu tulipaloja keskimäärin kahtena päivänä kolmesta. Pelastustoimi onkin luokitellut sosiaali- ja terveydenhuollon kohteet suuririskisiksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa riskit ovat usein toimipistekohtaisia, eikä siis yleispätevää luetteloja riskeistä voida antaa. Tärkein tekijä riskien tunnistamiseen on työntekijä, koska hän tuntee parhaiten oman työnsä. (Suomen Palopäällystö, 2012, 4, 6.) Tutkimukseen osallistuneista kaikki (100 %:a) tiesivät missä heidän työpisteessään sijaitsee kirjallinen versio turvallisuussuunnitelmasta. Vastaaajista 90%:a koki työnantajan ottaneen hyvin huomioon turvallisuusasiat, yli puolessa vastauksista nousi esiin työnantajan hankkimat eri turvallisuusjärjestelmät tutkimuskohteessa. Henkilökunnan riskitietous ja taito toimia oikein hätätilan-

teissa on välttämätön osa jokaisen työpaikan turvallisuuskulttuuria. Jokaisella työntekijällä on viime kädessä vastuu turvallisuudesta, vaikka työpaikoilla onkin lain ja asetuksin säädetty ylimmän johdon vastuu turvallisuusasioita. (Suomen Palopäälystö, 2011, 5.) Tässä tutkimuksessa nousee siis esiin työntekijöiden hyvä tietämys työpaikkansa turvallisuusasioista sekä vahva luotto työnantajan sijoittamiin turvallisuusjärjestelmiin. Turvallisessa työympäristössä on hyvä työskennellä ja henkilöstön turvallisuudesta huolehtiminen on samalla huolehtimista henkilöstön hyvinvoinnista. Hyvällä turvallisuuskulttuurilla on selkeät yhtymäkohdat henkilöstön kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin ja lakisääteiseen työturvallisuuteen. (Suomen Palopäälystö, 2011, 5-7.)

Tutkimuksessa kysyttiin kuinka vastaajat kokevat turvallisuuden työpaikallaan ja ovatko he kokeneet mahdollisesti epävarmuutta, turvattomuutta tai pelkoa. Vastauksia haettiin myös vuorokauden ajan vaikutuksella turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteen kokemiseen. Jokainen yhteisö ja ryhmä määrittelevät itse mitä he turvallisuudella ymmärtävät (Reiman ym. 2008, 19). Turvallisuuden tunne ja sen määrittäminen on täysin yksilöllistä. Kuitenkin työpaikalla vastuu viime kädessä turvallisuudesta on johdolla. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan velvollisuus on selvittää työpaikalla esiintyvät vaarat ja arvioida niiden aiheuttamat riskit. Se, että saako työnantaja tiedon aina kaikista mahdollisista riskeistä, on myös työntekijän käsissä. Työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista työnantajalle. Työnantajan on asiasta tiedon saatuaan ryhdyttävä toimiin haitallisten kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi. (Suomen Palopäälystoliitto 2011, 6, 9-11.) Tutkimuksessa kävi selkeästi ilmi, että turvattomuuden tunne on suurempi ilta-aikaan. 64 % vastanneista koki illan ja pimeän laskevan turvallisuuden tunnetta. Yksintyöskentely etenkin ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin ja pyhäpäivinä on turvallisuusriski. Asiakkaiden kulkua ja oleskelutiloja tulee rajoittaa, jos yksintyöskentely on välttämätöntä, työntekijällä tulee olla suojattu näköyhteys asiakkaille tarkoitettuun tilaan. Yksintyöskentelevällä on työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esimieheen ja hälyttää lisääpua. (TTK 2009, 8.)

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin turvallisuuskoulutuksien määrästä työpaikallaan eli kuinka useasti työpaikalla järjestetään turvallisuuskoulutuksia. 50 % vastanneista kertoi osallistuneensa turvallisuuskoulutukseen kerran vuodessa. 28 % vastanneista koki saaneensa turvallisuuskoulutusta harvemmin kuin kerran vuodessa ja 21 % vastanneista taas kertoi osallistuneensa koulutuksiin 1-2 kertaa vuodessa. Hajontaan saattavat vaikuttaa päivistyksen ja asiakaspalvelun omat erilliset koulutukset, joka ei käy ilmi tutkimuksessa. Myös työsuhteen kestolla on merkitystä vastausten hajontaan. Työsuhteen kestolla ja sillä, kuinka usein on osallistunut turvallisuuskoulutuksiin, on merkitystä. Ne, joiden työsuhde oli kestänyt 0-5 vuotta, oli osallistuminen turvallisuuskoulutuksiin alhaisempi kuin taas pidempään työsuhteessa olleilla. Terveystieteiden huollon riskejä voidaan ja arvioidaankin sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Suu-

rimpana uhkana voidaan pitää ihmishenkien menetystä. Materiaa pystytään korvaamaan rahalla, mutta ihmishenkiä ei mitenkään. Siksi onkin tärkeää, että työnantajat kouluttavat henkilökuntaansa säännöllisesti ja ylläpitävät sekä päivittävät turvallisuusohjeitaan. Parhaat tulokset turvallisuuden kehittämisessä saavutetaan, kun koko henkilöstö osallistuu riskien minimoimiseen. Hyvin perehdytetty ja työhön opastettu työntekijä pystyy aloittamaan tehokkaan ja tuottavan työn nopeasti. Samalla virheiden, vahinkojen ja tapaturmien määrä vähenee. (Suomen Palopäällystöliitto, 2012, 5-7, 43.) Tutkimuksessa kysyttiin koulutukseen liittyen myös, millaiseen työnantajan järjestämään turvallisuuskoulutukseen olet osallistunut? Ja oletko kokenut sen riittäväksi? Vastanneista 90 %:a oli osallistunut johonkin työnantajan järjestämään turvallisuuskoulutukseen; poliisin järjestämään uhkaavan asiakkaan koulutukseen, pelastusharjoitukseen tai alkusammutuskoulutukseen. 46 %:a vastaajista oli sitä mieltä, että turvallisuuskoulutus on ollut riittävää, mutta 60 %:n mielestä koulutusta pitäisi kuitenkin järjestää nykyistä useammin. Työnantajan velvollisuus olisi säännöllinen koko henkilökunnalle järjestettävän turvallisuuskoulutuksen pitäminen, turvallisuusasioita ja - ohjeita tulee käsitellä säännöllisesti vähintään kerran vuodessa, uusien työntekijöiden perehdyttäminen turvallisuusasioihin sekä turvallisen poistumisen harjoittelu tulipalon varalta 2 kertaa vuodessa (Suomen Palopäällystöliitto, 2011, 5).

Ennalta ehkäisevä paloturvallisuus koostuu rakenteellisesta palotorjunnasta, sammutusvälineistä ja - järjestelmistä, teknisistä paloilmoitinjärjestelmistä, turvamerkeistä sekä tulitöiden turvallisuudesta (Tikkanen ym. 2009, 168). Dextra Munkkivuorella on huolehdittu hyvin organisaation omatoimisesta varautumisesta. Kiinteistöstä löytyy useita eri turvallisuutta tukevia järjestelmiä. Tutkimuksen kyselyssä vastaajilta kysyttiin, mitä eri turvallisuusjärjestelmiä työpaikalta löytyy. 93 %:a vastaajista tiesi, että työpaikalla on automaattinen paloilmoitinlaitteisto sekä merkkivaloin asennetut poistumistiet. 46 %:a kyselyyn osallistujista oli myös tietoisia automaattisesta sammutusjärjestelmästä. Yksikään vastaaja ei tiennyt missä työkiinteistössä sijaitsee ilmastonin hätäseisautuspainike, mutta kaikki vastaajat tiesivät mistä löytää alkusammutusvälineitä. Alkusammutusvälineitä ovat esimerkiksi käsiammutin, pikapaloposti ja sammutuspeite. Tulipalo saattaa kehittyä niin nopeasti, että turvallisille alkusammutustoimille on aikaa vain yhdestä kahteen minuuttiin palon alkamisesta. (Suomen Palopäällystöliitto, 2012, 26). Tutkimuksen yhtenä tuloksena saadaankin siis selkeästi Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen työntekijöiden paloturvallisuuden osaamisen sektorilta hyviä tuloksia. Vastaajista 86 %:a osaa käyttää alkusammutusvälineitä. Jokainen alkusammutustaidoton työntekijä on toimistolle ja virastolle turvallisuusriski. Siksi onkin erittäin tärkeää, että kaikki tietävät missä alkusammutusvälineiden sijainnin ja osaavat niiden turvallisen ja ripeän käytön. Tulipalon alkuvaiheessa työntekijöiden omat toimet ratkaisevat suurelta osin vahinkojen määrän. Alkusammutusvälineillä voidaan hidastaa palon kehittymistä tai saada uhkaava tulipalo kokonaan sammumaan. (Suomen Palopäällystöliitto, 2012, 26).

Tutkimuksessa haluttiin teknistenlaitteiden tietämyksen lisäksi selvittää vastaajien kyselyn hetkellä olevaa turvallisuustietämystä ja toimintatasoa. Vastaajilta kysyttiin, millä tasolla mielestäsi oma toimintavalmiutesi on poikkeustilanteiden osalta? Tutkimuksen mukaan Dextran Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitajien oma mielipide toimintavalmiustasostaan on hyvä. 67 %:a vastanneista kokee osaavansa toimia poikkeustilanteissa. 10 %:a vastanneista perustaa osaamisensa maalaisjärkeen, muiden vastaajien kohdalla jää epäselväksi mihin he osaamisensa perustavat. Tutkimuksessa ei selviä onko oman arvion osaamisesta toimia poikkeusoloissa takana työpaikan turvallisuusohjeet vai henkilön aikaisemmin oppimat tiedot ja taidot.

Tutkimuksen kyselyn osiossa käytännön turvallisuustiedot ja - taidot oli kaksi niin sanottua toiminnallista kysymystä. Toinen kysymyksistä oli suunnattu paloturvallisuuteen ja toinen henkilö- ja kiinteistöturvallisuuteen. Paloturvallisuuteen liittyvään kysymykseen vastanneista kaikki osaisivat toimia palotilanteessa. Tulipaloja syttyy maassamme yksi lähes joka tunti. Tulipalo onkin yksi keskeisimpiä asumiseen, omistamiseen ja työpaikkaan liittyvistä riskeistä (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen ja Vesterinen. 2008, 90). Kyselyyn osallistuneiden Dextra Munkkivuoren toimipisteen asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitajien joukko on erinomaisesti valveutunutta alkusammutuksen osalta, tähän mahdollisesti vaikuttaa kyselyssäkin esiin tulleet seikat työnantajan järjestämistä alkusammutus ja pelastusharjoituksista, sekä selkeistä yksikkö/vuorokohtaisista toimintaohjeista tulipalossa. Kouluttamalla yrityksen työntekijöitä onnettomuuksien ehkäisyyn suojataan yritystä ja sen pääomaa. Vaikka paloa ei saataisi sammumaan alkusammuttajan toimesta, se kuitenkin hidastaa palon etenemistä, vähentää mahdollisia palosta aiheutuvia tappiota ja kustannuksia ja antaa palokunnalle aikaa. (Heljaste ym. 2008, 97-98).

Henkilö- ja kiinteistöturvallisuuteen liittyvään kysymykseen pommiuhkaustilanteen muodossa, vastaajista 66 %:a tiesi vastausten perusteella kuinka toimia. Pommiuhkauksen vastaanottamisen tulee käynnistää aina välittömät toimenpiteet sen todenperäisyyden selvittämiseksi. Kaikki pommiuhkaukset on syytä ilmoittaa välittömästi poliisin hätänumeroon (112) ja toimia päivystäjän antamien ohjeiden mukaan (Miettinen, J. 2002, 111). Dextra Munkkivuoren pelastussuunnitelmassa ei ole erikseen ohjetta pommiuhkatilanteeseen henkilökunnalle, eikä valmista pommiuhkatietojen keruulomaketta, mikä helpottaisi henkilökuntaa tutkimuksen kysymyksen kaltaisessa tilanteen toiminnassa. Tämän kyselyn perusteella voidaan siis olettaa, että osaamisprosentti kyseisenkaltaisessa tilanteessa olisi parempi, jos toimintaohje löytyisi pelastussuunnitelmasta ja sitä olisi harjoiteltu. Sillä poliisille ilmoitettavien uhkaustietojen on oltava mahdollisimman tarkkoja, jotta poliisi pystyy antamaan oikeat toimintaohjeet tilanteeseen. Puhelimitse vastaanotetusta pommiuhkauksesta tietoja eteenpäin poliisille raportoinnissa auttaa suuresti uhkaustietojen keruulomake (Miettinen, J. 2002, 111).

Kyselyssä muutamalla kysymyksellä selvitettiin vastaajien perehtyneisyyttä työpaikkansa turvallisuusohjeisiin sekä kuinka kattavina he kokevat nykyiset ohjeet. Turvallisuus on tärkeä asia ja se on jokaisen työyhteisön jäsenen asia. Turvallisuutta voidaan usein parantaa vaikuttamalla ihmisten ja organisaation käyttäytymiseen ja toimintatapoihin turvallisuusasioissa. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö, 2002, 3.) 93 % vastaajista piti työpaikkansa turvallisuusohjeita erittäin tärkeinä ja uskovat niiden auttavan todellisessa tilanteessa toimimista. 73 %:a vastasi kysymykseen nykyisten turvallisuusohjeiden riittävydestä. 30 %:a tähän kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että nykyiset ohjeet ovat riittävät. Yksittäisinä toiveina oli mainittu suurempaa kattavuutta ja esimerkkejä ohjeisiin. *”Voisi olla kattavammat & selkokolukuisemmat, esimerkkejä kaipaisi.”* Turvallisuusohjeet tulisi laatia niin, että ne koetaan hyödyllisiksi ja järkeviksi. Onnistumisen edellytys on, että tekijät tuntevat niiden soveltamisympäristön. Turvallisuusohjeisiin olisi hyvä liittää tarkastuslistoja ja keskeisiä toimintaohjeita muistuttamaan siitä, mitä pitää tehdä, jos vahinko pääsee yllättämään. (Suomen Palopäällystöliitto, 2012, 48.) Tutkimuksessa selvisi, että kyselyyn vastanneet kaipaisivat koulutusta pelastusharjoitusten muodossa sekä yksittäiseksi ja isoimmaksi koulutustarpeeksi tutkimuksessa nousi aggressiivisen asiakkaan/potilaan kohtaaminen. Suomessa kuolee työpaikkaväkivallan vuoksi keskimäärin 2 ihmistä joka vuosi. (Tarkoitan työpaikkaväkivallalla tässä asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä.) Kansallisten uhritutkimusten mukaan työpaikkaväkivaltatilanteita todetaan noin 140 000 vuodessa ja näistä vammaan johtaneita tilanteita on noin 25 000. Työpaikkaväkivalta on nykyään yleisin naisten kohtaama väkivallan muoto. Palvelualoilla työpaikkaväkivalta liittyy tyypillisimmin tilanteisiin, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen. Näiden ohella väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä lisää varkaus- ja ryöstötilanne. Koulutusta aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen olisikin syytä siis tehostaa ja pitää työpaikoilla säännöllisesti, jotta opitut taidot säilyvät. Koulutuksissa olisi hyvä käsitellä työpaikan menettelytapoja ja toimintaohjeita väkivalta ja uhkatilanteissa, ilmoittamiskäytäntöä sekä jälkihoidon organisointia. (TTK 2009, 5-8.)

Dextra Munkkivuoren turvallisuusohjeista ei löydy henkisen jälkihoidon-ohjeita. 33 %:a tutkimuksen kaikista vastaajista vastasi kuitenkin kriisiohjeiden löytyvän turvallisuusohjeista. Tämä voi johtua siitä, että työpisteistä saattaa löytyä turvallisuussuunnitelman ulkopuolisia ohjeita henkisen kriisiavun saamiseen tai vastaajat ovat ymmärtäneet väärin kysymyksen tai eivät ole ymmärtäneet mitä kriisiohjeilla tarkoitetaan. Selviytyminen työssä tapahtuneesta traumaattisesta kriisistä on sitä parempi, mitä nopeammin työpaikalla on saatavilla henkistä tukea. Organisaation järjestämällä henkisellä tuella voidaan vähentää työtä haittaavia psyykkisiä oireita sekä varmistaa ihmisen jaksaminen ja paluu mahdollisimman pian entiseen työhön. (Työturvallisuuskeskus 1994, 10-11.) Työyhteisöillä tulee aina olla mahdollisuus tukeutua kriisinhallintaan perehtyneen kriisiryhmän apuun. Kunta antaa ohjeita kriisitilanteessa toimimisessa. Psykososiaalisia palveluja tuottavat kunnallinen perusterveydenhuolto, mielenterve-

ystoimistot ja -keskukset, sairaalat, sosiaalitoimi sekä useat ns. kolmannen sektorin toimijat (mm. seurakunnat, SPR). Suositeltavaa on, että organisaatiolla ja toimintayksiköillä on turvallisuussuunnitelmassaan kirjattuna osio kriisiohjeista, joissa selviää toimintamallit ja löytyvät psykososiaalisten palveluntuottajien yhteystiedot. (STM 2011, 49-51.)

6.2. Jatkotutkimusaiheita ja kiitokset

Turvallisuuskoulutusten määrää tulisi Dextra Munkkivuoren toimipisteessä lisätä sekä turvallisuusohjeisiin olisi hyvä lisätä tarkastuslistoja ja keskeisiä toimintaohjeita. Myös kriisitoiminnan ohjeet olisi syytä lisätä turvallisuusohjeisiin. Näihin muutoksiin tarvitaan johdon aktiivisuutta, mutta myös koko työyhteisön halukkuutta parantaa työpaikan turvallisuuskulttuuria. Olisi mielenkiintoista nähdä Dextra Munkkivuoren turvallisuusohjeet muutaman vuoden päästä ja teettää uusi kysely henkilökunnalle turvallisuustoiminnan tasosta. Tässä tutkimuksessa, näin jälkiviisaana voin sanoa, että olisi ollut syytä jäsenellä kyselylomake vastaajille ja nimetä niin sanotut tutkimusosiot. Se olisi mahdollisesti selkeyttänyt vastaajien työtä ja osasta vastauksiin olisi luultavasti saatu kattavampia vastauksia. Mahdollisiin jatkotutkimuksiin aiheesta, en siis käyttäisi suoraa tätä kyselykaavaketta vaan muokkaisin sitä paremmin vastaajia ja tutkijaa palvelevaksi.

Tämän tutkimuksen vastausten pohjalta ehdottaisin lisäksi, että Dextra Munkkivuoreen luotaisiin eri työpisteisiin toimintaohjekortit eli ns. tsekkauslistat, joiden avulla olisi mahdollisimman helppoa katsoa mitä tietyissä turvallisuustilanteissa tulisi tehdä. Myös turvallisuuskävelyt voisivat palvella työyhteisöä erityisesti uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä.

Lopuksi haluan kiittää Dextra Munkkivuoren asiakaspalvelun ja päivystyksen hoitohenkilökuntaa aktiivisesta osallistumisesta kyselyyn sekä iso kiitos Dextran laaturapäällikkö Liisa Pajarille ja toimitusjohtaja Leena Niemistölle antamastanne mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyöni Dextraan.

Lähteet

- Aakko, K., Nordberg, E., Kantolahti, E., Kulmala, H., Putkiranta, M., Sillanpää, T., Toveri, P. & Visakorpi, R. 2003. Kriisiturvallisuuden käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Riika: InPrint.
- Avikainen, T., Leppävuori, A., Nordman, T., Paimio, S., Puustinen, K. & Riska, M. (toim.) 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Baldin, K.V., Nikolai P.G. & Orehov, V.I. 2006. Antikrizisnoje upravlenije. Kriisinhallinta. Moskova: Infra-M.
- Castren, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T. & Söder, J. (toim.) 2007. Suuronnettomuusopas. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Eriksson, K., Isola, A., Kyngäs, H., Leino-Kilpi, H., Lindström, U., Paavilainen, E., Pietilä, A-M., Salanterä, S., Vehviläinen-Julkunen, K. & Åstedt-Kurki, P. 2012. Hoitotiede. Helsinki: Sanna Pro Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Fenelly, L.J. & Tyska, L.A. 1998. 150 things you should know about security. Woburn: Butterworth-Heinemann.
- Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- <http://www.mtl.fi/kriisiviestinta>. Viitattu 15.5.2012.
- Iivari, P. 2012. Business crisis and its management. Rovaniemi: Kopijyvä Oy.
- Iivari, P. 2011. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Sisäministeriön julkaisuja 8. Rovaniemi: Kopio-Jyvä Oy.
- Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Karoste, P. & Karppinen, S. 2011. Suomalainen selviytymisopas. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Lehestö, M., Koivunen, O., & Jaakkola, H. 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Leppänen, Juha. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Turvallisuusjohtamisen portfolio. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Miettinen, J.E. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Niemistö, L., Westerlund, V. & Wuorenrinne, L. 2009. Dextra- Se oikea. Helsinki: Art-Print Oy.
- Oedewald, P. & Reiman, T. 2008. Turvallisuuskriittiset organisaatiot. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Owen, D.D. & RS Means Engineering Staff. 2003. Building Security: Strategies & Costs. Kingston: Reed Construction Data.
- Parmes, R., Frösen, K., Koivukoski, J., Liskola, K., Mäkinen, K., Piispanen, M., Ristaniemi, J. & Söder, J. 2007. Varautumisen käsikirja. Tallinna: AS Pakett.
- Pelastuslaki 29.4.2011/379 Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>
- Puolustusneuvosto. 1999. Varautuminen yhteiskunnan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin Helsinki: Puolustusneuvosto.
- Sairaanhoidon tutkimuslaitos. 2003. Näytön paikka. Tutkimustiedon hyödyntäminen hoitotyössä. Lahti: N-Paino.
- Schneier, B. 2006. Beyond fear. United States of America: Springer.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Tampere: Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 2002:5. Helsinki: STM.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 2006:5. Selvitys häiriötilanteiden ja poikkeusolojen koulutuksesta ammattikorkeakouluissa ja lääketieteellisissä tiedekunnissa. Helsinki: STM.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen erityistilanteisiin. Helsinki: STM.
- Suomen Palopäälystöliitto. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusopas. Oy Painotalo tt-urex Ab.
- Suomen Palopäälystöliitto. 2011. Työntekijän turvallisuusopas. Nurmijärvi: Painoagentti Oy.
- Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2002. Turvallisuus suunnitelma. Opas yritykselle ja laitokselle. Helsinki: Tammer-Paino Oy.
- Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M.H. 2009. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi, Livonia Print.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 13.13.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Työturvallisuuskeskus. 1994. Työpaikan uhkatilanteen henkinen jälkihoito. Verbi Oy.

Työturvallisuuskeskus. 2009. Väkiältä pois palvelutyöstä. Painojussit Oy.

Valmiuslaki 1083/1991 40 §.

Valmiuslaki. 1991. Finlex. Viitattu 21.3.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1991/19911080>

Valtioneuvoston kanslia. 2007. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 11/2007. Valtiohallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa, työryhmän mietintö. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 21. 2010. Varautuminen ja kokonaisturvallisuus. Komiteamietintö. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Valtonen, V. 2010. Turvallisuustoimijoiden yhteistyö operatiivis-taktisesta näkökulmasta. Akateeminen Väitöskirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuviot

KUVIO 1. Turvallisuuteen liittyvät keskeiset käsitteet

KUVIO 2. Poikkeustilanteiden intensiteettipyramidi.

KUVIO 3. Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta.

Taulukot

TAULUKKO 1. Vastaajan ikä ja työkokemus.

TAULUKKO 2. Työsuhteen luonne.

TAULUKKO 3. Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta.

TAULUKKO 4. Tiedätkö onko työpaikkasi varustettu seuraavilla turvallisuusjärjestelmillä.

TAULUKKO 5. Osaatko käyttää alkusammutusvälineitä.

TAULUKKO 6. Aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan jälkeen sinä tai työtoverisi koet tarvetta saada kriisiapua. Ovatko ohjeet, kuinka toimit työpaikkasi turvallisuussuunnitelmassa.

Liite 1 Kyselykaavake

Tämä kysely on osana opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on selvittää Lääkärikeskus Dextran asiakaspalvelun- ja päivystyksen hoitohenkilökunnan turvallisuusvalmiutta ja -tuntemusta.

1. Mihin ikäluokkaan kuulut?

- 18-34 vuotta
- 35-44 vuotta
- 45-54 vuotta
- 55-64 vuotta
- yli 65 vuotta

2. Kuinka pitkään olet työskennellyt lääkärikeskus Dextrassa?

- 0-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 10-15 vuotta
- yli 15 vuotta

3. Onko työsuhteesi luonteeltaan

- Vakinainen
- Määräaikainen
- Tuntityöntekijä

4. Mitä sinulle käsite *turvallisuussuunnitelma* (pelastussuunnitelma) tarkoittaa?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Millä tavalla työpaikallasi on otettu huomioon turvallisuusasiat?

.....

.....

.....

6. Onko työpisteessäsi kirjallista turvallisuussuunnitelmaa (pelastussuunnitelmaa)?

- Kyllä
- Ei

7. Millaisena koet turvallisuuden työpaikallasi? Oletko kokenut epävarmuutta, turvattomuutta tai pelkoa?

8. Kuinka mielestäsi vuorokauden aika vaikuttaa turvallisuuteen ja/tai turvallisuudentunteen kokemiseen?

9. Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta?

- 1-2 kertaa vuodessa
- Kerran vuodessa
- Harvemmin

10. Millaiseen työnantajasi järjestämään turvallisuuskoulutukseen olet osallistunut? Ja oletko kokenut sen riittäväksi?

11. Millä tasolla mielestäsi oma toimintavalmiutesi on poikkeustilanteiden osalta?

12. Tiedätkö onko työpaikkasi varustettu (merkitse kohta/kohdat, jos tiedät laitteiston olevan työpaikallasi tai kirjoita jos tiedät jonkun turvallisuusjärjestelmän työpaikaltasi mitä ei ole mainittu)

- Automaattisella paloilmoitinlaitteistolla
- Poistumisvalaistuksella (vihreät valot jotka opastavat ulos)
- Automaattisella sammutusjärjestelmällä
- Keskuskuulutusjärjestelmällä
- Häätäpainikkeilla (kutsu vartioille, sisäinen hälytysjärjestelmä)

13. Tiedätkö työpaikkasi evakuointipaikan?

- Kyllä
- En

14. Työpaikallasi soivat palokellot, televisio on syttynyt odotustilassa palamaan ja paikalla on asiakkaita. Kuinka toimit?

15. Vastaat työvuorosi aikana puhelimeen. Soittaja esittää pommiuhkauksen. Kuinka toimit?

16. Aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan jälkeen sinä tai työtoverisi koet tarvetta saada kriisiapua. Ovatko ohjeet, kuinka toimit työpaikkasi turvallisuussuunnitelmassa?

- Kyllä
- Ei

17. Tiedätkö missä ilmanvaihdon hätäseisautuspainike työpaikallasi sijaitsee?

- Kyllä
- En

18. Osaatko käyttää alkusammutusvälineitä?

- Kyllä
- En

19. Kuinka tärkeänä pidät oman ja muiden turvallisuuden kannalta työpaikkasi turvallisuusohjeita? Ja koetko nykyisten turvallisuusohjeiden olevan riittävät?

20. Mihin turvallisuusasiaan koet tarvitsevasi lisää tietoa, tukea tai koulutusta? Ja millaista?

KIITOS VASTAUKSISTA!

Liite 2. Millaisena koet turvallisuuden työpaikallasi? Oletko kokenut epävarmuutta, turvattomuutta tai pelkoa?

| | |
|---|--|
| <p>Turvallisuuden tunteen kokemukset 15/15</p> <p>hyvä</p> <p>turvaton</p> <p>parannettavaa</p> | <p>Turvattomuuden / pelontunne on lähes joka kerta, kun on poistumassa iltavuorosta.</p> <p>Omalle kohdalleni ei ole sattunut uhkaavia ym. tilanteita.</p> <p>Turvattomuutta myöhään illalla yksin ollessa joskus.</p> <p>Turvallista, ei häiriöitä edes iltaisin.</p> <p>Voisi olla parempi. Hälytyksessä viive. Avunsaannin kesto liian pitkä aika.</p> <p>Turvallisuus on täällä hyvä. En koe epävarmuutta tai pelkoa. Tarvittaessa saa tukea kollegoilta.</p> <p>En ole kokenut pelkoa enkä epävarmuutta vaikka yksintyöskentelyä paljon.</p> <p>Jos jotain sattuisi, aamulla tulija vasta saisi tietää asiasta. Tässä turvallisuusriski.</p> <p>Aggressiiviset asiakkaat ovat tiskin/plexin toisella puolen, tilanne ei pelottava muilta osin kuin että muut asiakkaat on turvattava.</p> <p>Hätänapin painallus tehty hyvin vaikeaksi.</p> <p>Puhelimitse "hyökkäilyä", muuten en.</p> <p>Koen oloni turvalliseksi työpaikalla.</p> <p>Pääasiassa turvallista. Asiakkaiden käytös aiheuttanut epävarmuutta.</p> <p>Koen turvallisenä työskentelyn, koska kohdalleni ei ole tapahtunut mitään pelottavaa.</p> |
|---|--|

Liite 3. Kuinka mielestäsi vuorokauden aika vaikuttaa turvallisuuteen ja/tai turvallisuudentunteen kokemiseen?

| | |
|--|---|
| <p>Vuorokauden ajan merkitys 14/15</p> <p>huomattava ei merkitystä samantekevä</p> | <p>Aamulla + päivällä on enemmän ihmisiä töissä, joten silloin ei pelota, mutta iltavuorot ovat kamalia.</p> <p>Totta kai illat /yöt ovat "pelottavampia" kun on pimeää.</p> <p>Myöhään illalla, kun lähtee viimeisenä on turvattominta.</p> <p>Ei mitenkään.</p> <p>Päivävuorot helpompia, useampi töissä.</p> <p>Iltavuorot vähemmän henkilökuntaa, toimintavalmius tehokkaampaa pitää olla.</p> <p>Iltaisin kyllä on turvattomampi/pelottavampi olo, myös syksy (pimeämpi vuodenaika).</p> <p>Viikonloppuisin talossa vähemmän henkilökuntaa, iltavuorot "turvallisuusherkempiä".</p> <p>Illalla, kun on enemmän yksin niin on turvattomampi olo, varsinkin siinä vaiheessa kun rahoja kuljettaa paikasta toiseen.</p> <p>Ei kuinkaan.</p> <p>Paljon yötyötä tehneenä on tottunut olemaan yksin.</p> <p>Iltapimeällä tietysti hiljaisempaa, joten silloin helpompi ryöstää ja raiskata ym.</p> <p>Itselläni ei ole tähän mennessä vaikuttanut millään lailla.</p> <p>Pimeä vuodenaika vaikuttaa, en esim. laske kassaa ennekuin tiedän, että ulko-ovet ovat lukossa.</p> <p>Vuorokaudenaika ei sinänsä vaikuta. Uhkaavimmat asiakkaat, kuten narkkarit, ovat talossa keskellä kirkasta päivää - jos ovat. Tai viikonloppuisin.</p> |
|--|---|

Liite 4. Millaiseen työnantajasi järjestämään turvallisuuskoulutukseen olet osallistunut? Ja oletko kokenut sen riittäväksi?

| | |
|---|---|
| <p>Mitä koulutusta on järjestetty 14/15</p> | <p>Paloturvallisuuskoulutus, vetäjällä hyvät omakohtaiset esimerkit(9).</p> <p>Tietoturvakoulutukseen.</p> <p>En yhteenkään.</p> <p>On ollut yhteisiä ohjeita, käytännön esimerkkejä muualta.</p> <p>Asiantuntijaluento kuinka toimia uhkaavassa tilanteessa (2).</p> <p>Ea-koulutus.</p> |
|---|---|

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>Onko koulutus ollut riittävä</p> | <p>Mielestäni palo- ja pelastuskoulutus oli riittävä. Koulutus oli todella hyvä(6).</p> <p>Välillä tuntuu siltä, että toimimme mutu-tuntumalla eli miten musta tuntuu. Yksin ollaan tilanteissa.</p> <p>Kuinka toimia uhkaavassa tilanteessa luento oli hyvä ja nyt on henkilökunta sen verran vaihtunut, että koulutuksen voisi kerrata.</p> |
|-------------------------------------|---|

| | |
|---|---|
| <p>Mitä koulutusta tulisi järjestää</p> | <p>Olisi hyvä saada koulutusta, miten kohtaat aggressiivisen asiakkaan (2).</p> <p>Enemmän käytännönharjoittelua.</p> <p>Koulutuksia pitäisi olla useimmin ja "räätälöityä" eri pisteisiin.</p> |
|---|---|

Liite 5. Millä tasolla oma toimintavalmiutesi on poikkeustilanteiden osalta?

| | |
|-----------------------|---|
| Osaan toimia 10/15 | <p>Mielestäni hyvä. En joudu herkästi paniikkiin ja ambulanssia olen vapaa-ajallakin pariin kertaan soitellut, sekä humalaista miestä pidellyt.</p> <p>Toimiessani käytän "omaa järkeä" koska, toimin heti (onko ohjeista apua?)</p> <p>Kun mitään ei ole sattunut, niin ajattelen vielä pärjääväni hyvin vaaratilanteissa.</p> <p>Tiedän miten toimia palohälytyksen/evakuoinnin sattuessa.</p> <p>Melko hyvä.</p> <p>Osaan toimia ja hälyttää apua.</p> |
| En osaa sanoa 5/15 | <p>Heikko. Juoksisin kuin päätön kana, sillä koulutusta ei ole ollut muuta kuin tuo kansio.</p> <p>Vaikea sanoa, koska ei ole ollut todellista tilannetta.</p> <p>Paniikin iskiessä en ole varma, muistaisinko kuinka toimia.</p> <p>Aina on parannettavaa ja muisteltavaa.</p> <p>Keskinkertaisella tasolla.</p> |

Liite 6. Toiminta tulipalossa.

| | |
|--|--|
| <p>Oikea toiminta 15/15</p> <p>hälytys</p> <p>evakuointi</p> <p>sammutus</p> <p>alkusammutusvälineet</p> | <p>Hälytys 112 > sammutuspeitto mukaan ja tyrehdyttämään paloa.</p> <p>Soitto häke + turvallisuuspäällikölle, evakuointi, asiakkaat sovitulle evakuointialueelle, huoneiden tarkistus, palon sammuttaminen jos mahdollista, tarkistuslista.</p> <p>Kaikki asiakkaat ulos, etsin sammutusliinan television päälle, etsin jauhesammuttimen. Jos palo on pieni voin yrittää itse sammuttaa sitä sammutus laitteella tai peitteellä.</p> <p>Riippuu missä vuorossa olen. Kaikille vuoroille omat ohjeensa.</p> <p>Irrotan sähköjohdon tv:stä, jos se vaan on mahdollista + yritän tukehduuttaa palon vaahtosammuttimella. En ole varma onko meillä täällä sellaista.</p> <p>Päivystyksestä ensiavun oven vierestä jauhesammutin mukaan jolla voi yrittää alkusammutusta. Automaattisen hälytyksen pitäisi tehdä hälytys palokunnalle, mutta varmistussoitto 112:lle asiasta. asiakkaat ohjataan ulos tiloista palokaasujen takia, palokunta hoitaa tuuletuksen/sammutuksen loppuun.</p> |
|--|--|

Liite 7. Pommiuhka.

| | |
|--------------------------------|--|
| Oikeat toimintaratkaisut 10/15 | Kuuntelen tarkkaan mitä henkilö sanoo ja kirjoitan ylös. Yritän myös kuunnella esim. Taustäääniä. Soitan puhelun jälkeen välittömästi poliisille ja evakuoin koko rakennuksen. |
| kirjaaminen | 112 >ohjeet >asiakkaat / työkaverit ulos > itse ulos. |
| todenperäisyyden selvittäminen | Ilmoittaisin johtoryhmälle ja soittaisin poliisille. Tai ehkäpä toisin päin mutta anyway. |
| ilmoitus poliisille | Soitto 112, jonne asia kerrotaan. Toimintaohjeet sieltä miten toimitaan. Talossa muille tieto myös asiasta. |
| ohjeiden noudattaminen | Taas vaikea tietää, soittaisin poliisin numeroon ja sen jälkeen toim. johtajan numeroon. |

| | |
|----------------------------------|--|
| Väärät toimintaratkaisut 5/15 | Ilmoitan esimiehelle. |
| ei yhteyttä poliisiin | Sanon asiasta esimiehelleni ja työkavereilleni. Yhdessä mietimme, onko uhkaus syytä ottaa todesta. |
| ilmoitus vain omalle esimiehelle | Reagoin...ilmoitan kollegoille sekä esimiehelle. |

Liite 8. Turvallisuusohjeiden tärkeys oman ja muiden turvallisuuden kannalta

| | |
|--|---|
| <p>Turvallisuusohjeiden tärkeys</p> <p>14/15</p> | <p>Pidän tärkeänä.</p> <p>Erittäin tärkeänä.</p> <p>Ohjeet ovat todella tärkeät ja hyvä, että on saatavilla. En vain koe yhden lukukerran riittävän, eikä mielestäni työnpuutteissa ole tarpeeksi aikaa kunnolliseen kansion perehtymiseen.</p> <p>Koen turvallisuusohjeet todella tärkeiksi ja niitä pitäisi päästä kaikkien harjoittelemaan säännöllisesti.</p> <p>Aina on hyvä olla mahd. selkeät ohjeet, jotta tilanteen sattuessa muistaa mitä pitää tehdä.</p> <p>Ohjeet on hyvä olla.</p> <p>Pidän tärkeänä. Koskaan ei voi tietää mitä tapahtuu ja kaikkeen kannattaa varautua.</p> |
|--|---|

Liite 9. Koetko nykyisten turvallisuusohjeiden olevan riittävät.

| | |
|---|--|
| <p>Nykyisten turvallisuusohjeiden riittävyys / riittämättömyys</p> <p>11/15</p> | <p>Ovat riittävät. (3/11)</p> <p>Turvallisuusohjeet pitäisi olla sellaiset, että jokainen työntekijä tietää heti mitä tehdä vaaratilanteessa, siksi pitäisi järjestää tarpeeksi paljon harjoituksia/koulutuksia henkilökunnalle.</p> <p>Ei kaikilta osin.</p> <p>Nykyisistä ohjeista puuttuu mm. pohjapiirros, missä poistumistiet, ensisammutusvälineet ja sulut vedestä, ilmanvaihdosta, hapestä, sähköstä ym. (2/11)</p> <p>Ihan hyvät ovat mielestäni.</p> <p>Koen ne riittäviksi.</p> <p>Voisi olla kattavammat & selkolukuisemmat, esimerkkejä kaipaisi.</p> <p>Lisätieto on aina hyväksi.</p> |
|---|--|

Liite 10. Mihin turvallisuusasiaan koet tarvitsevasi lisää tietoa, tukea tai koulutusta? Ja millaista?

| | |
|--|---|
| <p>Millaista koulutusta</p> | <p>Kerrata koko poikkeustilanne toimintaa (2).</p> <p>Pelastusharjoitus (3).</p> <p>Koko pelastussuunnitelma olisi hyvä käydä läpi kattavasti yhdessä koko asiakaspalvelun kanssa.</p> <p>Hyödyllisiä ovat aina käytännönharjoitukset. Jäävät paremmin mieleen, kun on itse saanut tehdä, kun jos vain lukee ohjeita.</p> <p>MiraCall-järjestelmä (sitä ei ole koskaan testattu kassoilla).</p> |
| <p>Miltä turvallisuusalueelta lisää tietoa</p> | <p>Aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta lisää tietoa (4).</p> <p>Itsepuolustus.</p> <p>Pohjapiirustukset suluista ja tieto niistä.</p> <p>Identiteetti varkauksiin pitäisi olla toimintaohjeet.</p> <p>Miten menetellä esim. ryöstön sattuessa.</p> |
| <p>Kenen järjestämää koulutusta</p> | <p>Jaa-a vaikea sanoa... Pelastuslaitoksen.</p> <p>MiraCall-järjestelmä (sitä ei ole koskaan testattu kassoilla).</p> <p>Poliisin luentoja.</p> |