



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuus- osaamisen nykytila ja sen kehittäminen

Numminen, Anssi

2014 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaaminen ja sen kehittäminen

Numminen Anssi
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Numminen Anssi

Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila ja sen kehittäminen

Vuosi 2014 Sivumäärä 85

Osaava henkilöstö on yrityksessä tärkeä menestystekijä yrityksen jatkuvuudelle. Turvallisuusosaamisella yritys pystyy vähentämään riskejä, joita se kohtaa arkipäiväisessä toiminnassaan. Henkilöstön turvallisuusosaaminen on tärkeää turvatessa liiketoiminnan riskeiltä ja yrityksen tulevaisuuden kehityksen kannalta. Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Kylpylähotelli Rantasipi Aulangon kanssa ja tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mikä on Aulangon henkilöstön turvallisuuden nykytila sekä luoda kehitysesitys sen kehittämiseksi.

Tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivisia sekä kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä ja tämä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tutkimusaineistoa on kerätty pääasiallisesti turvallisuusalan- ja didaktiikan kirjallisuuden, haastattelun, survey-tutkimuksen, dokumenttianalysoinnin ja konsultoinnin keinoin.

Aulangon kylpylän turvallisuuden rakentamisen keskiössä on Restel Oy:n luoma strategia, arvot sekä politiikat. Kylpylän turvallisuuden johtamisessa korostuu yhteistoiminta kylpylän työntekijöiden kanssa. Kylpylän kokonaisvaltaisella riskienhallinnalla keskitytään liike- ja henkilöriskeihin, jotka pyritään poistamaan tehokkaalla ja nopealla tavalla. Kylpylän tärkeänä henkilöstön turvallisuusosaamista takaavana elementtinä toimii Restelin henkilöstön turvaohje, joka toimi tämän tutkimuksen ohjaavana viitekehyksenä.

Käytettyjen tutkimusmenetelmien avulla saatiin tulos, että Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila on hyvä. Kehitysesityksenä luotiin käytännöllisen projektin ohjauksen-menetelmää soveltamalla nelivaiheinen projektimalli Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämiseksi.

Tällä tutkimuksella on ollut tärkeä asema Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen mittaamisessa ja kehittämisessä. Tätä vastaavaa tutkimusta ei ole Aulangon kylpylälle aiemmin suoritettu ja tälle tutkimukselle oli tarve sekä tämä tutkimus onnistui tavoitteiden mukaisesti.

Asiasanat: turvallisuusosaaminen, kylpyläturvallisuus, henkilöstöturvallisuus

Numminen Anssi

Current state and development of the safety skills of the Aulanko Spa personnel

Year	2014	Pages	85
------	------	-------	----

Personnel with relevant skills are an important success factor for companies to ensure continuity. With safety skills a company can reduce risks which it is facing in daily operations. The safety skills of the personnel are important in order to protect the company from the risks of the business and in view of the future of the company. This thesis has been completed in co-operation with Kylpylähotelli Rantasipi Aulanko and the purpose of the study is to analyse the current state of the security skills of the personnel in Aulanko Spa and to create a development proposal for it.

Both qualitative and quantitative research methods have been used in this functional thesis. The research data has been mainly collected by methods of security and didactics literature, interviewing, survey research, analyzing the documents and consulting.

The focal point of building the security in Aulanko Spa is the strategy created by Restel Oy, values and policies. Co-operation with the employees is emphasized in the spa security management. The comprehensive risk management of the spa focuses on the risks of the business and personnel, which they are eliminating in a fast way. An important element for the spa to ensure the safety skills is the safety instruction for the personnel of Restel, which formed a frame of reference of the survey research in this thesis project.

By using the research methods it became evident that the safety skills of the personnel in Aulanko Spa were good. As a development proposal, a four-phased project model was created for developing the skills of the personnel of Aulanko Spa, by applying a method of practical project steering.

This research has had an important position in the measurement and development of the safety skills of Aulanko Spa. This type of research had never been conducted for Aulanko Spa. There was demand for the research, which was conducted according to the objectives.

Keywords: security skills, spa security, personnel security

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Tavoitteet	8
1.2	Työn rajaaminen	9
1.3	Käytetyt menetelmät	9
1.4	Käsitteet	11
1.5	Turvallisuusosaamisen määritelmä	12
2	Kylpylän turvallisuusosaamisen teorian muodostaminen	12
2.1	Turvallisuuden rakentaminen osana yritystä.....	13
2.2	Työntekijän osaaminen osana kokonaisuutta	18
2.2.1	Työntekijän osaamisesta yleisesti	19
2.2.2	Yksilöllinen osaaminen.....	20
2.3	Restel kehittävänä toimijana.....	22
2.4	Kylpyläpäällikkö Jani Rantasen Haastattelu	24
2.5	Normien ohjaava vaikutus	26
2.6	Restelin henkilöstön turvaohjeen viitekehyksen kuvaus	29
2.7	Riskienhallinta osana kylpylän arkea.....	35
2.8	Yhteenveto	39
3	Kyselytutkimus	41
3.1	Mittarin rakentaminen.....	42
3.2	Tilastotieteen teoriaa	43
3.2.1	Kyselytutkimuksen monivalintakysymysten tulokset.....	44
3.2.2	Yleisen osan tulokset.....	49
3.2.3	Tulosten analysointi.....	51
3.2.4	Avoimet kysymykset ja synteesi monivalintakysymyksiin	52
3.2.5	Tutkimuksen reliabelius ja validius	52
3.3	Yhteenveto	53
4	Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen nykytila ja sen kehittäminen	53
4.1	Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen nykytilan arviointi	54
4.1.1	Aulangon kylpylän turvallisuusmekanismi osana kehitystä	54
4.1.2	Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila	57
4.2	Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittäminen.....	58
4.3	Hiljaiset signaalit osana kehittämisestä.....	59
4.3.1	Kehittämisesityksen toiminnalliset menetelmät.....	61
4.3.2	Tarveanalyysistä kehittämisen toteutukseen	62
4.3.3	Projektin käytännön ohjaus.....	63
4.4	Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen kehitysesitys	64
4.5	Yhteenveto	66
5	Pohdinta	67

5.1	Arviointi.....	69
5.2	Työn käytettävyys jatkossa.....	70
	Kuviot.....	75
	Taulukot.....	76
	Liitteet.....	77

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen taustalla on kesällä 2013 käymäni keskustelut Rantasipi Aulangon kylpyläpäällikkö Jani Rantasen kanssa. Tuolloin kävi ilmi, että kylpylälle ei ole kartoitettu henkilöstön turvallisuusosaamista eikä heille ole järjestetty erillistä henkilöstön turvallisuuskoulutusta. Tiedustelin Rantaselta, että olisiko kylpylä halukas lähteä kehittämään henkilöstön turvallisuusosaamista opinnäytetyöprosessin mukana, johon hän vastasi myönteisesti.

Alustavana ehdotuksenani Rantaselle oli se, että henkilöstölle järjestetään kyselytutkimus Restelin henkilöstön turvaohjeen viitekehyyksessä, jolla pystyttäisiin kartoittamaan sitä, onko jokin turvaohjeessa esiin tuleva turvallisuuden osa-alue henkilöstön osaamisen näkökulmasta heikko tai vahva. Tätä kautta pystyttäisiin löytämään viitteitä siihen, mikä henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila on heidän tuntemustensa perusteella.

Tavoitteena oli tarkastella Aulangon kylpylän turvallisuusosaamista kokonaisvaltaisesti, jota kautta voitiin arvioida henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytilaa ja sen kehittämistä. Kyselytutkimuksen pohjalta allekirjoittanut toteuttaisi arvioinnin turvallisuusosaamisen kehittämiseksi sekä suunnitelman erilliseen turvallisuusesitykseen. Opinnäytetyön tulokset sekä kehitysesitys esitettäisiin Aulangon kylpylän henkilökunnalle järjestettävässä koulutustilaisuudessa. Opinnäytetyön taustalla on myös idea siitä, että toteutettava prosessi aktivoi kehittämään ja lisäämään mielenkiintoa turvallisosaamisen hallinnasta kylpylän henkilöstön keskuudessa.

Aktiivinen opinnäytetyöprosessi ajoittui aikavälille tammikuu - toukokuu 2014, joten tämä asetti omat haasteensa kehitystyön läpiviemiseksi, koska aikataulutus oli oltava tarkka. Opinnäytetyö tarjosi tekijälleen vaativan haasteen, mutta toisaalta se antoi kehittämismahdollisuuden kirjoittajassa itsessään - ei ainoastaan kehityskohteeksi valikoituneessa kylpylässä.

Opinnäytetyö on rakennettu siten, että ensimmäisessä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tavoitteita ja rajataan aihetta sekä syvennyttään menetelmällisiin ratkaisuihin. Toisessa luvussa esitellään kohde organisaatiota sekä rakennetaan teoreettista tietoperustaa turvallisuuden sekä osaamisen käsitteiden ympärille työntekijän näkökulmasta. Kolmas luku käsittelee kyselytutkimusta - aina kyselylomakkeen laadinnasta, saatujen tulosten analysointiin sekä päätelmiin. Neljäs luku keskittyy Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytilan arviointiin sekä turvallisuusesityksen muodostamiseen siitä, miten kohdeyhteisön työntekijöiden turvallisuusosaamista voidaan kehittää jatkossa. Viimeisessä luvussa suoritetaan pohdintaa opinnäytetyöstä sekä suoritetaan arviointia ja työn käytettävyydestä jatkossa.

1.1 Tavoitteet

Toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan pikemminkin se on tutkimusstrateginen lähestymistapa, jossa voi apuna käyttää erilaisia tutkimusmenetelmiä (Heikkinen 2001, 170). Tutkimus on syntynyt inhimillisestä käytännöstä, jossa saavutettu uusi tieto auttaa ymmärtämään ratkaistavien ongelmien luonnetta sekä antaa keinoja ongelmien ratkaisuun (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2004, 20).

Vilkan ja Airaksisen (2003, 81) mukaan toiminnallisella opinnäytetyöllä sen tekijä osoittaa oppineisuutensa, ammatillisen ja yleissivistävän raportoinnin hallinnan siten, että lukija vakuuttuu kirjoittajan älystä, luonteesta ja hyvästä tahdosta. Lisäksi he korostavat sitä, että opinnäytetyön tekijä voidaan tunnistaa koulutus- ja ammattialan asiantuntijana, jota tukevat eettinen ja moraalinen toiminta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnällisin keinoin, jossa voidaan pyrkiä käytännön toiminnan ohjeistamiseen, opastamiseen, toiminnan järjestämiseen tai järjeistämiseen. Näiden tuloksena voi syntyä esim. ohje, ohjeistus tai opastus. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella Aulangon turvallisuusosaamista laajasti lähtien strategisesta ohjauksesta ja päätyen yksilölliselle tasolle. Kyselytutkimuksen keinoin kartoitetaan Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamista Restelin henkilöstön turvaohjeen (Restel 2014a) viitekehyksessä sekä suhteutetaan saatuja tuloksia liiketoimintaympäristön vaatimuksiin. Kokonaisarviossa henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytilasta huomioidaan laaja-alaisesti kerättyä aineistoa mm. riskienhallinnan avulla. Saavutetun aineiston synteessin kautta ja johtopäätösten kautta luodaan Aulangon kylpylän henkilöstölle turvallisuusosaamista kehittävä ehdotus, joka esitetään kylpylän henkilökunnalle sekä johdolle koulutustilaisuudessa. Tavoitteellisena asiana huomioidaan myös hyvien tutkimuskäytäntöiden kunnioittaminen sekä toimeksiantajaa koskevan sensitiivisen tiedon hallinta yritysturvallisuuden näkökulmasta.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä pyritään vastaamaan kysymyksiin:

1. Mikä on Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila?
2. Miten Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamista voisi tulevaisuudessa kehittää?

1.2 Työn rajaaminen

Aihe on useimmiten rajattava, jolloin saadaan tukea siihen, mitä haluaa tietää tai mitä haluaa osoittaa keräämällään aineistolla. Ongelmallista on, kuinka tarkkarajainen ja täsmällinen aiheen tulisi olla, koska on tiedostettava kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen peruslähtökohdat. (Hirsjärvi ym. 2003, 5). Toimintatutkimuksessa teoria ja käytäntö eivät ole toisistaan erillisiä asioita, joten toimintaan liittyvä tieto on luonteeltaan piilevää - sellaista tietämistä, jota ei voi ääneen sanoa (Heikkinen 2001, 171). Kuula (2001, 23) toteaa, että on tehtävä valinta sen suhteen, miten laajoihin ja miten asetettuihin kysymyksiin on mahdollista vastata - tähän voidaan oleellisesti vaikuttaa aineiston rajauksella.

Työn rajaamisessa on keskitytty aineiston hallinnan säilyttämiseen, koska vaarana oli liian suuren tietoaineiston paljous. Tähän vastattiin siten, että opinnäytetyössä oleva henkilöstön turvallisuusosaamisen kartoitus sekä siihen liittyvät parannusehdotukset suoritetaan toimipaikan toimintaympäristöön suhteutettuna. Teoreettinen aineisto on rajattu siten, että sen kokoaminen tapahtui Restelin henkilöstön turvaohjeen ohjaavassa viitekehyksessä sekä riskienhallinnan tilaa kuvaavien dokumenttien ja konsultaation avulla. Aikaisempia tutkimuksia Restel-ketjuun kuuluvan kylpylän turvallisuusosaamisen tasosta ja kehittämisestä ei ollut, joten aineiston käsittelyssä tuli tehdä selkeitä ratkaisuja, jolloin voitiin tukea opinnäytetyön etenemistä.

1.3 Käytetyt menetelmät

Tutkimukset jaetaan teoreettisiin ja empiirisiin tutkimuksiin. Teoreettisessa tutkimuksessa pyritään hahmottamaan käsitteellisiä malleja, selityksiä ja rakenteita aiemman tutkimuskirjallisuuden perusteella - empiirisessä tutkimuksessa hankittua reaalitytöä pyritään käyttämään systemaattisesti. Empiiristä tietoa voidaan käyttää selvittämään mm. ilmiöiden ja käyttäytymisen syiden selvittämiseen ja ratkaisemiseen, jolla pyritään vastaamaan, miten jonkin asia pitäisi toteuttaa. Empiirisessä tutkimuksessa havaintoaineisto koostuu tutkimuksen kohteena olevien tutkimusyksiköiden tiedoista eli muuttujista, joita käsitellään tilastotieteiden menetelmin. (Heinonen, Keinänen & Paasonen 2013, 13.)

Empiirinen tutkimus voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat: aineiston keruu, aineiston kuvailu, aineiston analyysi tai tilastollinen päättely. Oikeanlaisen aineiston hankkiminen on edellytyksenä tutkimuksen tulosten luotettavuuden varmistamiselle. Heinonen ym. 2013, 14-15.) Huomioitavaa on, että Metsämuurosen (2008, 207-208) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää menetelmiä, jotka perinteisesti luetaan kuuluvaksi kvalitatiiviseen tutkimukseen - tämä toimii myös käänteisesti.

Laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva selvityksen toteuttamisessa ja sen kokonaisuuden ymmärtämiseksi. Se palvelee tilanteessa, jossa tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuvaa ideaa. Aineiston keräämiskeinona toimii joko yksilö- tai ryhmähaastattelu, jolla voi hakea tukea oman idean sisällöksi tai tueksi. Ryhmähaastattelun voi tehdä strukturoidulla lomakkeella, jos tavoitteena on saada tietoa esim. ammatillisen ryhmän halusta koulutuspäivää varten. Haastattelutapa tulee valita sen mukaan, miten tarkkaa ja millaista tietoa tarvitaan - toiminnallisessa opinnäytetyössä usein riittää niin sanottu suuntaa antava tieto, jolloin mm. litteroinnille ei aseteta laajoja vaatimuksia. Huomioitavaa on, että aineiston määrä ei ole tärkeää vaan sen laatu, joka vastaa opinnäytetyön sisällöllisiin tavoitteisiin ja kohderyhmän tarpeisiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64.) Kvantitatiivisessa haastattelussa käytetään strukturoituja kysymyksiä satunnaiselle otokselle, kun taas kvalitatiivisissa tutkimuksissa yleisesti käytetään kysymysten esittämistä valituille yksilöille tai ryhmille (Metsämuuronen 2008, 208.) "Määrällinen ja laadullinen tutkimus eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois" (Heinonen ym. 2013, 34).

Kyselytutkimuksen hyvistä puolista Valli toteaa (2001, 101) sen, että kyselylomaketta käytettäessä tutkija ei vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin, lisäksi luotettavuutta parantaa se, että kysymys esitetään jokaiselle koehenkilölle täysin samassa muodossa. Metsämuuronen (2008, 253-254) tuo esiin, että on järkevää määritellä, onko tutkimusote laadullinen vai määrällinen, mutta toisaalta on varottava sitä, että ehdollistaminen tiettyyn suuntaan heti tutkimuksen alkuun saattaa vaikeuttaa totuuden etsimistä, koska suunta on jo määritelty. Laadullisessa tutkimusotteessa voi haastatteluun tai havainnointiin liittää pienimuotoisen kvalitatiivisen mittauksen, joka voi toimia raportin ryytinä ja havainnollistuksena - jo neljän havainnon perusteella voidaan tehdä tilastollisesti merkitseviä päätelmiä (Metsämuuronen 2008, 254).

"Tutkimustyyppiltään laadullinen tutkimus on empiiristä, ja laadullisessa tutkimuksessa on kyse empiirisen analyysin tavasta tarkastella havaintoaineistoa ja argumentoida" (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22). Puhuessamme teoriaohjaavan analyysin logiikasta on usein kyse abduktiivisesta päättelystä. Tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Tutkija pyrkii yhdistelemään näitä toisiinsa pakolla, puolipakolla ja välillä luovastikin - yhdistelyn tuloksena saattaa syntyä aivan uuttakin." (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97.)

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä käytettiin empiirisiä sekä teoreettisia tiedon hankinnan menetelmiä. Teoreettista pohjaa rakennettiin turvallisuusalan yleisten teosten pohjalta sekä dokumenttitaltioinnin analyysin avulla, jota kautta pyrittiin saavuttamaan synteisiä Restelin henkilöstön turvaohjeen viitekehyksen käsittelyyn, joka edelleen loi pohjaa

kyselytutkimuksen laadintaan. Teoreettinen tieto oli myös avainasemassa, kun henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytilaa analysoitiin ja kehitysesitystä aloitettiin muodostamaan.

Empiiristä tietoa kerättiin haastattelemalla Aulangon kylpyläpäällikkö Jani Rantasta, jota kautta saatiin tarvittavaa yleistietoa mm. yksittäisen työntekijän asemasta ja kylpylän turvallisuusnäkökohdista. Empiirisen tiedonhankinnan pääkeinona toteutettiin kyselytutkimus Aulangon kylpylän henkilöstölle turvallisuusosaamisen mittaamiseksi ja selvittämiseksi sekä se analysoitiin tilastollisin keinoin. Tietoa tuotettiin myös sen dokumentaation analysoinnin avulla sen aineiston pohjalta, joka Aulangon kylpylästä oli saatavilla. Tutkimusote oli laadullinen, mutta toisaalta määrällisen tutkimuksen elementtejä hyödynnettiin oleellisesti. Näillä keinoilla vastattiin siihen ongelmaan, että aiempaa tutkittua tietoa Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisesta ei ole. Opinnäytetyön oleellisena periaatteena oli se, että Aulangon kylpylän henkilöstölle avautuu aito mahdollisuus olla vaikuttamassa oman turvallisuusosaamisen arvioinnissa sekä sen kehittämisessä.

1.4 Käsitteet

Oppiminen on prosessi, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka johtavat muutoksiin hänen toiminnassaan” (Sydänmaalakka 2001, 30).

Osaaminen voidaan Lindsayn ja Stuartin (1997,328) mukaan nähdä muodostuvan pienemmistä osaamisen osatekijöistä, kuten tiedoista, taidoista, luonteenpiirteistä sekä kyvyistä - näistä on havaittavissa yhteyttä käytännön hallintaan.

Turvallisuus jaotellaan englantilaisen käsitteen pohjalta safety- ja security- näkökulmista. Näistä kahdesta safety liitetään tahattomien onnettomuuksien ja tapaturmien estämiseen, kun taas security puolestaan liitetään yleensä rikollisuuden ehkäisemiseen. Suomen kielinen termi turvallisuus; kattaa molemmat em. termit. (Heinonen ym. 2013, 7.) Turvallisuuksi voidaan tarkastella esim. henkilöiden valtioiden tai liiketoiminnan näkökulmasta, jolloin turvallisuuden käsitteeseen yhdistyy usein riskikäsitteet. Läheisiä käsitteitä ovat mm. kokonaisturvallisuus ja riskienhallinta. (Heinonen ym. 2013 7; Leppänen 2006 52-53.)

Työntekijä määritellään rikoslain (RL) 47:8:n 2-kohdassa (Finlex 2014a) henkilöksi, joka on ”työsuhteessa taikka virka- tai siihen rinnastettavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa työnantajaan.”

Työnantaja määritellään RL 47:8:n 1-kohdassa (Finlex 2014a) sellaiseksi, joka on ”työsuhteessa taikka virka- tai siihen rinnastettavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa teettää työtä, sekä sitä, joka tosiasiallisesti käyttää työnantajalle kuuluvaa päätösvaltaa”.

1.5 Turvallisuusosaamisen määritelmä

Turvallisuusosaamista käsitteenä käytetään turvallisuusalan kirjallisuudessa, mutta varsinaista tyhjentävää määritelmää tuolle yhdysnalle on vaikea löytää. On havaittavissa, että turvallisuusosaaminen on sidoksissa käsillä olevaan kontekstiin, jolloin kirjoittaja on luonut asiasisällön tekstilleen ja lukijan tehtävänä on tulkita turvallisuusosaamisen määritelmä sen pohjalta.

Mäkinen (2007, 87) kuvailee turvallisuuden käsitystä "Turvallisuus ja turvattomuus läpäisevät kaikki elämän osa-alueet ja siksi niitä on tutkittava monipuolisesti yhteydessä kontekstiin, kuten esimerkiksi turvallisuus/turvattomuus työyhteisössä tai työelämässä. Turvallisuudesta ja turvattomuudesta on kirjoitettava eri näkökulmista, sillä muuten ilmiö ei avaudu riittävästi." Osaamisesta Lankinen ym. (2004, 33) kuvailevat seuraavasti "Yrityksen liiketoiminnan suunnitelmiin ja toimenpiteisiin pitäisi kuulua oleellisena osana organisaation ja henkilöstön osaamisen ja kokemuksen aktiivinen ja laaja-alainen hyödyntäminen...Johdon, esimiesten ja henkilöstöasiantuntijoiden olisikin yhdessä arvioitava säännöllisesti, kuinka hyvin henkilöstön osaamiset ja kokemukset vastaavat nykyisiä ja tulevia tarpeita ja kuinka hyvin henkilöstön kehittäminen, valmennus ja urapolun ohjaus on kytketty liiketoiminnan strategiaan ja johtamiseen."

Turvallisuusosaamisen käsitteen käytöstä on havaittavissa, että se on tarvepohjaista, jolloin päämäärä ohjaa tietä, jolla kuljetaan. Esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (2014) määrittelee henkilöstön turvallisuusosaamista seuraavasti " Kokonaisvaltaisen turvallisuuden edistäminen ja varmistaminen opiskeluyhteisössä edellyttää osaamista, ei vain koulun johdolta vaan myös muilta henkilöstöön kuuluvilta. Henkilöstöllä tulisi olla osaamista tapaturmien ehkäisyyn ja varautumiseen liittyen sekä myös tietoa siitä, miten onnettomuus- ja hätätilanteessa toimitaan..." Vastaavasti turvallisuusosaamisen koulutuksesta Laurea (2014) määrittelee " Opinnoissa käsitellään turvallisuuden ja riskienhallintaa niin kansallisissa kuin kansainvälisissä ympäristöissä. Ohjelmassa koulutetaan turvallisuusosaajia organisaatioiden vaativiin kehitys- ja johtotehtäviin."

2 Kylpylän turvallisuusosaamisen teorian muodostaminen

Tässä luvussa tarkastellaan yrityksen turvallisuuteen liittyviä rakenteita sekä miten oppiminen ja osaaminen käytännössä linkittyvät yritykseen sekä yksilöön. Teoreettisen viitekehyksen muodostamiseen syvennytään alaluvuissa, joissa tarkastellaan turvallisuutta yläkäsitteenä, josta edelleen liikutaan vaiheittain työntekijän näkökulmaan mm. osaamisen ja työturvallisuuden käsitteiden kautta. Restelin ohjaavaa vaikutusta kylpylän toiminnassa tuodaan esiin sekä henkilöstön turvaohjeen sisältöä avataan tarkemmin. Kylpylähotelli Rantasipi Aulangosta

kuvaillaan sen turvallisuusosaamisen ratkaisuja, joista tietoa on saatu mm. kylpyläpäällikkö Jani Rantasen haastattelun avulla sekä riskienhallinnan menetelmien avulla.

Kylpylähotelli Rantasipi Aulanko (kuva 1) sijaitsee noin viiden kilometrin päästä Hämeenlinnan keskustasta ja sinne ovat hyvät kulkuyhteydet maitse sekä vesiteitse. Yksi merkittävä käännekohta alueen historiassa tapahtui 1926, jolloin aluetta omistanut eversti Hugo Standertskjöld halusi Aulangon siirtyvän yleishyödylliseen käyttöön, jolloin alueen osti Hämeenlinnan kaupunki - alkoi Aulangon kehittäminen yleiseen matkailukäyttöön. Aulangon hotelli sai vuonna 2006 kylkeensä Monitoimihalli Areenan sekä kylpylän. Nykyiselle omistajalle Tradeka Oy:n tytäryhtiölle Restel Oy:lle hotellikompleksin omistus siirtyi 1992. (Aulanko 2014.)



Kuva 1 Kylpylähotelli Rantasipi Aulanko (Restel 2014)

Aulangon ympäristö tarjoaa monipuoliset ulkoliikuntamahdollisuudet mm. golfausta ja lenkkeilymaastot. Itse kylpylä tarjoaa useita altaita, hyvinvointihoitoja, keilausta, liikunnallisen monitoimihallin sekä ravintolapalveluita ja erilaisille yhteisöille kokoustilaisuuksia. (Aulanko 2014).

2.1 Turvallisuuden rakentaminen osana yritystä

Liiketoiminnan tavoitteena on tuottaa omistajilleen tuottoa, jolloin tuoton maksimointi tulee huomioida tehdyissä ratkaisuissa. Turvallisuusjohtamisen näkökulmasta strategia on kaiken lähtökohta ja määritellessä ydinasioita tulee huomio kohdistaa raha- ja reaali prosesseihin, yrityksen johtamiseen sekä arvoketjuun. Reaali prosesseissa tarkastellaan tuotantotekijöitä ja suoritteita, kun taas rahaprosessi muodostuu pääomanliikkeistä -tuloista ja menoista. Yrityksen johtaminen muodostuu strategian-, operatiivisen toiminnan- ja ihmisten

johtamisesta, tämä vaikuttaa siihen, että yrityksen johdon on osattava arvioida voimavaransa sekä toimintaympäristönsä. Operatiivisessa johtamisessa turvataan yrityksen käytännön toimintojen sujuvuus. Arvoketjulla tuotetaan asiakkaille lisäarvoa, jonka perustan keskiössä ovat yrityksen osaaminen, tuotteet ja palvelut. "Arvoketjumallin osia ovat raaka-aineet, komponentit, valmiit tuotteet, organisaatorakenne, henkilöstöresurssit, tekninen kehitys, ostot, perus- ja ydin- sekä tukitoiminnot, logistiikka, valmistusprosessit, myynti ja markkinointi myynnin jälkeiset palvelut sekä voittomarginaali. Liiketoiminnan ja yrittäjyyden perusluoteeseen kuuluu riskin ottaminen". (Leppänen 2006, 21-23.)

Mäkinen (2007, 98) kuvailee "Strategisessa turvallisuuskäsityksessä perinteisen turvallisuuden (security) ja pehmeän turvallisuuden (safety) sisällöt on yhdistetty kokonaisturvallisuudeksi... Tämä laajempi näkökulma turvallisuuteen mahdollistaa myös sen yhdistämisen strategiseen suunnitteluun ja oppivaan organisaatioon aivan uudella tavalla". Tässä yhteydessä Mäkinen yhdistää myös oppivan organisaation turvallisuusajatteluun, jossa turvallisuus- ideat ja periaatteet ohjaavat kehitystä, mutta tässä vaarana ovat näennäismuutokset, joissa todellista kehitystä ei tapahdu. Yritysturvallisuuspolitiikalla yrityksen johto määrittelee suhtautumisensa yrityksen turvallisuusasioihin, jolloin määritellään yritysturvallisuuden peruskäsitteet, yritysturvallisuuden tärkeimmät ylläpito- ja kehittämiskeinot, yritysturvallisuuteen liittyvät vastuut sekä ne asiat, joihin yritys on sitoutunut yritysturvallisuuden ylläpidossa ja kehittämisessä (Miettinen 2002, 61). "Tärkein yritysturvallisuuden organisointiin vaikuttava yksittäinen asia on, kuinka merkittävä rooli yritysturvallisuudella on yrityksen liiketoiminnan häiriöttömän jatkuvuuden varmistajana" (Miettinen 2002, 65).

Kokonaisturvallisuus on riskienhallintaa, jossa uhkia ja riskejä tarkastellaan organisaation näkökulmasta. Uhka on vaaran, sen vaikuttavuuden ja riskin tulo, kun taas riski on todennäköisyyden sekä riskin vakavuuden tulo. (Mäkinen 2007, 104,107.) Mäkinen jatkaa, että perinteissä riskin määritelmässä on hankalaa se, että riskien järjestykseen laittaminen ei ole helppoa, jos tarkastellaan sitä, mihin niistä tulisi varautua ensisijaisesti.

Riskien suuruuden arvioinnilla (kuva 6) voidaan esim. useamman riskin tullessa ilmi helpottaa arviointia siitä, mihin riskeihin ryhdytään ensimmäisenä kohdentamaan toimenpiteitä. On muistettava, että kaikkia riskejä ei voi poistaa. Riskienhallinnassa on pohdittava toiminnan kannattavuutta suhteessa riskeihin. Tulee arvioida koko yrityksen kannalta, kuinka paljon vahingontorjuntatoimenpiteisiin voidaan panostaa - tässä harkinnassa apuna voi käyttää vakuuttamisen tuomaa mahdollisuutta (PK-RH 2014.)

Tapahtuman todennäköisyys	Tapahtuman seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1. Merkityksetön riski	2. Vähäinen riski	3. Kohtalainen riski
Mahdollinen	2. Vähäinen riski	3. Kohtalainen riski	4. Merkittävä riski
Todennäköinen	3. Kohtalainen riski	4. Merkittävä riski	5. Sietämätön riski

Kuva 6 Riskien suuruuden arviointi (PK-RH 2014)

Riskin todennäköisyyttä voidaan tarkastella niiden vuosittaisten tapahtumistiheyden perusteella esim. melko harvinainen riski kerran kymmenessä vuodessa. Riskin suuruutta omaisuusriskien osalta tarkastellaan vahingosta muodostuneen arvon näkökulmasta esim. kohtalainen vahinko 50 000 euroa, kun taas henkilöstöriskien kohdalla tarkasteluun voi tulla esim. vamman pysyvyys tai pahimmassa tapauksessa yhden tai useamman henkilön menehtyminen, jolloin kyse on katastrofivahingosta. Keskeytysriskeissä tarkastellaan sitä, millä tasolla riski aktivoituessaan vaikuttaa yrityksen toimintaan vaikeuttavasti tai totaaliseen toiminnan keskeytykseen. "Uhkien ja riskien arvioinnissa tarvitaan kokonaisvaltaista analyysia, ympäristön jatkuvaa seuraamista ja tarkasteltavana olevan liiketoiminta-alueen hyvää tuntemusta." Yrityksen johdon kyky hallita merkittävimmät riskit on avainasemassa. (Mäkinen 2007, 108-110.)

Riskienhallintaprosessin perustana ovat sisäisten ja ulkoisten taustatietojen määrittely, joissa tarkastellaan muuttujien tietojen ja olosuhteiden vaikutusta koko prosessiin. Taustatietojen tulee muodostaa sellainen ymmärrys organisaation toimintaympäristöstä, jolla perustellaan oikeutus riskienhallintaprosessille tarkoituksenmukaisella toteutuksella. Riskienhallintaprosessissa (Kuva 4) on selkeät vaiheet, jossa edetään järjestelmällisesti jokaisen kohdan kautta (1-4), kunnes neljännen vaiheen jälkeen kehitysprosessi jatkuu kehämäisesti. Johdolle on saatettava sitä tietoa, joka on oleellista yleisestä riskitilanteesta. Riskien tunnistaminen vaatii osaamista ja kokemusta, jonka lisäksi eri toimijoiden yhteistyö luo uusia näkökohtia riskien löytymiseen - on muistettava, että vain tunnistettuja riskejä voidaan hallita. (PK-RH 2014.)



Kuva 5 Riskienhallintaprosessi (PK-RH 2014)

Turvallisuusportfolion avulla organisaatiturvallisuutta voidaan tarkastella turvallisuusjohtamisen kymmenen eri osa-alueen näkökulmasta, joihin liittyvien toimintojen avulla varmistetaan organisaation tavoitteiden saavuttaminen ja suojattavien kohteiden vahingoittumattomuus. Edellä mainitut osa-alueet ovat: henkilöturvallisuus, työturvallisuus palo- ja pelastustoiminta, tietoturvallisuus, valmiustoiminta, ympäristöturvallisuus, tuotannon- ja toiminnan turvallisuus, toimitilaturvallisuus, ulkomaantoimintojen turvallisuus sekä vakuuttaminen. Turvallisuusjohtamisen osa-alueiden tarkastelussa on huomioitava, että ne ovat osittain päällekkäisiä ja niiden käyttämisessä on riskinsä esim. yhden osa-alueen kehittäminen saattaa johtaa muiden osa-alueiden heikentymiseen - näin ollen kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää. (Leppänen 2006, 57-58.) Organisaatiturvallisuuden operatiivisessa turvallisuustoiminnassa jaottelu osa-alueista on turvallisuusportfolion kanssa miltei yhtenäinen; tällöin vakuuttamisen tilalla tarkastellaan toimitilaturvallisuutta (Leppänen 2006, 203).

Yritystoimintaan liittyvät liikeriskit, jotka voidaan nähdä kaksijakoisina - sijoitus voi tuottaa voittoa, mutta toisaalta riskien otossa voi muodostua vahinkoriskejä. Yksittäisen riskin vaikutus voi olla merkittävä, joten riskien hallinnan tulee olla kokonaisvaltaista. Liikeriskit voidaan jaotella kahdeksaan pääluokkaan, joita voidaan edelleen tarkastella yksityiskohtaisemmin, kuten liikeriskikartasta (Kuva 2) voidaan havaita. (Leppänen 2006, 79-80.)



Kuva 2 Liikeriskikartta (Leppänen 2006, 81; VTT 1999)

Ihmisten ja organisaatioiden toiminnassa luonnollisina vaikuttimina ovat epävarmuus tulevista tapahtumista, joista turvattomuuden tunne heijastuu yksilöön, hänen lähiyhteisönsä tai laajemmin yhteiskuntaan (Flink, Reiman & Hiltunen 2007, 21-22). Oma yksilöllinen turvallisuus-asetteemme on vaikuttamassa siihen, miten ja millaisia riskejä otamme sekä mitkä miellämme kohtuullisina, tässä osana on ymmärrettävä oma toimintamme ryhmässä - asenteet ovat yksilöllisiä ja riskikäsitteet sosiaalisia. Organisaatioilmastoon vaikuttaa työntekijän subjektiiviset sekä objektiiviset tekijät. Turvallisuusilmapiiri voidaan nähdä osana organisaatioilmas-toa. (Leppänen 2006, 186). Tarveteoriaan liittyen yksilön näkökulmasta turvallisuutta voidaan tarkastella tarpeena tai tunteena siitä tilanteesta, joka ympäristössä vallitsee (Mäkinen, 2007, 61).

Leppänen (2006, 81) korostaa, että henkilöstö on organisaation tärkein voimavara ja henkilöstön pelkkä muodollinen osaaminen ei riitä vaan henkilöstön on sopeuduttava yhteiseen toimintakulttuuriin sekä työyhteisön sosiaaliseen verkostoon. Henkilöstöriskit vaikuttavat organisaation toimintaan ja sen tavoitteisiin esim. stressi, työuupumus tai henkilöstön osaaminen voivat tuottaa riskejä pitkällä aikavälillä - nämä vaativat jatkuvaa analysointia. "Henkilöstöriskien kohteena on terve, osaava, viihtyvä sekä työkykyinen henkilöstö." (Leppänen 2006, 88-89.) Henkilöriskit voidaan jakaa yhdeksään pääluokkaan,

joita voidaan tarkastella yksityiskohtaisemmin, kuten henkilöriskikartasta (kuva 3) voidaan havaita. Henkilöturvallisuutta laajemmin tarkasteltaessa se kattaa työntekijöiden lisäksi vieraat, asiakkaat ja yhteistyökumppanit (Miettinen 2002, 103).



Kuva 3 Henkilöriskikartta (Leppänen 2006; VTT 1999)

Leppänen (2006, 90) tuo esiin sen, että työnantajalla on velvollisuus huolehtia henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista myös yksilöllisellä tasolla, jolloin työnantaja voi tukea työntekijää tämän vaikeissakin elämän tilanteissa. Työsuojelulla pyritään vaikuttamaan työstä aiheutuvien fyysisten ja psyykkisten vaivojen, sairauksien sekä onnettomuuksien ennalta ehkäisyyn esim. työntekijän turvallisuustietoisuuden nostamisella voidaan vaikuttaa psyykkiseen kuormituksen vähentämiseen (Miettinen 2002, 103,115). Työympäristö voi aiheuttaa monia riskejä, joissa vaikuttimina voi olla esim. melu, valaistus, lämpötila sekä kemialliset ja biologiset tekijät. Johdolla on tärkeä merkitys työympäristön kehittämisessä, jolloin toimintakulttuurin ja roolien avulla voidaan luoda selkeämpää yhteistoimintaa työntekijöiden kanssa. Työnantajan ottaessa liikaa riskejä voi vaarana olla henkilöstön luottamuksen ja työpanoksen vähentyminen sekä pahimmassa tapauksessa työntekijöiden aiheuttama ilkivalta. (Leppänen 2006, 91-92.)

2.2 Työntekijän osaaminen osana kokonaisuutta

Aiemmin todettiin, että turvallisuuskulttuuri on osa organisaatiokulttuuria. Leppänen (2006, 186) kuvailee, että analysoimalla organisaation ryhmiä ja niiden vaikuttavuuksia, voidaan

tehdä päätelmiä turvallisuusasioista. Hän jatkaa "johdon tai tuotantoyksikön näkemykset turvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista voivat olla hyvinkin erilaisia." Flinck ym. (2007, 243) ovat lainanneet turvallisuuskulttuurin määritelmää Successful health and safety managementilta (1997) "organisaation turvallisuuskulttuuri on yksilön ja ryhmän arvojen, asenteiden, käsitysten, kompetenssien ja käyttäytymistapojen tuote, joka määrittelee organisaation turvallisuusjohtamisen tyylin ja tason sekä sitoutumisen siihen." Reiman ja Oedewaldin (2006, 2007) ovat keränneet listaa hyvien turvallisuuskulttuurien piirteistä, joista löytyy esim. turvallisuuspolitiikka, henkilöstön turvallisuusmyönteiset arvot, asenteet, sitoutuminen turvallisuuteen, pätevä henkilöstö ja hyvät koulutusmenetelmät (Flinck ym. 244-245).

Vaarojen käsityksestä työntekijällä ja työnantajalla voi olla erilaiset käsitykset esim. johto voi nähdä ne tilastoina, esimiehen kokonaisuuksina ja työntekijät voivat pelätä, että he ovat ne, joille vahinko sattuu. (Leppänen 2006. 188). Riskienhallinnalla voidaan systemaattisesti varautua pahimpaan ja hallita epävarmuutta toimintaympäristössä, joten sitä varten on kehitetty omia menetelmiä sekä työkaluja. työntekijöiden kannalta voi tapahtua peruuttamaton esim. työkyvyn menetys, inhimillisiä tragedioita ja pahimmassa tapauksessa ihmishenkien menetyksiä. Näitä asioita yritykset voivat välttää ja varautua niihin systemaattisella riskienhallinnalla. Riskienhallinta on luonteeltaan ennustavaa ja valtaosassa riskeistä inhimillinen tekijä on läsnä jollain tavalla. Riskienhallinta on kokonaisvaltaista. (Flinck ym. 2007 10-11.) Inhimillisiä tekijöitä huomioidessa on ymmärrettävä, että ihminen on monimutkainen olento - tämä on huomioitava yrityksen riskienhallinnassa. Inhimillistä tekijää tarkasteltaessa on huomioitava yksilön lisäksi mm. tämän ryhmäkäyttäytyminen sekä miten hän peilaa koko organisaatioon. (Flinck ym. 2007, 13.)

"Oppiva organisaatio -termi kuvaa organisaation toimintatapaa, joka kannustaa yksilöitä tai tiimejä jatkuvaan oppimiseen ja työsuorituksen parantamiseen... Toiminnan taustalla vaikuttavat vahvat arvot ja selkeä visio. Oppiva organisaatio toimii lähellä asiakasta, reagoi nopeasti muutoksiin, oppii muilta, kyseenalaistaa jatkuvasti toimintaansa, sallii virheitä ja oppii niistä..." (Ruohotie 2002, 69.)

2.2.1 Työntekijän osaamisesta yleisesti

Yritysten töitä järjestetään usein uudella tavalla, jolloin organisaatiotasoa saatetaan madaltaa. Ihmisen voimavarat ovat tärkeitä koneiden ja pääoman rinnalla ja ammattien väliset jyrkät asemat ovat muuttumassa. Työntekijöiden vastuu omien aivojen käytössä on työssä kasvamassa, tämä voi tulla esiin siinä, että he ovat yhä enemmän päättämässä työn yksityiskohtaisista sekä ryhmäkohtaisista järjestelyistä. Työnjohdon tehtävä kohdistuu enemmän tuloksiin - saman aikaisesti tukemalla ja valmentamalla ryhmää tavoitteiden

saavuttamiseksi. Turvallisuusriskien hallinnalla on yrityksille merkitystä kokonaislaadun kannalta, jossa ovat vaikuttamassa kiinteästi työsuojelu, työterveys ja ympäristöasioiden hoito. Edellä mainittu vaatii turvallisuuskulttuurin kokonaisvaltaista näkemystä. Kehitystyössä työntekijät on huomioitava tasavertaisesti sillä he ovat usein omaa työtään arvioidessaan siinä ammattilaisia. (Rissa 1999, 10-11.)

Yksilölle on tullut osaamisesta tärkeä selviytymiskeino työsuhdeturvaksi. Nykyään organisaatiot eivät voi taata henkilöstölleen jatkuvaa ja pysyvää työtä, jolloin yksilölle ainoa keino taata oma työllisyys on pitää hyvää huolta omasta osaamisestaan, joka määrää hänen työmarkkina-arvostaan. Yksilön osaaminen antaa varmuutta, että hän on organisaation mielestä kiinnostava, ilman osaamista hän ei sitä ole. Yksilölle tärkeää olisi huomata oman osaamisen rapistuminen ja puuttuminen siihen ajoissa. (Sydänmaalakka 2001, 159.)

Sydänmaalakka (2001,159) määrittelee ”psykologista työsopimusta”, jossa aiemmin luottamuksella ja molemmanpuolisella lojaalisuudella (on ymmärrettävissä työntekijän ja työnantajan välillä) oli pitkälti merkitystä. Nykyään lojaalisuutta ei mielletä samalla tavalla kuin ennen ja tilalle on tullut osaaminen. Työntekijä olettaa, että työnantaja panostaa hänen osaamiseensa työmarkkinoilla ja vastapuolisesti hän on sitoutunut sekä lojaali työnantajaansa kohtaan. Vastaavasti työnantaja olettaa työntekijän sitoutumista ylläpitämään ja kehittämään omaa osaamistaan. Näiden vastavuoroisuuksien pohjalta työnantaja on valmis luomaan puitteet osaamisen kehittämiseksi, mutta se edellyttää myös työntekijän omatoimisuutta ja itsenäisyyttä - on tärkeää, että molemmat ymmärtävät velvollisuutensa ja vastuunsa. Ainoastaan tämän ”psykologisen työsopimuksen” kautta edellä mainittu on mahdollista ja se luo pohjan elinikäiselle oppimisperiaatteen toteutumiselle käytännössä. (Sydänmaalakka 2001, 159.)

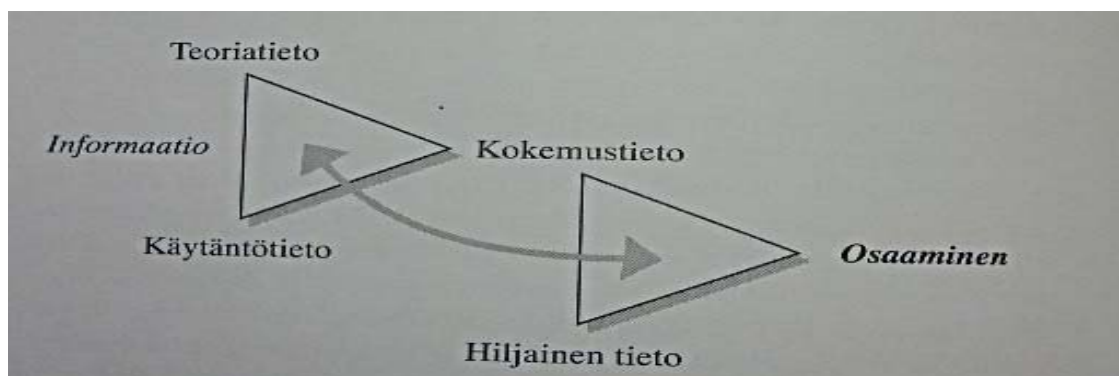
2.2.2 Yksilöllinen osaaminen

Tieteen filosofian teoksissa yleensä erotellaan mitä- ja mitentieto, joista edellisellä viitataan teoriaan ja jälkimmäisellä käytäntöön (Järvinen, Koivisto & Poikela 2002, 71). Järvinen ym. jatkavat ”täsmällisemmin sanottuna mitä-tiedolla tarkoitetaan propositionaalista teorioista, väittämistä ja tosilauseista muodostuvaa tietoa, jonka paikkansapitävyys voidaan osoittaa tieteellisesti. Mitentieto tarkoittaa proseduraalista tietoa, joka voi olla käytännönläheistä, ongelmatilanteisiin ja ratkaisuihin ohjaaviin strategioihin liittyvää toimintaa, tekemistä ja päättelyä.” Kumpaakin teoria- ja käytännön tietoa tarvitaan ammatillisessa koulutuksessa ja niistä voidaan kiistellä kumpaa tulisi opetetaan ensin. Teorian ja käytännön välinen muuntelu on osoittautunut tärkeimmäksi, jolloin toiminnan kohteet ja ajattelun prosessit tulevat erotetuiksi toisistaan. Tieto voi olla luonteeltaan objektiivista, jolloin se voi olla yksilön ulkopuolellaan olevaa tietoa tai se voi olla subjektiivista yksilön sisäistämää ja muodostamaa

tietoa, jonka avulla ollaan yhteydessä ympäröivään todellisuuteen. Yksilön integroidessa teoriaa ja käytäntöä toiminnassaan syntyy siitä kokemustietoa. (Järvinen ym. 2002, 71-72.)

Järvinen ym. (2002, 72) kuvailevat sanaton osaamista "käytännölliseen tietämiseen, päättelyyn ja osaamiseen liittyy myös hiljainen tieto, jolla tarkoitetaan toimintaan sisältyvää sanatonta, ei käsitteellisessä muodossa olevaa tietoa...Hiljainen tieto kehittyy pitkällisen harjaantumisen tuloksena, näkyy ulospäin taitavana, intuitionomaisena ja sujuvana toimintana ja on täysin riippuvainen kantajastaan... Hankitulla tietämyksellä on kokemuksellinen luonne ja tähän liittyy hiljaisen tiedon kasvava osuus jatkuvan oppimisen ja kehittymisen myötä."

Järvinen ym. (2001, 72) tuovat ilmi, että osaamista voidaan kuvata informaation hyödyntämisestä alkavana tiedon yhdistelyn ja käytön ketjuna (Kuvio 1). He jatkavat yksityiskohtaisesti "Yksilöllinen merkityksellinen teoria- ja käytäntötieto integroituvat ensin kokemustietoon, mihin ammatillisen harjaantumisen myötä yhdistyy yhä kasvava hiljaisen tiedon osuus. Integroinnin ja yhdistämisen lopputuloksena on osaaminen, jota ei kyetä saavuttamaan vain koulutuksen avulla vaan vasta pitkällisen ammatin harjoittamisen kautta."



Kuvio 1. Informaatio, tieto ja osaaminen (Järvinen 2001; Poikela 1998)

Edellä olevan kuvion vasemmalla kolmiolla kuvataan, mikä on mahdollista tavoittaa hyvän koulutuksen avulla ja oikealla vastaavasti sitä, mikä voidaan saavuttaa työn ja ammatillisen käytännön kautta. Koulutuksen merkitys tulisi olla kokemuksen tuominen, jota kautta työtä ja ammattia varten saadaan aikaan hyviä noviiseja (aloittelija). Työssä oppiminen jatkuu harjaantumisen ja kokemuksen lisääntyessä, jolloin noviisista on mahdollisuus kehittyä aina ekspertiksi asti. Kuvioista (1) voidaan ymmärtää myös oppimisen ja osaamisen ajallinen ja sisällöllinen siirtyminen, jossa ammattiosaajat siirtävät hiljaista tietoa eteenpäin - tässä on kyseessä myös vuorovaikutus- ja yhteistoiminnallisesta suhteista. (Järvinen 2001, 73.)

“Hiljainen tieto voi kätkeytyä myös ammatti- tai organisaatiokulttuuriin, jossa vaikuttavat ääneen lausumattomat ja kirjoittamattomat käyttäytymisen koodit ja eettiset asetelmat...organisaation osaaminen perustuu pitkälti siihen, kuinka hyvin pinnallinen tieto kyetään tavoittamaan ja hyödyntämään yhteisesti. Kyse on eksplisiittisen (näkyvän, havaittavan) ja implisiittisen (sanattoman, piilevän) tiedon välisestä muunteluprosessista, jossa yksilöt, ryhmät ja koko organisaatio voivat oppia.” (Järvinen 2001, 73.)

Osa tiedosta muodostuu työtilanteissa tapahtuvan reflektoinnin kautta, joka tapahtuu työn ja toiminnan vuorovaikutuksesta. Toisaalta voidaan nähdä, että ammatillinen tieto muodostuu kokemuksen tuoman psyykkisten mallien ja strategioiden kautta, jota kutsutaan metakognitioksi. (Järvinen 2001, 76.) Yksilöllisellä tasolla tulisi pohtia oppimisen kannalta, mitkä ovat ne tavoitteet, jotka tulisi osata työskentelyn jälkeen. Työtapojen yksilöinti merkitsee sellaisten ratkaisujen etsimistä, jota kautta saa mahdollisuuden omien edellytysten kaltaiseen työskentelyyn ja saadun palautteen kautta voi analysoida osaamistaan (Vuorinen 1993, 56,58). Muuttumaan pystyvän yksilön ominaisuuksia ovat autonomia ja signaalien peilaaminen osaksi tulkintaa ja itseään sekä taito käyttää itseohjautuvia työkaluja (Ruohotie & Honka 1997, 29).

2.3 Restel kehittävänä toimijana

Opinnäytetyön tekemisen aikana 26.3.2014 Tradekan (2014) antaman tiedotteen perusteella, Tradeka siirtää ydinliiketoimintonsa Restel Oy:n ja Tradeka-sijoitus Oy:n uuteen yhtiöön nimeltään Tradeka Oy, joka tulee vastaamaan osuuskunnan liiketoiminnasta. Osuuskunta Tradeka Oy tulee keskittymään Tradeka Oy:n omistajaohjaukseen, huolehtimaan jäsen-eduista ja palveluista, jotka on kirjattu uuteen strategiaan. Lisäksi Osuuskunnan hallintoa kevennetään hallintoneuvoksen lakkauttamisella sekä siirtämällä tämän tehtävät osuuskunnan hallitukselle.

Restel (2013) on määritellyt vuoden 2014 osalta keskittyvänsä strategisissa tekijöissä ydinasioihin eli myyntiin, markkinointiin, laatuun, asiakaspalveluun, kustannustehokkuuteen sekä näiden prosessien johtamiseen. Restel korostaa arvojen kannalta, että tärkein menestystekijä on motivoitunut, ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilökunta, johon panostetaan henkilökunnan kouluttamisella, työhyvinvoinnin parantamisella sekä hyvällä johtamisella - näiden nähdään luovan kilpailuetua. Vastuullisuutta Restel haluaa tulevaisuudessa kehittää mm. panostamalla henkilöstön ympäristöosaamiseen. Restelin linjausten mukaan hyvä palveluasenne on avain menestykseen. Restel Business School on koulutusyksikkö, joka järjestää henkilöstövalmennuksia ja valmentaa kaikki Restelin esimiehet ja päälliköt sekä verkkokoulutusta hyödynnetään mm. perehdytyksessä. Jokaisella

hotellilla on turvallisuussuunnitelma ja kaikki työntekijät saavat säännöllistä turvallisuuskoulutusta sekä osallistuvat palo- ja evakuointiharjoituksiin (Restel 2013.)



Kuva 4. Varhaisen puuttumisen malli (Restel 2012)

Restelille tärkeää on henkilöstön hyvinvointi, joten tärkeänä keskiössä on turvallinen ja välittävä työyhteisö, missä on hyvä ja motivoiva työilmapiiri. Restelillä on käytössään Varhaisen puuttumisen toimintamalli (kuva 4), joka on osa Restelin yrityskulttuuria, välittämistä, toiminnan edistämistä ja turvaverkkoa - tavoitteena on aktivoida jokaista työntekijää sekä esimiestä huolehtimaan itsestään, työtovereistaan ja koko työyhteisönsä toimivuudesta. (Restel 2013.) Restelin varhaisen puuttumisen mallissa kannustetaan työntekijää ilmoittamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa niistä epäkohdista, jotka sisältävät riskitekijöitä työhyvinvoinnin kannalta. Kyseisessä ohjeessa luodaan ohjeet sairaus- ja työtaturma tapausten varalle sekä kannustetaan huolehtimaan myös työtovereiden hyvinvoinnista. (Restel 2012.) Uutena raportointi välineenä on otettu poikkeustilanneraportti, jolla rekisteröidään vahinkotapahtumia sekä läheltä piti-tilanteita, kyseisen raportoinnin etuna on mm. sen näkyminen työsuojeluasiamiehellä (Aulanko 2014).

Restel (2005) on tuottanut ohjeistuksen: Terveysten haitallisen häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta Restel-konsernin toimipisteessä, jossa on yksityiskohtaisia toimintaohjeita esim. henkilökohtaisen koskemattomuuden loukkaamistilanteissa. Työhyvinvointia ylläpidetään Aulangon kylpylässä 2-4 kertaa vuodessa järjestettävillä TYKY-päivillä. Aulangon kylpylää Turun alueen työsuojelutoimikunnassa edustaa kylpyläpäällikkö. (Aulanko 2014.)

Vastuullisuuden arvoissaan Restel haluaa, että yritystoiminta on kannattavaa ja sillä pystytään turvaamaan henkilöstöä sekä osuuskunnan jäsenistöä - tällä pyritään myös toimintojen vastuulliseen kehittämiseen. "Vastuullisen liiketavan arvot määrittävät myös Restel Oy:n työntekijöiden ja johtajien tavan toimia: Jokaisen yhtiössämme työskentelevän tulee noudattaa määriteltyjä vastuullisuusperiaatteita omassa työssään. Yleistä vastuullisuuden toimintaohjetta Restel täydentää tarpeellisilta osin yksityiskohtaisemmilla periaatteilla ja ohjeilla." (Restel 2013.)

2.4 Kylpyläpäällikkö Jani Rantasen Haastattelu

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, jossa ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelun käyttäminen tulee olla perusteltua ja se on ollut kvalitatiivisessa tutkimuksessa päämenetelmä. (Hirsjärvi ym. 2004, 193-194.)

Haastattelun etuna voidaan ennen kaikkea pitää sen joustavuutta, jossa korostuu se, että haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsitys, tarkentaa sanamuotoja sekä käydä keskustelua tiedottajansa kanssa. Haastattelun etuja on myös sen autenttisuus sekä mahdollisuus valita henkilö, joka tietää tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73-74.) Haastattelu on aikaa vievää sekä vaarana on haastattelun luotettavuutta heikentävät sosiaalisesti suotavat vastaukset. Haastattelijan on osattava tulkita haastateltavaa kulttuuristen ja merkitysmailmojen valossa. (Hirsjärvi ym. 2004, 195-196.)

Hirsjärvi ym. (2004, 196-199) jakavat haastattelun lajeihin; kolmeen erilaiseen haastattelutyyppiin, joita ovat strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Kylpyläpäällikkö Rantasen haastattelutyypinä käytettiin avointa haastattelua. Strukturoitua (lomake)haastattelua käytettiin myös, josta tuonnempana kyselytutkimusta käsittelevässä luvussa. Avoimen haastattelun sisältö liittyy tutkimuksen tarkoitukseen, ongelmanasetteluun tai tutkimustehtävään - se on ilmiökeskeinen ja sitä kautta se helpottaa tutkijaa hahmottamaan ilmiötä (Tuomi & Sarajärvi 76).

Perusteluna avoimen haastattelun käyttämiseen oli se, että haluttiin saada Aulangon kylpylän turvallisuuden hallinnasta yleistettävää tietoa, jolloin päästiin myös lähentymään yksittäisen työntekijän asemaa yrityksessä. Tähän ratkaisuun vaikutti suuresti se, että kirjallista tietoa em. kylpylän turvallisuudesta ei ollut saatavilla sekä aiempia tutkimuksia tai selvityksiä henkilöstön turvallisuusosaamisesta ei oltu tehty. Rantasen haastattelu järjestettiin Aulangon kylpylässä 3.9.2013 ja haastattelun sisältö käsitellään seuraavaksi. Haastattelutilaisuus tapahtui kahvikupin ääressä kylpylän ravintolan tiloissa. Haastatteluun oli riittävästi aikaa

sekä tilanne oli tuntui haastattelijasta välittömältä, joten tiedonsaannin edellytykset olivat kohdillaan.

Rantanen kertoi aloittaneensa kylpyläpäällikön esimiestehtävissä välittömästi kylpylän rakentamisen jälkeen 2006. Hänen esimiehenään toimii hotellinjohtaja, joka oli syksyllä 2013 vaihtumassa - Rantanen arvioi, että vaihdoksella ei tule olemaan negatiivisia vaikutuksia kylpylän toimintaan, koska tuleva johtaja on hänelle uransa varrelta tuttu. Vakituksia työntekijöitä kylpylässä on noin 10 ja niin sanottuja "extroja" saman verran. Merkittävämpänä muutoksena tulevaisuudessa hän kertoi mahdollisen kylpylän ravintolapalvelun siirtymisen alaisuuteensa 2013 loppupuolella. Osa kylpylän toiminnoista on ulkoistettu mm. siivous- ja vartiointipalveluja. Päivittäiseen työntekijämäärään vaikuttavat määräykset, joissa huomioidaan kellon aika, viikonpäivät sekä kuukaudet (esim. pikkujoulukausi). Työntekijöiden tarvetta tarkastellaan myös kävijämäärään sekä vuosien varrella kehittyneiden ennusteiden pohjalta.

Kylpylää ei ohjaa erillinen turvallisuusjohtamisjärjestelmä vaan turvallisuuden johtaminen noudattaa strategiaa, Restelin ohjeistuksia, lainsäädäntöä sekä turvallisuusjohtaminen on sidoksissa johtoketjuun. Rantanen painotti, että turvallisuusjohtamisessa huomioidaan mm. kylpylän toiminta kokonaisvaltaisesti sekä mahdollisista tapahtumista johtuvat erikoisjärjestelyt. Esimiehen ja työntekijän välillä pyritään välittömään palautteeseen, jolloin kohdattuihin turvallisuutta uhkaaviin asioihin voidaan puuttua välittömästi. Yksittäiselle työntekijälle turvallisuusasioista voi puhua säännöllisissä esimies-alainen keskusteluissa, jotka nähdään myös turvallisuusosaamisen parantamisena. Tiedon välitystä tukevat kylpylän päiväkirja sekä tiedotteet.

Vaara- ja riskitilanteita käsitellään dokumentoinnilla, jolloin esim. allasvalvonta ja vastaanotto kirjaa ylös vaaratilanteita, joihin esimies voi puuttua. Työtaturmien määrä (2kpl) on ollut vähäinen kylpylän historian aikana ja niiden aiheuttaneet tekijät ovat poistettu. Pelastustoiminnan kannalta mm. pelastussuunnitelma on päivitetty 2013 sekä siinä on huomioitu mahdollisia kylpylään liittyviä riskejä. Turvallisuuskoulutuksia ei ole esim. Restelin henkilöstön turvaohjeen sisällöstä järjestetty, mutta Rantasen mielestä sellainen henkilökunnalle tulisi pian järjestää. Restel tarjoaa henkilöstölle koulutusta ja tukee omatoimista opiskelua.

Kylpylässä toimii hyvinkin erilaisissa tehtävissä olevia henkilöitä mm. vastaanotossa, allasvalvonnassa ja ravintolassa. Kylpylän työntekijöiden tehtäviin ei ole pohjavaatimuksia, vaikka monilla voikin olla esim. restonomi- tai tradenomi-tausta. Tiettyihin tehtäviin on tuki lainmukaisia vaatimuksia. Rantanen korostaa tärkeimpinä asioina työntekijää valittaessa sitä, että työnhakija osaa työtehtävänsä ja ennen kaikkea soveltuu asiakaspalvelutyöhön.

Uuden työntekijän turvallisuusosaamista aloitetaan kehittämään heti tervehdystilaisuudessa, jossa käydään mm. läpi Restelin strategiaa, työnkuvaa perusohjeesta ja tutustutaan kylpylän toimintoihin. Työhön ohjaaminen tapahtuu vanhemman työntekijän valvonnassa, josta siirrytään itsenäiseen työskentelyyn. Pehdytyksessä tutustutaan mm. pelastussuunnitelmaan sekä henkilöstölle suunnattuihin turvallisuusoppaisiin esim. työsuojeluun liittyvä, myös laitteiden käyttöturvallisuus käydään läpi käytännössä.

Fyysisen turvallisuuden toimintoja on ulkoistettu. Laitteistohuollosta huolehtivat oma huolto- sekä kiinteistöpäällikkö. Tietoturvallisuuden toimintoja on ulkoistettu, jotka liittyvät mm. käyttöjärjestelmiin. Henkilöstö- ja rikosturvallisuuden kannalta väkivaltilanteet ovat olleet vähäisiä (2kpl), jotka ovat tapahtuneet asiakkaan paikalta poistamisen yhteydessä. Rantanen korosti, että muodostuneilla käytännöillä, kuten esim. liikaa päihtyneen asiakkaan käännytys vastaanotosta ennen allasosastolle pääsyä, on varmasti vaikuttanut vähäisiin väkivalta/ongelmatilanteisiin.

Haastattelun lopuksi haastattelijä sopi Rantasen kanssa tulevan opinnäytetyön aikataulun alustavista linjauksista. Tämä kirjattu haastattelu on luetettu Rantasella 25.3.2014 sen oikeaperäisyyden tarkastamiseksi sekä kylpylän tietoturvallisuuden suojelemiseksi.

2.5 Normien ohjaava vaikutus

Paanetoja (2002, 75) toteaa "työnantajan päävelvoite työsuhteessa on palkan maksaminen ja työntekijän päävelvoite on sopimuksen mukaisen työn tekeminen". Hän lisää, että näiden päävelvoitteiden lisäksi tulee tarkasteluun myös lainsäädännön velvoitteita sekä sopimusoikeuden mukanaan tuomia velvollisuuksia. Kinkki & Lehtisalo (1999,258) huomauttavat, että henkilöstöön ei voi suhtautua, miten tahansa, koska yhteiskunta katsoo tarpeelliseksi ohjata lainsäädännön keinoin mm. työsopimuksen tekemistä, työaikaa, työturvallisuutta, työsuojeluhallintoa, opintovapaata sekä yhteistoimintaa yrityksissä.

Työnantajan tulisi toiminnallaan edistää hyvää työilmapiiriä ja huolehtia siitä, että työntekijät suoriutuvat työtehtävistään vaihtuvissa oloissa, jotka pitää ottaa huomioon koulutuksessa, opastuksessa ja perehdyttämisessä. Lisäksi työntekijän kehittymishalu tulisi huomioida ja työ-lainsäädännön hyviä periaatteita vaalia, kuten tasavertaisuutta, objektiivisuutta ja lainmukaisuutta. Työturvallisuuslaissa säädetään yksityiskohtaisesti työnantajan työturvallisuusvelvoitteista, josta muistutetaan työsopimuslaissa, jossa edelleen muistutetaan esim. raskaana olevan työntekijän kohtelusta (Paanetoja 2002, 76.) Seuraavaksi tarkastellaan oleellisia lainsäädännön ja muiden alempiarvoisten ohjeistusten sisältöjä, jota kautta pyritään luomaan käsitystä siitä, miten lainsäätäjät sekä alemmat viranomaiset ohjaavat normeillaan yrityksen toi-

mintaa sekä mitä on havaittavissa viranomaisten ohjeistuksen kautta kylpylän toimintaan liittyen.

Työsopimuslakia (Finlex 2014d) sovelletaan 1 §:n mukaisesti työsopimukseen, jossa osapuolina on työnantaja ja työntekijä. Tämän lain toisen luvun ensimmäisessä pykälässä todetaan ”työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.” Edelleen saman luvun 3 §:ssä todetaan työturvallisuudesta ” työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta niin kuin työturvallisuuslaissa (738/2002) säädetään.”

Työsopimuslain (Finlex 2014d) kolmannen luvun 1 §:ssä tuodaan esiin työntekijän yleisistä velvollisuuksista ”Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti noudattaen niitä määräyksiä, joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamisesta. Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohutuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa.” Edellä mainitun luvun 2 §:ssä työntekijän työturvallisuudesta tarkennetaan ”Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin työpaikalla olevien muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa sekä työ- ja suojeluvälineissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaaraa.”

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (Finlex 2014b) säätelee ensimmäisessä pykälässä ” Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamennettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä.” Edellä mainitun lain tulkinnaassa on huomioitavaa 2 §:n mainitun 20 säännöllisesti työtä tekevän työntekijän vähimmäismäärä tietyin lain sisällöllisin poikkeuksin.

Työturvallisuuslain (Finlex 2014c) ensimmäisessä pykälässä todetaan ” Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä *terve-*

ys, haittoja.” Lakia sovelletaan 2 §:n mukaisesti mm. työsopimuksen perusteella tehtävään työhön. Edellä mainitun lain 3:17 §:n ensimmäinen momentti velvoittaa ” Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla.” Huomioitavaa on, että työrikoksista säädetään rikoslain 47 luvussa (Finlex 2014a).

Pelastuslain ensimmäisen luvun 1 §:ssä (Finlex 2014e) lain tavoitteet ovat seuraavat ”... tavoitteena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Lain tavoitteena on myös, että onnettomuuden uhatessa tai tapahduttua ihmiset pelastetaan, tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia rajoitetaan tehokkaasti.” Toisen luvun yleisistä velvollisuuksista (2 §) todetaan mm. seuraavaa ”Jokainen, joka huomaa tai saa tietää tulipalon syttyneen tai muun onnettomuuden tapahtuneen tai uhkaavan eikä voi heti sammuttaa paloa tai torjua vaaraa, on velvollinen viipymättä ilmoittamaan siitä vaarassa oleville, tekemään hätäilmoituksen sekä ryhtymään kykynsä mukaan pelastustoimenpiteisiin.”

Kolmannen luvun neljännessä pykälässä korostetaan huolellisuusvelvollisuutta ”Jokaisen on oltava huolellinen tulipalon tai muun onnettomuuden vaaran ja vahingon välttämiseksi. Jokaisen on mahdollisuuksiensa mukaan valvottava, että hänen määräysvaltansa piirissä noudatetaan tulipalon ja muun onnettomuuden ehkäisemiseksi ja henkilöturvallisuuden varmistamiseksi annettuja säännöksiä ja määräyksiä.” Kolmas luku käsittää pykäläiä, jotka käsittävät toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuudet. Edellä mainitun luvun pykälissä säädellään erittäin yksityiskohtaisesti mm. niistä normeista, joista kyseistä lukua koskevan lainmukaisen toimijan on huolehdittava esim. pelastussuunnitelmasta (15 §).

Kuluttajaturvallisuuslain (Finlex 2014f) toisen luvun 5 §:ssä todetaan ” Toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Toiminnanharjoittajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta, ja hänen on arvioitava niihin liittyvät riskit.” Saman luvun 7 §:ssä myös veloitetaan dokumentointiin: ”Palvelun tarjoajan, jonka on tehtävä 6 §:ssä tarkoitettu ilmoitus valvontaviranomaiselle, on lisäksi laadittava turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville. Suunnitelmassa on otettava huomioon palvelun luonne ja toiminnan laajuus.”

Edellä mainitun lain luvun kuudennessa luvussa mainitaan palvelun tarjoajia, joita lain luku velvoittaa; näiden joukossa on myös kylpylä. Huomioitavaa on, että 7 §:n mukaisen turvallisuusasiakirjan voi edellä mainitun pykälän toisen momentin mukaan sisällyttää osaksi pelastus- valmius- tai muuta vastaavaa suunnitelmaa, jolloin erillistä turvallisuusasiakirjaa ei tarvitse tehdä. Lisäksi 8 §:n vaarallisesta kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ilmoittaminen

on syytä huomioida velvoittavana. Terveyttä ja turvallisuutta vaarantavista rikoksista säädetään rikoslain 44 luvussa (Finlex 2014a).

Kuluttajaviraston ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi (Tukes 2014) antaa yksityiskohtaisia ohjeita mm. kylpylöiden toiminnoille "...tarkoituksena on tuoteturvallisuuslain perusteella määrittää uimahallien ja kylpylöiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, lisätä uimahallien turvallisuutta ja tehostaa tuoteturvallisuuslain mukaista turvallisuuden valvontaa sekä ennaltaehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia." Ohje tarjoaa myös viitteitä muihin määräyksiin, ohjeisiin ja suosituksiin, joita on huomioitava mm. kylpylöissä. Kyseisen ohjeessa henkilökunnan roolissa korostuvat ne, että he osaavat hälyttää apua ja tehtävän jaot hädän hetkellä tiedetään.

Tärkeänä huomiona on nostettava henkilökunnan turvallisuusosaamista koskevasta kappaleesta (Tukes 2014, 10-11) kohta, jossa todetaan "Uimahallin koko henkilökunnalle tulee järjestää vähintään kerran vuodessa turvallisuuskoulutusta ja valmiusharjoitus, jolloin kerrataan käytännössä avun hälyttämistoimenpiteet vesipelastus altaasta, mahdollisten pelastusvälineiden käyttö, elvytys ja toiminta tavallisimmissa sairauskohtaustapauksissa ja tapaturmissa. Erityisesti tulee harjoitella pelastustoimenpiteitä ja henkilöstön yhteistoimintaa. Allasosastolla työskentelevien tulee harjoitella edellä mainittuja asioita vähintään kaksi kertaa vuodessa."

2.6 Restelin henkilöstön turvaohjeen viitekehyksen kuvaus

Restel Oy:n toimitusjohtaja Harri Sivula toteaa henkilöstön turvallisuusohjeen (myöhemmin HTO) alussa " Asiakkaiden, kumppaneiden sekä oman henkilöstömme turvallisuus on meidän tärkein asiamme. Meillä tulee olla kaikissa tilanteissa kyky ennalta ehkäistä turvallisuusriskejä ja varautua erilaisiin turvallisuustilanteisiin. On erittäin tärkeää, että kaikki Restelissä työskentelevät tuntevat ja osaavat Restelin turvaohjeet. Jokaisella on oma, tärkeä roolinsa ja vastuunsa näiden ohjeiden osaamisessa ja noudattamisessa. Perehdy tähän henkilöstön turvaohjeeseen hyvin ja perehdytä aktiivisesti uusia resteliläisiä!" On huomioitava, että Sivula korostaa HTO:n tärkeyttä ja velvoittaa sen koskemaan niin tulevia kuin vanhoja työntekijöitä.

Rantasen haastattelusta kävi ilmi, että Aulangon kylpylän henkilökunta koostuu hyvin erilaisen koulutustaustan omaavista työntekijöistä. Kaikille heille on kuitenkin yhteistä se, että perehdytysvaiheessa noudatetaan tiettyä kaavamaisuutta, jolla pyritään varmistamaan toimintojen samannukaisuutta sekä työpaikan normien ja lainsäädännön toteutumista. HTO:lla on tärkeä asema, koska se antaa yksittäisiä ohjeita siitä, miten henkilöstön tulisi toimia siinä olevien osa-aluejakoon liittyvissä tilanteissa. Tämä osaltaan vaikutti opinnäytetyön ratkaisussa siihen, että henkilöstön turvallisuusosaamista testataan kyselytutkimuksessa HTO:n viitekeh-

sen kautta, koska em. ohjeen sisältö tulisi olla jokaiselle Resteliläisellä hallussa ja heidän tulee kyetä toimimaan vaaditulla tavalla erilaisissa tilanteissa.

HTO on jaettu sisällöltään kahdeksaan osa-alueeseen ja ohjeen lopussa on lomakkeita, joita käytetään erilaisten rikosten tuntomerkkien keräämiseen. Ohjeen osa-aluejako on seuraava: turvallisuuden valvonta, vaikea asiakas, varkaudet, rahankäsittely, tietoturvallisuus, ensiapu, paloturvallisuus ja uhkaukset. Osa-alueet koostuvat monissa kohdissa yksittäisistä virkkeistä tai osa-alueessa saattaa olla pidempi kuvaus osa-alueen määritelmästä esim. tietoturvallisuuden kohdalla. Ohjeen paperiversiossa jokaisen osa-alueen kohdalla on loveus, jolloin halutun alueen löytäminen on nopeaa sekä siinä on 35 sivua.

Käyn tässä alaluvussa referoivasti kuvailen läpi HTO:n osa-alueita sekä esitän kiinnekohtia teoriatietoon, jolla pyrin saamaan esiin henkilöstön turvallisuusosaamisen vaatimuksia HTO:n näkökulmasta. Opinnäytetyön tekijän aloitteesta HTO:n rahankäsittelyä koskevaa osa-aluetta ei tässä opinnäytetyössä käsitellä sekä tiettyjä yritysturvallisuuden yksityiskohtia on häivytetty tietoturvallisuuden suojaamiseksi -toimeksiantaja on tietoinen näistä asioista. Huomioitavaa seuraavassa tarkastelussa on se, että vain sisällön kannalta oleellinen pyritään nostamaan esiin. Uhkauksia koskevan osa-alueen käsittely suoritetaan oppaan järjestyksestä poiketen varkauksien jälkeen niihin liittyvien yhtäläisyyksien vuoksi. Lisäksi uhkaus-osa-alueen tarkastelua ei suoriteta kovin laajasti sen sisältämän sensitiivisyyden ja taktisten toimintojen vuoksi.

Turvallisuuden valvonta

Osa-alue alkaa iskulauseella " Omalla toiminnalla vaikutat toimipaikkasi turvallisuuteen". Osa-alueesta on tunnistettavissa vahvasti liitoksia henkilöturvallisuuteen, toimitilaturvallisuuteen ja välillisesti rikosturvallisuuteen.

Henkilöturvallisuus on Leppäsen (2006, 204-206) mukaan ihmisten turvallisuuden takaamista, jossa huomioidaan: asiakkaiden ja vierailijoiden turvallisuus, avainhenkilöiden turvallisuus, kodin ja perheen turvallisuus, matkustusturvallisuus, tavoitettavuus- ja hälytysjärjestelyistä, varamiesjärjestelyistä... Leppänen lisää, että asiakkaiden ja vierailijoiden turvallisuusjärjestelyt ovat näkyvin osa aktiivista turvallisuustoimintaa sekä ne tulee suunnitella ja mitoittaa toimitilojen ja toimintojen pohjalta.

Toimitilaturvallisuutta Leppänen (2006, 333) kuvaa sen muodostumisen kautta - fyysisistä tekijöistä ja toiminnallisuuksista, joissa kohteina ovat esim. toimitilat sekä niissä olevat suojeltavat kohteet. Leppänen jatkaa kuvausta toimitilaturvallisuuteen vaikuttavista asioista, joita voidaan lähteä tarkastamaan toimipaikan sijainnin, kaavoituksen, ympäristön

vaikutusten arvioinnin vaatimuksista. Mikrotasolla voidaan tarkastella esim. suojausta, lukitusta ja avainhallintaa. Teknisinä turvallisuusjärjestelmiä ovat rikosilmoitin-, kulunvalvonta, videovalvonta-, paloilmoitinjärjestelmät, sammutus- ja savunpoistolaitteet sekä muut tekniset järjestelmät, joita voidaan hoitaa mm. omatoimisella vartiointilla. (Leppänen 2006, 333.)

Ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämisestä (Tukes 2014) muistuttaa, että "tuoteturvallisuuslain 3 §:n mukaisesti uimahallin turvallisuudesta vastaa ja sitä valvoo ensisijaisesti palvelun tuottava toiminnanharjoittaja..." Tässä yhteydessä muistutetaan myös erityisryhmistä, kuten pienet lapset, joiden mukana tulee olla huoltaja tai henkilö, joka on vastuussa lapsesta.

Pohdintaan herää välillisesti rikosturvallisuuteen liittyvä asia: käsiteltävässä osa-alueessa on ohjeen kohta, jossa sanotaan "Puutu tuntemattomien henkilöiden liikkumiseen tiloissa, tarkista tilat työpäivän päättyessä. Muista myös takatilat ja wc:t." Voi esim. tulla tilanne, jossa henkilökunta tapaa pukuhuoneessa maksamattoman asiakkaan, miten toimia? Tällöin henkilökunta joutuu tekemään arviointia esim. rikoslaissa löytyvän lievän petoksen (RL 36:3) tunnusmerkistön (RL 3) mukaisuudesta (maksamaton asiakas) sekä miettimään yleisen kiinniotto-oikeuden käyttämistä Pakkokeinolain (PKL) 2:2 §:n (Finlex 2014g) pohjalta.

Osa-alueen päättää korostettu lause "! ilmoita havaitsemistasi turvallisuuteen liittyvistä riskeistä esimiehellesi."

Vaikeat tai uhkaavat asiakastilanteet

Osa-alue alkaa iskulauseella "oma käyttäytyminen voi lisätä tai vähentää tilanteen vakavuutta." Tämän jälkeen kehoitetaan pohtimaan yleisiä näkökohtia, joita koko osa-alue sisältää. Ensimmäisessä kohdassa korostetaan kieltämällä "älä vaaranna omaa, työtovereidesi tai asiakkaiden turvallisuutta missään olosuhteissa." Edellä mainitussa lauseessa korostuu mm. työsopimuslain ja työturvallisuuslain mukaisia luonteellisia piirteitä ohjeen ja velvoitteen muodossa.

Osa-alueessa kiinnitetään huomiota ihmisen tunnetilojen arviointiin, päihtyneen ihmisen käsittelyyn sekä väkivaltaisen asiakkaan tapauksessa toimimiseen. Toisen ihmisen eleiden, äänen ja kehon kielen tulkitseminen ei aina ole helppoa. Asiakaspalvelutyössä vaaditaan käytännön osaamista, jota on vaikeaa pukea sanoiksi. Tästä monimutkaisesta taidosta oivan kuvauksen tarjoavat Turunen & Partanen (2007, 28) kertoessaan "Ihmisruumiin sanaton viestintä, kehon kieli, vangitsee aina huomionne, tiedostimmepa sitä tai emme. Tarkkailemme koko ajan kanssaihmemme ilmeiden, eleiden ja asentojen muutoksia.

Esimerkiksi kulmakarvojen kurtistus tai kohottaminen ja silmien siristäminen ovat kaikille kädellisille tyypillinen käyttäytymismalli, jolla osoitetaan muun muassa aggressiivisuutta. Aggressiiviseen tuijotukseen vastataan joko tuijottamalla takaisin ja ottamalla haaste vastaan tai sitten nöyryytään ja painetaan pää alas. Eleet ovat tietoisia signaaleja. Kaikissa sosiaalisissa tapaamisissa silmät viestivät nokkimisjärjestyksen...” Edellisen kuvauksen pohjalta voi pohtia, miten vaativaa kokonaisuuden hallintaa asiakaspalvelutyössä vaaditaan.

Varkaudet

Osa-alue alkaa kaksikohtaisella korostuksella, joissa kuvaillaan varkautta esim. savukkeiden tai pullon anastusta tiskiltä sekä ns. polttoainevarkautta. Rikoslaisissa (Finlex 2014a) varkaus rikokset löytyvät 28 luvusta, joista 3 §:n näpistystä voidaan soveltaa usein vähäarvoisen omaisuuden anastukseen. Osa-alue käsittelee myös ryöstöä (RL 31:1 §) sekä ns. sieppausta (ymmärrettävissä rahan), joka ei ole rikoslaisista löytyvä termi tässä tarkoituksessa. Osa-alueessa on vahvasti läsnä rikostorjunta. Osa-alue lähtee liikkeelle ennaltaehkäisystä, liikkuu aina ryöstön ja sieppauksen tapahtumiseen sekä tarvittaviin jälkitoimiin. Osa-alue päättyy muistuttamaan ohjeen tuntomerkkilomakkeesta.

Leppänen (2006, 257) kuvailee vakiintunutta rikosturvallisuuden käsitettä yrityksen varautumisena rikosriskeihin, hän puhuisi mieluummin asiayhteydessä rikoksilta suojautumisesta eli rikostorjunnasta. Leppänen jatkaa ”kriminologian oppien mukaisesti yritysturvallisuudessa rikostorjunta voidaan jakaa rikostorjunta strategiaan sekä preventiiviseen taktiikkaan ja reaktiivisiin teknisiin rikostorjuntakeinoihin. Rikostorjuntastrategioilla pyritään rakentamaan preventioita, joilla pyritään ehkäisemään rikoksia. Yksi esimerkki tällaisista on uhripreventio, jolla pyritään vaikuttamaan rikoksen kohteeseen, jota pyritään suojaamaan aktiivisilla suojaustoimenpiteillä sekä aktiivisella tiedottamisella. Tilannepreventiolla pyritään vaikuttamaan itse rikostapahtumaa ja sen toteutumisen estämiseen mm. kiinnijäämisriskiä lisäämällä. (Leppänen 2006, 258.)

Uhkaukset

Osa-alue alkaa ohjeilla, jotka kuvaavat työntekijän roolia uhkaussoiton yhteydessä. Uhkauksista käsitellään, miten hälytetään apua sekä mitä toimintoja toimipaikassa käynnistetään. Ohjeistuksessa korostetaan uhkaussoittojen, kuten pommihuukausten vakavuutta sekä tiedottamisesta vastaavasta viranomaisesta.

Pommiuhkaus soimit liittyvät vahvasti rikosturvallisuuteen. Em. ”teon” tunnusmerkistöön kuuluvat rikokset on säädetty rangaistavaksi Rikoslain 34:10 §:ssä (Finlex 2014a) ” Joka tekee pommista, tulipalosta, merihädästä, suuronnettomuudesta tai muusta vastaavasta hädästä tai

vaarasta perättömän ilmoituksen, joka on omiaan aiheuttamaan pelastus- tai turvallisuustoimen taikka pakokauhua, on tuomittava *perättömästä vaarailmoituksesta* sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi.”

Tietoturvallisuus

Osa-alue alkaa tietoturvallisuuden käsitteen avaamisella sekä viittauksella muuhun tukevaan ohjeistukseen. Pääasiallinen sisältö on jaettu kahteen: tiedon luokitusten määrittelyistä koskevaan osaan, joista korostetaan tiedon oikeaa käsittelyä. Toinen osa käsittelee tietoteknistä turvallisuutta, jossa viitataan mm. fyysiseen turvallisuuteen, työntekijän huolellisuuteen työvälineiden käytössä sekä selkeitä kieltoja ja toimintaa esim. epäilyssä haittaohjelma tilanteessa. Osa-alue päättyy kameravalvontaa, jossa selitetään sen olemassa olon syitä.

Tietoturvallisuuden tarkoitetaan tiedon suojaamista sen käytettävyyden, eheyden ja luottamuksellisuuden näkökulmista (Leppänen 2006, 260; Laaksonen, Nevansalo & Tomula 2006, 17). Laaksonen ym. jatkavat, että tietoturvallisuus koostuu pienistä teoista jokapäiväisessä toiminnassa ja se on parhaimmillaan osa organisaatiokulttuuria, jolloin kaikki ymmärtävät tietoturvallisuuden merkityksen ja työskentelevät sen saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi. Fyysisen turvallisuuden tarkoituksena on taata organisaatiolle häiriötön ja turvallinen toimintaympäristö - toimitilojen suojaaminen luo perustan kaikille muille suojaustoimille, joita tietoturvallisuuden ylläpitämiseksi käytetään. Toimitilan suojauksen taso tulee arvioida tiedon lukituksen eli suojattavan tiedon tärkeyden pohjalta ja tämä on mahdollista riskikartoituksen kautta. (Laaksonen 2006, 125.)

Itse tietovälineiden käytöstä Laaksonen (2006, 162) ym. huomauttavat siitä, että tietovälineiden käyttö on kasvanut ja näiden osalta myös tiedon määrä. He jatkavat, että tietoturvaohjeiden tulisi pysyä tekniikan kehityksen mukana ja tämän vuoksi huomiota pitää ohjata myös pieniin mobiili- ja muistilaitteisiin. Haittaohjelmana Laaksonen ym. (2006, 163) määrittelevät käsittämään ”sovelluksia, joiden tarkoituksena on aiheuttaa tietojärjestelmissä tapahtumia, joita käyttäjä ei ole aikonut suorittaa.”

Tiedon suojelemiseksi tulee sen säilyminen varmistaa, jolloin teknisillä ratkaisuilla tämä voidaan tehdä siten, että käyttäjän ei tarvitse tietää, mikä tieto on varmistettu tallentamalla. Edellä mainittuun perusteena on se, että käytäntö on osoittanut, että käyttäjät eivät tee sitä, mitä heille on ohjeistettu tai koulutettu - varmistuksen tulisi kuitenkin olla läpinäkyvää ja automaattista (Laaksonen 2006, 170-171.)

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (Finlex 2013h) turvaa työntekijän yksityisyyden suoja. Laki asettaa työnantajalle olennaisia vaatimuksia käytännön tietoturvan suunnittelussa ja ylläpitämisessä mm. kameravalvonnan osalta laki määrittelee edellytyksen, joiden perusteella kameravalvonta on sallittua työpaikalla. Kameravalvonnalla voidaan tukea kulunvalvontaa sekä selvittää rikoksia ja väärinkäytöksiä esim. luottoyhtiöiden standardien velvoittamina (Laaksonen ym. 2006, 49, 52-53.) Lisäksi tulee huomioida henkilölain (Finlex 2014i) soveltaminen tallentavissa järjestelmissä, jos järjestelmä ei ole tallentava, tällöin ei sovelleta henkilötietolain mukaista henkilörekisterin muodostamista (Tietosuojaja 2014). Tieto- ja viestintärikoksista säädetään rikoslain 38 luvussa (Finlex 2014a).

Ensiapu

Osa-alue on alkaa toteamalla, että siihen sisältyy "yleiset toimintaperiaatteet loukkaantumisen tai sairaskohtauksen sattuessa". Alussa priorisoidaan toiminta järjestystä: arvioi tilanne, pelasta hengenvaarassa olevat ja estä lisäonnettomuudet. Ohjeessa kuvaillaan yksityiskohtaisesti elvytys, tajuttoman potilaan käsittely ja tämän kylkiasentoon laittaminen sekä hätäilmoituksen tekeminen. Osa-alueen lopussa on yksityiskohtainen ohjeistus neulan piston vaaralta. Yksittäisenä iskulauseena on korostettu "I pidä yllä ensiaputaitoasi! Voit tarvita sitä milloin tahansa - töissä tai vapaa-aikana. Auttamisvelvollisuus on jokaisella!". Edellä mainittu auttamisvelvollisuus kytkeytyy pelastuslain sisältöön (ks. luku 2.4.2 Pelastuslaki). Pelastustoimen laiminlyönnistä säädetään rikoslain RL 21:15 §:ssä (Finlex 2014a).

Tässä kohtaa on hyvä muistaa, että aiemmin käsitellyssä ohjeissa uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi kappaleessa (2.3.3) todettiin ensiavun harjoitukseen liittyvät säännölliset harjoitukset - sama pätee seuraavaksi käsiteltävään paloturvallisuuden osa-alueeseen.

Erityiseen tarkasteluun nostan turvaohjeen kohdan neulanpistoksen varalta sillä sen vakavuus saattaa olla monelle vierasta. Ohjeessa on yksityiskohtaisia lauseita, miten neulanpisto tilanteessa tulisi toimia. Tehyn selvityksessä (2008) käydään tarkasti läpi kyseistä tapaturman mahdollisuutta ja todetaan "neulanpistotapaturmien synty voi myös liittyä työpaikkaväkivaltaan, jonka on todettu olevan monin kansallisin lisääntyvä terveydenhuollon vaaratekijä". On huomioitava Tehyn selvityksen (2008, 13) mukaan, että neulanpistotapaturma voi pahimmillaan aiheuttaa tartuntataudin, kuten C-hepatiitin, HIV:n ja B-hepatiitin, jonka takia siihen on aina suhtauduttava vakavasti.

Paloturvallisuus

Osa-alueen alussa käydään läpi esimiehen palontorjuntaohjeet sekä veloitetaan tiettyihin työpaikan normeihin, kuten päivittämään pelastussuunnitelma kerran vuodessa. Oppaassa on kaksi korostettua kohtaa, jotka ovat “! jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on osattava antaa hätäilmoitus ja käynnistää pelastaminen ja sammutustyö” ja “! tarkasta poistumisreitiksi ja lähin sammutin”. Palon torjunnasta annetaan ohjeita, joilla mm. palon leviämisen riskiä voidaan vähentää esim. “tuhkankeruuastioiden on oltava kannellisia metalliastioita. Korostettuna kohtana on “tutustu pelastussuunnitelmaan”. Ohje velvoittaa tutustumaan varapoistumisteihin, kokoontumispaikkaan, sammutus välineiden käyttöön, avun hälyttämiseen sekä toimintaan palon aikana, kuten evakuointiin. Evakuoinnista on eritelty henkilöstön sekä esimiehen rooleja.

Leppänen (2006, 248) mukaan pelastustoiminta tarkoittaa “ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamista ja pelastamista, vahinkojen rajoittamista sekä onnettomuuksien ja uhkatilanteiden seurausten lieventämistä. Väestönsuojelulla hän tarkoittaa “ihmisten ja omaisuuden suojelemista valmius- ja puolustuslain tarkoittamissa poikkeusolosuhteissa sekä näihin poikkeusolosuhteisiin varautumista”. Ennaltaehkäisevällä palontorjuntatyöllä varaudutaan omatoimisesti tulipaloihin ja muihin onnettomuuksiin - tämä on sidoksissa omistajan ja haltijan vastuuseen. Pelastuslaitoksen ja muiden valvontaviranomaisten tehtävänä on tukea ja auttaa toimijaa tehokkaassa palontorjuntatyössä - tästä yhtälöstä Leppänen tuo esiin mm. palotarkastuksen. (Leppänen 2006, 251,256.)

2.7 Riskienhallinta osana kylpylän arkea

Tässä luvussa tarkastellaan turvallisuusdokumentoinnin ja Aulangon kylpylältä (2014) saadun konsultointitiedon kautta kylpylän riskienhallinnan keinoja sekä yhdistetään niitä henkilökunnalle asetettuihin vaatimuksiin. Dokumentoinnin läpi käymisen menetelmänä käytettiin sovellettuna Kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön (Puolustusministeriö 2011) elinkeinoelämän suosituksia. Riskienarviointi on Aulangolla suoritettu pelastussuunnitelman (2013), Allasturvallisuusasiakirjan (2014) sekä Turvasuunnitelman (2014) yhteydessä, joten erilliseen riskienarviointiprosessiin ei nähty opinnäytetyön kannalta tarvetta, koska riskienarvioinnit olivat tuoreita. Tulevassa tiedon käsittelyssä on huomioitu kylpylän kannalta tietoturvallisuuden kannalta sensitiivinen tieto, mistä johtuen joitakin yksityiskohtia on häivytetty. Kassa- ja ryöstöturvallisuuteen liittyvää osuutta ei käsitellä lainkaan sen arkaluontoisuuden vuoksi.

Pelastussuunnitelma

Aulangon kylpylän pelastussuunnitelma (jatkossa APS) on kaikkien työntekijöiden saatavilla kylpylässä sovitusta paikasta (Rantanen 2013). APS sisältää ajantasaiset yhteystiedot paloturvallisuusasioista vastaavista henkilöistä sekä sen sisältöön on liitetty yleisimpiä vaaraa aiheuttavia tekijöitä, joista arvioidaan sitä, miten käsiteltävään uhkaan voidaan varautua sekä vaarantavia tekijöitä poistaa.

Tulipalon osalta riskienhallinnassa kiinteistön teknisiä tiloja tarkastellaan kulloisenkin erillisen tilan näkökulmasta myös ulkotilojen. Ennalta estävissä toimenpiteissä kiinnitetään huomiota toimitilojen oikeanlaiseen käyttöön, missä huomioidaan mm. huollon ennakoiva ja ylläpitävätoiminta sekä koulutetun henkilökunnan aktiivinen valvonta. Kliinisyiden avulla esim. tuhopolton mahdollisuutta vähennetään poistamalla näkyviltä paloherkät materiaalit sekä tupakanpolton aiheuttaman paloriskin vuoksi -tupakointi on sallittu sille varatuilla paikoilla. Infrastruktuurin huollossa nuohouksella sekä ilmanvaihtojärjestelmän oikean mukaisella käytöllä vähennetään paloriskiä sekä tulipalon sattuessa kiinteistön paloturvallisuusosiointia tulee käyttää tarkoituksenmukaisella tavalla. Teknisten apuvälineiden käyttö henkilökunnan apuvälineinä tulee huomioida sekä niitä tulee testata APS:ssa mainituilla tavoilla ja ajankohtina. Mahdollisten henkilövahinkojen estämiseksi palonilmaisain laitteisto tulee olla ajanmukainen. Kriisitilanteita varten henkilökuntaa tulee kouluttaa, jotta heillä on tarpeellinen osaaminen toimia hätätilanteissa.

Tapaturmien estämisessä henkilökunnan koulutusta korostetaan sekä huomioidaan, että henkilöstöä tulee olla riittävä määrä sekä heidän tarkkaavaisuudella tulee kompensoida huolimattomuuden riskiä. Henkilökunnan tulee käyttää turvavarusteita sekä huolehtia turvalaitteista. Erityisesti allasosastolle on luotu tarkat ohjeet, joissa huomioidaan asiakkaiden turvallinen tilojen käyttö, johon voidaan vastata koulutetulla henkilökunnalla. Vitaaleihin kemikaalisysteemeiden valvonta on ympärivuorokautista. Liukastumisen sekä putoamisen riskiä vähennetään kiinteistön alueella valvonnan sekä havaittujen puutteiden tai varaa tekijöiden poistamisella. Yksittäistä henkilökunnan jäsentä koskee velvollisuus mm. tarkastaa kylpylän avaamisen yhteydessä hiekoitus sekä suorittaa tarvittavat toimenpiteet liukastamisriskin torjumiseksi (Aulanko 2014).

Vakauksien, ilkivallan sekä murtojen ehkäisyssä korostuu avainhallinnan keinot, tekniset apuvälineet sekä kulunvalvontaan liittyvät tukitoiminnot. Rikos- ja henkilöriskien torjunnassa korostetaan henkilökunnan tarkkaavaisuutta sekä oikeanlainen toimintaa uhkaavissa tilanteissa ja koulutusta. Vakuuttaminen on myös huomioitu osana riskienhallintaa.

Vaarallisten aineiden käsittelyssä huomioidaan kiinteistöhuollon koulutus sekä ympärivuorokautinen valvonta ja kaikkien tavaroiden asianmukainen varastointi.

Häiriötilanteet pyritään estämään ennakoivalla huoltamisella, tarkastuksilla sekä henkilökunnan tarkkaavaisuutta korostetaan. Sähköhäiriön kannalta henkilökuntaa koulutetaan sekä hyödynnetään olemassa olevia varajärjestelmiä. Kriisitilanteiden valmiutta on huomioitu väestönsuojelussa sekä henkilökunnan oikealla toiminnalla tilanteen sattuessa. Tietoturvallisuuteen on luotu ohjeistus sekä tukitoimintoihin on varattu resurssit. Pommiuhan sekä aseellisen uhan käsittelyssä on henkilökunnan osattava toimia oikein kriisitilanteissa.

Kokoontumis- ja varakokoontumistilat ovat määritelty. Tulipalojen ensisammutukseen ollaan varattu sammutuspeitteitä sekä jauhesammuttimien paikat ovat merkitty pohjapiirroksen, joka on kaikkien nähtävillä. Paloilmajärjestelmät sekä niiden ohella olevat savunpoistolaitteet ovat toimintakykyisiä ja niiden sijainti on APS:ssa mainitussa paikassa. Äänenkulutusjärjestelmä on rakennettu tarvittaville alueille. APS:ssa viitataan työsuojelu- ja ensivalmiuksien, omaisuuden turvallisen ja tietoturvallisuuden osalta Henkilöstön turvaohjeeseen. Väestönsuojaan liittyvät elementit ovat ajantasaisia sekä onnettomuus-, vaara- ja poikkeamatilanteista raportoidaan organisaation ohjeiden mukaisesti. APS sisältää yksityiskohtaisia ohjeita toimintavastuista ja tavoista toimia paloturvallisuusasioiden parantamiseksi sekä operatiivisessa toiminnassa.

Allasturvallisuuden asiakirjassa määritellään turvallisuusvastuun henkilöt sekä tarkennettuja toimintaohjeita tapaturmatilanteiden varalta. Ensiapuvälineistä todetaan, että ne on perusteellisesti käyty läpi sekä niiden varastointia sekä löydettävyyttä on parannettu.

Turvasuunnitelma (2014) on jaettu kahteen osaan joissa ensimmäinen sisältää työolosuhte kartoituksen ja riskianalyysin, jotka täytetään yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies-alainen keskusteluissa kerätään tietoa niistä riskeistä, joita työntekijä tuo ilmi (Aulanko 2014). Turvasuunnitelman toisen osan päällikkö tekee pienemmässä ryhmässä osa kerrallaan, joka kokonaisuutena sisältää yleisen turvallisuuskartoituksen riskianalyysineen. Kartoituksen tulokset käydään henkilökunnan kanssa läpi. Seuraavaksi turvasuunnitelmasta tuodaan sisällöllisesti ilmi sen pääkohtia sekä niitä riskianalyysissä tehtyjä parannuksia, joilla riskejä ollaan vähennetty saatujen tulosten perusteella.

Turvasuunnitelman riskianalyysissa käytetään neliportaista asteikkoa, jossa riskin todennäköisyys arvioidaan: ei mahdollinen (0), kerran 10:ssä vuodessa tai yli (1), kerran vuodessa (2) sekä kerran kuukaudessa (3). Riskien vahingot arvioidaan henkilö-, materiaali- ja keskeytysvahinkojen perusteella, jossa portaat ovat: ei vahinkoa (0), vahingot alle 2000e (1), vahingot alle 20 000 (2) sekä vahingot yli 20 000e (3).

Työolosuhteiden kartoituksen kautta ympäristön aiheuttavia vaaratekijöitä on poistettu hankkimalla uusia suojavälineitä sekä turvalaitteita ollaan parannettu. Ergonomisten istuinten käyttöön ollaan panostettu ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä korostetaan turvaohjeiden, vaarallisten aineiden käsittelyä sekä vanhojen työntekijöiden tulee kerrata em. aineiden käsittelyä. Kaatumisvaaraa aiheuttavien työpisteiden johdot ovat siirretty pois kulkuväyliltä sekä lattiamattojen suorituksiin tulee kiinnittää huomiota. Työvälineiden ja menetelmien parannusta on tehty vuoden 2013 lopussa. Erityistä huomiota on kiinnitetty tiedonkulun parantamiseen.

Ohjeista, perehdytyksestä, valmennuksesta ja vastuista sisällöllisesti todetaan seuraavaa. Toimipaikan pelastussuunnitelma on ajantasainen sekä sitä päivitetään säännöllisesti. Kullekin henkilöstöryhmille opetetaan tärkeät palo- ja henkilöturvallisuuden kannalta merkittävät asiat, jotka ovat heille tärkeitä. Turvallisuusasioita käydään henkilökunnan kanssa läpi säännöllisesti mm. palaverissa sekä toimipaikan turvallisuudesta vastaava henkilö on henkilökunnan tiedossa. Ulkoistettujen palveluiden työntekijät ovat saaneet perehdytyksen turvallisuusasioihin sekä kassaa hallinnoivat työntekijät ovat allekirjoittaneet vaadittavat ohjeet. Restelin henkilöstön turvaohje on kaikkien saatavilla.

Palo- ja työturvallisuudesta sisällöllisesti todetaan seuraavaa. Toimipaikan ensiapukaapin sisältö on asianmukainen sekä sillä on vastaava henkilö ja kaappi sisältää ohjeistuksen. Järjestyshäiriöihin varaudutaan ja häiriöihin puututaan sovitun sekä perehdytetyn toimintamallin mukaisesti. Alkusammutuskalusto on toimintakunnossa sekä sammutuskalustolle ja sähkökeskukselle on esteetön pääsy. Varapoistumistiet on merkitty sekä niiden merkintävalot ovat toimintakunnossa sekä turvallisuusjärjestelmät ovat huollettuja. Poistumistiet ovat vapaita kulkea sekä palo-ovien mekanismit ovat toimivia. Helposti syttyvät roskat käsitellään turvallisesti, tupakan tumpit siirretään kannellisiin astioihin sekä helposti syttyvät nesteet ja kaasut säilytetään ohjeiden ja lupien mukaisesti. Rasvakanavien huolto on säännöllistä. Lattioiden liukkaus poistetaan säännöllisesti.

Rikosturvallisuudesta sisällöllisesti todetaan seuraavaa. Toimipaikkaan tunkeutuminen ei ole mahdollista ilman rakenteiden, ovien, ikkunoiden tai lukkojen rikkomista. Arvo-omaisuuden säilytyksestä on yksityiskohtaiset ohjeet sekä ratkaisut. Turvallisuusjärjestelmän laitteita päivitetään jatkuvasti olosuhteiden muuttuessa sekä siihen liittyvä ohjeistus on yksilöivää. Toimipaikassa valvotaan asiattomien henkilöiden liikkumista sekä kohdennetut ovet pidetään lukittuina. Päivittäis- ja kuukausi-inventaarit ovat säännöllisiä ja poikkeamat selvitetään välittömästi.

Tietoturvallisuudesta sisällöllisesti todetaan seuraavaa. Henkilöstö on tutustunut Henkilöstön turvaohjeen osioon Tietoturvallisuus sekä perehdytyksessä käsitellään sisäisen, luottamuksellisen ja salaisen tiedon velvoitteita. Luottamuksellinen aineisto säilytetään ja tuhoetaan ohjeiden mukaisesti. Sähköpostin ja kameravalvonnan periaatteet ovat henkilöstön tiedossa. Tietokoneissa saa käyttää ainoastaan Restelin hyväksymiä ohjelmia, omia muistivälineitä ei saa koneissa käyttää sekä tietokone on lukittava, kun se jää ilman valvontaa.

2.8 Yhteenveto

Restel on ilmoittanut keskittyvänsä strategisissa tekijöissä ydinasioihin eli myyntiin, markkinointiin, laatuun, asiakaspalveluun, kustannustehokkuuteen sekä näiden prosessien johtamiseen. Strategian pohjalta tarkasteltaessa keskeisenä menetystekijän takeena on osaava henkilöstö, jonka laadukkuutta tuetaan mm. koulutuksen ja harjoittelun avulla. Restelin liiketoiminnan kannalta vastuullinen ja arvoihin perustuva toiminta on menetyksen kannalta oleellista, jonka eteen myös johdon on tehtävä töitä. Restelin päämääränä on olla Suomen suurin hotellialan toimija, johon se pyrkii ylläpitämällä jatkuvaa kehitystä, jota ilmentää esim. hiljattain tehty organisaatiomuutos konserninen ylärakenteissa kuin myös Aulangon kylpylän ravintolatoiminnassa.

Aulangon kylpylässä strategiaan liittyvä johtaminen on arkipäiväistä ja välitöntä työntekoa, jossa pyritään työnjohdon ja työntekijöiden väliseen hyvään vuorovaikutussuhteeseen. Rekrytoinnin avulla tehtäviin valkataan siihen pätevin, jota alkumetreillä tuetaan perehdyksen järjestelmällisin keinoin. Esimies-alainen keskusteluissa pyritään luomaan kuvaa työntekijän kehityshaluista sekä saamaan tietoa riskienhallinnan tueksi. Kokonaisvaltaisessa riskienhallinnassa hyväksi käytetään esim. lainsäädännön velvoittamaa pelastussuunnitelmaa sekä Restelin omaa turvasuunnitelmaa, joiden pohjalta kylpylän riskien käsittelyä järjestellään. Riskienhallinnan dokumenteista on havaittavissa, että henkilöstön koulutuksen painottamisella on merkittävä vaikutus riskien vähentämiseen. Kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön Elinkeinoelämän suosituksia hyväksikäyttämällä havaittiin, että muodostuneella turvallisuusjohtamisella ja muilla käytettävillä menetelmillä pystytään riskienhallintaa suorittamaan tehokkaasti. Tämän luvun kautta muodostuneesta Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen kuvasta voi todeta, että turvallisuusosaamisen hallintaa pyritään kylpylässä jatkuvasti kehittämään ja avainasemassa on osaava ja kehittyvä henkilöstö.

Yksittäisen työntekijän kannalta työelämä vaatii laaja-alaista osaamista esim. lainsäädännön näkökulmasta. Työturvallisuutta koskevat lainsäädännön kohdat aktivoituvat koskemaan yksilöä, kun tämä solmii velvoiteoikeudellisen työsopimuksen työnantajan kanssa. Tämän sopimuksen myötä astuvat voimaan työnantajalle tiettyjä velvollisuuksia huolehtia työntekijästä

ja samaan aikaan aktivoituvat työntekijää koskevat lain normit työnantajaa kohtaan. Lainsäädännöstä on nähtävissä, että työnantajalle on annettu lainsäätäjän toimesta tärkeitä periaatteita esim. huolehtimisperiaate, jolla heikompa osapuolta suojellaan lain säädännön kautta. Vastaavasti työntekijän tulee huolellisesti suorittaa työtehtäviään ja ilmoittaa työnantajalle vaarallisista havainnoista työpaikalla. Työsuojelun näkökulmasta tavoitellaan tilannetta, jossa työntekijä voi terveenä suorittaa työtehtäviään sekä terveenä siirtyä eläkkeelle.

Yksittäisellä työntekijällä on hallittavana laaja lainsäädännön kenttä, kun tarkastellaan lainsäädännön yksityiskohtia. Tähän helpotusta tuo se, että työnantajan on varmistettava, että työntekijällä on vaadittava osaaminen työtehtäviensä hoitoon. Työnantajan kannalta on oleellista käyttää hyväksi niitä havaittavia prosesseja, joilla pystytään järjestelmällisesti luomaan toimintoja, joissa huomioidaan työntekijää koskevia tarpeita. Näiden tarpeiden ohjaamisen kautta voidaan esim. järjestelmällisellä perehdytyksellä vankistaa sitä, että työntekijöiden laadullinen osaaminen on saatettavissa kasvuun ja täyttää organisaation sisäisten normien sekä lainsäädännön vaatimukset.

Järjestelmällisyyden ohella on huomioitava - ei niin näkyviä käsitteitä, kuten työilmapiiri ja turvallisuusilmapiiri, joilla on vaikutusta yksittäisen työntekijän ohella koko organisaatioon. Näkymättömän näkemiseen on tarjolla järjestelmällisiä keinovalikoimia, joilla voidaan vastata ongelmien ratkaisuun esim. riskienhallinnan menetelmät. Yritysturvallisuuden hyväksi kehitettyjen riskienhallintajärjestelmien käyttäminen avaa mahdollisuuden analysoida niitä heikkouksia, joiden aktivoituessa vaaran vaikutusalueella olevat kohteet saattavat vahingoittua. Kokonaisvaltainen riskienhallinta luo varmuutta toimintojen ylläpitämiseen uhkaavissa tilanteissa - myös niissä tilanteissa, joissa yksittäinen työntekijä on osallinen (ns. inhimillinen tekijä) tapahtumassa. Systemaattisen työturvallisuuden keinoin voidaan myös aktivoida yksilöitä, kunhan heillekin tarjotaan vaikutusmahdollisuuksia oman työpaikkansa kehittämisessä.

Yksittäisen asiakaspalvelutyössä olevan työntekijän näkökulmasta työturvallisuutta saattaa uhata ulkopuoliset tekijät, joiden aiheuttajina voi olla esim. asiakkaat tai onnettomuudet. Ohjeistuksen pohjalta pystytään luomaan toimintamalleja, joiden pohjalta vaarallisissa tilanteissa tulisi toimia, mutta ne eivät tuo välttämättä soveltuvaa käytännön osaamista ja kokemusta. Työpaikan turvaohjeesta ongelmallisen saattaa tehdä se, että informaatio voi olla niin tiivistettyä, että yhteen lauseeseen sisältyy kokonainen suoritus käytännössä. Huomioitavaa on, että pelkän yksinkertaisen turvaohjeen tuovan tiedon avulla ei ehkä pystytä joka tilanteessa toimimaan varsinkin, jos tilanne muodostuu niin vaikeaksi, että se esim. vaatii laajempaa laintulkinnallista osaamista tai henkilön fyysisiä toimintoja. Tähän ongelmaan koulutuksella ja harjoittelulla voidaan omilta osiltaan varautua.

Organisaatiossa yksilön osaamisen arvostus tulee nähdä oleellisena, jolloin työntekijä voi saada signaaleja oman osaamisen kehittämiseen työyhteisössä. Tarkasteltaessa informaation, tietojen ja taitojen osaamisen kuviota (1) voidaan hahmottaa Järvisen kuvaaman prosessin moninaisuutta. Tätä kautta voidaan saada osviittaa, miten monimutkaista tiedon saattaminen osaamiseksi voi olla ja kuinka teoreettinen sekä käytännön tieto ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Teorian ja käytännön tiedon rinnalla on tulkinnallista hiljaista tietoa, jonka tunnistamisen olemassaoloa saattaa olla vaikea havaita. Hiljainen tieto sisältää käytännön informaatiota, joka muokkaa "hiljaisesti" ympäröivää ympäristöään, jolloin esim. hiljaisen tiedon kirjoittamattomat käyttäytymisen koodit voivat tulla tunnistettaviksi. Ihmisen yksilöllisyyden tunnistamisella hänelle voidaan tarjota oikeanlainen tapa kehittää omaa osaamistaan.

3 Kyselytutkimus

Yksilöstä hankittua tietoa voidaan lähteä hankkimaan joukosta. Asenteita voi mitata Likert-tyyppisillä mittareilla, joissa mitataan vastaajan subjektiivisia tuntemuksia esim. viisiportaisella asteikolla. (Metsämuuronen 2002, 10,17.) Metsämuuronen (2002, 22) mukaan on hyvä pitää mielessä ettemme tee ero kvalitatiivisen- tai kvantitatiivisen mittarin välillä, kun puhutaan hyvästä mittarista. Mittarin rakentaminen voi lähteä siitä tilanteesta, että on olemassa hyvin jäsenneilty kysymys tai toimeksianto, johon halutaan vastaus, jota voidaan hakea esim. asiantilan arviointiin. "Tärkeää on selvittää pohdittavan ilmiön rakenne ja sisältö. Pidemmälle analysoitua tietoa voidaan käyttää edelleen yksityiskohtaisempaan ja tarkempaan tutkimukseen...Frekvenssijakaumista ei voi tehdä kuitenkaan kausaaliväitteitä, ja jakaumia käytetään useimmiten vain kuvailemaan kohdejoukko." (Heinonen ym. 2013, 38.) "Tiedon hankkijan tehtävä on valita omaan tutkimukseensa paras teoreettinen viitekehys." (Metsämuuronen 2002, 23).

Turvallisuusosaaminen on työntekijän näkökulmasta muodostuneen teorian pohjalta laaja-alaista ja sen mittaaminen voi olla haastavaa siitä johtuen, että siihen liittyy näkemättömiä ilmiöitä, teoratietoa, taitoja ja käytännössä tapahtuvaa suorittamista. Lisäksi mm. lainsäädännön hajanaisuus ja sen tulkinta saattaa aiheuttaa haasteita, jos kyseeseen tulee esim. aiemmin mainittu lievän petoksen tunnusmerkit ja sen soveltaminen osaksi työntekijän toimintaketjua. Restelin henkilöstön turvaohjeen (HTO) sisältöä painotetaan toimitusjohtaja Sivulan toimesta ja kyseinen ohje koskee jokaista Resteliläistä. Tätä kautta johdettuna pohdintaan nousi se, että em. ohjeen viitekehyksen kautta voisi henkilöstön turvallisuusosaamista lähteä tutkimaan. Muut menetelmät eivät tuntuneet tutkijasta tässä tapauksessa luonnollisilta esim. ajanhallinnan kannalta sekä aiempien tutkimusten puuttumisen vuoksi. Perusteluna HTO:n viitekehyksen testaukseen oli myös se, että em. ohjeen osaamiseen viitattiin turvallisuusdokumentoinnissa useasti, jolloin oikeutus kyseiseen valintaan vankistui.

3.1 Mittarin rakentaminen

Kvalitatiivinen mittari koostuu useasta osiosta ja se voi olla osa laajempaa testipatteria sekä yksittäisiä osioita voidaan pitää myös mittavina - ”yksittäiset kysymykset yhdessä muodostavat mittarin ja toimivat osina eli osioina”. (Metsämuuronen 2002, 2006). Otantamenetelmän valinnassa on oleellista niissä oleva perusjoukko, jota tutkitaan. Tulee tehdä valinta tutkitaan koko perusjoukkoa vai otantana populaation jäseniä - tästä tutkittavasta joukosta käytetään nimitystä populaatio. Otoksen on kuvattava hyvin koko populaatiota, jotta tulokset ovat luotettavia. Kyselytutkimuksen lomakkeessa kysymykset jaetaan usein kahteen perustyyppiin: monivalinta- ja avoimiin kysymyksiin, joista edellisellä saa aineistoa kvalitatiiviseen- sekä aiemmalla kvantitatiiviseen tutkimukseen (Heinonen 2013, 40-41, 57.) Kokonaisotannasta otamalla tarkoitetaan, että koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen ja sitä käytetään tavallisesti pienissä tutkimusaineistoissa, joissa havaintoyksiköiden määrä on alle sata. (Vilka 2007, 52.)

Onnistuneesta lomakkeesta Vilka (2007, 63-64) tuo ilmi, että tutkimussuunnitelma on edellytys onnistuneelle mittarille sekä tutkijan on varmistettava, että perusjoukolla on tieto, jota tutkimuksella halutaan saada. Tutkijan on tunnettava asiakokonaisuus, johon tutkimusongelma liittyy ja tehdyn lomakkeen avulla tutkija käy vuorovaikutusta tutkittavan kanssa - tutkijan kantaa ensimmäisenä miettiä lomakkeen juonta (Vilka 2007, 70).

Kyselylomakkeen (Liite 1, myöhemmin lomake) suunnittelu alkoi siitä pohdinnasta, että tämä opinnäytetyö etenee loogisen prosessimaisesti kohden tavoitetta ja kyselytutkimuksella on tärkeä osa kokonaisuuden muodostamisessa. Tutkijana tuli ymmärtää, mitä oltiin kyselytutkimuksella tavoitteiden kannalta etsimässä eli hakea vastauksia Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytilasta ja edelleen saavuttaa tietoa turvallisuusosaamisen kehittämiseksi. Huomioitavaa oli, että kokonaisotannan perusjoukko tuli muodostumaan kahdestatoista vastaajasta, joiden oikeutus perusjoukkoon oli työntekijä, joka tekee vähintään 63 tuntia työtä kolmenviikon aikana (jakso).

Edellisen luvun pohdinnan kautta muodostui kuva siitä, että lomake voisi olla kaksiosainen, jossa ensimmäinen osa käsittäisi Likert-tyyppisellä mittarilla testatun osuuden ja näin saatettiin arvioida määrällisellä menetelmällä turvallisuusosaamisen tasoa. Toisen osan tulisi käsittää suuntaa antavaa tietoa ”koulunumeromaisella” arvioinnilla sekä varsinaisesti kvalitatiivista tietoa haettaisiin avoimilla kysymyksillä ja tällä tavoin saataisiin suuntaa-antava tietoa turvallisuusosaamisen kehittämiseen. Edellä mainitulla tavalla myös toimittiin.

Saatekirje sisällytettiin lomakkeen alkuun, jossa mm. kuvattiin tutkimuksen tarkoitus ja aktivoitiin yksilöitä vastaamaan sanallisin keinoin. Ensimmäinen lomakkeen osa käsitti HTO:n kaikki osa-alueet; pois luettuna rahankäsittely. Osa-alueet jaettiin viiden kysymyksen osioihin, joista muodostui kysymyspatteristoja (7 kpl). Toiseen lomakkeen osaan laitettiin kaksi "koulunumeromaista" arviointia, joiden asteikko oli 1-5 sekä lisättiin neljä avointa kysymystä. Yksittäisen osion kysymyksen suunnittelussa huomioitiin osaamisen kokonaisvaltaista hallintaa, jossa vastaajalle saatekirjeessä annettiin ohje arvioida omia tuntemuksiaan tietojen, taitojen ja käytännön osaamisen kautta sekä tämän jälkeen vastaamalla muodostuneen tuntemuksen kautta väitteeseen/kysymykseen. Kysymysten/väitteiden suunnittelussa pohdittiin tarkoin se, että osiota käsittävä tilanne voi tulla käytännössä kenelle tahansa henkilöstöstä tehtävänkuvasta riippumatta, joko suoraan tai välillisesti. Lomaketta ei testattu vaan se tarkistettiin opinnäytetyöohjaajalla, jonka tuloksena lomakkeen loppuun lisättiin avoin kysymys. Lomake toimitettiin kylpyläpäällikkö Rantaselle, joko huolehti lomakkeen jaosta henkilökunnalle ja hänen kauttaan vastatut lomakkeet (aineisto) saatiin takaisin.

3.2 Tilastotieteen teoriaa

Aineiston ollessa koossa siitä voidaan tehdä esim. taulukoita ja tutkia tunnuslukuja. Tutkimusaineiston muoto voi olla havaintomatriisi, jossa vaakarivejä kutsutaan havainnoiksi sekä pystyivejä muuttujiksi. Jokaista kyselylomakkeen osiota voi vastata useampi muuttuja, joille voidaan havainnoiva luoda juokseva numerointi. Tiivistämällä tietoa saadaan käsityksiä suuristakin tietomääristä ja saatettua niitä tilastollisiksi tunnusluvuiksi. (Vehkalahti, 2008, 51-54.)

"Frekvenssi- ja prosenttijakauman etu on se, että niitä voidaan käyttää mittaustasosta riippumatta. Muuttujia voidaan tarkastella tiivistämällä niitä tilastollisiksi tunnusluvuiksi, joiden valintaan vaikuttaa mm. muuttujan mittaustaso. "Minimi ja maksimi ovat järjestystunnuksilukuja, joihin kuuluvat myös mediaani eli keskimäinen arvo sekä ala- ja yläkvartiilit eli järjestetyn aineiston neljännekset." Havaintojen lukumäärää merkkää N-kirjain. (Vehkalahti 2008, 54.) "Sata vastaajaa on minimi määrä prosenttitarkastelussa (prosentti = 1/cent), jotta aineistoa voidaan tarkastella tilastollisin menetelmin. (Heinonen 2013, 60).

"Vaihtelun tutkiminen on keskeisellä sijalla tilastotieteessä. Teoreettisemmissä tarkasteluissa puhutaan variansseista, mutta käytännössä paras kumppani on keskiarvolle on keskihajonta, koska ne molemmat ilmaistaan samoina yksilöinä kuin muuttujan arvot on mitattu. Kumpaakaan ei ole mieltä tuijotella pelkästään vaan pikemminkin tunnusparina. Niiden käyttöedellytykset ovat samat ja tulkinta vastaavanlainen: keskihajonta kuvaa keskimääräistä hajontaa" (Vehkalahti 2008, 54.) Taulukointi on hyvä tapa tutkia kahden muuttujan yhteyksiä,

muuttujan mittaustasosta riippumatta - tätä kutsutaan ristiintaulukoinniksi ja sitä käytetään aineistoon tutustumiseksi. (Vehkalahti 2008, 68).

”Variaatiokerroin on mittayksiköstä riippumaton hajonnan tunnusluku, joka ilmaistaa yleensä prosentteina. Variaatiokerroin ilmaisee, kuinka monta prosenttia keskiarvosta keskihajonta on.” Variaatiokerrointa käytetään yleensä vain silloin, kun halutaan vertailla suuruusluokaltaan erilaisia muuttujien hajontoja. (Nummenmaa 2004, 64.)

Reliabiliteetin laskennassa voidaan käyttää Cronbachin alfaa, ”jossa matemaattisen laskukaaavan voidaan tulkita tuottavan kaikkien mahdollisten mittarista muodostuvien split-halfien korrelaatioiden keskiarvo” (Metsämuuronen 2002, 52). Likert-tyyppistä skaalaa käytettäessä on tärkeää laskea ja raportoida reliabiliteetti skaalasta tai alaskaalasta, jota käytetään. Tiedon analyysi on laskettava analysoidusta datasta ja se tulee summata skaalasta - ei yksittäisten muuttujan avulla. Jos käytetään yksittäistä muuttujaa, reliabilitetti on alhainen ja siihen ei voi luottaa. (Gliem, J. & Gliem, R. 2003, 88.) Alfa arvoja, jotka jäävät alle 0.6 ei tulisi hyväksyä.” (Metsämuuronen 2002, 52).

3.2.1 Kyselytutkimuksen monivalintakysymysten tulokset

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuskyselyn tulokset. Taulukko on rakennettu siten, että vasemmalla laidalla on kulkee kysymystä (osiota) vastaava numero (Liite 1). Taulukon ylälaidassa on tuntemuksia kuvaavat adjektiivit sekä niitä kuvaava numeraalinen arvo. Tulokset on kerätty taulukoihin siten, että yksittäinen taulukko kuvaa kyseisen osa-alueen kaikkia muuttujia.

Taulukoiden alalaidassa on vastaajien (n) yhteenlasketut muuttujien summa, joiden alapuolelta löytyvät lasketut aritmeettinen keskiarvo, keskihajonta ja variaatiokerroin. Yhteenvetotaulukossa on em. lisäksi laskettu cronbach’s alfa. Laskutoimituksen on suoritettu manuaalisesti neljän desimaalin tarkkuudella. Tähän ratkaisuun vaikutti aineiston vähyys sekä tutkijan halu oppia soveltamaan kaavoja käytännössä.

Lomakkeen loppuosan monivalintakysymykset (1-2) on taulukoitu helposti luettavaan muotoon. Avointen kysymysten vastaukset käydään läpi tulosten loppuosassa. Osa-alueista (patte-ristoista) kuvaillaan muuttujien yhteenlasketut summa arvoasteikon pohjalta sekä tehdään poimintoja yksittäisistä osioista.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	1	4	6	1	0
2	1	2	9	0	0
3	4	4	2	2	0
4	2	6	2	1	1
5	5	3	4	0	0
yht.	13	19	23	4	1
Keskiarvo= 3.7		Keskihajonta= 1.6		Variaatiokerroin= 43 %	

Taulukko 1. Turvallisuuden valvonta

Turvallisuuden valvonnan osa-alueeseen (taulukko 1) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Yli neljännos (23/60) patteristoon vastaajista arvioivat hallitsevansa turvallisuuden valvonnan kohtalaisesti. Vajaa kolmannos (19/60) vastaajista koki hallitsevan osa-alueen hyvin ja noin kolmannos (13/60) erittäin hyvin. Kohdassa huonosti osaavien määrä oli neljä (4/60) ja osiossa 4 yksi henkilö ei tuntenut osaavansa kyseistä väittämää. Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli hyvän ja kohtalaisen välillä (3.7), keskihajonnan ollessa 1.6. Osa-alueen vastausten variaatiokerroin oli kaikista muuttujista 43 %.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	1	6	5	0	0
2	3	4	5	0	0
3	1	8	3	0	0
4	0	3	6	3	0
5	0	1	10	1	0
yht.	5	22	29	4	0
Keskiarvo= 3.5		Keskihajonta= 1.1		Variaatiokerroin= 29 %	

Taulukko 2. Vaikea asiakas

Vaikea asiakas osa-alueeseen (taulukko 2) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Noin puolet (29/60) patteristoon vastanneista koki osaava osa-alueen kohtalaisesti ja hyvin yli kolmannos (22/29). Erittäin hyvin (5/60) ja huonosti (4/60) koki vastauksista osaavansa vajaa kymmenes. Yksikään työntekijöistä ei vastannut; en ollenkaan vaihtoehtoon. Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli hyvän ja kohtalaisen puolivälissä (3.5),

keskihajonnan ollessa 1.1. Osa-alueen vastausten variaatiokerroin oli kaikista muuttujista 29 %.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	2	4	6	0	0
2	2	3	2	5	0
3	6	1	3	2	0
4	0	3	5	3	1
5	1	3	4	4	0
yht.	11	14	20	14	1
Keskiarvo= 3.3		Keskihajonta= 1.5		Variaatiokerroin= 45 %	

Taulukko 3. Varkaudet

Varkaudet osa-alueeseen (taulukko 3) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Kolmannes (20/60) vastaajista koki hallitsevansa osiot hyvin. Vajaa neljännes vastaajista koki osaavansa hyvin (14/60) tai huonosti (14/60) osa-alueen osiot. Patteristossa erittäin hyvin sai yksitoista vastausta kuudesta kymmenestä. Osioon neljä vastasi yksi henkilö; en ollenkaan.

Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli hyvän ja kohtalaisen välillä (3.3), keskihajonnan ollessa 1.5. Osa-alueen vastausten variaatiokerroin oli kaikista muuttujista 45 %.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	1	1	5	2	3
2	3	4	4	1	0
3	6	4	2	0	0
4	1	3	3	3	2
5	2	2	6	1	1
yht.	13	14	20	7	6
Keskiarvo= 3.4		Keskihajonta= 1.5		Variaatiokerroin= 45 %	

Taulukko 4. Tietoturvallisuus

Tietoturvallisuus osa-alueeseen (taulukko 4) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Kolmannes (20/60) osa-alueeseen vastanneista koki hallitsevansa sen kohtalaisesti. Vajaa neljännes kaikista vastauksista oli hyvin (13/60) tai erittäin hyvin (14/60). Huonosti kokettiin hallitsevan osa-alue seitsemässä tapauksessa (7/60) ja en ollenkaan kuudessa tapauksessa (6/60). Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli hyvän ja kohtalaisen

välillä (3.4), keskihajonnan ollessa 1.5. Osa-alueen vastausten variaatiokerroin oli kaikista muuttujista 45 %.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	2	2	6	2	0
2	4	7	1	0	0
3	2	3	5	2	0
4	1	1	6	4	0
5	2	4	6	0	0
yht.	11	17	24	8	0
Keskiarvo= 3.5		Keskihajonta= 1.1		Variaatiokerroin= 29 %	

Taulukko 5. Ensiapu

Ensiapu osa-alueeseen (taulukko 5) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Yli kolmannes (24/60) vastaajista arvio osaavansa osa-alueen kohtalaisesti. Vajaa kolmannes vastaajista arvio osaamisensa hyväksi (17/60) tai erittäin hyväksi (11/60). Huonosti tunsivat osaavansa kahdeksan vastausta. Yksikään vastaajista antanut en ollenkaan arviota. Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli hyvän ja kohtalaisen välillä (3.5), keskihajonnan ollessa 1.1. Osa-alueen yhteisvastausten variaatiokerroin oli kaikista muuttujista 29 %.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	0	8	3	1	0
2	1	5	5	1	0
3	1	6	4	1	0
4	3	4	5	0	0
5	0	2	8	1	1
yht.	5	25	25	4	1
Keskiarvo= 3.5		Keskihajonta= 1.5		Variaatiokerroin= 43 %	

Taulukko 6. Paloturvallisuus

Ensiapu osa-alueeseen (taulukko 6) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Työntekijät arvioivat osaamisensa yhtäläisesti osaavansa arvoilla hyvin (25/60) ja kohtalaisesti (25/60). Työntekijöistä erittäin hyvin koki osaavansa viisi (5/60) ja huonosti neljä (4/60) sekä en ollenkaan yksi (1/60). Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli hyvän ja kohtalaisen välillä (3.), keskihajonnan ollessa 1.5. Osa-alueen yhteisvastausten variaatiokerroin oli kaikista muuttujista 43 %.

	5 erittäin hyvin	4 hyvin	3 kohtalaisesti	2 huonosti	1 en ollenkaan
1	0	2	6	3	1
2	0	1	5	3	3
3	3	3	4	2	0
4	1	0	3	4	4
5	0	0	2	3	7
yht.	4	6	20	15	15
Keskiarvo= 2.5		Keskihajonta= 1.5		Variaatiokerroin= 60 %	

Taulukko 7. Uhkaukset

Uhkaukset osa-alueeseen (taulukko 7) vastasi kaikki työntekijät (12/12). Työntekijät arvioivat osaamisensa yhtäläisesti osaavansa arvoilla huonosti (15/60) ja en ollenkaan (15/60). Työntekijöistä osa-alueen koki osaavansa kohtalaisesti kahdessakymmenessä muuttujassa kuudesta kymmenestä. Työntekijöistä hyvin koki osaavansa kuusi (6/60) ja erittäin hyvin neljä (4/60). Kysymyspatteriston yhteenlaskettujen muuttujien aritmeettinen keskiarvo oli kohtalaisen ja huonon välillä (2.5), keskihajonnan ollessa 1.5. Osa-alueen yhteisvastausten variaatiokerroin oli 60 %.

MITATUT OSA-ALUEET	Erittäin hyvin 5	hyvin 4	kohtalaisesti 3	huonosti 2	en ollenkaan 1
Turvallisuuden valvonta	13	19	23	4	1
Vaikea asiakas	5	22	29	4	0
Varkaudet	11	14	20	14	1
Tietoturvallisuus	13	14	20	7	6
Ensiapu	11	17	24	8	0
Paloturvallisuus	5	25	25	4	1
Uhkaukset	4	6	20	15	15
Vastauksia kpl	62 (15 %)	117 (28 %)	161 (38 %)	56 (13 %)	24 (6 %)

Keskiarvo= 3.3	Keskihajonta= 1.5	Variaatiokerroin= 45 %	Cronbach's alfa= 0.79
----------------	-------------------	------------------------	-----------------------

Taulukko 8 tulosten yhteenvedo

Testattujen osa-alueiden perusteella 38 % työntekijöistä arvioi omat tuntemuksensa turvallisuusosaamisensa asteikolla kohtalaiseksi vastauksista. Hyvin heistä arvioi osaavansa 28 prosentissa vastauksista ja erittäin hyvin 15 % vastauksista. Heikosti osa-alueiden hallinta työntekijöiden arvioimana toteutuu 13 prosentissa vastauksista ja en ollenkaan vastauksissa kuusi prosenttia vastauksista. Kaikkien vastausten (muuttujien) aritmeettinen keskiarvo oli 3.3, keskihajonnan ollessa 1.5. Variaatiokerroin kaikkien muuttujien osalta oli 45 %. Cronbach's alfa oli 0.79 (vähintään 0.60 on hyväksyttävissä).

Heikoin muuttujien keskiarvoista (2.5) on havaittavissa uhkauksia koskevassa osa-alueessa ja vastaavasti voimakkain turvallisuuden valvonnan osa-alueella (3.7). Vaikea asiakas, Ensiapu ja Paloturvallisuus olivat kaikki keskiarvoltaan yhteneviä (3.5). Varkaus osa-alueen keskiarvo oli 3.3 sekä tietoturvallisuuden 3.4. Keskihajonta osa-alueiden tuloksissa, vaihtelee välillä 1.1 - 1.6. Varianssikertoimet vaihtelet osa-alueittain 29 % ja 60 % välillä.

3.2.2 Yleisen osan tulokset

Tässä luvussa käsitellään kyselylomakkeen yleisen osan itsearviointit sekä avoimet kysymykset. Avoimet kysymykset ovat kyselylomakkeelta mallinnettu tähän sellaisenaan. Kolme vastaajista ei vastannut avoimiin kysymyksiin.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
yht.	0	3	7	2	0

Taulukko 9. Turvallisuusosaamisen hallinta omien tuntemusten perusteella

Monivalintakysymyksen sisältö oli, miten työntekijä kokivat hallitsevansa turvallisuusosaamisensa työpaikallaan (taulukko 9) tietojensa, taitojensa ja käytännön osaamisen hallinnan kautta, tähän vastasi kaikki työntekijät (12/12). Seitsemän vastaajaa kahdestatoista tunsivat osaavansa kohtalaisesti. Hyvin koki osaavansa seitsemän ja huonosti kaksi työntekijää. Erittäin hyvin tai en ollenkaan vastauksia ei tullut yhtään kappaletta. Aritmeettinen keskiarvo vastausten pohjalta oli 3.1.

1. Avoin kysymys: Miten haluaisit kehittää turvallisuusosaamistasi? Kysymykseen vastasi puolet vastaajista (6/12). Neljä vastaajista ilmoitti haluavansa koulutusta sekä koulutusta tarkennettiin esim.. "Koulutuksella ja nimen omaa, kuinka toimia kylpylässä eri tilanteissa, "...käytännön harj. toisi varmuutta ja osaamista", "esim. ovimikko koulutus tms.".

Kaksi vastaajista halusi tietoa esim. "tietoa kiinniottamis/ryöstö tilanteista ja uhkaus tilanteista" ja "mistä löytyy lomakkeet, ohjeet ym. hätäpoistumiset/evakuointitilanteessa toiminta.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	vähän	en ollenkaan
yht.	0	1	1	10	0

10. Turvallisuuskoulutuksen määrän arviointi työpaikalla

Vastaajat arvioivat turvallisuuskoulutuksen määrän työpaikalla (taulukko 10), kaikki (12/12) vastasivat monivalintakysymykseen. Kymmenen vastaajasta (10/12) arvioi, että turvallisuuskoulutusta on vähän työpaikalla. Kaksi työntekijää arvioi, että työpaikkakoulutusta on hyvin (1/12) tai kohtalaisesti (1/12) työpaikalla. Kukaan ei vastannut erittäin hyvin tai en ollenkaan.

2a) avoin kysymys: Missä muodossa (esim. verkkokoulutus, koulutustilaisuus, käytännön harjoitukset) turvallisuuskoulutusta haluaisit?

Kysymykseen vastasi yhdeksän työntekijää (9/12). Osassa yksittäisistä vastauksista haluttiin sekä koulutusta, että käytännön harjoituksia. Neljä (4/12) vastauksista halusi koulutustilaisuuksia ja seitsemän (7/12) vastauksista halusi käytännön harjoituksia. Yksi vastaajista vastasi kysymykseen "asiantuntijan kertomana" ja yksi vastaus oli "verkkokoulutus".

Vastauksista poimintoja: "...mahdollisimman käytännön läheinen koulutus". "koulutus ja käytännön ohjaus kylpylässä". "Käytännön harjoituksia, miten väännetään heppu solmuun...".

2b) avoin kysymys: Millaista sisältöä haluaisit turvallisuuskoulutukseen?

Kysymykseen vastasi seitsemän työntekijää (7/12). Viiden (5/12) vastaajan vastauksen sisältö liittyi aggressiiviseen asiakkaaseen.

Esimerkkejä vastauksista. "väkivaltaisen / huumeissa olevan asiakkaan kohtelu, oikeudet toimia". "Uhkaukset, ryöstö, aggressiivisen asiakkaan hallinta", miten toimia järkevästi, turvallisesti eri vaaratilanteissa". "Viime aikojen muutosten (toimipaikkojen yhdistäminen) mukana tulleet muutokset. mistä löytyy tietoa jne.". "...mahdollinen ryöstötilanne, turvallisuus yleisesti". "Mahdollisen fyysisen uhkan välttäminen tai ohittaminen psykologian tai tarvittaessa voimatoimin ja sen ohjeistus".

3. avoin kysymys: Mitä muuta tulee mieleen?

Kysymykseen vastasi kaksi (2/12) työntekijää. Yksi vastaajista ilmoitti "anniskeluun ja alkoholimäärään A. annos/asiakas Perustuva riskin hallinta ja toinen heistä "olisi hienoa oppia yleisesti lisää näistä!".

3.2.3 Tulosten analysointi

Osa-alueista parhaiten (erittäin hyvin) hallituksi vastausmäärän (kumpikin 13/420) perusteella koetaan turvallisuuden valvonnan ja tietoturvallisuuden hallinta. Heikoiten osa-alueista koetaan hallitsevan vastaajista erittäin hyvin arvolla uhkaukset-osa-alueessa (4/420). Vahvin osa-alue arvolla hyvin (4) hallinnan kohdalla on vastausmäärän (25/420) perusteella paloturvallisuus ja vähiten vastaajien perusteella koetaan hallitsevan (6/420) uhkausten osa-alueella.

Kohtalaisesti arvon vastaajista (29/420) koki vaikean asiakkaan osa-alueen osaavansa parhaiten. Varkaudet, Tietoturvallisuus ja uhkaukset osa-alueet (kaikissa 20/420) koettiin vastausten perusteella heikointen osatuksi.

Huonosti arvolla (2) koettiin työntekijöiden vastausten perusteella hallitsevan uhkaukset (15/420) sekä varkaudet (14/420) osa-alueilla. Vähiten vastauksia sai huonosti (2) arvolla Turvallisuuden valvonta (4/420), Vaikea asiakas (4/420) ja Paloturvallisuus (4/420) osa-alueilla. Heikoiten hallituksi osa-alueeksi koettiin uhkaukset osa-alue viidentoista työntekijän vastausmäärässä (15/420). Toiseksi heikoin työntekijöiden tuntemusten perusteella vastausmäärästä (6/420) hallitaan Tietoturvallisuuden osa-alue. Turvallisuuden valvonta, Varkaudet ja Paloturvallisuus osa-alueet saivat arvolla (1) en ollenkaan yhden (1/420) vastauksen. Vaikea asiakas ja ensiapu osa-alueita eivät saaneet yhtään en ollenkaan (1) vastausta.

Kaikkien vastaus arvojen yhteenlaskettu aritmeettinen keskiarvo asettuu kohtalaisesti ja hyvin arvojen välille arvolla 3.3 ja tähän voidaan luottaa Cronbach's alfan arvolla 0.79 (0.6 on hyväksyttävissä). Huomioitavaa oli suuntaa antavan kyselylomakkeen yleisen osaa koskeva kohta (1), jossa kaikki vastaajat arvioivat oma turvallisuusosaamisen tason aritmeettisen keskiarvon (3.1) perusteella kohtalaisesti ja hyvin arvojen välille. Kaikkien vastausten keskihajonta on 1.5. Aritmeettisen keskiarvon ja varianssin variaatiokerroin on 45 %. Osa-alueiden keskihajonnat vaihtelivat 1.1 ja 1.6 välillä sekä vastaavasti variaatiokerroin 29 % ja 71 % välillä. Kymmenen vastaajan (10/12) tuntemusten perusteella turvallisuuskoulutusta on työpaikalla vähän. Kahden vastaajan mukaan sitä on hyvin tai kohtalaisesti.

3.2.4 Avoimet kysymykset ja synteesi monivalintakysymyksiin

Avoimissa kysymyksissä kolme työntekijää jätti vastaamatta niihin. Neljä vastaajaa (4/12) halusi kehittää turvallisuusosaamistaan koulutuksen avulla. Työntekijöistä neljä (4/12) ilmoitti haluavansa koulutustilaisuuksia ja seitsemän (7/12) vastaajaa halusi käytännön harjoituksia. Turvallisuuskoulutuksen sisältöön viisi (5/12) halusi sisällyttävän tietoa aggressiivisesta asiakkaasta. Väkivaltaisesta asiakkaasta tietoa haluttaisiin, uhkaus- ja ryöstötilanteista, päihtyneestä asiakkaasta, psykologisesta toiminnasta esim. fyysisen uhan välttäminen sekä miten uhkatilanteessa on järkevä toimia ja mitä oikeuksia siihen liittyy.

Organisaatio muutoksen myötä yksi työntekijä halusi tietoa tapahtuneesta muutoksesta. Yksi vastaaja halusi tietoa anniskelun määrästä asiakkaalle. Yksi vastaaja halusi lisää oppia yleisesti turvallisuusosaamisesta.

3.2.5 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Reliabelius-arvioinnista voidaan todeta seuraavaa: kyselytutkimukseen vastasi kaikki perusjoukkoon oikeutetuista työntekijöistä. Vastaajat koostuivat vakiintuneeseen työsuhteeseen kuuluvista työntekijöistä. Jokainen työntekijä vastasi monivalintakysymyksiin sekä kolmannes avoimiin kysymyksiin. Monivalintakysymysten arvot on käsitelty kokonaisluvulla sekä laskutoimitukset suoritettiin manuaalisesti neljän desimaalin tarkkuudella. Huomioitavaa on, että kyselytutkimuksen monivalintakysymysten vastaukset osoittavat, miten työntekijät ovat tietojen, taitojen ja käytännön osaamisen kautta arvioineet osaamistaan väitteiden/kysymysten kohdalla.

Validius-arvioinnista todetaan seuraavaa: Turvallisuusosaamisen käsitettä pyrittiin kyselylomakkeella avaamaan siihen kuuluvien tietojen, taitojen sekä käytännön osaamisen korostamisella. Tutkimuslomakkeen kysymykset sovitettiin siten, että jokainen työntekijä työtehtävässään pystyi tulkitsemaan kysymyksen tarkoituksen sekä vastaamaan selkeisiin vastausvaihtoehtoihin. Avoimissa kysymyksissä pyrittiin saamaan jokaisen omat tuntemukset mitattu loogisesti. Kyselylomakkeella painotettiin tutkimuksen tärkeyttä yksittäisen työntekijän kohdalla. Likert-asteikko soveltui hyvin kyselytutkimuksen käyttötarkoitukseen sekä avoimilla kysymyksillä saatiin haluttu tieto. Mittarin tarkkuus on tulkinnallista sillä se ilmentää HTO:n sisältöä, josta edelleen ollaan johdettu osioita.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta on vaikea arvioida, koska aiempia tutkimuksia kyseissä viitekehityksessä ei olla Aulangon kylpylän henkilökunnalle järjestetty. Tämän tutkimuksen kokonaisluotettavuutta ilmentää sen tarkka suunnittelu ja toteutus sekä hyvin tutkimusperiaatteiden huomioiminen tutkimusten kaikissa vaiheissa.

3.3 Yhteenveto

Rantasipi Aulangon kylpylän henkilökunnalle järjestetty kyselytutkimus onnistui suunnitellusti. Vastaukset saatiin koko perusjoukolta, jonka voi tulkita osoittaneen kiinnostusta oman turvallisuusosaamisen mittauksesta sekä turvallisuusosaamisen kehittämisestä. HTO:n viitekehyksessä suunnitellun kyselylomakkeeseen vastattiin hyvin ja vastauskatoa oli havaittavissa eniten avoimissa kysymyksissä, monivalintakysymyksiin vastasi jokainen työntekijä.

Työntekijät tuntevat osaavansa HTO:n osa-alueista testatut tilanteet kohtalaisen hyvin, jota päätelmää tukee kaikkien osa-alueiden keskiarvo 3.3 ja tähän tulokseen voidaan luottaa melko hyvin Conbach´s alfan (0.79) perusteella. Enemmistö vastaajista haluaa kehittää turvallisuusosaamistaan koulutustilaisuuksissa (4/9) sekä käytännön harjoituksilla (7/9). Enemmistö vastanneista (5/7) haluaa turvallisuuskoulutuksen sisältävän oppia aggressiivisen asiakkaan käsittelystä; tiedon saantina sekä käytännön harjoituksina.

Henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytaso on Aulangon kylpylässä työntekijöiden näkökulmasta mitattuna kohtalaisen ja hyvän arvojen välillä. Edellä mainittuun tulokseen ollaan päästy mitatun HTO:n viitekehysten pohjalta. Tutkimuksessa saatuja tuloksia tullaan hyödyntämään Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämisessä. Aulangon turvallisuusosaamisen kehittämistä tullaan käsittelemään seuraavassa luvussa.

4 Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen nykytila ja sen kehittäminen

Organisaation rakenteissa tapahtuvan muutoksen työntekijät saattavat tuntea suurena, kun taas johdon näkökulmassa muutos saattaa olla rakenteellinen. Muutos on jatkuvaa ja se on luonnollinen osa organisaation arkea, mutta se vaatii avointa ja myönteistä suhtautumista. Muutos voi lähteä liikkeelle siitä, että tunnistetaan uusi asia tai tarve toiminnassa, mutta toiminnan käynnistäjänä voi olla myös virhe tai epäkohta ja siihen halutaan tarttua - tämän havaitsee usein esimies. Esimiehen lisäksi muutos vaatii johdon tuen. (Ponteva 2010, 9-10.)

Tavoitteena turvallisuuden parantamisessa voi olla ns. kokonaisvaltainen turvallisuusjohtaminen, jossa jatkuvasti kehitetään työn, työolojen, työympäristön sekä ympäristöasioiden kehittämistä. Tällä tavoitteellaan terveellistä, turvallista ja ympäristöystävällistä työntekoa sekä tuotanto- ja palvelutoimintaa. (Rissa 1999, 28-29.) Rissa lisää, että "Turvallisuusjohtaminen on jatkuvaa tulostavoitteista toimintaa. Se on prosessi, josta parhaimmillaan muodostuu keskeinen osa työpaikan jokapäiväistä kehittämistoimintaa."

“Yrityksen liiketoiminnan suunnitelmiin ja toimenpiteisiin pitäisi kuulua oleellisena osana organisaation ja henkilöstön osaamisen ja kokemuksen aktiivinen ja laaja-alainen hyödyntäminen” (Lankinen, Miettinen & Sipola 2004, 33). Työelämän kiireellisyydestä ja työpäivien pituudesta voidaan vetää syitä loppuunpalamiseen, mutta ammattilaiset ovat katsoneet, että kiireen, riittämättömyyden tunteen ja stressin aiheuttaja voi olla myös osaamattomuus. Helsiä toteaa “Töitä on liikaa suhteessa omaan osaamiseen, koska puutteellinen ammattitaito ja kyvyttömyys organisoida ja priorisoida töitä saavat aikaan riittämättömyyden tunteen, joka hitaasti mutta varmasti tuhoaa kaiken työkunnon”. (Helsiä 2002, 82.)

4.1 Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen nykytilan arviointi

Restelin toiminta osana Tradekaa ei poikkea pääpiirteiltään yritystoiminnan periaatteista, joiden mukaan yrityksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon tuottoa sen omistajille. Oleellinen asia on se, että Restel toimii osana osuuskuntatoimintaa, jolloin erityistä painopistettä ilmentää sen strategiassa maininta henkilöstön ja osuuskunnan jäsenten turvaamisesta. Kylpylähotelli Rantasipi Aulankoa sitoo Restelin strategia sekä pääkonttorin ohjaus, mutta hotellinjohtajalla sekä johtohenkilöillä on erittäin tärkeä asema toimintojen ohjauksessa.

Restelin arvoissa ilmennetään työntekijöiden ylivoimaista osaamista sekä kykyä suorittaa tehtävänsä oikein. Asiakaslähtöinen toiminta pieniä nyansseja myöten on arvoissa tärkeä menestystekijä, joka tukee myös myynnin tehokkuutta. Restel haluaa olla alansa tehokkain, kuitenkin tinkimättä laadusta, mutta samalla huomioiden kustannukset kannattavuuden näkökulmasta. Johtamisen arvoissa Restel keskittyy johtamisen toimintamallien toteuttamiseen ja seurantaan, jossa korostuu tukitoiminnot toimintamallien perehdytyksessä sekä suunnittelussa ja myös palautteen kautta. Restelin arvoissa korostetaan yhteistyön merkitystä sekä kannustetaan auttamaan kollegaa sekä alaista onnistumaan työssään - ketään ei jätetä yksin sekä osaamista jaetaan ja välittömän palautteen kautta autetaan kollegaa ja alaista onnistumaan työssään. (Restel 2014.)

4.1.1 Aulangon kylpylän turvallisuusmekanismit osana kehitystä

Aulangon kylpylä (jatkossa AK) suojaa arvojaan sekä strategian toteuttamista mm. Restelin luomien riskienhallinnaninstrumenttien, johtoketjussa määriteltyjen ohjeiden ja määräysten, käytännön ohjauksen sekä lainmukaisen toiminnan ylläpitämisellä - keskiössä ovat liiketoiminnan riskienhallinta, jossa korostuu työkykyinen ja osaava henkilöstö.

Pelastussuunnitelmalla on keskeinen merkitys AK:n liiketoiminnan turvaamisessa - siinä tapahtuvien Liike- sekä henkilöstön riskienarvioinnin kautta. APS:ssa kiinnitetään huomiota fyysisen- ja henkilöstöturvallisuuden kehittämiseen sekä lainmukaisuuteen. APS toimii myös muistilistana riskien poistamisessa, jolloin sitä päivitetään jatkuvasti tapahtuneiden kehitystoimintojen tapahduttua. APS:ssä korostuu erittäin vahvasti siinä käsiteltävien riskien vähentämisen kannalta se, että henkilökuntaa tulee kouluttaa APS:n sisällössä oleviin kohdennettuihin huomioihin. APS:ssä viitataan henkilöstön HTO:n sisältöön liittyvien ohjeiden hallintaan riskien välttämiseksi ja lainmukaisten pelastus- ja ensiapuharjoitusten suorittamiseen vaadittavalla tavalla. Onnettomuuksien ja rikosriskien ennaltaehkäisemiseksi korostuu huollon aktiivisuus, laiteturvallisuus sekä henkilökunnan tarkkaavaisuus. Pelastussuunnitelmasta on myös huomioitu se, että kylpylä pystyy toimimaan kaikissa olosuhteissa kulloinkin määrättyllä tavalla esim. väestönsuojelun näkökulmasta. Palotarkastajalta saadussa palautteessa kylpylän paloturvallisuustoimintaa on keuhuttu (Aulanko 2014).

Restelin luoma turvallisuussuunnitelma on riskienhallinnatyökalu, jonka käyttämisen keskiössä ovat päällikkö sekä työntekijät, joita tarvittaessa avustaa työsuojeluvaltuutettu. Turvasuunnitelma käydään työntekijöiden kanssa läpi sekä esimies-alainen keskusteluissa käsitellään kehityssuunnitelmassa myös riskejä. Aiemmin käsitellystä turvallisuussuunnitelmasta on havaittavissa, että liike- ja henkilöriskienhallinnan elementit ovat vahvasti mukana kokonaisvaltaisessa riskienhallinnassa. Työolosuhteiden riskien käsittelyssä AK on aktiivinen, jota ilmentää havaittujen työolosuhteita vaarantavien riskien poistaminen mm. laite parannuksilla sekä työvälineiden hankinnalla ja oikeanlaisten työtapojen ohjeistusten tarkennuksilla. Perehdytyksen osalta korostetaan uuden työntekijän tiedon saannin varmistamista sekä oikeita toimintatapoja riskien välttämiseksi. Turvallisuussuunnitelma tukee myös APS:aa paloturvallisuuteen liittyvällä riskienarvioinnilla sekä työturvallisuuteen liittyvillä tarkennuksilla, joissa mm. järjestyshäiriöiden riskin vähentämistä huomioidaan erityisesti viikonloppuisin ja sesonkiaikoina. Rikos- ja ryöstötilanteisiin liittyvien riskien varalta on olemassa yksityiskohtaisia huomioita toimintaperiaatteista sekä niihin liittyvien riskien poistoista, joita tässä opinnäytetyössä ei voida tarkemmin käsitellä. Tietoturvallisuuden riskien osalta korostetaan harjoittelijan ohjeistamista työssään. Turvasuunnitelman sisällön kohdista on havaittavissa vahva kytkös työntekijän HTO:n sisällön osaamisen ja hallinnan tärkeyteen.

Lakisäätelisistä työnantajan tehtävistä riskienhallintaa suoritetaan mm. AK:ssä Turun alueen työturvallisuustoimikunnan toiminnalla, jossa kylpyläpäällikkö edustaa työnantajapuolta sekä työntekijäpuolta edustaa muilta toimipaikoilta valitut henkilöt. Työterveyshuollon ohjelmalla pyritään vaikuttamaan työntekijän työkyvyn säilymiseen. Merkittävänä työhyvinvoinnin parantamisen kannalta toimii Restelin luoma Varhaisen puuttumisen malli, jossa työntekijän

toimintakyvyn kannalta huomioidaan tämän elämän hallinnan tukeminen kokonaisvaltaisesti - ammatillisen osaamisen tukemisen kautta.

Työntekijän suoriutumista työtehtävissä tuetaan ja tässä tärkeänä nähdään, että arvot, asenteet ja motivaatio on tiedostettu yksilön toiminnassa. Itse työnteon osalta em. malli korostaa hyviä työoloja, työn sisällön ja vaatimusten mukaista toimintaa, jossa koko työyhteisö ja organisaatio huomioidaan sekä tukevinä elementteinä toimivat esimiehet ja hyvä johtaminen. Varhaisen puuttumisen mallissa on nähtävissä Restelin arvojen yhdenmukaisuutta, jolloin organisaatiokulttuurin tavoitteita sekä saavutettua työyhteisötilaa tuodaan esille ja korostetaan. Allasturvallisuuteen liittyvän dokumentoinnin pohjalta on pääteltävissä, että tarkoin säädeltyjen lainnormien sekä muiden viranomaisten määräysten ja ohjeistuksen noudattamisessa on havaittavissa yksityiskohtaisen tarkkaa toimintaa, jossa korostuvat asiakkaiden turvaaminen sekä liiketoimintariskeihin liittyvien koneiden/laitteiden toimivuuden varmistaminen.

HTO:n merkitys henkilöstön turvallisuusosaamisen yhtenä takuuna on vahvistunut opinnäytetyön tekemisen myötä. AK:ssä turvallisuuden tekeminen lähtee liikkeelle liiketoiminnan tavoitteiden näkökulmasta sekä strategisella ohjauksella on merkittävä vaikutus johtoketjun ratkaisujen tukena. Osana Restelin ketjua toiminen tuo kylpylälle etuja siinä, että arvot sekä politiikat ohjataan organisaation ylimmästä johdosta, mutta toisaalta toimintayksiköllä on viimekädessä vastuu sovittaa toimintamallit oman liiketoiminnan lähtökohtien mukaisesti. Liiketoimintaan liittyvä riskienhallinta on tässä opinnäytetyössä tarkasteltujen tietojen perusteella AK:ssä aktiivista sekä riskien käsittelystä on havaittavissa järjestyksen- ja tarkoituksenmukaista etenemistä. Yleisenä kuvana voi havaita, että henkilöriskit poistetaan tai niihin varaudutaan esim. koulutuksen, ohjeistuksen ja vakuuttamisen keinoin. Liikeriskeihin liittyvä toiminta AK:ssä on kokonaisvaltaista ja niihin liittyviin riskienhallinnanprosesseihin on havaittavissa toimintojen taustoilla.

HTO:n merkityksen arvioinnissa huomio on kiinnittynyt siihen, että AK:n riskienhallintaan liittyvissä dokumentoinneissa HTO:en viitataan usein suoraan tai tarkastelussa olevan riskin käsittelyn keinot saattavat liittyä HTO:n sisällön osaamiseen. Lisäksi Restelin toimitusjohtaja Sivula korostaa em. ohjeen merkitystä uusille kuin vanhoillekin työntekijöille, joka luo kuvaa kyseisen ohjeen merkityksestä. Ongelmallista HTO:n kannalta on se, että tarjoaa henkilökunnalle osittain irrallisia lauseita, jotka saattavat sisältää käytännön toiminnan ohella esim. laintulkinnallista osaamista - tämän lisäksi tulisi toimia oikein käsillä olevassa tilanteessa. HTO:en on kerätty valikoiden niitä toimintaohjeita, joita asiakaspalvelutyössä (myös muissa työtehtävissä toimivat) voi tulla eteen - kuitenkin työntekijän on suoritettava oikea tulkinta HTO:sta ellei yksittäistä kohtaa ole tarkennettu muussa ohjeistuksessa, määräyksessä tai siihen sisältyy opittu käytännön osaamisen hallinta.

HTO:ssa hyvää on se, että sen sisältö on ytimekästä, helppo lukuista sekä siinä on visuaalisia korostuksia. HTO:n sisältö on arvion mukaan linjassa organisaation strategian, arvojen sekä riskienhallinnan näkökulmasta tarkasteltuna. Sisällöllisesti HTO:a tarkasteltaessa siihen ei löydy lisättävää ja vertaillen tähänastisen tiedon valossa siitä ei löydy ristiriitaisuuksia turvallisen toiminnan ja johtamisen näkökulmasta (HTO:n sisällön lisääminen vaikeuttaisi sen luettavuutta). Restelin turvallisuusosaamisen kehittämisen kannalta näkisin, että HTO:sta luodaan yleinen koulutuspaketti, joka olisi koko organisaation käytössä sekä sitä olisi mahdollisuus päivittää organisaatiossa tehtyjen linjausten sekä toimipaikkojen riskienhallinnan kautta saavutettujen tietojen perusteella. Tällaisen koulutuspaketin hallinta vaatisi kouluttajaa, mutta siihen ongelmaan olisi mahdollisuus vastata Restelin oman esimieskoulutukseen lisätyillä opinnoilla.

4.1.2 Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila

Aiemmin turvallisuusosaamisen määrittämisen osalta kävi ilmi, että kyseistä käsitettä on vaikea määritellä tyhjentyvästi ja se on sidoksissa kulloinkin tarkasteltavaan asiasisältöön. Tässä luvussa muodostetaan arvio Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytilasta, jonka pääasiallinen tarkastelun lähtökohta on HTO:n osaamisenhallinta.

AK:n yksittäisen työntekijän turvallisuusosaamisen kehittäminen alkaa hänen työsuhteensa astuessa voimaan. Rekrytoinnin keinoin varmistetaan siitä, että kyseinen henkilö on soveltuva työtehtäviinsä. Työntekijää tuetaan heti ja hänelle annetaan ne tarvittavat tiedot, joita Restelin sekä AK:n toimintoihin kuuluvat. Lisäksi huomioidaan hänen työnkuvansa vaatimukset. Työntekijä voi aloittaa itsenäisen työskentelyn, kun hänen arvioidaan siihen pystyvän.

Työntekijä on osana AK:n turvallisuuskulttuuria ja hänen työhyvinvoinnistaan huolehditaan kulloinkin yksilöllisin tarpein sekä hänelle tarjotaan työnantajansa puolesta niitä laissa määritettyjä oikeuksia joita aiemmin on tullut ilmi. Yhtäläillä työntekijän velvollisuuksia korostetaan sekä hänelle luodaan selkeä kuva siitä, miten hänen tulee työtehtäviä koskevilla turvallisuustilanteissa toimia. Työntekijän kehitystä edistetään esimies-alainen keskusteluissa, joissa hänellä on myös rooli osallistua työpaikan riskien arvioinnissa. AK:n toiminnassa on havaittavissa, että esimiehen ja työntekijän keskinäinen aktiivisuus sekä reaaliaikaisten ongelmien ratkaiseminen ovat linjassa Restelin arvojen noudattamisessa.

Työkykyä ylläpitävällä toiminnalla esim. TYKY-päivä AK pyrkii huolehtimaan työntekijän selviytymisestä sekä kannustaa häntä työhyvinvoinnin kehittämisessä koko työyhteisössä. Yritystoiminnan näkökulmasta AK:n työntekijää suojellaan mm. liike- ja henkilöriskien osalta sekä suoritetuissa riskienhallinnanprosesseissa parannetaan työntekijän mahdollisuutta turvallisesti suorittaa työtehtäviään. Riskienhallinnan dokumentoinneista on havaittavissa, että koulutus-

ten toteuttamisella havaittuihin riskeihin pystytään vaikuttamaan. HTO:n hallinnalla on yksittäisen AK:n työntekijän turvallisuusosaamisen kannalta olennainen vaikutus, koska siihen sisällytetyt toimintamallit ovat yhteydessä riskienhallinnassa havaittuihin kehityskohteisiin sekä Restelin toimintamalleihin.

Opinnäytetyössä suoritettu kyselytutkimus antoi AK:n työntekijöille mahdollisuuden osallistua oman turvallisuusosaamisensa tutkimukseen. On huomioitavaa, että HTO on vain osa AK:n turvallisuusosaamisen kokonaisuutta, mutta edelleen tässä yhteydessä korostetaan sen merkitystä koottuna ohjekokonaisuutena. Saadun kyselytutkimuksen mukaan AK:n henkilökunta arvioi osaamisensa hyvän ja kohtalaisen välille niin osa-alueiden yhteistuloksissa sekä yksittäisen kohdan arvioinnissa. Yksittäisenä osa-alueena - työntekijöiden paloturvallisuuden heikompi osaamisen tuntemukset kiinnittivät tutkijan huomiota muihin osa-alueisiin verrattuna. Turvallisuuskoulutuksen määrä oli työntekijöiden arvioinnin perusteella vähäistä. Enemmistö työntekijöistä haluaa parantaa turvallisuusosaamistaan koulutuksella (teoriatieto) sekä käytännön harjoituksilla. Erityisesti koulutussisällön kannalta aggressiivisen asiakkaan kohtelusta halutaan tietoa laajoista näkökulmista. Yksittäisinä poimintoina huomio kiinnittyi organisaatiomuutoksesta johtuvaan tiedonsaannin tarpeeseen sekä yksityiskohtaiseen tiedonsaantiin alkoholin anniskelusta.

Opinnäytetyön tekijän arvion mukaan AK:n henkilöstön turvallisuusosaaminen on hyvällä tasolla. Laajemmasta tarkastelusta nähtynä henkilöstön turvallisuusosaaminen rakentuu loogisesti Restelin ja AK:n organisaatioiden tavoitteiden mukaisesti, jota tukee objektiivisesti tarkasteltu lähdekirjallisuus, AK:n dokumentointi sekä muiden tiedonhankinnan keinojen kautta muodostettu synteesi. Kyselytutkimuksen tulokset tukevat em. arviota.

4.2 Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittäminen

Opinnäytetyön aikana on kehittynyt selkeä teoriapohja sekä Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen tasoa on mitattu. Tämän opinnäytetyön toisena tavoitteena oli luoda kehittämisesitys henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämiseksi, joka samalla vastaisi toiseen tämän raportin tavoitekysymyksistä.

Kuten aiemmin todettiin niin AK:n riskienhallinnan dokumentoinnista on havaittavissa, että riskit ensisijaisesti poistetaan. Lähtökohdaksi valittiin se, että AK:n henkilöstön turvallisuusosaamista parannetaan HTO:n viitekehyksen kautta - huomioiden henkilökunnan kehitystarpeet. Suoritettu kyselytutkimus toi osaltaan näkyviin hiljaisen tiedon piirteitä, jotka olivat vaikuttamassa tehtyihin kehitysratkaisuihin. Kehitysesityksessä huomioidaan henkilökunnan ilmaisema tarve sekä teoriatiedon ja käytännön turvallisuusosaamisen parantamiseksi. Painotukset kehitysesityksen tueksi haetaan niiden HTO:n osa-alueiden

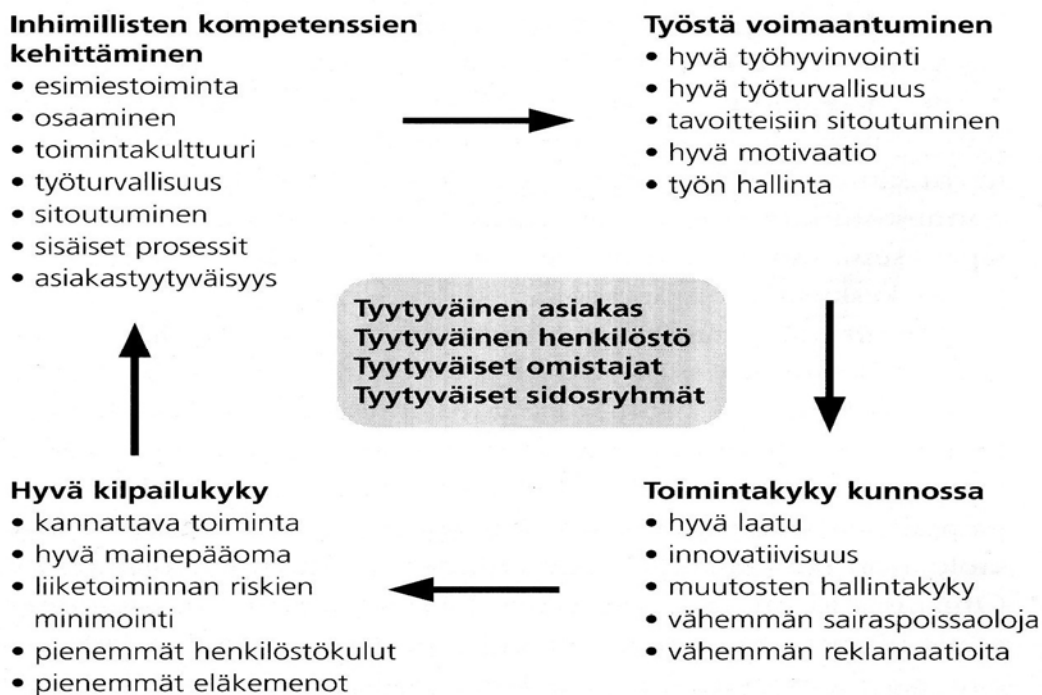
osalta, jotka henkilöstö tuntee osaavan heikoiden. Em. keinoilla parannetaan turvallisuusosaamista sekä vähennetään/poistetaan riskejä tiedon ja käytännön osaamisen parantamisella. Yhtenä vaihtoehtona pohdittiin johtamisjärjestelmän kehittämisen mahdollisuutta, mutta arvioinnin perusteella tässä kyseisessä tapauksessa oli perusteltua lähteä kehittämään henkilöstön turvallisuusosaamista "ruohonjuuritasolta".

4.3 Hiljaiset signaalit osana kehittämisestä

Kehittämisesityksen yhtenä perusteluna sekä menetelmänä toimi Kestin (2007) kirjassaan esittämä malli, joka pohjautuu hiljaisten signaalien huomioimiseen osana henkilöstön kehittämistä. Kestin esittämässä mallissa osaamisen kehittämisen keskiössä on tulkita henkilöstöä eikä ainoastaan rakentaa johtamisjärjestelmiä tai käyttää mittareita, jotka eivät ulotu hiljaisten signaalien tulkintaan. Kyselytutkimuksen kautta selvisi hiljaisia signaaleja, jotka eivät olleet aiemmin tiedossa, joka edelleen vaikutti tutkijassa tehtyihin ratkaisuihin kehitysesityksen valinnan luomiseksi.

Kesti kuvailee (2007, 9) "Hiljaiset signaalit ovat toimintaa ohjaavia tuntemuksia, jotka kumpuavat hiljaisen tiedon varastoistamme". Hiljaisten signaalien avulla voidaan tulkita inhimillisten tekijöiden aiheuttamaa tiedon vähäisyyttä: tuomalla työhön liittyvät näkymättömät asiat esille, jota kautta avautuu mahdollisuus asiantilan parantamiseksi. "Hiljaiset signaalit ovat hiljaisesta tiedosta kumpuavia toimintaa ohjaavia tuntemuksia ja mielipiteitä, joiden avulla kehittämistä voidaan kohdentaa ratkaisukeskeisesti". Toimintakulttuurin oikealla käytöllä yksilön osaamista hyödynnetään ja kehitetään niillä osaamisalueilla, joihin on tarvetta. Osaamista kehitetään koulutuksella sekä osaamisen hakemisella organisaation ulkopuolelta. (Kesti 2007, 9, 16.)

Oleellista on saattaa inhimilliset menestystekijät positiiviseen kierteseen (spiraaliin) ja kehittää niitä yhdessä - tätä kautta organisaatiosta tulee vahva ja kehityshaluinen. Positiivisen kierteen kautta vaikutetaan työntekijän tunteisiin, jolloin työnteko on mielekästä esim. työhön lähtö koetaan mukavaksi. Vastaavasti yrityksen kannalta tehdyt ratkaisut vaikuttavat tuottavuuteen positiivisesti. (Kesti 2007, 17-18.)



Kuvio 3. Positiivisen spiraalin syy-seuraussuhteet (Kesti 2007)

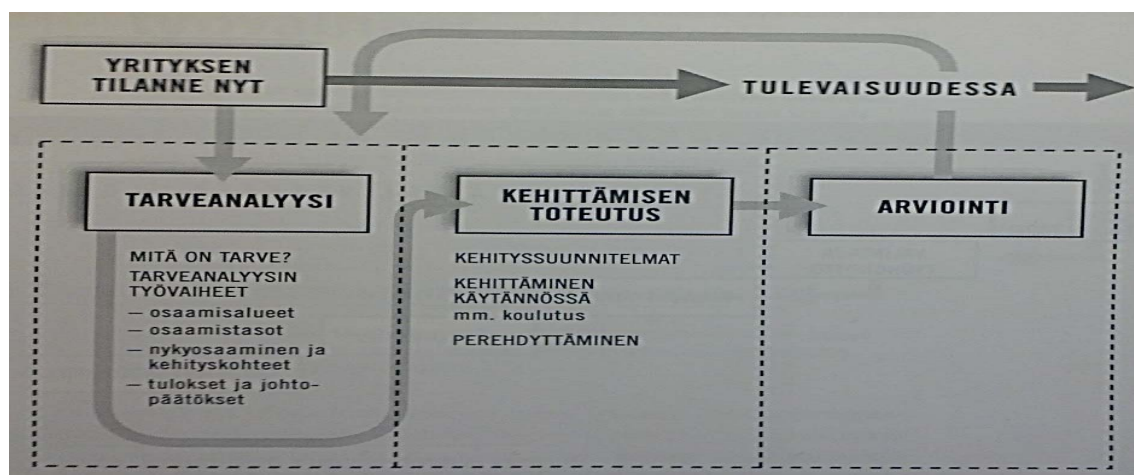
Vastakohtaisena edellä kuvatulle on negatiivinen kierre, joka voi johtua virheiden jatkumosta, johon voidaan vastata innovatiivisella toiminnalla, jolloin kehitys voidaan kääntää positiiviseksi. "Terve organisaatio korjaa virheen ja toipuu nopeasti eikä lähde hakemaan syyllisiä". Virheiden kautta organisaatio kehittyy ja saavutetun kannattavuuden kautta on varaa panostaa menestystekijöihin. "Positiivisesta spiraalista ovat tyytyväisiä kaikki osapuolet: asiakkaat, henkilöstö, omistajat ja sidosryhmät" (Kesti 2007, 18-20.) Kestin esittämästä kuviosta kolme on havaittavissa spiraalin neljään pääkohtiin liittyvien yksittäisten tekijöiden yhteenkuuluvuus osana kokonaisuutta. Tässä opinnäytetyössä kokonaiskuva positiivisen spiraalin näkökulmasta on muodostunut teorian synteessin kautta koskemaan kaikkia Kestin esittämän mallin (kuvio 3) kohdista suoraan tai välillisesti.

Kesti (2007, 23) kuvailee työntekijän itsearvostusta kuuden osatekijän kautta: fyysinen turvallisuus, emotionaalinen turvallisuus, identiteetti, yhteenkuuluvuus, kompetenssi ja päämäärä. Nämä osatekijät yhdessä takaavat työntekijän tyytyväisyyttä työnteossa. (Kesti 2007, 23.) Kesti (2007, 86) tuo esiin, että henkilöstön kyselytutkimus ei kerro, miten asioiden tilaa tulisi kehittää hiljaisten signaalien osalta, jolloin johdon tehtävänä on tulkita hiljaisten signaalien kautta oikeat päätökset - ajantasainen strategia on apuna päätöstä tehdessä. (Kesti 2007, 86, 88). Koulutuksen vaikuttavuuden mittaamisella on organisaation kehittämisen kannalta oleellinen asia, joka voidaan nähdä investointina, jolloin yhteensovittamisia ja tuottavuutta parannetaan - lisääntyvän osaamisen myötä tulee huomioida mahdollisuudet hyödyntää uutta osaamista. "Hyödyntämisellä tarkoitetaan organisaation toimintatapojen ja

työmenetelmien kehittämistä niin, että uuden osaamisen avulla tavoitteet voidaan saavuttaa. Lisäksi tällainen lähestymistapa on koulutetuille työntekijöille erittäin motivoivaa”. (Kesti 2007, 158.)

4.3.1 Kehittämisesityksen toiminnalliset menetelmät

Kehittämisesityksessä huomioidaan sen sovittaminen osaksi kylpylän arkea sekä tiettyjen turvallisuuteen liittyvien toimintojen säännönmukaisuutta. Kehittämisesityksen menetelmän pohjaksi valittiin Hätösen (1999, 27) kirjassaan esittämä malli (kuvio 2) sekä kyseisen malliin liitettiin menetelmäkirjallisuudesta Practical Project Steering (jatkossa PPS), jota kautta Hätösen malliin saadaan lisää ohjattavuutta.



Kuvio 2. Henkilöstön kehittämisen työvaiheet

Hätönen (1999, 7) toteaa ”suunnitelmallinen henkilöstön kehittäminen takaa sen, että yrityksellä on oikeita henkilöitä oikeissa paikoissa oikeaan aikaan ja että heillä on oikeita taitoja, tietoja ja valmiuksia tehdä sitä työtä, joka on tarkoituksenmukaista yrityksen kannalta”. Hätönen (1999, 9) kertoo kirjassaan elinikäisestä oppimisesta, jonka hän liittyy keskeisenä työelämän kehitykseen liittyvänä ajatuksena, jolla hän viittaa siihen, että ”elinikäinen ei liity ainoastaan työtehtävissä tai ihmisenä kehittymiseen vaan koko sen ympäristön kehittämiseen, jossa työntekijä tekee työtänsä.”

Hätönen (1999, 9-10) pitää oppivana organisaationa sellaisena, jossa korostetaan yhteisvastuullisuutta ja jatkuvaan oppimiseen tähtäävänä - hän näkee, että johtaja ei ole enää yksin vaan työntekijät osallistuvat yhä enemmän työn suunnitteluun ja kehittämiseen. Huomio kiinnittyy Hätösen esittämään Kuvioon 2, jossa ylimpänä on ”yrityksen tilanne” ja siitä nuolet johtavat tulevaisuuteen (tulevaisuudessa) sekä tarveanalyysiin, jota käsitellään tulevaisissa kappaleissa. Kuvion tulevaisuus on nähtävissä kytkeytyvän mm. Hätösen tarkoittamaan elinikäiseen ympäristön kehittämiseen. Kiinnekohtia Aulangon kylpylän

kehittämistä pohdittaessa huomio kiinnittyy mm. Restelin konsernin vuosikertomukseen (2013), jonka henkilöstöä käsittelevässä osassa nostetaan henkilöstö tärkeäksi menestystekijäksi ja kerrotaan kouluttamisen, työhyvinvoinnin sekä hyvän johtamisen tärkeydestä tulevaisuudessa. Edelleen Visiosta todetaan ytimekkäästi "Restel on elämys, iloa ja hyvää oloa".

Kehittämissesityksessä huomioidaan se, että Aulangon kylpylällä olisi tätä opinnäytetyötä hyväksi käyttämällä helppo käynnistää henkilöstön turvallisuusosaamisen parantaminen. Kylpylän turvallisuusosaamisen kehittämiseen huomioitiin loogisesti: Hätösen aiemmin mainitsema elinikäiseen oppimiseen perustuva menetelmä, jossa työnantaja ja työntekijä yhdessä kehittäisi aktiivisesti turvallisuusosaamistaan. Hätösen (1999, 24) mukaan on järkevää lähteä liikkeelle kokoamalla pääajatuksia siitä, miten henkilöstön kehittäminen toteutetaan.

4.3.2 Tarveanalyysistä kehittämisen toteutukseen

Hätönen (1999, 29) tarkoittaa tarpeella: osaamistarpeita, koulutustarpeita ja kehitystarpeita. Hän jatkaa, että "Osaamistarve on kooste yrityksessä työskentelevien henkilöiden osaamista ja se liittyy yrityksen osaamiseen ja prosesseihin...Yrityksen osaaminen on siten yrityksen työntekijöiden osaamisen summa...Yrityksen näkökulmasta osaamistarve on se tekijä, joka yleensä laukaisee tarpeen henkilöstön kehittämiseen." Hätönen (1999, 30) painottaa, että on tehtävä ero osaamis- ja koulutustarpeen välillä, jolloin koulutustarpeita ratkaistaan koulutuksen avulla, mutta osaamistarve voidaan ratkaista muilla keinoilla - osaamistarve voi johtaa siihen, että henkilöitä koulutetaan. Kehitystarpeissa huomioidaan yksilön tahto parantaa omaa osaamistaan, jolloin kehitystarve ilmentää käsitystä omasta osaamisestaan ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa siihen. Yritys arvioi kehitystarvetta siitä näkökulmasta, miten yksilön tulisi toimia. (Hätönen 199, 29-30).

Hätönen (1999, 30-31) määrittelee kehitysanalyysiksi tarpeiden määrittelyn kokonaisuutta, jota kautta varmistetaan se, että "oikeille ihmisille oikeita asioita oikeaan aikaan." Hän jatkaa, että "tarveanalyysissä selvitetään tulevan, kehitettävän toiminnan edellyttämät valmiudet, nykyosaamiseen liittyvät puitteet, työssä kohdattavat ongelmat - ja myös se, miten niitä voidaan ratkaista. Hätönen (1999, 32) pitää luonnollisena, että yrityksissä sovelletaan vaiheita joutavasti omaan tilanteeseen sopivina.

Tarveanalyysi voidaan toteuttaa yrityksen sisäisenä, jolloin kehittämisestä vastuussa olevat henkilöt vastaavat toiminnasta ja tämän lisäksi tulisi olla henkilö, joka toimintaa johtaa toimintaa. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan tulevaisuuden näkymät, jossa yrityksen strategia on tärkeä, yhtäläillä kuin se, mitkä ovat kriittiset menestyksen mahdollisuudet. Toisessa vaiheessa kuvataan sitä tasoa, joka ryhmällä tai yksilöllä pitäisi olla osaamisalueilla.

Osaamisaluetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti: tietää asiasta, osaa asian, hallitsee asian sekä on spesialisti asiassa. (Hätönen 1999, 34-37.) Kolmannessa vaiheessa selvitetään työntekijöiden nykyosaaminen suhteessa tavoitteisiin. Jokainen voi vaikuttaa kehitysalueisiin ja menetelmiin esim. kehityskeskusteluissa saadun tiedon hyödyntämisellä. (Hätönen 1999, 39,41.)

Kehittämisen toteutuksessa kannattaisi käyttää monipuolisia menetelmiä, jotka kannattaisi sisäistää osaksi yrityksen perustehtävää. Koulutus on nähtävissä yhtenä vaihtoehtona esim. työssä oppimisen rinnalla. Kehittämistoimien tulisi olla suunnitelmallisia ja tällöin tavoitteellisuuden tulisi olla läsnä, jotta vältetään yrityksen ja erehdyksen mahdollisuuksilta. (Hätönen 1999, 57-58.) Hätönen (1999, 59-70) mainitsee koulutuksen lisäksi kirjassaan useita esimerkkejä kehittämismenetelmistä ja -hankkeista esim. yhteistyö, tiimityö, työkykyä ylläpitävä toiminta perehdyttäminen.

Arvioinnissa on olennaista, että "henkilöstön kehittämisen kaikissa vaiheissa arvioidaan toiminnan vaikutuksia." Kehittämisellä tavoitellaan uusien tietojen ja taitojen oppimista ja näiden soveltamisesta yrityksen toimintaan. Henkilöstön arvioinnissa voidaan arvioida, miten toimenpiteillä on mahdollistettu muutos, oppiminen sekä miten nämä otetaan yrityksen käyttöön. Hätönen korostaa, että muutokselle on annettava aikaa, joka määrittyy tilannekohtaisesti, esim. työntekijöille on annettava aikaa palata työhönsä, omaksua uusi tapa toimia ja kokeilla sitä käytännössä. (Hätönen 1999, 85,88.)

4.3.3 Projektin käytännön ohjaus

Projektin käytännön ohjauksella (jatkossa PPS) varmistetaan yksilöllinen suunta haluttuun tavoitteeseen (Mantel, Meredith, Shafer & Sutton 2008, 1). Projektin toteuttamisen päätöksen jälkeen on varmistettava sen johtaminen sekä tarkentaa tavoite ja on ymmärrettävä, että kaikki riippuu hyvästä suunnittelusta. Projektin kokonaisvaikutuksia on tarkasteltava moniulotteisesti, jolloin tarvittavan suorituskyvyn, kustannusten ja aikataulun suhdetta toisiinsa vertaillaan ja toteutettava kokonaisuus otetaan käyttöön (Mantel ym. 2008, 5-6).

Projektijohtajan (jatkossa PJ) merkitys on olla "tarkkailija", joka varmistaa projektille tarvittavat puitteet sekä valvoo sen toteutusta - analyttisellä ja järjestelmällisellä otteella PJ pysyy ohjaamaan pienimpiäkin yksityiskohtia, jotka ovat oleellisia projektin edetessä (Mantel ym. 2008, 41 - 42). Projektibudjetin tulee kattaa suunniteltu projektin toteuttaminen sekä se toimii instrumenttina projektin läpiviennin ajan. Budjettia tulee tarkkailla sekä sen tulee olla oikein ajoitettua. Budjetin laskennassa on käytännössä useita mahdollisia mallinnusmenetelmiä, joissa voidaan laskea yksittäisen tekijän kustannuksen projektin aikana esim. asiakas=työtuntien määrä x työtunnin arvo x kokonaistunnit. Mantel ym. 2008, 107-108).

Projektin aikataulutusta voidaan kuvailla valinnaisessa muodossa, joten parhaaksi katsottu malli on kelvollinen ja aikataulutuksen tarkkuus riippuu projektin luonteesta. Aikataulutuksen läpiviennissä on nähtävissä yhteyksiä riskienhallinnan menetelmiin, joilla varmistetaan projektin vaarallisimmat riskit sekä simuloinnin avulla voidaan testailta projektin eri vaiheita (Mantel ym.145, 167.) Projektin toteuttamisessa PJ:n tehtävänä on tarkkailla ja kontrolloida sen etenemistä - kontrolloinnin apuna käytetään sitä käytännön tietoa, joka muodostuu projektin kuluessa sekä PJ varmistaa, että käytettävissä on tarvittavat välineet. Projektin läpivienti on jatkuvaa tarkkailu, tarkistamista, prosessien arviointia suunnitelmiin nähden, oikeiden toimien valintaa sekä uudelleen suunnittelua - edellä kuvattu toistuu kehämäisesti projektin aikana. (Mantel 2008, 238-239.)

Projektin jälkeen suoritetaan arviointi sen tuloksista ja tavoitteiden toteutumisesta, joita voidaan verrata aiempiin; samankaltaisiin projekteihin - joka on after-the-fact-analysointia eli puhtaasti toteavaa. Jälkikäteen projektiarviointi auttaa organisaatiota tulevaisuudessa kehittämään toimintaansa vastaavissa projekteissa sekä tulevaisuuden suunnitelmissa. (Mantel 2008, 272 - 273.) Projekti voidaan lopettaa lyhyen tai pitkän kaavan mukaan, jolloin voidaan arvioida, halutaanko sille heti jatkoa vai ei. (Mantel 2008, 280).

4.4 Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen kehitysesitys

Seuraavaksi esitän Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen kehitysesityksen, joka pohjautuu tässä opinnäytetyössä ilmenneiden tarpeiden turvallisuusosaamisen parantamiseen. Kehitysesityksessä on hyödynnetty Kestin menetelmää hiljaisten signaalien kehittämisestä, Hätösen esittämän mallin (kuvio 2) soveltamisesta sekä siihen liitettynä käytännön projektiohjauksen (PPS) elementtejä. Tarveanalyysia on suoritettu aiemmin (henkilöstön turvallisuusosaamisen parantaminen), joten sen sitä ei tässä käsitellä erikseen. Toteutuksen aikataulutusta on suunniteltu aikavälille 2014 keväältä - 2015 kevääseen. Toteutusjärjestyksessä on huomioitu AK:n vuosittaista toimintaa sekä jo sovittu toimenpide (koulutustilaisuus). Kehitysesitys on nelivaiheinen. Luonnollisena projektin johtajana toimii kylpyläpäällikkö, joka koordinoi toteutuksen läpiviennin johdon suostumuksella. Tämän turvallisuusesityksen tarkoituksena on parantaa AK:n henkilöstön turvallisuusosaamista järjestelmällisellä tavalla, joka tähtää turvallisuusosaamisen kehittämiseen.

1. vaihe kevät 2014

Kyselytutkimuksen tuloksia hyödyntäen lähdetään parantamaan työntekijöiden turvallisuusosaamista teorian tiedon lisäämisellä, jonka tavoitteena on poistaa niitä riskejä joita tiedon vähyys tuottaa. Tämä on luonnollista siitakin näkökulmasta, että tämän

opinnäytetyön tekijä on irrallisena lisätyönä lupautunut pitämään opinnäytetyön kehitysesityksen yhteydessä tilaisuuden, joka käsittää HTO:n viitekehyksessä olevan koulutustilaisuuden (2 tuntia). Koulutustilaisuuden tarkoituksena on kyselytutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta luoda turvallisuusosaamista parantava tapahtuma, jossa henkilökuntaa aktivoidaan turvallisuusosaamisen kartuttamiseen ja teorian tiedon parantamiseen. Koulutustilaisuuden jälkeen on tarkoitus järjestää työntekijöille mahdollisuus kirjallisesti ilmaista vastasiko suunnattu koulutus tarkoitustaan sekä otetaan kehitysideoita syksyllä toteutettavaan toiseen vaiheeseen.

13.5.2014 esiteltiin opinnäytetyö Aulangon kylpylän henkilöstölle (paikalla 11 työntekijää sekä kylpyläpäällikkö), johon kuului myös kehitysesitykseen sisällytetty turvallisuusosaamisen parantamiseen suunnattu koulutus. Koulutus onnistui suunnitellusti sekä positiivisena reaktiona oli kouluttajasta havaita henkilöstön innostuneisuus käsiteltävistä asioista sekä aktiivisuus turvallisuuteen liittyvän tiedon saamiseksi. Edellä mainittu ilmentyi mm. erittäin interaktiivisena keskusteluna sekä problematiikkojen ratkaisuina. Palautekyselylomakkeella kerättiin tietoa siitä, mitä tuleviin Palo- ja pelastusharjoituksiin sekä ensiapuharjoituksiin henkilöstön mielestä tulisi sisällyttää. Valitettavana asiana turvallisuuskoulutuksessa oli havaita, että koulutus olisi voinut olla ajallisesti hieman pitempi, jolloin olisi ollut mahdollisuus käsitellä HTO:n osa-alueita laajemmin sekä mennä syvemmälle toimipistettä koskevissa turvallisuusasioissa.

2. vaihe syksy 2014

Paloturvallisuuden ammattilainen pitää Aulangon kylpylän henkilöstölle palo- ja pelastusharjoituksen sekä ensiapuharjoituksen, joissa huomiota kiinnitetään erityisesti kyselytutkimuksen paloturvallisuus osa-alueessa havaittuihin epäkohtiin. Kevään koulutuksesta saadut kirjalliset ideat otetaan huomioon koulutuksen sisällössä niiltä osin kuin ne ovat toteutettavissa. Tällä koulutuspaketilla vähennetään niitä riskejä, jotka ovat tulleet ilmi kyselytutkimuksen paloturvallisuutta koskevassa osa-alueessa. Koulutukseen varattava aika sovitetaan kylpylän puitteisiin.

3. vaihe 2014 ensimmäinen vuosineljännes

Koulutustilaisuus, joka on noin kaksi ja puoli tuntia. 1) Henkilöstölle suoritetaan tämän opinnäytetyn kyselytutkimuksen uusiminen (0,5 tuntia), jonka tarkoituksena on kerätä verrattavaa tietoa aiempaan kyselytutkimukseen (tämä opinnäytetyö) verrattavaksi. Edellä mainitun uusinnon kautta turvallisuusosaamisen kehityksen (HTO:n viitekehyksessä) selvittämiseksi suoritetaan tarvittavat tilastolliset analyysit. 2) Suoritetaan potentiaalisten ongelmien analyysi POA (2 tuntia), jota johtaa ulkopuolinen ammattilainen. POA:n avulla

pyritään saamaan esille niitä riskejä, joita on piilossa, . POA:n käytön perusteluna on se, että sen suorittaminen ryhmätyönä herättää "ahaa elämyksiä" kylpylän riskienhallinnan tueksi sekä se on tehokas menetelmä (PK-HK 2014). POA:n vetäjä koostaa saadut tulokset ja välittää ne projektijohtajalle.

4. vaihe 2014 ensimmäinen vuosineljännes

Projektijohtaja koostaa toteutetun projektin kokemukset sekä saadut tulokset, jotka edelleen käsitellään Kylpylähotelli Rantasipi Aulangon johdonpalaverissa. Riskienhallinnan ja henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämisen kannalta tehdään jatkopäätökset.

4.5 Yhteenveto

Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen rakentaminen on kytköksissä Restelin strategiseen ohjaukseen, jossa yrityksen suojeltavilla arvoilla on merkittävä ohjaava vaikutus. Yritysturvallisuuden rakentamisessa AK hyödyntää mm. pelastussuunnitelmaa sekä Restelin turvasuunnitelmaa, joiden rakentamisessa henkilökunnalla on vahva rooli. Tässä tutkimuksessa syntyneiden synteisien pohjalta voi todeta, että Aulangon kylpylän turvallisuusosaaminen on hyvällä tasolla. Turvallisuusosaamisen nykytilan arviointi Aulangon kylpylästä loi pohjan sille, mitkä tässä tapauksessa olisivat hyviä menetelmiä kehittää kohde organisaatiota. Kestin (2007) perusteleva hiljaisten signaalien huomioiminen osana organisaation kehittämisessä huomioitiin tarkoin kehitysesitystä luodessa. Hätösen (1999) esittämä malli oli selkeä ja se mahdollisti liikkeellelähden käsillä olevassa tilanteesta sekä käytännön ohjausta sille antoi PPS. Selkeyden säilyttämiseksi edellä mainitut menetelmät tarjosivat mahdollisuuden sovittaa kehitystyön yrityksen oman tarpeiden näkökulmasta. Irrallisena kommenttina pohdin, että kyseinen kehitysesitysmalli on mahdollisesti kustannustehokas, koska siihen sisältyvät esim. paloharjoitukset, joudutaan lain mukaan muutenkin suorittamaan kohde yrityksessä vuosittain.

Esittämäni Aulangon turvallisuusosaamisen kehitysesitys antaa mahdollisuuden siihen, miten AK:n henkilöstöä voidaan kehittää tulevaisuudessa. Esityksessäni pyrin siihen, että se on selkeä, järjestelmällinen, nopeasti käynnistettävissä sekä tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuden aktiivisesti kehittää omaa turvallisuusosaamistaan. Tärkeänä huomiona on edelleen todettava, että Hätösen henkilöstön kehittämisen mallia (kuvio 2) käytettäessä, sitä voidaan tulevaisuudessa muokata Aulangon kylpylän omien painotusten mukaiseksi esim. liittämällä siihen riskienhallinnan elementtejä, jolloin avautuu mahdollisuus uusiin kehitysnäkökulmiin ja turvallisuusprosesseihin. Kehitysesitys pitää sisällään vahvan työntekijöiden aktivoinnin ja heidän vaikuttamisen kautta muodostuvan turvallisuusosaamisen parantamisen kehityskulun.

5 Pohdinta

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila sekä selvittää, miten sitä voidaan kehittää. Johtopäätöksenä oli, että AK:n henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila on hyvä. AK:n henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämisen osalta päädyttiin projektimallisen turvallisuusesityksen luomiseen sekä sen esittämiseen AK:ssä. Kehitysideana esiin nostettiin Restelin mahdollisuudesta kehittää HTO:n sisällöstä koulutuspaketti.

Aiempiä tutkimuksia kohdeorganisaatiosta ei ollut, jolloin teoreettisen tietopohjan rakentaminen lähti liikkeelle alkutekijöistä. Turvallisuusalaan sekä ihmisen oppimiseen liittyvä lähteaineisto auttoi muodostamaan kuvaa siitä, mitä turvallisuusosaamisen määritelmään voidaan syventyä. Saavutetulla teoretisella tiedolla oli merkittävä vaikutus tutkimuksen kulun kannalta siten, että se avasi ymmärrystä niistä vaatimuksista, jotka sitovat organisaatiota, työnantajaa ja työntekijää. Työntekijän ja työnantajan välisen symbioosikuvan muodostumisen kautta Aulangon henkilöstön turvallisuusosaamisen taso lähti avautumaan, joka edelleen auttoi kokonaiskuvan luomisessa. Lainopillisten säännösten tutkiminen loi ymmärrystä velvoiteoikeudellisten vaikuttimien kytkeytymisestä kohde organisaatioon.

Kylpyläpäällikkö Jani Rantasen haastattelulla oli merkittävä vaikutus opinnäytetyön ollessa alkutekijöissään. Haastattelun kautta avautui Kylpylän toiminnan kartoittaminen käytännön tasolla sekä sen avulla saavutettiin tietoa, jota ei olisi muilla menetelmillä saatu hankittua. Haastattelulla oli tämän tutkimuksen kannalta siltaa rakentava vaikutus, jolloin välittömän yhteyden muodostumisen (tekijä-kohde) kautta oli helppo jatkaa opinnäytetyöprosessia eteenpäin.

Opinnäytetyö loi tekijänsä mielenkiintoa siinä mielessä, että jossain kohdassa havahtui tarkastelevansa makrotasolla Tradekan konsernia sekä mikrotasolla kylpylän happojen moolimassoja - tässä vaiheessa ymmärrykseen nousi, että synteetin kannalta vain olennainen tulee suodattaa siitä tiedon paljoudesta joka oli käsien ulottuvilla.

Restelin strategian, arvojen ja poliitikkojen havainnoinnin kautta alkoi muodostua kuvaa siitä kehikosta, jossa AK toimii. Restel painottaa henkilöstön osaamisen ja kehittämisen tarpeellisuutta osana strategiaa. AK:ssä johtamisketjussa toteutetaan niitä arvoja, jotka koskevat koko henkilöstöä. Yksittäisen työntekijän kannalta perehdytys on avainasemassa ja sillä on merkitystä turvallisuusosaamisen muodostamisen kannalta koskien uutta "menestystekijää luotaessa". AK:n riskienhallinnassa arvioidaan koko toimipaikkaa kokonaisvaltaisesti sekä liike- ja henkilöstöriskit ovat tarkastelun keskiössä. Riskienhallinta on AK:ssä jokapäiväistä ja sitä te-

hostetaan arkipäiväisessä toiminnassa johdon ja työntekijöiden välillä. Edellä kuvattu oli tärkeä havaita, jotta kokonaisuuden muodostaminen olisi hallittua sekä selkeää.

HTO:n viitekehyksessä suoritettua kyselytutkimuksen avulla saatiin tärkeää tietoa HTO:n kautta tarkastellusta turvallisuusosaamisen tasosta. Kyselyn kautta saatiin esille HTO:n osa-alueita, joita henkilöstö koki osaavansa heikosti. Likert-asteikolla toteutettu kyselyosuus osoitti, että AK:n turvallisuusosaamisen taso oli kaikkien testattujen osa-alueiden arvojen pohjalta mitattuna kohtalaisen ja hyvän arvojen välillä. Kyselytutkimuksessa saatujen arvioiden mukaan työntekijöiden mielestä turvallisuuskoulutusta on vähän ja koulutusta halutaan saada teorian ja käytännön harjoitusten avulla. Kyselytutkimuksen merkitys oli merkittävä, koska aiempaa tutkimusta kohdeorganisaatiossa ei ole toteutettu. Kyselytutkimuksen tulokset vahvistivat sitä, että muodostettu teoreettinen viitekehys on oikean suuntainen, jolloin tutkimuksessa pystyttiin jatkamaan eteenpäin sellaisenaan.

Kylpylän riskienhallinnan dokumentointia tarkasteltiin tutkimuksessa muodostuneen teorian ja Kansainvälisen turvallisuusauditointikriteeristöä soveltaen, jolloin havaittiin että liike- ja henkilöstöriskien osuus oli suvereenia. AK:n riskienhallinnassa edellä mainitut riskit pääsääntöisesti poistetaan, vähennetään tai niihin varaudutaan mahdollisimman tehokkaasti. Riskien torjunnassa henkilöstön tarkkaavaisuus/huolellisuus sekä kouluttaminen ja harjoittelu ovat keskiössä. Turvallisuusdokumentoinnissa viitattiin useasti HTO:sta löytyvään ohjaavaan tietoon. Tutkimuksen edetessä osoittautui, että HTO:n sisältö korostuu AK:n turvallisuusosaamisen hallinnassa.

AK:n turvallisuusosaamisen nykytilan arvioinnissa merkittävää oli koko siihen asti kerätyn aineiston pohjalta suoritettua synteettisen muodostaminen. Edellä mainitussa arvioinnissa otettiin huomioon tutkijan havaitsemat nyanssit, jolloin nykytilan arviointi hyvälle tasolle oli perusteltua.

AK:n henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämissuunnitelmassa huomioitiin tavoitteisiin kirjattu henkilöstön aktivointia oman turvallisuusosaamisen parantamiseksi. Kehittämissuunnitelussa hyödynnettiin teorian kautta muodostunutta kuvaa oppivasta yksilöstä, joka tarvitsee teoria- ja käytännön tiedon sekä kokemuksen kautta suodatettua osaamista. Hiljaisten signaalien havaitsemisen myötä kehittämissuunnitelmaan muodostui myös perustelua. Organisaatiokulttuurin ja työyhteisön tärkeyden ymmärtäminen ohjasivat siihen, että kehittämissuunnitelman tulisi olla yksilöllistä, ryhmätyötä sekä mahdollistaa hiljaisen tiedon välittämisen työyhteisössä. Yhtenä tavoitteena tässä työssä oli, että työntekijää kannustetaan kehittämään omaa työyhteisöään, jonka toteutumisesta oli jo nähtävissä signaaleja mm. kylpylässä pidettyä turvallisuuskoulutuksen aikana. Kehittämissuunnitelman tarkoitus oli kehittää AK:n henkilöstön turvallisuusosaamista sekä

luoda järjestelmällistä ja tutkimuksellista otetta sen kehittämiseen. Opinnäytetyö onnistui suunnitellulla tavalla ja se vastasi tarkoitustaan.

5.1 Arviointi

Opinnäytetyön toteuttaminen tapahtui opintojen kiihdytyksen yhteydessä, joka antoi omat haasteensa. Järjestelmällisen toteutuksen suunnittelulla työn eteneminen oli onnistunutta ja opinnäytetyön ohjaajan ohjauksesta oli apua haastavissa tilanteissa. Opinnäytetyön tekeminen työn ohella oli raskas prosessi, mutta toisaalta se vahvisti tekijänsä osaamista koko suoritettun opinnäytetyöprosessin aikana. Tämän opinnäytetyön kohdeorganisaatio antoi mahdollisuuden tutustua ja syventyä liike-elämään liittyviin turvallisuusasioihin, jotka poikkeavat tutkijan omasta työkuvasta oleellisesti.

Työn innovatiivisuutta voi arvostella. Tutkija toteaa, että saavutetulla kehittämisesityksellä voi käynnistää henkilöstön positiivisen turvallisuusosaamisen kehityksen, jota kautta yritys voi hyötyä mm. tuottavuuden parantamiseksi - samalla saavuttaen osaavamman ja työkykyisen henkilöstön.

Tutkija arvioi, että opinnäytetyö on rakennettu tutkimuksen hyvien periaatteiden mukaisesti, se on objektiivinen ja keskittyy laaja-alaisesti (aineiston perusteella) kohdeorganisaation turvallisuusasioihin sekä henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämiseen. AK:n turvallisuusosaamisen kehittämisessä on keskitytty uuden tiedon saavuttamiseen sekä työyhteisön aktivointiin. Kylpylässä ei ole suoritettu vastaavia tutkimuksia, joka loi mahdollisuuden kehittää turvallisuusosaamista uudelta pohjalta sekä tarjota kehitysesityksen yrityksen johdon hyväksyttäväksi. Opinnäytetyön laadussa panostettiin siihen, että tieto on perusteltua, joka ilmentää ammatillisen osaamisen hallintaa tutkijassa. Opinnäytetyö opetti tekijälleen, että erilaisia menetelmiä voi soveltaa yhteen sekä niistä voi synteetin avulla luoda uuden ja toimivan kokonaisuuden, jota ilmentää kehitysesityksen projektimalli. Opinnäytetyön keskiössä oli AK:n työntekijöiden turvallisuusosaamisen arviointi sekä kehittäminen, jossa korostui koko työyhteisön huomioiminen osana tutkimus- ja kehitystyötä. Tutkimuksen tekemisessä pyrittiin siihen, että ratkaisut ovat perusteltavissa sekä kestävät ulkopuolisen tarkastelun.

Opinnäytetyön esitys oli Laureassa 8.5.2014. Kylpyläpäällikkö Rantaselta pyydettiin opinnäytetyöstä (12.5.2014) sekä Aulangon kylpylän turvallisuuskoulutuksen jälkeen (13.5.2014) arviointia. Rantasen kertoi, että opinnäytetyön teoriapohjan osuus oli todella suuri, mutta kuitenkin rajauksen avulla työn pysyi koossa ja asioiden tarkastelu oli laajaa. Rantasen mielestä analyysiä olisi voinut kylpylän kokonaistilanteesta laajentaa, mutta hän ei nähnyt, että edellä mainitulla olisi ollut lopputuloksen kannalta vaikutusta. Rantasen kertoi, että turvallisuusosaamisen kehitysesitystä tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa. Pidetyistä henkilöstön tur-

vallisuusosaamisen parantamisen koulutuksesta - Rantanen kertoi yllättyneensä positiivisesti sekä hänen mielestään henkilökunnan innostuneisuus esityksestä oli hieno asia sekä koulutuksessa käsitellyt asiat olivat tärkeitä ja hyvin valittuja. Rantasen mielestä toteutetusta opin- näytetyöprosessista oli kylpylälle paljon hyötyä kokonaisuutena arvioiden.

Aulangon kylpylän henkilöstöä pyydettiin turvallisuuskoulutuksen jälkeen arvioimaan, onko koulutuksesta ollut apua oman turvallisuusosaamisen parantamiseksi. Kyselyyn vastasi kaikki (11/11) siihen osallistuneet ja arvioinnissa käytettiin asteikkoa (1-5), jossa ääripäät olivat erittäin paljon ja todella vähän. Kolmen vastaajan mielestä em. koulutuksesta oli erittäin paljon hyötyä ja kuuden mielestä paljon. Kolmen vastaajan mielestä koulutuksesta oli hyötyä kohtalaisesti sekä vaihtoehtoihin vähän ja todella vähän ei vastannut yksikään. Avoimen palautekirjoituksen perusteella on havaittavissa, että enemmistölle työntekijöistä koulutus antoi tietoa mieltä askarruttaneista turvallisuusosaamisen asioista sekä koulutus loi käytännön esimerkkien kautta selkeyttä turvallisuusasioihin. Yksittäisistä kommentteista oli havaittavissa, että koulutus olisi voinut olla pitempi sekä siinä olisi voinut mennä myös yksityiskohtaisemmin toimipistettä koskeviin asioihin.

5.2 Työn käytettävyys jatkossa

Jatkotutkimuksen kannalta tämä opinnäytetyö antaa mahdollisuuden käyttää saatuja tutkimustuloksia hyväksi esim. AK:n henkilöstön turvallisuusosaamisen kehityksen arvioinnissa tai vastaavassa muussa turvallisuusosaamiseen keskittyvässä tutkimuksessa. Restelillä on mahdollisuus käyttää tätä opinnäytetyötä aineistona esim. HTO:n liittyvän koulutuspaketin luomisessa. Innovoivana ideana: tämä raportti voi antaa lähtökohdan Laurean tuleville turvallisuusalan opinnäytetyön tekijöille, jotka voivat lähteä kehittämään esim. Restelin tai siihen kuuluvan organisaation turvallisuusosaamista tai esim. vertailla tämän työn kohteen ja jonkun muun organisaation turvallisuusosaamista keskenään.

Restelille tässä opinnäytetyössä suoritettu kyselytutkimus antaa valmiin kyselykonseptin soveltamisen sekä mahdollisuuden suorittaa toimipaikkojen turvallisuusosaamisen vertailua henkilöstönsä turvallisuusosaamisen mittaamiseksi ja kehittämiseksi HTO:n viitekehyksessä. Tässä työssä esitetyn turvallisuusosaamisen projektimallisen kehitysesityksen toteuttamisen arvioinnin jälkeen, jos se todetaan toimivaksi - kyseistä konseptia voidaan harkita käytettäväksi Restelin toimipaikoissa. Tässä työssä esitetty projektikonsepti toimii periaatteella mittaa - kouluta - harjoittele - mittaa - arvioi ja tee päätös jatkokehittämisestä.

Lähteet

- Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Flink, A., Reiman, T. & Hitunen, M. 2007. Heikoin lenkki?, riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Gliem, J. & Gliem, R. 2003. Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. Viitattu 3.4.2014.
<https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/Gliem%20&%20.?sequence=1>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus
- Heinonen, J., Keinänen, A. & Paasonen, J. 2013. Turvallisuustutkimuksen tekeminen. Tallinna: AS Pakett.
- Helsiä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.
- Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Helsinki: WSOY.
- Kinkki, S. & Lehtisalo, A. 1999. Yritystietous. Porvoo: WSOY.
- Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus, kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Tammer-Paino
- Laaksonen, M., Nevansalo, t. & Tomula, K. 2006. Yrityksen tietoturvakäsikirja, Ohjeistus toteutus ja lainsäädäntö. Helsinki: Edita.
- Lankinen, P., Miettinen, A. & Sipola, V. 2004. Kehitä osaamistasi - hyödynnä kokemusta. Helsinki: Talentum.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä, turvallisuusjohtamisen portfolio. Jyväskylä: Gummerus.
- Metsämuuronen, J. 2002. Mittarin rakentaminen ja testiteorian perusteet. Helsinki: Sridevi Printers.
- Metsämuuronen, J. 2008. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 2. Vaajakoski: Gummerus.
- Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Mäkinen, J. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita.
- Nummenmaa, L. 2004. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Vammala: Tammi.
- Paanetoja, J. 2002. Työoikeustutuksi. Helsinki: Edita.
- Ponteva, K. 2010. Onnistu muutoksessa. Juva: WSOY.
- Mantel, S., Meredith, J., Shafer, S. & Sutton, M. 2008. Project management in practice. USA: Donneley & Willard
- Rantanen, J. 2013. Haastattelu Aulangon kylpylässä.
- Rissa, K. 1999. Riskit hallintaan. Jyväskylä: Gummerus.

- Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: WSOY.
- Ruohotie, P. & Honka, J. Osaamisen kehittäminen organisaatiossa. Seinäjoki: Saariselän offset Oy.
- Sydänmaalakka, P. 2001. Älykäs organisaatio, tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Jyväskylä: Gummerus.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.
- Turunen, A & Partanen, M. 2007. Uusi ulkokultaisen käytöksen kirja. Keuruu: Otava.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: 2008.
- Vilkkä, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: 2003.
- Vuorinen. 1993. Tuhat tapaa opettaa. Naantali: Resurssi.

Sähköiset lähteet

- Finlex. 2014a. Rikoslaki. Työrikoksista (21.4.1995/578). Viitattu 28.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6ntekij%C3%A4#L47>
- Finlex. 2014b. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334). Viitattu 28.3.2013.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>
- Finlex. 2014c. Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738). Viitattu 28.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Finlex. 2014d. Työsopimuslaki (6.1.2001/55). Viitattu 30.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L3P2>
- Finlex. 2014e. Pelastuslaki (29.4.2011/379). Viitattu 30.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki#L3>
- Finlex 2014f. Kuluttajaturvallisuuslaki (22.7.2011/920). Viitattu 30.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>
- Finlex 2014g. Pakkokeinolaki (806/2011). Viitattu 30.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110806#Lidp2967168>
- Finlex. 2014h. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (13.8.2004/759). Viitattu 31.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>
- Finlex. 2014i. Henkilötietolaki (22.4.1999/523). Viitattu 31.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>
- Laurea. 2014. Turvallisuusosaamisen koulutus. Viitattu 18.4.2014.
<http://www.laurea.fi/fi/leppavaara/koulutus/YAMK/turvallisuusosaaminen/Sivut/default.aspx>
- Lindsay, L. & Stuart, R. 1997. Reconstructing competence. Journal of European Industrial Training. Viitattu 28.3.2014. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=836939>

PK-RH Riskienhallinta. 2014. Riskienhallintaprosessi. Viitattu 21.4.2014.
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=riskienhallintaprosessi>

Puolustusministeriö. 2011. Katakri versio II. Viitattu 4.5.2014.
http://www.defmin.fi/files/1870/KATAKRI_versio_II.pdf

Rantasipi. 2014. Kylpylähotelli Rantasipi aulanko. Viitattu 25.3.2014.
http://www.rantasipi.fi/hotellit/aulanko/fi_FI/

Restel. 2014a. Henkilöstön turvaohje. Viitattu 30.3.2014.
http://restel.smartpage.fi/fi/restel_turvaohje/files/restel_turvaohje.pdf

Restel. 2013. Restelin konsernin vuosikertomus 2013. Viitattu 6.4.2014.
<http://restel-vuosikertomus.fi/vuosikertomus-2013/henkilosto>

Restel. 2012. Varhaisen puuttumisen malli. Viitattu 20.4.2014.
http://restel.smartpage.fi/fi/varhaisen_puuttumisen_malli/

Tehy. 2008. Älä anna neulanpiston yllättää, Tehyn julkaisusarja 3/08. Viitattu 31.3.2014.
https://www.tehy.fi/@Bin/45437/Neulanpisto_B-sarja.pdf

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. 2014. Henkilöstön turvallisuusosaaminen. Viitattu 18.4.2014.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/pistetapaturmille-fi/lapset/koulu/turvallisuusjohtaminen/henkiloston-turvallisuusosaaminen

Tietosuoja. 2014. Tietosuojavaltuutetun toimisto, Kameravalvonta. Viitattu 31.3.2014.
<http://www.tietosuoja.fi/28994.htm>

Tradega. Traega uudistaa strategiansa ja konsernirakenteensa. Viitattu 20.4.2014.
www.tradega.fi

Tukes. 2014. Kuluttajaviraston ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi (Dnro 2002/52/3709). Viitattu 30.3.2014.
<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Palveluidenturvallisuusvaatimuksia/Kylpylat,-uimahallit-ja-muut-uimapaikat/>

Muut lähteet

Aulangon kylpylä. Konsultaatiot ja materiaalin hankinnat kevään 2014 aikana.

Kuvat

Kuva 1 Kylpylähotelli Rantasipi Aulanko	13
Kuva 5 Riskienhallinta prosessi (PK-RH 2014)	16
Kuva 2 Liikeriskikartta (Leppänen 2006, 81; VTT 1999)	17
Kuva 3 Henkilöriskikartta (Leppänen 2006; VTT 1999)	18
Kuva 4 Varhaisen puuttumisen malli (Restel 2012)	23

Kuviot

Kuvio 1. Informaatio, tieto ja osaaminen (Järvinen 2001; Poikela 1998).

Kuvio 2. Henkilöstön kehittämisen työvaiheet

Kuvio 3. Positiivisen spiraalin syy-seuraussuhteet (Kesti 2007)

Taulukot

Taulukko 1. Turvallisuuden valvonta

Taulukko 2. Vaikea asiakas

Taulukko 3. Varkaudet

Taulukko 4. Tietoturvallisuus

Taulukko 5. Ensiapu

Taulukko 6. Paloturvallisuus

Taulukko 7. Uhkaukset

Taulukko 8. Tulosten yhteenveto

Taulukko 9. Turvallisuusosaamisen hallinta

Taulukko 10. Turvallisuuskoulutuksen määrän arviointi työpaikalla

Taulukko 11. Riskianalyysi

Liitteet

Liite 1 Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen kyselylomake	78
--	----

Liite 1 Aulangon kylpylän turvallisuusosaamisen kyselylomake

AULANGON KYLPYLÄN TURVALLISUUSOSAAMISEN KYSELYLOMAKE

Tervehdys.

Tämä turvallisuusosaamisen kyselylomake on suunniteltu Laurean turvallisuusalan koulutusohjelmaa suorittavan opiskelijan toimesta ja se liittyy opinnäytetyön aiheeseen: "Aulangon kylpylän henkilöstön turvallisuusosaamisen nykytila ja sen kehittäminen". Tavoitteena on karottaa kylpylän henkilöstön tuntemuksia oman turvallisuusosaamisen näkökulmasta sekä luoda pohjaa turvallisuusosaamisen kehittämiseen. Kyselylomake on jaettu kahteen osaan: ensimmäinen osa pohjautuu Restelin henkilöstön turvaohjeen sisältöön ja toinen osa yleisiin arviointikysymyksiin.

Haluan painottaa vastauksesi tärkeyttä oman osaamisesi sekä työyhteisösi kehittämisen kannalta. Vastaa kysymyksiin/väittämiin oman tuntemuksesi pohjalta, miten tunnet osaavasi toimia kyseisissä tilanteissa ja omaatko asioissa tarvittavat tiedot. Kyselyssä on pyritty mahdollisimman hyvin huomioimaan se, että vastaajat toimivat erilaisissa työtehtävissä eli kysymykset/väittämät ovat pyritty yleistämään sekä sitomaan käytännön tilanteisiin.

Ole rehellinen itsellesi ja vastaa sillä tuntemuksella, joka sinulla on (esim. älä lunttaa turvaohjeesta tietoa). Muista tehdä vastaustyö itsenäisesti. Jos sinulla on kysyttävää, voit ottaa yhteyttä kyselyn tekijään: anssi.numminen@laurea.fi. Vastaaminen vie noin 15-20 minuuttia. Vastausten palautusaika päättyy 9.3.2014.

Tulen esittämään opinnäytetyöni teille Aulangon kylpylään turvallisuusesityksenä, joten pääsemme keskustelemaan tämän kyselyn tuottamasta annista tulevaisuudessa.

Ohje ennen aloittamista: Arvioi tuntemuksiasi: tietojesi, taitojesi sekä käytännön osaamisesi kautta, jolloin vastauksesi kokonaisuus kuvaa mahdollisimman paljon kokemaasi osaamistasi. Ympyröi vastausnumero, joka vastaa omaa tuntemustasi.

RESTELIN HENKILÖSTÖN TURVALLISUUSOHJE

Turvallisuuden valvonta

1. Maksamaton henkilö on eksynyt kylpylän pukuhuonetiloihin, tiedän saanko tarkastaa hänen henkilöllisyyden ja miten muuten toimin tilanteessa.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

2. Epäilet, että asiakas on maksamassa väärennetyllä setelillä, tiedätkö saatko ottaa henkilön kiinni rikoksesta epäiltynä?

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

3. Tiedät, millaisia tunnistetietoja (nimet, paikan sijainti) saa ja ei saa avaimiin ja kulukortteihin kiinnittää.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

4. Vietät iltaa muun toimipaikan Resteliläisen kanssa - tiedät saatteko vertailla työpaikkojenne kylpylöiden turvallisuuslaitteita (esim. hälyttimet) keskenänne, kunhan paikalla ei ole ulkopuolisia.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

5. Poliisiksi esittäytynyt henkilö tavallisissa vaatteissa haluaa tietoja näkemästäsi kylpylän asiakkaasta - tiedät, miten sinun tulee toimia tilanteessa.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

Vaikea asiakas

1. Tiedän, miten voin omalla toiminnalla rauhoittaa aggressiivista asiakasta.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

2. Asiakas loukkaa sinua suusanallisesti muiden kuullen - osaat arvioida, onko sinulla oikeus ilmoittaa asiasta poliisille.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
----------------	-------	---------------	----------	--------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

3. Tiedän, miten tunnistan huumaantuneen (narkomaani) asiakkaan.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

4. Tiedän, miten harhaista ihmistä tulee käsitellä.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

5. Osaat toimia oikein aggressiivisen ihmisen käsittelyssä.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

Varkaudet

1. Mies ottaa tuotteen hyllystä maksamatta sitä ja luovuttaa sen naiselle, joka poistuu nopeasti ulos tuote mukanaan - tiedät saatko ottaa paikalle jääneen miehen kiinni näpistyksestä epäiltynä.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

2. Tiedän, mikä on tuntomerkkilomake ja onko se on hyvä täyttää ryöstön jälkeen todistajien kanssa samalle lomakkeelle.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

3. Heti rikoksen jälkeen lehden toimittaja tulee kysymään sinulta, mitä on tapahtunut - tiedät saatko kommentoida yleisesti tapahtuneesta rikoksesta tai sen yksityiskohdista.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

4. Tiedän, mitä toimintoja ja tehtäviä ryöstön jälkeen kylpylässä henkilökunnalla käynnistyy.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

5. Ryöstäjältä tippuu lattialle esine hänen paetessaan ulos. Tiedät, mitä sinun tulee esineelle tehdä (esim. otatko sen palvelutiskin taakse odottamaan poliisin paikalle tuloa vai mitä teet).

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

Tietoturvallisuus

1. Tiedän, mitä kolmella käsitteellä: luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys tarkoitetaan, kun suojataan tiedon elinkaarta.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

2. Tiedän, mitä tiedon luokituksilla (julkinen, sisäinen, luottamuksellinen, salainen) tarkoitetaan.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

3. Tiedän millainen on hyvä salasana.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

4. Tunnistan nimeltä erityyppisiä haittaohjelmia sekä ymmärrän, mikä niiden tarkoitus on.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

5. Epäilet, että tietokoneella on virus - tiedät miten toimia.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

Ensiapu

1. Tiedän, miten toimin, jos pistän vahingossa itseni käytettyyn injektioneulaan työpaikalla.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

2. Osaan tarkastaa henkilön peruselintoimintoja (hengitys, pulssi).

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

3. Osaan elvyttää elotonta henkilöä.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

4. Osaan arvioida tajuttoman potilaan tilaa.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

5. Osaan laittaa henkilön kylkiasentoon sekä tiedän mitä minun tulee tarkkailla hänen tajuttomuutensa aikana.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

Paloturvallisuus

1. Tiedän, mitä pelastussuunnitelma sisältää sekä mistä sen löydän.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollen-
kaan					
	5	4	3	2	1

2. Tiedän, kenellä on vastuu ohjata toimintaa henkilökunnan keskuudessa palohälytyksen yhteydessä.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollen-
kaan					
	5	4	3	2	1

3. Tiedän kylpylän kaikki hätäpoistumistiereitit sekä osaan avata niiden varrella olevien ovien lukituksen.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollen-
kaan					
	5	4	3	2	1

4. Tiedän, mistä löydän kylpylässä lähimmän alkusammutusvälineen (esim. sammutin, sammutuspeitto) sekä osaan käyttää niitä käytännössä.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollen-
kaan					
	5	4	3	2	1

5. Tiedän tehtäväni ja vastuuni kylpylän evakointitilanteessa.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollen-
kaan					
	5	4	3	2	1

Uhkaukset

1. Saat pommiuhkauksen puhelimessa - tiedät miten sinun tulee toimia puhelun aikana.

	Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollen-
	5	4	3	2	1

2. Tiedät, ketkä päättävät ja suunnittelevat evakuoinnin pommiuhkausta koskevassa tapauksessa.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

3. Toimittaja kysyy, mitä on tapahtunut - tiedät tarkalleen, kuka vastaa pommiuhkauksen tiedottamisesta.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

4. Sinulle annetaan tehtävä etsiä pommiä, jolloin tiedät, miten sinun tulee toimia pommiuhkauksen takia tehtävän ns. lähietsinnän aikana.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

5. Tiedän, mistä löydän äänituntomerkillomakkeen ja olen tutustunut sen sisältöön.

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

YLEINEN OSA

1. Miten tunnet hallitsevasi turvallisuusosaamisesi työpaikallasi (pohdi yhdessä: tietojesi, taitojesi ja käytännön osaamisen hallintaa).

Erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en ollenkaan
5	4	3	2	1

Miten haluaisit kehittää turvallisuusosaamistasi? _____

2. Arvioi turvallisuuskoulutuksen määrä, onko sitä riittävästi työpaikallasi.

Riittävästi	paljon	Kohtalaisesti	Vähän	Ei ollenkaan
5	4	3	2	1

2 a) Missä muodossa (esim. verkkokoulutus, koulutustilaisuus, käytännön harjoitukset) turvallisuuskoulutusta haluaisit?

2 b) Millaista sisältöä haluaisit turvallisuuskoulutukseen? _____

3. Mitä muuta tulee mieleen? _____



- Kiitos vastauksestasi tässä vaiheessa!