

Iina Reponen

TURVALLISUUSKANSIO MOTELLI- RAVINTOLA MUIKKUKUKOLLE

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma


Marraskuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

		Opinnäytetyön päivämäärä 20.11.2014
Tekijä(t) Iina Reponen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Matkailun koulutusohjelma	
Nimeke Turvallisuuskansio Motelli-Ravintola Muikkukukolle		
Tiivistelmä Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Motelli-Ravintola Muikkukukolle turvallisuuskansio, josta yrittäjä, nykyiset työntekijät sekä uudet työntekijät voivat tutustua yrityksen turvallisuusasioihin. Turvallisuuskansiosta yrittäjä voi tarkistaa työntekijöiden koulutustilanteen ja - tarpeen, työntekijät voivat käyttää kansiota apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä tutustua toimintaohjeisiin erilaisissa turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa. Työn tavoitteena on, että Motelli-Ravintola Muikkukukossa kiinnitettäisiin enemmän huomiota työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuteen sekä puututtaisiin mahdollisiin vaaratilanteiden aiheuttajiin entistä tarkemmin. Opinnäytetyössä on teoriaosuus joka koostuu ravintola- ja majoitustoiminnan turvallisuus-käsitteen sekä turvallisuuskansion sisällön määrittelystä. Liitteenä työssä on Muikkukukon omaan käyttöön jäävä turvallisuuskansio. Työssä on hyödynnetty myös aiempia tutkimuksia ravintola- ja majoitusliikkeiden turvallisuudesta sekä kirjallisuutta myös muiden alojen turvallisuusasioiden hoidosta. Tässä opinnäytetyössä on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Tutkimusmenetelminä on käytetty haastattelua sekä havainnointia. Opinnäytetyöhön haastateltiin Muikkukukon työntekijöitä, joilta kysyttiin kysymyksiä ravintolan sekä motellin tilojen turvallisuudesta ja siitä, tuntevatko he olonsa turvalliseksi työskennellessään siellä. Haastattelutilanteissa hyödynnettiin vapaan haastattelun joustavuutta kysymyksien asettelussa. Havainnointitapana käytettiin osallistuvaa havainnointia, joka osoittautui luontevimmaksi sekä yksinkertaisimmaksi keinoksi. Lopputuloksena opinnäytetyöstä syntyi turvallisuuskansio, jonka toimivuutta päästään todistamaan käytännössä Motelli-Ravintola Muikkukukon päivittäisessä toiminnassa. Turvallisuuskansio pitää sisällään tärkeimmät yhteystiedot, osoittaa mahdolliset turvallisuutta uhkaavat tekijät ravintolassa ja motellissa sekä antaa toimintaohjeita em. tilanteisiin. Turvallisuuskansio pohjautuu yrityksen omaan pelastussuunnitelmaan ja täydentää sitä.		
Asiasanat (avainsanat) Turvallisuuskansio, turvallisuus, ravintola- ja majoitustoiminta, henkilöturvallisuus, työturvallisuus		
Sivumäärä 44 sivua + liite 28 sivua	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteenä oleva turvallisuuskansio on salainen.		
Ohjaavan opettajan nimi Ismo Glad	Opinnäytetyön toimeksiantaja Kaarina Höök / Motelli-Ravintola Muikkukukko	

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis 20.11.2014
Author(s) Iina Reponen	Degree programme and option Degree programme in tourism	
Name of the bachelor's thesis Security folder for Motel-Restaurant Muikkukukko		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to make a safety folder for Motel-Restaurant Muikkukukko from which the entrepreneur, the current and new employees get information about the safety matters of the company. In the folder the entrepreneur can also check the training programme of the employees. The employees can use the folder for introductory briefing of new employees and get to know instructions in the situations which could be threatening for the safety in the restaurant. The objective of this thesis is that the safety of the employees and customers will be better taken into account in Motel-Restaurant Muikkukukko and possible causes of dangerous situations will be better taken care of.</p> <p>This thesis has a theory part which consists of defining the safety concept in catering and accommodation business and defining the usual contents of safety folders. As an appendix of this thesis there is the safety folder for Motel-Restaurant Muikkukukko's own use. In this thesis the former researches related to security questions in catering and accommodation business and literature from safety questions of different fields have been exploited.</p> <p>Qualitative research was used in this thesis. Research methods were an interview and observation. The employees of Muikkukukko were interviewed for this thesis. They were asked questions about the safety in the restaurant and motel area and if they feel it safe to work in Muikkukukko. In interviewing situations the flexibility of free interviewing was taken advantage of. The observation method that was used in this thesis was participative observation which turned out to be the most natural and simplest method.</p> <p>The result of the thesis was the safety folder. The practicality of the folder can be proved in every day actions in Motel- Restaurant Muikkukukko. The safety folder includes the most important contact addresses. It also indicates the possible factors that might be threatening for the safety in the restaurant and motel rooms. There are also instructions for these situations. The safety folder bases on the company's own rescue plan and supplements it.</p>		
Subject headings, (keywords) Safety folder, security, catering and accommodation business, personal security, occupational safety		
Pages 44 p. + app. 28 p.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices Appendices are confidential		
Tutor Ismo Glad	Bachelor's thesis assigned by Kaarina Höök / Motelli-Ravintola Muikkukukko	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
1.1	Aiheen valinta ja rajaus	2
1.2	Tutkimuksen tavoitteet	7
1.3	Kirjallisuus ja aikaisemmat tutkimukset.....	8
2	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	9
3	TURVALLISUUS RAVINTOLASSA JA MAJOITUSLIIKKEESSÄ.....	13
3.1	Turvallinen työympäristö.....	14
3.2	Henkilöturvallisuus.....	16
3.3	Henkilöstöturvallisuus	17
3.4	Asiakasturvallisuus	20
4	TURVALLISUUSKANSIO	22
4.1	Perehdyttäminen	23
4.2	Rikollisuus	24
4.3	Ensiapu	25
4.4	Tietoturvallisuus	30
4.5	Tulipalot.....	31
4.6	Tapaturmat ja vaaralliset aineet	34
4.7	Muut vaaratilanteet	37
5	POHDINTA	38
	LÄHTEET	42

LIITE

Turvallisuuskansio (Salainen)

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt väkivalta- eli riskialoiksi vähittäiskaupan, sosiaalitoimen, terveydenhoidon, yksityisen vartiointiliiketoiminnan sekä hotelli- ja ravintola-alan. Näillä aloilla asiakaspalvelijoita kohtaan esiintyy muun muassa nimittelyä, uhkailua, pahoinpitelyjä, aseellisia ryöstöjä ja jopa hengenmenetyksiä. Suomessa riskialoilla työskentelee noin 25 prosenttia työikäisestä väestöstä. Tähän lukuun sisältyy kuitenkin myös edellä mainittujen alojen lisäksi esimerkiksi palo- ja pelastustoimen henkilöstöä sekä räjähdde- ja tulitöitä tekeviä. Nämä alat luetaan riskialoiksi, koska itse työn suorittaminen on vaarallista. (Huhtala 2004, 3 - 4.)

Palvelualan tehtäviin, kuten ravintola- ja hotellialalle ei yleensä liity hengen ja terveyden riskejä työn puolesta, mutta alalla työskentelevät joutuvat kuitenkin yhä useammin kokemaan epävarmuutta, ahdistusta ja pelkoa asiakkaiden väkivaltaisuuden vuoksi. Syitä tähän ikävään kehitykseen voidaan Huhtalan (2004, 5.) mukaan etsiä muun muassa lamasta, syrjäytymisestä, auktoriteettien romahtamisesta ja lisääntyneestä alkoholien sekä huumeiden käytöstä. Jatkuvassa pelossa ja jännitystilassa työskenteleminen voi aiheuttaa työntekijöille paljon stressiä, joka lopulta vaikuttaa negatiivisesti niin työnteekoon kuin vapaa-aikaankin. Tämän vuoksi onkin erityisen tärkeää, että riskialoihin kuuluvilla yrityksillä on tiedossa oman alansa vaaratekijät ja riskit, joiden pohjalta voidaan luoda turvallisuuskansio. Turvallisuuskansiosta on hyötyä sekä yrittäjälle että henkilökunnalle, koska mahdollisiin vaaratekijöihin voidaan tutustua ja tilanteisiin pystytään harjoittelemaan toimintasuunnitelmia etukäteen.

Turvallisuudesta huolehtiminen on yksi yrityksen tärkeimmistä tehtävistä. Tämä kuitenkin muistuu mieleen liian usein vasta silloin, kun vahinko on jo sattunut. Turvallisuuden tulisi olla osa koko henkilöstön päivittäistä työtä (Turvallisuussuunnitelma 2002, 3). Parhaiten turvallisuutta voidaankin parantaa tuomalla se osaksi työntekijöiden arkea, opettamalla perehdytyksestä lähtien turvalliset toimintatavat työnteekoon ja erilaisten vaaratilanteiden hoitoon. Tähän hyvänä lähtökohtana yrittäjälle toimivat lait, joiden pohjalta voidaan lähteä luomaan omalle alalle soveltuvaa pelastussuunnitelmaa sekä turvallisuuskansiota.

1.1 Aiheen valinta ja rajaus

Aiheenani on tehdä Motelli-ravintola Muikkukukolle turvallisuuskansio, joka pohjautuu yrityksen pelastussuunnitelmaan. Turvallisuuskansiosta tulee ilmi mahdolliset turvallisuusriskit sekä toimintatavat turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa, niin ravintolan kuin motellinkin puolella. Toimeksiantajani on Kaarina Höök, ravintoloitsija sekä yrittäjä. Kaarina Höök toimii vuokralaisena Motelli-ravintola Muikkukukossa, jonka tämänhetkinen omistaja on Sulkavan Osuuspankki. Tarkoituksena on myös tehdä Muikkukukolle pelastuskansiota laajemmat turvallisuusohjeet. Turvallisuuskansiosta on myös hyötyä yrittäjälle itsellensä, sillä hän voi tarkistaa kansiosta työntekijöiden koulustarpeen sekä jo pidetyt koulutukset.

Ravintola

Motelli-ravintola Muikkukukko on Sulkavan keskustassa toimiva ravintola sekä motelli. Ravintolan päärakennus on rakennettu 1920-luvulla jonka jälkeen se ollut suojeluskunnan ja Lotta Svärd -yhdistyksen omistuksessa sekä toiminut heidän toimitalonaan vuosina 1931 - 1944. (Höök 2014.) A. J. Lallo oli ensimmäinen, joka perusti rakennukseen ravintolan vuonna 1973. Hänen jälkeensä ravintolalla on ollut useita omistajia ja nykyään rakennukset ovat Sulkavan Osuuspankin omistuksessa. 1.4.2011 lähtien rakennukset ovat olleet vuokralla Kaarina Höökillä, joka Muikkukukon toiminnan ohella omistaa myös pitopalvelu- ja maatilamatkailu yritys Höökin Savonlinnan Pihjalaladessa. (Höök 2014.)

Ravintolarakennus on kaksi kerroksinen. Alakerrassa ovat kaikki ravintolan tilat, kuten ravintolasali, baari, keittiö, kabinetti, sauna sekä varastot. Yläkerrassa on toimisto sekä liinavaatevarasto. Muikkukukon ruokasalissa (kuva 1) on 85 asiakaspaikkaa, baarissa 75 sekä kabinetissa (kuva 2) 45 paikkaa. Kesäisin avoinna on myös terassi, jossa asiakaspaikkoja on 50. Terassi voidaan kuitenkin vilkkaimman sesongin aikana laajentaa myös sadalle hengelle. (Höök 2014.) Ravintolan pääsisäänkäynti (kuva 3) sijaitsee etupihalla, pääovesta saavutaan eteistilaan, josta on suora käynti baariin. Baarista löytyy sisäänkäynnit sekä kabinettiin että suurempaan ruokasaliin. Keittiöön pääsee sekä baarista että ruokasalista. Ravintolassa on myös wc-tilat, miehille sekä naisille, lisäksi ravintolassa on yksi inva-wc. Ravintolan sekä majoitusliikkeen palveluihin kuuluu myös

kymmenen hengen sauna, joka pukuhuoneineen kuuluu myös anniskelualueeseen. Saunaan sisäänkäynti on sekä pääoven luota pienestä eteisestä että kabinetista.



Kuva 1. Ravintolasali



Kuva 2. Kabinetti



Kuva 3. Pääsisäänkäynti

Keittiöllä on oma takaovi (kuva 4) käytössään, jonka kautta tuodaan kuormat sisälle ja mitä työntekijät käyttävät. Ravintolan ollessa avoinna sekä etuovi että takaovi ovat auki, iltaisin kuitenkin takaovea pidetään usein lukossa turvallisuussyistä. Ravintolassa on sekä keittiölle että ravintolasalin puolelle omat vaahtosammuttimet ja sammutuspeitteet. Lisäksi myös saunatiloissa on oma alkusammutusvälineistö. Ravintolasalin puolella on myös palohälyttimiä, jotka varoittavat mahdollisesta tulipalosta tai häikämyrkytyksen vaarasta. Automaattista sammutusjärjestelmää taloon ei ole rakennettu.



Kuva 4. Keittiön takaovi

Motelli

Muikkukukkoon kuuluu myös erillinen motellirakennus (kuva 5), jossa on kymmenen kahden hengen huonetta. Motelli on rakennettu muutamia vuosia ravintolarakennusta myöhemmin. Motelli sijaitsee aivan ravintolan vieressä ja se on kaksikerroksinen. Jokaiseen huoneeseen on omat sisäänkäyntinsä. Yläkerran huoneissa on myös omat parvekkeet. Huoneissa on omat kylpyhuoneet, jossa sijaitsevat myös wc:t. Jokaisessa huoneessa on kaksi sänkyä, yöpöydät sekä yksi suurempi pöytä (kuva 6). Lisäksi huoneissa on jääkaappi, kahvinkeitin, vedenkeitin sekä televisio. Halutessaan asiakas saa myös käyttöönsä mikroaaltouunin huoneeseen. Yläkerran huoneissa on kaikissa kokolattia-matto ja alakerran huoneissa muovimatto. Jokaisessa huoneessa on myös palohälytin ja sammutuspeite sekä poistumissuunnitelma mahdollisia vaaratilanteita varten. Ravintolarakennuksen tavoin, myös motellirakennuksesta puuttuu automaattinen sammutusjärjestelmä.



Kuva 5. Motellirakennus



Kuva 6. Motellihuone

Henkilökunta

Henkilökuntaa Muikkukukossa on yhteensä yhdeksän henkilöä. Osa heistä on vakituisia ja muutama osa-aikaisia. Työntekijöiden ikähaarukka on laaja ja vanhimmat työntekijät ovat olleet alalla vuosikymmeniä, kun taas nuorimmat ovat vasta tutustumassa alaan. Työntekijät neuvovat toisiaan puolin ja toisin tarpeen vaatiessa. Nuoret tarvitsevat usein neuvoja tilaisuuksien järjestämisessä ja yrityksen päivittäisten asioiden hoidossa. Nuoret työntekijät pääsevät myös toisinaan neuvomaan vanhempia esimerkiksi uuden elektroniikan käytössä. Muikkukukon työntekijät työskentelevät toisinaan myös Höökissä, jossa työtehtävät ovat hyvin samanlaisia kuin Muikkukukossakin. Useimmiten Höökissä järjestetään perhejuhlia tai yritysten illanistujaisia.

Jokaisessa vuorossa Muikkukukossa työskentelee vähintään yksi henkilö keittiössä ja yksi baarin puolella salissa. Iltaisin salissa on vähintään kaksi työntekijää sekä järjestyksenvalvoja. Kiireisempinä aikoina kuten kesällä ja viikonloppuisin työntekijöitä useampia, ravintolasalin puolella 2 - 5 henkilöä ja keittiössä 2 - 3 henkilöä. Muikkukukolla on tarvittaessa työntekijöitä myös vuokrafirminoista. Nämä työntekijät ovat varsinkin kesäisin välttämättömiä Muikkukukon toiminnalle. Työntekijöiden lisäksi Muikkukukossa käy paljon opiskelijoita harjoittelujaksoilla. Yleensä opiskelijat ovat Savonlinnan Ammatti- ja aikuisopistosta, matkailu- ja ravitsemisopintojen parista. Harjoittelijoista

on suuri apu Muikkukukossa ja he pääsevät tekemään paljon käytännön asioita niin keittiössä kuin ravintolasalinkin puolella. Joka vuosi harjoittelijoiden on myös mahdollista päästä kesätöihin ravintolaan. Muikkukukon työntekijöillä on tiivis yhteishenki ja työnteko useimmiten sujuvaa. Monet työntekijöistä myös koulutetaan työskentelemään sekä keittiön että ravintolasalin puolella, mikä helpottaa työvuorojen suunnittelua ja myös vähentää työntekijöiden tarvetta.

Itse aloitin työskentelyn Muikkukukossa keväällä 2012 työharjoittelulla, jonka jälkeen jäin työskentelemään yritykseen osa-aikaisena työntekijänä. Työtehtäviini kuuluu pääasiassa tarjoilu, mutta tarvittaessa työskentelen myös keittiössä. Tarjoilun lisäksi huolehdin huonevarauksien vastaanottamisesta, sähköpostista sekä varastotilanteesta. Kaikki työntekijät opettelevat myös motellihuoneiden oikeaoppisen siivoamisen ja huoneiden viimeistelyn asiakkaita varten. Pienelle henkilökunnalle on suuri etu, että jokainen työntekijä osaa oman päätehtävänsä lisäksi työskennellä myös muiden tehtävissä, sillä kiireaikoina joustavista ja osaavista työntekijöistä on paljon apua.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Työni tavoitteena on tehdä ravintolalle sekä motellille toimiva ja käytännöllinen turvallisuuskansio, josta on hyötyä yrittäjälle, nykyisille sekä tuleville työntekijöille ja sitä kautta myös asiakkaille. Turvallisuuskansiosta tulisi voida tarkastaa esimerkiksi millaisia turvallisuusvälineitä tai ohjeita motellihuoneissa tulee olla varattuna asiakkaiden käyttöön. Tavoitteenani on myös selvittää millaisia toimenpiteitä ravintolalta ja motellilta vaaditaan yleisen turvallisuuden takaamiseksi.

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta eri osasta: teoriaosuudesta sekä konkreettisesta turvallisuuskansiosta, joka jää Muikkukukon työntekijöiden käyttöön. Yrityksen näkökulmasta toiminta pienellä paikkakunnalla on osittain turvallisempaa kuin isossa kaupungissa, mutta turvallisuuskansion tarve työntekijöitä ajatellen on suuri. Suunnitellessani turvallisuuskansiota suurimmiksi tutkimuskysymyksiksi nousivat: ”Mikä on Muikkukukon turvallisuustilanne?” ja ”Kuinka Muikkukukon turvallisuutta voitaisiin kehittää?” Ensimmäinen kysymys koskee enemmän rakennuksia ja niiden turvallisuutta ja toinen taas henkilökunnan mielipidettä turvallisuudesta. Toimiva ja käytännöllinen turvallisuuskansio Muikkukukolle on selkeä, yksinkertainen ja nopeasti luettavissa oleva.

Kansioista täytyy löytyä toimintaohjeita vaaratilanteisiin, tarvittavia yhteystietoja esimerkiksi kuntaan sekä henkilökunnan koulutustarve.

Lähtökohtana opinnäytetyölle on ravintolan oma pelastussuunnitelma, josta lähdetään tekemään laajempaa ja yksityiskohtaisempaa turvallisuuskansiota, jossa perehdytään sekä ravintolan että motellin turvallisuusasioihin. Lisäksi lähtökohtinani toimivat muiden yhteisöiden julkiset turvallisuuskansiot sekä kirjallisuus ravintolatoiminnan turvallisuudesta. (ks. esim. Huhtala 2004). Työssä pohdin motellin ja ravintolan mahdollisia turvallisuuspuutteita ja vahvuuksia sekä vertailen niitä teoriapohjaani, ottaen samalla huomioon rakennusten iän sekä kunnon. Lait ovat myös vahvana pohjana turvallisuuskansion luonnille, sillä useissa pykälissä ja asetuksissa on yrityksille tärkeitä ohjeita ihmisten turvallisuudesta. Yritys on tietoinen tutkimuksestani ja kaikkien tietojen käyttöön on kysytty lupa toimeksiantajalta Kaarina Höökiltä, näin ollen havainnointi työntekijänä tutkimustarkoituksiin on ollut eettisesti hyväksyttävää.

1.3 Kirjallisuus ja aikaisemmat tutkimukset

Kirjallisuutta hotelli- ja ravintola-alan turvallisuutta koskien on nykyään jo jonkin verran, sillä turvallisuuskysymyksiin on alettu kiinnittää enemmän huomiota. Useimmissa kirjoissa kuitenkin keskitytään enimmäkseen asiakastilanteisiin ja henkilöstön turvallisuuteen, koska nämä tuottavat alalla eniten turvallisuutta uhkaavia tilanteita. Eri aloja koskevaa turvallisuuskirjallisuutta on kuitenkin runsaasti (ks. esim. Riikonen 2006). Monet eri alojen opeista onkin mahdollistaa soveltaa toimimaan myös hotelli- ja ravintola-alan turvallisuuteen.

Oppaita turvallisuussuunnitelman luonnista sekä turvallisuuskansioista on myös melko hyvin saatavilla, nämä ovat kuitenkin melko yleispäteviä ja vain suuntaa antavia. (ks. esim. Turvallisuuskansiot-toimintaohje 2013). Ne toimivat kuitenkin oivana pohjana muun kirjallisuuden ohella. Lainsäädännöstä löytyy runsaasti konkreettisia lakeja sekä säädöksiä, jotka ohjaavat yritysten toimintaa turvallisuuskysymysten hoitamisessa sekä valvovat, että yritystoiminta säilyy turvallisena yrittäjälle, henkilökunnalle ja asiakkaille. Lainsäädännöstä on paljon hyötyä turvallisuuskansion tekemisessä ja tieto on luotettavaa sekä ajantasaista. Myös erilaiset oppaat onnettomuuksista sekä niiden ehkäisemisestä ovat olleet käytännöllisiä tiedon ja esimerkkien hakemisessa. (Estä palon leviäminen 2014.)

Erlaisia lehtiartikkeleja ja tutkimuksia aiheesta on myös paljon. Useat tutkimukset keskittyvät tilastoihin jo tapahtuneista vaaratilanteista ja niiden määrästä Suomessa. Lehtiartikkeleita on laidasta laitaan. Toisissa keskitytään asiakkaan turvallisuutta vaarantaviin tilanteisiin, joita voi syntyä valvonnan puutteen vuoksi ja toisissa kiinnitetään huomiota henkilöstön hyvinvointiin. (Turvallisuusjärjestelmät usein vanhentuneita ja pehdytys turvasuunnitelmiin puutteellista 2013.) Useilla yrityksillä on myös omat pelastussuunnitelmansa tai turvallisuuskansionsa, mutta monet niistä ovat salaisia ja vain yrityksen omassa käytössä, tämän vuoksi niihin en ole päässyt tutustumaan. Opinnäytetyöhöni olen käyttänyt pääasiassa aineistoa lainsäädännöstä ja kirjallisuudesta sekä esimerkkejä Muikkukukon työntekijöiden näkemyksistä sekä omista kokemuksistani asiakaspalvelijana.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyöni teossa käytän laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pienempään määrään henkilöitä tai haastateltavia ja tuloksia analysoidaan mahdollisimman perusteellisesti. Näin ollen aineiston tieteellisyys määräytyy laadun perusteella, toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa tieteellisyys määräytyy määrän perusteella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei myöskään pyritä tekemään tilastollisia yleistyksiä, vaan kuvataan tapahtumaa ja pyritään ymmärtämään syitä ja seurauksia. (Hirsjärvi ym. 2007.)

Haastattelun neljää työntekijää ja kyselen heidän näkökulmiaan turvallisuudesta työpäivällä. Haastattelun etuina on aineiston säädeltävyys ja joustavuus haastattelutilanteessa ja vastauksien tulkinta on henkilökohtaisempaa kuin esimerkiksi internet-kyselyssä. Haastateltavat pystytään myös tarpeen vaatiessa tavoittamaan myöhemmin, jos on tarpeen esittää lisäkysymyksiä. Haastattelulla on myös haittapuolensa. Se on aikaa vievä tutkimusmenetelmä ja tutkijan on mietittävä onko ongelma ratkaistavissa myös kyselylomakkeen avulla. Haastattelijan täytyy olla osaava roolissaan ja haastattelun tulee olla hyvin suunniteltu. Haittapuolena voidaan kokea myös haastattelutilanne, jonka haastateltava voi kokea ahdistavana ja pelottavana. (Hirsjärvi ym. 1997.)

Erilaisia malleja haastattelulle on useita, strukturoitu haastattelu on lomakkeen avulla tehtävä ja kysymysten järjestys ennalta määrätty. Teemahaastattelussa aihepiirit eli teemat ovat selkeät, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ovat haastattelijan päätettävissä. Kolmas haastattelun laji on avoin haastattelu, joka tunnetaan muun muassa myös strukturoimattomana haastatteluna tai vapaana haastatteluna. Avoimessa haastattelussa selvitetään haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita. Aiheet eivät ole tarkasti rajattuja ja se voi jopa muuttua haastattelun aikana. (Hirsjärvi ym. 1997, 204 – 205.) Omaksi haastattelutavakseni muotoutui avoin haastattelu, sillä koin sen olevan työntekijöille yksinkertaisin ja luonnollisin tapa. Vapaa haastattelu oli myös itselleni toimivin, sillä tarkastikin laadittu haastattelu olisi voinut helposti muuttua vapaamuotoiseksi keskusteluksi tuttujen työkavereiden kanssa.

Haastattelujen lisäksi käytän opinnäytetyöni teossa apuna havainnointia. Havainnoinnin avulla pystytään selvittämään miten ihmiset ja tutkittava asia todellisuudessa toimii, koska tutkija on osana tutkimusta ja jatkuvasti tapahtumien ytimessä. Havainnoinnilla pystytään saamaan välitöntä ja suoraa tietoa tutkittavasta aiheesta ja pystytään välttämään keinotekoisuus, sillä tapahtumia tutkitaan luonnollisessa ympäristössä. Tutkimustilanteessa havainnoija voi kuitenkin häiritä tilannetta niin paljon, että tutkittavien käytös muuttuu tai havainnoija sitoutuu emotionaalisesti tutkittaviin liikaa, jolloin tuloksien todenmukaisuus voi kärsiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 215 – 216.)

Havainnointitapoina on systemaattinen tai osallistuva havainnointi. Systemaattinen havainnointi suoritetaan tarkasti rajatuissa olosuhteissa, esimerkiksi laboratoriossa. Systemaattisessa havainnoinnissa olennaista on myös luokitteluskeemojen laatiminen ja niiden asiantunteva käyttö, tämän vuoksi havainnoijalla täytyykin olla asianmukainen koulutus tehtävän suorittamista varten. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pyrkii osallistumaan tutkittavien toimintaan samalla suorittaen kenttätutkimusta. Käytän itse osallistuvaa havainnointia, sillä työskentelen ravintolassa ja olen osa ryhmää, eli osallistuva havainnointi on ainoa mahdollinen keino. Täydellisellä osallistumisella tutkittavien toimintaan on myös mahdollisia haittapuolia. Täydellisen osallistumisen vuoksi tutkijalle voi aiheutua ristiriita luonnollisen ja aidon käyttäytymisen sekä tiedon keräämisen välillä. (Hirsjärvi ym. 1997, 215 – 216.)

Aineiston kerääminen ja analysointi

Aloitin aineiston keräämisen elokuussa 2013, kun opinnäytetyöni aihe varmistui. Samalla aloin tutustua tarkemmin aineistoon ja tehdä osallistuvaa havainnointia työvuoroni aikana. Opinnäytetyön ohjaajani kanssa sovimme, että tekisin turvallisuuskanسیون, joka koskisi sekä ravintolaa että motellia, jottei työstä tulisi liian suppeaa. Aineistoa oli helppo lähteä etsimään, koska motelli-ravintola oli ennestään minulle jo hyvin tuttu ja tunsin jo hieman Muikkukukon heikkouksia sekä vahvuuksia turvallisuuskysymyksissä. Keväällä 2014 aloitin opinnäytetyön kirjoituksen samalla keräten aineistoa niin kirjallisuudesta kuin työntekijöiden haastatteluistakin.

Pohjana aineiston keruulle toimi motelli-ravintola Muikkukukon oma pelastussuunnitelma, josta ilmenee vain pelastussuunnitelmissa pakollisena olevat tiedot, kuten yleis-tiedot ravintolasta ja suunnitelmasta, vaaratilanteissa toimiminen sekä niiden ehkäisy ja työpaikan sekä yhteisön turvallisuushenkilöstö. Siinä ilmeneville asioille etsin laajempaa aineistoa ja pyrin etsimään puutteita. Lisäksi keräsin aineistoa laeista, jotka liittyvät turvallisuuteen, ravintola- ja majoitustoimintaan sekä yritystoimintaan.

Haastattelin työntekijöistä neljää henkilöä, kahta tarjoilijaa ja kahta kokkia. Suurta painoa en kuitenkaan laittanut haastatteluihin, sillä työntekijät halusivat pysyä anonyymeina opinnäytetyössäni. Päädyin laatimaan muutaman kysymyksen omien kokemuksieni sekä keräämäni aineiston pohjalta. Kysymyksien avulla oli tarkoitus kartoittaa heidän mielipidettään Muikkukukosta ja siellä työskentelystä. Kysymyksiksi rajautui: ”Onko Muikkukukolla mielestäsi puutoksia turvallisuudessa ravintolan tai motellin puolella?”, ”Tunnetko olosi turvalliseksi työskennellessäsi?” ja ”Mitkä ovat mielestäsi Muikkukukon vahvuudet turvallisuusasioissa?”. Kysymykset ovat laajoja, mutta aiheeseen liittyviä. En kokenut tarpeelliseksi tehdä täsmällisempiä kysymyksiä, sillä haastattelussa pystyin kysymään tarkennusta tarpeen vaatiessa.

Selkeimmiksi turvallisuuspuutoksiksi nousivat kunnollisen ilmaston puute keittiössä, vanhan rakennuksen vaarallisilta tuntuvat sähkökeskukset sekä talvisin takapihan liukastumisvaara takaoven eteen valuvan veden vuoksi (kuva 7). Motellista ei työntekijöiltä löytynyt muuta huomautettavaa kuin rakennuksen kunto korkean iän vuoksi sekä epätasainen piha (kuva 8). Työntekijät sanoivat myös työskentelyn ravintolassa olevan

turvallista, sillä henkilökuntaa on aina vähintään kaksi työvuoressa ja kaikki ”puhalta-
vat yhteen hiileen”. Pienen paikkakunnan etuna ovat myös tutut asiakkaat, joista täpä-
rässä tilanteessa usein saa apuvoimia. Tällainen tilanne voisi esimerkiksi olla päihty-
neen tai sammuneen asiakkaan poisto ravintolasta. Muikkukukon vahvuuksiksi työnte-
kijät valitsivat työntekijöiden hyvän yhteishengen, tuttujen asiakkaiden tuovan turvalli-
suuden tunteen sekä pienet turvallisuutta lisäävät asiat, kuten esimerkiksi sen, että öi-
sissä rahakuljetuksissa on mukana aina kaksi työntekijää.



Kuva 7. Liukastumisvaara



Kuva 8. Epätasainen piha

3 TURVALLISUUS RAVINTOLASSA JA MAJOITUSLIIKKEESSÄ

Ravintolan sekä majoitusliikkeen toiminnassa on useita seikkoja, joissa turvallisuusky-symykset ovat alati läsnä. Asiakkaiden sekä majoittujien jatkuvan turvallisuuden takaa-miseksi myös työntekijöiden tulee pystyä työskentelemään turvallisessa ympäristössä. Jotta asiakkaiden sekä työntekijöiden turvallisuus olisi valvottavissa, on Suomen laissa lukuisia kohtia, joita yrittäjien ja yhteisöjen tulee noudattaa.

Yksi keskeisimmistä laeista on pelastuslaki (29.4.2011/379), joka kattaa niin ihmisten kuin ympäristönkin turvallisuutta. Pelastuslain tehtävänä on turvata ja parantaa ihmisten turvallisuutta. Tarkoituksena on onnettomuuden sattuessa pelastaa ihmiset, turvata tär-keät toiminnot sekä suojata tehokkaasti ympäristöä. Laki säättää ihmisille sekä yrityk-sille velvollisuuden ehkäistä tulipaloja ja onnettomuuksia sekä rajoittaa niiden seurauk-sia. Pelastuslain mukaan, tässä tilanteessa toiminnanharjoittajan, on huolehdittava siitä, että vaara tulipalon syttymiselle tai sen tahalliseksi sytyttämiseksi on mahdollisimman pieni, rakennuksesta pystytään tulipalon syttyessä poistumaan nopeasti ja pelastustoi-minta on mahdollista sekä pelastushenkilökunnan turvallisuus on otettu huomioon. Kiinteistön käytävillä eikä pelastusteillä saa säilyttää tavaraa eikä ajoneuvoja ja ne on merkittävä ja valaistava asianmukaisesti. Pelastustiet on myös pidettävä ajokelpoisina ympäri vuoden.

Pelastuslaissa (29.4.2011/379) on myös asetettu ohjeet viranomaisten määräämien lait-teiden kunnossa pidosta. Näitä ovat esimerkiksi sammutuskalusto, poistumisreitit sekä palovaroittimet. Toiminnanharjoittajan vastuulla on myös pitää kunnossa ilmanvaihto-kanavat, savuhormit sekä tikkaat. Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla sekä huolehdittava, että myös henkilökunnalla on tarpeeksi tietoa asioiden kulusta.

Valvonta on yleisin tapa varmistaa turvallisuus ravintolassa tai hotellissa. Valvonnassa käytetään joko teknistä valvontaa, kuten valvontakameroita tai henkilövartiointia eli vartijoita tai ovimiehiä. Muikkukukon motelli on niin pieni, ettei henkilövartioinnille ole nähty tarvetta, mutta viikonloppuisin ravintolassa on ovimies, joka varmistaa asiak-kaiden ja henkilökunnan turvallisuutta. Teknisestä valvonnasta voisi kuitenkin olla mo-tellille hyötyä, sillä osa huoneiden sisäänkäynneistä on rakennuksen takapuolella, eikä

niitä näe ravintolasta lainkaan. Valvontakamerat auttavat myös ravintolan ympäristön turvaamisessa ja pitävät ulkopuoliset helposti kauempana. Valvonnan tarvetta voi vähentää erilaiset rakenteelliset suojaukset, näitä ovat esimerkiksi erilaiset portit, aidat, ovet, lukot, avaimet, ikkunat ja valaistus sekä kassakaapit. (Rakenteellinen suojaus 2014.)

Pelastuslain (29.4.2011/379) lisäksi on myös muita lakeja, jotka huolehtivat turvallisuudesta ravintolassa ja hotellissa. Yksi näistä on kuluttajansuojalain (20.1.1978/38) nojalla annettu tuoteturvallisuusdirektiivi (2001/95/EY), joka koskee tavaroita, joita elinkeinonharjoittaja tuo maahan, pitää kaupan, myy tai luovuttaa kuluttajille. Tämä tarkoittaa että elinkeinonharjoittaja on vastuussa siitä, että kuluttajalle myyty tuote on turvallinen, eikä siitä aiheudu vaaraa kuluttajalle, hänen terveydelleen tai omaisuudelleen. Tuoteturvallisuuslaki koskee myös palveluita, joita elinkeinonharjoittaja tarjoaa. (Huovinen 2002, 45 – 46.) Muikkukukolle tämä tarkoittaa sitä, että motellihuoneiden on oltava asiakkaalle turvallisia, ravintolassa tarjottavan ruoan on oltava lainmukaisesti säilytettyä sekä valmistettua ja ravintolan tapahtumien täytyy olla asiakkaille vaarattomia. Ravintolan ja hotellin yleisestä turvallisuudesta vastaavat myös henkilökunnan perehdytys ja erilaiset turvallisuuskoulutukset, työympäristön turvallisena pitäminen sekä asianmukaiset turvallisuusohjeet ravintolassa ja hotellissa.

3.1 Turvallinen työympäristö

Asiakkaiden turvallisuus lähtee työpaikan järjestelyistä sekä työntekijöistä. Jotta asiakkaat voisivat tuntea olonsa turvalliseksi ravintolassa tai motellissa, on työntekijöiden tunnettava työpaikkansa turvallisuusasiat. Myös työntekijöiden täytyy kokea olonsa turvalliseksi fyysisessä ympäristössään. Fyysinen ympäristö tarkoittaa yksilön elinympäristön aineellisia tekijöitä. Tällaisia aineellisia tekijöitä ovat esimerkiksi elinympäristö, koti ja työpaikat sekä -välineet. (Toimintaympäristö 2014.) Tässä työssä fyysisellä ympäristöllä tarkoitetaan ravintolaa, motellia sekä niiden aineellisia tekijöitä.

Lainsäädännöllä turvataan näitä ihmisten fyysisiä toiminta- ja elinympäristöjä. Terveysturvallisuuslain (19.8.1994/763) tarkoituksena on turvata väestön ja yksilön terveyden ylläpito ja sen edistäminen. Lain tarkoituksena on myös ennalta ehkäistä ja vähentää sellaisia elinympäristön tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveystahittoja. Tämä laki ta-

kaa ja valvoo, että ravintola ja majoitusliike ovat turvallisia niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Terveysturvallisuuslain piiriin kuuluvat muun muassa huoneilma, talousvesi ja jätehuolto. Ravintolarakennuksen ja sen ilmastointilaitteiden iän vuoksi huoneilma ei ole paras mahdollinen. Varsinkin keittiössä ongelma on suuri, sillä ruokaa laittaessa tulee savua ja hellat sekä uunit lämmittävät ilman normaalia kuumemmaksi. Ilmastointin korjaamisesta yrittäjä on toistuvasti ottanut yhteyttä vuokranantajaan, jonka tehtävänä olisi hoitaa asia kuntoon. Jätehuollosta Muikkukukossa pidetään hyvää huolta, biojätettä yritetään tuottaa mahdollisimman vähän ja se lajitellaan aina muusta jätteestä erikseen. Kaikki jätteet viedään roskakatokseen, josta ne kuljetetaan eteenpäin jatkokäsittelyyn.

Työympäristön täytyy olla myös rakenteellisesti turvallinen. Lattiapinnat eivät saa olla liukkaita, rappusten ja erilaisten luiskojen täytyy olla selkeästi näkyvillä tai hyvin merkittyjä sekä katon ja seinien täytyy olla turvalliset ja ehjät, etteivät asiakkaat tai henkilökunta pysty satuttamaan itseään niihin. Rakenteellisen turvallisuuden takaamisen lisäksi työympäristö täytyy pitää puhtaana ja käytävät siistinä ylimääräisistä tavaroista kompastumisvaaran vuoksi. Hotelli-, ravintola -ja catering-alalla yleisimpiä onnettomuuksien syitä ovat liukastumiset, kompastumiset ja putoamiset, joiden vaaraa lisäävät vääränlaisten jalkineiden käyttö, juokseminen, häiriötekijät ja porraskaiteiden käyttämättä jättäminen. Varsinkin keittiössä vaarana on liukastua veden, ruoantähteiden tai öljyn liukastamista pinnoista. Onnettomuuksien ehkäisemiseksi työskentelyalueet tulee pitää siistinä ja esteettöminä, uunien sekä kaappien ovet tulee sulkea perästään ja poistaa tai vähentää mahdollisia vaaratekijöitä työpaikalla. Työntekijöiden tulee käyttää asianmukaisia jalkineita ja muistaa rauhallinen liikkuminen sekä huomion kiinnittäminen tehtävään asiaan. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla, 2007.)

Muikkukukon suurin työympäristön turvallisuuspuute on haastatteluidenkin kautta ilmi tullut takaoven edusta, johon talvisin ja keväisin valuu suuri määrä vettä. Veden jäätyessä edustasta tulee liukas ja hyvin vaarallinen henkilökunnalle (kuva 7). Tähän mennessä liukastumisen riskiä on pienennetty runsaalla hiekoituksella, mutta se ei kuitenkaan ole riittävä poistamaan koko riskiä. Pihassa on myös joissain kohdin epätasaista asfalttia (kuva 8), johon asiakkaat tai henkilökunta voi kompastua kävellessään. Myös yläkerran motellihuoneisiin vievä tie on melko jyrkkä (kuva 9) ja voi hankaloittaa asi-

akkaiden liikkumista motellin ja ravintolan pihalla. Toinen rakenteellinen heikkous olivat rakennuksen vanhat sähkötaulut ja pistorasiat, jotka voivat olla vaaraksi henkilökunnalle ja asiakkaille. Näitä on kuitenkin jo korjattu ja vaihdettu uusiin.

Epätasaisen pihan vaarallisuutta voidaan kuitenkin vähentää kunnollisella valaistuksella. Muikkukukossa ravintolan ulkopuolinen valaistus on hyvä. Etu- ja takaovella on ulkovalot, jotka valaisevat riittävästi tien. Myös roskakatokset ja ulkovarastot ovat hyvin valaistuja. Motellihuoneiden ovien edustalla on myös ulkovalo, joka valaisee sisäänkäyntejä. Ravintolarakennuksen lukot on uusittu 2014 talvella ja motellihuoneiden lukot ovat toimivia ja suojaavat hyvin. Aitoja tai portteja Muikkukukon pihapiirissä ei ole, muuta kuin terassin ympärillä, mutta hyvä valaistus, turvalliset ovet sekä ikkunat vähentävät aitojen tarvetta.



Kuva 9. Jyrkkä piha

3.2 Henkilöturvallisuus

Yrittäjällä on sekä oikeudellinen että moraalinen velvollisuus pitää yrityksensä turvalisena asiakkaille sekä henkilökunnalleen. Hyvänä kannustimena on usein myös taloudellinen näkökulma, sillä työntekijän sairaslomalla olo on haitallista liiketoiminnalle. Asiakkaat usein palaavat hyvään ja turvalliseen ravintolaan uudestaan tai suosittelvat sitä lähipiirilleen. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

Henkilöturvallisuuteen kuuluvat yrityksen henkilökunta, toimintaan osallistuvat ulkopuoliset työntekijät, vierailijat sekä muut henkilöt. Henkilöturvallisuudella on myös suuri rooli ravintolan ja majoitusliikkeen toiminnassa. (Miettinen 1999, 18.) Ammattitaitoinen henkilökunta saa asiakkaan tuntemaan olonsa turvalliseksi vierailunsa aikana ja yrityksen kannattaisikin panostaa siihen, että henkilökuntaa olisi aina asiakkaan saatavilla, sillä tyhjä vastaanotto tai ravintolatiski ei anna luotettavaa kuvaa yrityksen toiminnasta. Henkilökuntaa tulisi siis olla töissä riittävästi niin hyvän mielikuvan luomisen kuin yleisen turvallisuudenkin kannalta. (Miettinen 1999, 18.)

Rissa (2007, 14) sanoo, että työpaikoilla tulisi pystyä kehittämään samanaikaisesti johtamista, työtä, työympäristöä sekä yksilön työkykyä. Kaikki nämä toiminnot ovat yhteydessä niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin turvallisuuteen. Kun edellä mainitut asiat työpaikalla saadaan toimimaan sujuvasti, kehittyy myös yrityksen turvallisuus parempaan suuntaan. Turvallisuus on osa asiakkaan palvelukokemusta, joka on myös yksi yrityksen kilpailukeinoista hintojen ohella. Siksi yrittäjän tulisi pyrkiä kehittämään turvallisuusasiat yrityksessään mahdollisimman kilpailukykyiseksi sillä asiakkaan hotellin valintaan voi esimerkiksi vaikuttaa se, löytyykö hotellihuoneista lukittavia kassakaappeja. (Rissa 2007.)

Muikkukukossa henkilöturvallisuuden parantamiseksi vältetään vastaanottotiskiltä poistumista pitkiksi ajoiksi kerrallaan tai varmistetaan, että toinen työntekijä jää tiskille palvelemaan asiakkaita. Samalla työntekijä kuitenkin huolehtii, että ravintolasalissa ja kabinetissa on asiakkailla kaikki hyvin esimerkiksi kiertelemällä tiloissa. Motellihuoneiden ovissa on kunnolliset lukot ja asiakas voi halutessaan antaa arvotavaransa säilytykseen ravintolaan, jossa ne laitetaan lukolliseen säilytystilaan.

3.3 Henkilöstöturvallisuus

Ravintolan sekä majoitusliikkeen toiminnan sujuvuuden käytännössä takaa yrityksen henkilökunta. Osaava ja asiallinen henkilökunta saa yhdessä aikaan paljon ja jättää asiakkaallekin positiivisen mielikuvan yrityksestä. Henkilökunnan henkisen työssä jaksamisen kannalta on tärkeää, että esimiehet sekä johtajat arvostavat heitä ja heidän työpanostaan, mutta myös työtovereiden arvostus on huomattavassa asemassa. Hyvä henki-

lökunnan ilmapiiri lienee monille yksi hyvän työpaikan kriteereistä. Työntekijöiden hyvinvointi ja työpaikan tuottavuus kulkevat käsi kädessä, eli molempia olen kehitettävä samanaikaisesti. (Rissa 2007, 9.)

Työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ravintola- ja majoitusalailla, mikä vaikeuttaa tiiviin ilmapiirin syntymistä ja hyvää kommunikointia työntekijöiden kesken. Siksi olisikin erityisen tärkeää, että yrityksellä olisi voimassa oleva perehdytyskansio, josta uusi työntekijä tai pätkätyöläinen pääsisi tutustumaan yritykseen ja pääsisi helpommin sisään työyhteisöön. Työntekijöiden jaksamiseen olisi myös syytä kiinnittää huomiota. Hyvä johtaja huomaa milloin työntekijät voivat hyvin ja työjärjestelyt ovat toimivia. Rissan (2007, 6 - 7) mukaan työelämän haasteena on ihmisten pahoinvointi. Työntekijöitä uhkaa kiire, uupumus, sairastumiset ja työkyvyttömyyseläke. Väsyneille työntekijöille sattuu myös enemmän työtapaturmia.

Lukuisia työtapaturmia voidaan estää tehokkaalla työolojen valvonnalla, hyvällä johtamisella sekä henkilökunnan koulutuksella. Poistamalla ja minimoimalla työpaikan vaaratekijöitä työnantaja turvaa henkilökuntansa työntekoa, heidän terveyttään ja hyvinvointiaan (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alailla 2007). Työnantajaa ohjaa työturvallisuuslaki (23.8.2002/738), jonka ”tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia...”. Lain puitteissa työnantaja on velvollinen pitämään huolta työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työpaikalla sekä valvomaan työolojen turvallisuutta.

Työnantaja on myös velvollinen selvittämään haitta- ja vaaratekijät työpaikalla ja varmistamaan että työympäristö soveltuu kyseisen työn tekemiseen. Havaitut turvallisuutta tai terveyttä uhkaavat tekijät työnantajan on hoidettava, jotta niistä ei koidu vaaraa työntekijöille. Työnantajan on myös varmistettava, että henkilökunnalla on käytössään työnteossa välttämättömiä suojavälineitä, silloin kun työn luonne sitä vaatii, esimerkiksi keittiössä tulee olla tukeva keittiöjakkara, jolla työntekijä ylettyy lähyllyille ilman turhaa kurottelua. Henkilökunnalle tulee myös toimittaa riittävän ajoissa oleelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyteen sekä muihin työntekoon vaikuttaviin asioihin. (Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738))

Työntekijällä on myös velvollisuuksia, jotka on työturvallisuuslakiin säädetty. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan työturvallisuutta vaarantavista asioista työnantajalle, hän on myös velvollinen korjaamaan vikoja saamansa koulutuksen ja ohjeistuksen pohjalta. Työntekijä saa myös tehdä ehdotuksia työoloja parantavista uudistuksista ja muutoksista. Työntekijän täytyy noudattaa työnantajan antamia turvallisuusohjeita, käyttää työnantajan määräämiä asianmukaisia vaatteita ja suojavälineitä sekä ylläpitää järjestystä ja siisteyttä työpaikalla. Työntekijän täytyy myös olla työssään varovainen ja välttää turhaa itsensä vaaraan saattamista. Työntekijällä on kuitenkin oikeus pidättäytyä työnteosta, mikäli siitä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijälle itsellensä tai muille työntekijöille. Työstä pidättäytymisestä on kuitenkin ilmoitettava työnantajalle pikimmiten. Oikeus työstä pidättäytymiseen jatkuu niin pitkään kunnes työnantaja on korjannut tai poistanut vaaratekijät ja varmistanut, että työ voidaan tehdä turvallisesti. (Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738))

Ravintola- ja majoituslalla yksintyöskentely on kasvanut huomattavasti viime vuosina. Perusteluina tähän voi olla taloudelliset syyt, mutta se ei poista yksintyöskentelyn riskejä, joita työntekijälle syntyy. (Huhtala 2004, 14.) Muikkukukko on melko hyvässä tilanteessa, koska lähes aina tarvitaan vähintään yksi työntekijä keittiöön ja toinen salin puolelle. Tämän vuoksi yksintyöskentelyä on vain harvoin. Rakennus on kuitenkin suuri ja toinen työntekijä on joskus kuuloetäisyyden ulkopuolella. Huhtalan (2004, 15) mukaan riskialan työntekijöillä on neljä perusoikeutta, joiden pitäisi aina toteutua yksin työskennellessä. Nämä ovat: mahdollisuus suojautumiseen, pakenemiseen, avun hälyttämiseen ja saamiseen nopeasti sekä uhkaavan tilanteen tallentamiseen. Näitä perusoikeuksia ei ole määritelty lainsäädäntöön ja siksi monilla työpaikoilla voikin olla suuria puutteita. Henkilökunnan suojautumisen ja pakenemisen kannalta Muikkukukon hieinan sokkeloisetkin käytävät ovat turvallisia. Tarjoilija pääsee baaritiskin takaa suoraan keittiöön ja sitä kautta takaovelle, baariin terassin oven läheisyyteen tai eteiskäytävälle josta pääsee nopeasti ruokasaliin tai suoraan ulos. Keittiöhenkilökunnalla on myös käytössään kaksi reittiä ulos, joko suoraan takaovelta tai ruokasalin kautta etuovelle.

Turvallisuuskoulutus

Monissa hotelleissa ja ravintoloissa järjestetään nykyään henkilökunnalle turvallisuuskoulutuksia. Turvallisuuskoulutusta on muun muassa ensiapukoulutus, käytännön krii-

siharjoitukset, itsepuolustuskurssit ja turvateknisten laitteiden käyttökoulutus. Kun tarvetta turvallisuuskoulutukseen aletaan pohtia, on hyvä lähteä liikkeelle kokonaisuudesta. Millaista turvallisuusvalmiutta henkilöstön keskuudessa haetaan? Turvallisuuskoulutuksen pitäisi myös vastata juuri niihin turvaongelmiin, joita yrityksessä esiintyy. (Huhtala 2004, 144.) Henkilökunnan turvallisuuskoulutus alkaa usein jo perehdyttämisestä, jonka yhteydessä olisikin hyvä käydä myös hieman tarkemmin läpi yrityksen turvallisuusasioita esimerkiksi turvallisuuskansion avulla.

Turvallisuuskoulutuksen avulla voidaan varautua erilaisiin uhkaaviin ja vaarallisiin tilanteisiin. Tilanteista on mahdotonta saada todellisia, mutta jo mielikuvaharjoittelusta voi olla paljon apua todellista tilannetta ajatellen. Turvallisuuskoulutuksella voidaan esimerkiksi opettaa tapoja puhua aggressiivisesti käyttäytyvälle asiakkaalle, jolloin mahdollinen väkivaltatilanne voidaan pystyä sivuuttamaan kokonaan. Turvallisuuskoulutuksessa täytyisi muistaa kaikki osa-alueet, kuten tietoturva, asiakasturvallisuus ja henkilökunnan oma turvallisuus. (Huhtala 2004, 144.) Muikkukukossa turvallisuuskoulutusta järjestetään tarvittaessa. Uusille työntekijöille esitellään perehdytyksen lomassa talon turvallisuuskäytänteitä, hätäuloskäyntireittejä sekä alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnit.

3.4 Asiakasturvallisuus

Hotellien ja ravintoloiden asiakasturvallisuudessa on kyse monista asioista asiakkaan ja yrityksen välisessä kanssakäymisessä. Pohja toimivalle asiakasturvallisuudelle on yrityksen suojeleorganisaatio, jonka suojelejohtaja pitää huolen, että henkilökunta tietää miten toimia vaaratilanteissa. Asiakasturvallisuutta varmistavat tarkat turvamääräykset mitä hotelleille ja ravintoloille on määrätty. Paloturvallisuuden kannalta täytyy yrityksellä olla tiloissaan selkeästi merkittynä varauloskäytävät ja ensisammutuskalusto. Hotellissa myös jokaisesta huoneesta on oltava turvallisuusohjeet sekä merkinnät varauloskäytävistä. Lisäksi poistumistiet, käytävät, portaat sekä alkusammutuskaluston edustat on pidettävä aina vapaana tavaroista. Hotellissa ja ravintolassa on myös pidettävä huolta että lukot ovat toimivat sekä turvalliset ja avaimet ovat aina niille kuuluvassa paikassa. (Hotelli palveluiden tuottajana 1997, 46 - 46.) Tämän lisäksi käytävien täytyy olla riittävästi valaistut ja tilojen sekä kalusteiden oltava muutoinkin asiakkaille turvallisia sekä ehjiä. Muikkukukolla on sekä ravintolassa että motellissa hyvin merkittynä

poistumistiet, huoneissa on turvallisuusohjeet, sammutuspeite sekä merkinnät varauloskäytävistä. Henkilökunnalle huolta aiheuttavat ravintolarakennuksen vanhat sähköjohdot ovat asiakkaiden ulottumattomissa ja motellirakennus on sen verran uudempi, että siellä sähköistä ei ole vaaraa.

Usein suurinta huolenaihetta ihmisille herättävät maksuvälineiden turvallinen käyttö. Tänä päivänä noin 70 prosenttia majoitus- ja ravitsemisalalan maksuista suoritetaan luottokorteilla, joten on ilmiselvää, että myös maksuvälinerikokset ovat yleistyneet. Tämän vuoksi henkilökunnan täytyy olla erityisen huolellinen rahan sekä maksuvälineiden kanssa toimiessa. Henkilökunnalla on kuitenkin käytössään apuvälineitä kuten setelintarkastuskoneet sekä maksupäätteet, jotka tarkastavat luottokorttien oikeellisuuden koneellisesti. Hotellit ja ravintolat ovat myös vastuussa asiakkaidensa tietojen suojaamisesta. Asiakkaan huoneen numero, hänen laskunsa sekä muut tiedot ovat vain asiakkaan ja yrityksen välisiä asioita. Yrityksen on pystyttävä suojaamaan näiden lisäksi myös jätepaperin asiaankuuluva hävitys. (Alén ym. 1997, 46.) Muikkukukossa kaikki suuret setelit tarkastetaan setelintarkastuskoneella sekä motellin asukkaiden tiedot pidetään salassa niin kuin kuuluukin.

Asiakasturvallisuuden kannalta tärkeää on myös kulunvalvonta, mikä vaatii riittävästi tarpeeksi tarkkaavaista henkilökuntaa. Muikkukukossa kulunvalvonta on henkilökunnan vastuulla, sillä kameravalvontaa yrityksellä ei ole nähty tarpeelliseksi. Kulunvalvonnan avulla pystytään estämään asiaton oleskelu motellin tai ravintolan tiloissa. (Alén ym. 1997, 46–47.) Asiakkaiden turvallisuutta voi myös uhata piittaamattomuus alkoholin anniskelukäytännöistä tai henkilökunnan turvallisuuskoulutuksesta. Henkilökunnan on aina oltava tarkkana alkoholin anniskelussa ja noudatettava annettuja sääntöjä. Johtajan tehtävänä on huolehtia, että henkilökunta saa tarpeeksi koulutusta turvallisuusasioissa ja on ajan tasalla muutoksissa.

Ravintolatoiminnassa täytyy ruoan olla aina turvallista asiakkaalle. Elintarvikelain (13.1.2006/23) tarkoituksena on taata, että ravintolassa käytettäviä raaka-aineita käsitellään oikealla tavalla ja että tuotteet ovat kuluttajalle turvallisia. Lain tarkoituksena on myös valvoa, että elintarvikkeita kuljetetaan, säilytetään sekä käsitellään hygieenisesti. Tätä lakia ravintolassa toteutetaan omavalvonnan avulla. Omavalvonta tarkoittaa ravintolan omien työntekijöiden suorittamaa puhtauden tarkkailua ja esimerkiksi ruokien lämpötilojen viikoittaista mittausta. Elintarvikealan yritysten tiloja sekä käytäntöjä

valvotaan tiukasti ja näitä valvontatietoja julkaisee kuluttajien tietoon Oiva. Oiva on Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran koordinoima elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jonka tarkoituksena on hymynaamoin arvioida yrityksen elintarviketurvallisuutta, eli elintarvikehygieniaa ja tuoteturvallisuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että Oiva - tarkastuksen jälkeen ravintolan on laitettava ravintolaansa ulko-oven välittömään läheisyyteen saamastaan merkinnästä tieto asiakkaan nähtäville. Parhaimman arvosanan elintarvikealan yritys voi saada noudattamalla lakia ja pitämällä tilat kunnossa. (Oivahymy 2014)

Muikkukukossa käytetään omavalvontaa ja puhtaudesta pidetään huolta. Ruokien lämpötiloja mitataan viikoittain ja kirjaa pidetään myös kylmiöiden, pakastimien sekä lämpövaunujen lämpötiloista. Oiva - tarkastus tehtiin Muikkukukossa keväällä 2014, josta ravintola sai toiseksi parhaan hymyn. Merkintää alensi suppeahko omavalvontasuunnitelma, johon ei ollut merkitty tarpeeksi selkeästi esimerkiksi siivousohjeita. Tämä on kuitenkin jo korjattu ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetty.

4 TURVALLISUUSKANSIO

Pelastussuunnitelmassa ennakoidaan mahdollisia vaaratilanteita sekä niiden vaikutuksia turvallisuuteen, suunnitellaan toimenpiteitä ja ohjeita vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Suunnitelmassa tulee selvittää vaaratilanteissa tarvittava materiaali, kuten ensiaputarvikkeet ja alkusammutusvälineet. Suunnitelmassa tulee olla kuvattuna poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt. Suunnitelmaan tulee sisällyttää myös se, ketkä ovat työpaikan päävastuuhenkilöitä turvallisuusasioissa, sekä miten henkilökuntaa perehdytetään suunnitelman sisältöön. (Pelastussuunnittelu 2014, 8)

Työpaikoilla tulee olla lain määräämä pelastussuunnitelma hätätilanteiden varalle, mutta yhä useammilla työpaikoilla on pelastussuunnitelman sijaan tai sen rinnalla turvallisuuskansio. Turvallisuuskansio on asiakirja, joka on laajempi kuin pelastussuunnitelma ja joka tähtää turvallisuuden parantamiseen ja sen ylläpitoon. Turvallisuussuunnitelmaan voidaan myös lisätä ohjeistuksia yhteisön tai työpaikan omien tarpeiden mukaan, esimerkiksi ohjeistuksia psyykkiseen turvallisuuteen liittyen. Turvallisuuskansio

voi siis sisältää lain vaatiman pelastussuunnitelman sekä yhteisön oman turvallisuus-suunnitelman, joka sisältää työpaikan ja työntekijöiden tärkeäksi kokemaa tietoa turvallisuuden edistämisestä. (Koulun turvallisuussuunnitelma 2011.)

Turvallisuuskansio sisältää yleensä yrityksen yhteystiedot, kuten vastuuhenkilöiden nimet, yrityksen osoitteet sekä tärkeimmät puhelinnumerot. Näiden lisäksi turvallisuuskansiossa voi olla tietoja pelastustoimeen liittymisestä, suojeluhenkilöstöstä, koulutus-suunnitelmasta sekä suojelutiloista. Yhtenä tärkeimmistä, turvallisuuskansio sisältää toimintaohjeita äkillisiä vaaratilanteita varten. Näitä vaaratilanteita ovat esimerkiksi tulipalot, tapaturmat ja ryöstötilanteet. Turvallisuuskansioon voidaan kuitenkin merkitä myös yrityksen tietoturvallisuuden suojaamiseen liittyviä asioita ja erilaisia toimintaohjeita työntekijöille esimerkiksi rahakuljetuksiin liittyen. (Koulun turvallisuussuunnitelma 2011.)

4.1 Perehdyttäminen

Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) sanotaan, että työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttötapaan sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista. Työntekijöiden saamaa opetusta ja ohjausta on myös täydennettävä tarvittaessa. Perehdyttäminen on siis laissa määrättyä ja kuuluu jokaisen työntekijän oikeuksiin ennen työn aloittamista. Työntekijöiden perehdyttämisen ja henkilöstön kehittämisen laiminlyönti aiheuttaa vaaraa koko työyhteisölle ja vähentää turvallisuutta yrityksessä.

Heikkilän ja Viljasen (2000, 167) mukaan henkilöstön toimintavalmiuksia ja suorituskykyä ylläpitämällä ja lisäämällä pystytään kehittämään henkilöstöä. Erilaisilla koulutustoimenpiteillä voidaan kehittää henkilöstön tietoja, ammattitaitoa ja asenteita niin, että henkilöstö selviytyy nykyistä sekä tulevista tehtävistään. Kehittämistä on myös toisten sijaisena toimiminen ja Heikkilän ja Viljasen (2000, 167) mielestä tehokkain tapa saada henkilö oppimaan jokin asia hyvin, on antaa hänen tehtäväkseen opettaa kyseinen asia muille. Muikkukukossa työntekijät pääsevät auttamaan toisiaan työnteossa runsaasti ja työntekijät oppivat toimimaan monissa eri tehtävissä. Harjoittelijoiden ohjaaminen työssä on tärkeää ja kulloinkin työvuorossa oleva tarjoilija tai keittiöhenkilökunnan jäsen on vastuussa harjoittelijan ohjaamisesta ja auttamisesta.

On tärkeää perehdyttää uusi työntekijä tai sijainen yritykseen, omaan työhönsä ja työympäristöönsä. Perehdyttämisessä apuna voi toimia yrityksen ”Tervetuloa taloon” –kirjanen, josta uusi työntekijä pääsee rauhassa tutustumaan työpaikkaan. Muikkukukossa uudelle työntekijälle esitellään rakennus ja missä tarpeellisia tavaroita säilytetään. Uusi tulokas pääsee myös tutustumaan muihin työntekijöihin ja talon työtapoihin. Muikkukukolla ei kuitenkaan ole omaa perehdytyskansiota tai muuta koottua kirjasta, josta mieltä askarruttavia asioita voisi tarkastaa, joten turvallisuuskansiosta tulee olemaan hyötyä perehdytyksen järjestämisessä.

4.2 Rikollisuus

Tehokkain tapa kitkeä rikollisuutta on vähentää rikoksista saatavaa hyötyä. Rikosten hyötyä voidaan vähentää poistamalla mahdolliset kohteet, merkitsemällä omaisuutta, poistamalla rikokseen yllyttäviä tekijöitä ja vahvistamalla käyttäytymistä kontrolloivia sääntöjä. *Kohteen poistaminen* tarkoittaa, että ravintolassa ei säilytetä suuria määriä rahaa ja esimerkiksi alkoholit säilytetään aina lukkojen takana. *Omaisuuksien merkitseminen* voi vähentää varkauksia. Merkityt arvokkaat tavarat ovat rikoksen tekijälle riskialttiimpia kuin merkitsemättömät. Suurien seinäpintojen maalaaminen värikkääksi ja arvoesineiden säilyttäminen asiakkaiden ulottumattomissa on *yllykkeiden poistamista*. Myös rikkinäiset ikkunat voivat houkutella rikoksen tekijöitä, siksi olisikin tärkeää, että myös Muikkukukon ulkoista ilmettä kohennettaisiin ja rikkinäiset paikat korjattaisiin. *Sääntöjen vahvistamista* voidaan käyttää esimerkiksi luomalla tarkat säännöt rahankäsittelyyn sekä varastoinvestointiin. (Rikoksesta saatavan hyödyn vähentäminen, 2014.)

Rikollisuutta Muikkukukossa kohdataan harvoin, johon voi omalta osaltaan vaikuttaa ravintolan keskeinen sijainti Sulkavan keskustassa, tutut asiakkaat ja vakiintunut maine sulkavalaisten keskuudessa. On kuitenkin hyvä olla tuudittautumatta pikkukylän turvallisuuteen ja muistaa aina toimia itse turvallisesti ja sääntöjä noudattaen. Rikollisia kiinnostavien *kohteiden poistaminen* on hoidettu Muikkukukossa hyvin. Suuria rahamääriä ei ravintolassa säilytetä ja rahat viedään pankkiin aina toisen työntekijän kanssa. Ravintolan pihassa ei säilytetä tavaroita ja varastot sekä roskakatos ovat hyvin lukittuina aina kun niitä ei käytetä. Ravintolassa myös vältetään säilyttämästä mitään hyvin kallista omaisuutta tai arvotavaroita, mutta osa Muikkukukon omaisuudesta on selkeästi *mer-*

kitty, jotta se ei houkuttaisi varkaita. Eniten parannettavaa Muikkukukolla olisi *yllykkeiden poistamisessa*, eli ravintolan tulisi olla ulkopuolelta vahvan näköinen, tarkoittaen vahvoja ovia ja ikkunoita, sekä hyvää valaistusta. Yöaikaan Muikkukukossa onkin aina pihavallo, joka valaisee pihaa ja ravintolaan jätetään tiskille yksi valo päälle, ettei sisällä olisi täysin pimeää. Takaovi on vaihdettu uuteen ja vahvempaan ja sen edustalla on liiketunnistimella toimiva valo, joka tuo turvaa myös työntekijöiden liikkumiseen.

Muikkukukolla on hyvät *säännöt* rahojen käsittelylle sekä esimerkiksi varaston investointiin. Kuten millä tahansa myyntiliikkeellä, on myös Muikkukukolla kassan täsmätävä jokaisen päivän jälkeen ja rahojen käsittelyssä täytyy olla huolellinen. Kaikki tulot ja menot ovat merkittyinä ylös ja kaikki pystytään tarkistamaan vuodenkin päähän. Varasto lasketaan kerran viikossa ja tässäkin tapauksessa todellisen varaston tulee täsmätä varastokirjaan. Varaston laskee usein se työntekijä, joka kulloinkin sattuu olemaan työvuorossa, mutta pienessä yrityksessä tämä ei ole ongelma, sillä työntekijöitä ei ole paljon ja näin ollen varaston investoinnissa ovat aina samat henkilöt. Kesäisin, kun on enemmän kesätyöntekijöitä ja kausityöläisiä, varastoinvestoinnin hoitavat pääasiassa vakituinen henkilökunta.

4.3 Ensiapu

Tavallisimmin ensiapua tarvitaan arjessa, pienten tapaturmien ja haavereiden sattuessa tai silloin, kun joku tuntee itsensä sairaaksi. Avun tarve voi sattua itselle tai jollekin perheenjäsenelle, työkaverille tai satunnaiselle ohikulkijalle. Siksi on tärkeää, että ensiavun perustiedot ja -taidot ovat hallussa. Toiminnan keskeisin ajatus ensiavussa on välittäminen, eli halu ja valmius jäädä auttamaan kanssaihmiä vaikeassa tilanteessa. (Korte & Myllyrinne 2012, 7.) Hotelli- ja ravintola-alalla työntekijöiden tulee tarpeen vaatiessa osata antaa ensiapua työtovereidensa lisäksi myös asiakkaille, jonka vuoksi jokaisella työntekijällä olisi hyvä olla hallussaan tärkeimmät tiedot ensiavusta ja tieto mistä työpaikalla voi löytää ensiapuvälineitä ja lisätietoa.

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 46 artiklassa sanotaan, että työnantajan on huolehdittava ensiavun järjestämisestä työntekijöille ja muille työpaikalla oleville työntekijöiden lukumäärän, työn luonteen ja työolosuhteiden edellyttämällä tavalla. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijöiden kuuluu saada asiaankuuluva perehdytys työtehtäviinsä sekä asianmukaista turvallisuuskoulutusta tarpeen vaatiessa. Lisäksi työpaikalla

tulee olla oikeanlaiset ensiapuvälineet, kuten ensiapukaappi, ensiapulaukku ja erityisvälineet, kuten silmän huuhtelupullo. Näistä on myös pidettävä huolta ja tarpeen vaatiessa päivitettävä sisältöä. Ensiapuvälineiden sijainnit olisi myös hyvä olla merkittyinä turvallisuuskansiossa pohjapiirroksessa, johon voidaan merkitä myös alkusammutusvälineiden paikat, varauloskäynnit ynnä muut turvallisuuden kannalta oleelliset tiedot. (Korte & Myllyrinne 2012, 124.)

Kortteen ja Myllyrinteen (2012, 8) mukaan ensiavun antaminen ei ole vaikeaa edes hankalissa tilanteissa, vaan tärkeintä on, että apua tarvitsevan luokse jäädään. Ensiapua on jo avun soittaminen paikalle sekä läsnäolo että apua tarvitsevan kuunteleminen. Ensiapu on osa laajempaa kokonaisuutta, jonka ensimmäinen askel on onnettomuuksien ja sairauksien ehkäiseminen. Tässä yrityksellä on apunaan pelastussuunnitelma sekä turvallisuuskansio. Ensiaputilanteessa ensimmäinen tehtävä on oireiden tunnistaminen, tämän jälkeen tulevat pelastaminen, ensiapu, ensihoito, kuljetus sekä hoito ja kuntoutus. Ensiapua annetaan aina tapahtumapaikalla ja ensimmäisenä on tärkeintä tehdä nopea arvio tilanteesta ja saada avunanto käyntiin. Kun tilanne on selvillä, tulee tarvittaessa hälyttää apua soittamalla hätänumeroon 112, jonne kerrotaan oma nimi, tapahtunut onnettomuus, tarkka osoite ja kunta. Soittajan täytyy myös vastata esitettyihin kysymyksiin, toimia ohjeiden mukaan ja lopettaa puhelu vasta kun siihen annetaan lupa. Jos tilanteessa on useampia auttajia, on johtovastuussa se, jolle tilanteet ovat tutuimpia koulutuksen tai kokemuksen kautta. Tilanteessa täytyy muistaa oma sekä läsnäolijoiden turvallisuus, huomioon täytyy ottaa ympäristö sekä olosuhteet. (Korte & Myllyrinne 2012, 11.)

Kun joutuu onnettomuustilanteeseen, jossa on autettava toista, täytyy pysyä itse rauhallisena sekä rauhoitella autettavaa, joka voi olla hyvinkin pelokas. Autettavaa rauhoittavat ystävällinen käytös, rauhalliset liikkeet, ilmeet ja eleet. Sanattomalla viestinnällä on tilanteissa suuri vaikutus. Auttajan tulee kuitenkin muistaa miettiä myös omaa turvallisuuttaan tilanteessa. Mikäli autettava on sekavassa tilassa, tulee auttajan pyrkiä herättämään luottamusta, puhumalla ja käyttäytymällä rauhallisesti. Auttajan ei tulisi kuitenkaan olla tyhmänrohkea ja saattaa itseään vaaraan, mikäli tilanne vaikuttaa liian epävaakaalta on tärkeintä soittaa hätänumeroon ja jäädä sivummalle odottamaan avun saapumista. (Korte & Myllyrinne 2012, 11.) Tällainen vaarallinen onnettomuustilanne voi ravintolassa olla esimerkiksi päihteiden vaikutuksen alaisena oleva aggressiivisesti käyttäytyvä henkilö, josta on vaaraa sekä itsellensä että muille paikallaolijoille.

Ensiapua vaativia tilanteita

Tilanteita, joissa täytyy *hengitys ja verenkierto* saada turvattua ovat esimerkiksi tajunnan häiriö, tukehtumisvaara, kuristuminen, astmakohtaus sekä sydän- ja verenkiertohäiriöt. Hengityksen lakatessa ensimmäisenä tuhoutuvat hermosolut, jotka alkavat vaurioitua jo muutamassa minuutissa. Hapen puutteesta parhaiten selviävät tuki- ja liikuntaelimistön solut, jonka vuoksi esimerkiksi irronnut raaja on mahdollista usein kiinnittää takaisin ja saada se vielä toimimaan. Hengitys ja verenkierto voivat häiriintyä sairauskohtauksen tai tapaturman seurauksena, tällöin autettava on tajuton, hengitys katkoinaista tai puuttua kokonaan. Tyypillisimpiä häiriötilojen aiheuttajia ovat sepelvaltimotautikohtaus, aivohalvaus, tapaturmasta johtuva pään vamma tai suuri ulkoinen tai sisäinen verenvuoto sekä tukehtuminen. Tällaisessa tilanteessa kiireisin ja keskeisin tehtävä on autettavan tilan selvittäminen sekä hengityksen ja verenkierron turvaaminen ensiapuohjeiden mukaisesti, joita ovat esimerkiksi pään asettaminen oikeaan asentoon, kylkiasento, tukehtuvan henkilön auttaminen tai sokki. (Korte & Myllyrinne 2012, 19 - 31.)

Erilaiset *haavat ja verenvuodot* ovat varsinkin ravintola-alalla keittiöhenkilökunnan riskinä. Sillä erilaisia veitsiä ja leikkureita joudutaan työpäivän aikana käyttämään paljon. Suurin osa arkielämän haavoista on kuitenkin pinnallisia ja pystytään hoitamaan ensiavulla, eli tyrehtyttämällä vuoto ja suojaamalla vaurioitunut alue. Verenvuoto tyrehtytetään painamalla vuotokohtaa sormin tai kämmenellä, haava-alue tulee myös puhdistaa vedellä ja saippualla mikäli mahdollista, loukkaantunut voidaan ohjata istumaan tai makuulle tarvittaessa. Mikäli haava vuotaa runsaasti voidaan vuotokohdan päälle tehdä paineside, joka voidaan rakentaa valmiista sidoksista tai muista saatavilla olevista tarvikkeista. Painesiteen tarkoituksena on kohdistaa haavaan tasainen paine, joka tyrehtyttää vuodon. Mikäli vuoto ei tyrehdy tai se on runsasta, haavasta näkyy luuta, lihasta tai siellä on vierasesine tai haava on syvä repaleinen tai likainen tulee hakeutua lääkäriin. (Korte & Myllyrinne 2012.)

Tuki- ja liikuntaelinten vammoja ovat murtumat, nyrjähdykset sekä erilaiset lihasvammat. Tällaisia vammoja voi syntyä henkilön kaatumisen, putoamisen tai törmäämisen seurauksena. Murtuman ensiapu aloitetaan auttamalla loukkaantunut hänelle sopivaan

asentoon, tukemalla murtuma-alue liikkumattomaksi sekä pitämällä loukkaantunut lämpimänä. Jos murtuma kuitenkin on selkärangassa, tulee loukkaantuneen turhaa liikuttelua välttää, tässä tilanteessa tajuissaan olevan henkilön ensiapu on selinmakuu ja tajuton käännetään kylkiasentoon. Tämän jälkeen on huolehdittava jatkohoidosta ja tarvittaessa tehtävä hätäilmoitus hätänumeroon. Vakavampia murtumia ovat kaularangan- ja kallo- ja lonkkanmurtumat. Jos epäillään kaularangan murtumaa, tulee loukkaantuneen niskaa ja pään aluetta tukea kaksin käsin. Kallo- ja aivovammasta viitteitä voivat olla sekava puhe ja tajunnantason lasku. Näissä tilanteissa tärkeää on turvata loukkaantuneen peruselintoinnot ja hälyttää nopeasti apua. (Korte & Myllyrinne 2012, 52 - 59.)

Erilaiset nivelvammat ovat tyypillisimpiä koti- työ- ja vapaa-ajan tapaturmia. Nivelvamman aiheuttaa usein liukastuminen tai kaatuminen. Nivelvammojen oireita ovat kipu, turvotus, virheasento, mustelma tai raajan rajoittunut käyttö. Nivelsidevammojen tyypillisin ensiapu on kolmen K:n sääntö: kompressio, koho ja kylmä. Nämä pienentävät vamma-alueen verenkiertoa, vähentävät kipua ja turvotusta. Nivelvammat eivät yleensä vaadi hätäilmoituksen tekoa, mutta jos nivel on siirtynyt pois paikoiltaan, tulee raaja tukea mahdollisimman kivuttomaan asentoon ja toimittaa loukkaantunut lääkäriin. (Korte & Myllyrinne 2012, 52 - 59.)

Keittiöhenkilökunnan vaarana ovat usein myös *kuumavammat*, joita voi aiheutua kuumista helloista tai uuneista. Palovamman aiheuttajana on yleensä kuuma neste ja höyry tai kuuma esine. Palovammat luokitellaan aina niiden vakavuuden mukaan. *Ensimmäisen asteen* palovamma on lievin, iho on kipeä punainen ja turvonnut, vamma on pinnallinen ja paranee itsestään. *Toisen asteen* palovammat ovat joko pinnallisia tai syviä, ihon pintakerros ja sen alapuolella olevat kudokset vaurioituvat. Palovamma alueelle muodostuu rakkuloita, alueella on kipua punoitusta ja turvotusta. Vamma paranee kuitenkin yleensä muutamassa viikossa, mutta omaa kämmentä suuremmat toisen asteen palovammat tai kasvojen, limakalvojen ja hengitysteiden palovammat tulee näyttää lääkärille. *Kolmannen asteen* palovamma on vakavin. Vaurio ulottuu kaikkiin ihonalaisiin kudoksiin. Vamma-alueen iho tuhoutuu, se on harmaa tai hiiltynyt, kuiva ja kova. Kolmannen asteen palovammoja aiheuttavat muun muassa tuli ja sähkö ja ne vaativat aina sairaalahoitoa. Onnettomuustilanteessa ensiapuna toimii vamma-alueen viilentäminen. Jos alueelle nousee rakkuloita, niitä ei saa puhkaista. Tarvittaessa palovamma suojataan sidoksella tai kostealla kankaalla. (Korte & Myllyrinne 2012.)

Sähkötapaturmat voivat myös aiheuttaa palovammoja. Niitä voi aiheuttaa joko suurjännite- tai pienjännitesähkö. Pienjännitteestä saadun sähköiskun vamma voi näyttää pieneltä iholla, vaikka syvemmillä kudoksissa kuten lihaksissa ja hermoissa olisikin suuria vaurioita. Virran sisäänmeno- ja ulostulokohdissa iholla on yleensä mustia tai harmaita läiskiä. Muita oireita ovat palovammat iholla tai syvällä kudoksissa, sydämenpysähdys tai hengityksen lamaantuminen. Pienjänniteonnettomuudessa toimitaan kääntämällä virta pois kytkimestä, pääkatkaisijasta tai irrottamalla töpseli seinästä, mikäli tätä ei voida tehdä irrotetaan autettava virtalähteestä jollain kuivalla esineellä joka ei johda sähköä, kuten laudanpätkä tai vaate. Tämän jälkeen jäähdytetään palovammaa ja turvataan peruselintoiminnot sekä huolehditaan loukkaantunut jatkohoitoon. Suurjännitteitä on yleensä vain työpaikoilla ja vamma voi syntyä myös ilman suoraa kontaktia sähköjohtoon tai -johtimeen. Virta voi purkautua johtimesta, mikäli ihminen on liian lähellä sitä. Suurjänniteonnettomuudet aiheuttavat hengenvaarallisia vammoja ja onnettomuustilanteessa on soitettava hätänumeroon ja odotettava ammattiavun saapumista. (Korte & Myllyrinne 2012, 75 -80.) Pienjänniteonnettomuuksien mahdollisuus Muikkukokossa on olemassa, mutta ei suoranaista suurjännitevaaraa. Ravintolassa kuitenkin on keittiössä, sähkötaulussa ja esiintymislavan luona vahvavirtapistokkeet, jotka voivat olla vaarallisempia kuin normaalit pistorasiat.

Muita ensiapua vaativia tilanteita voivat olla *päänvammat ja aivotoiminnan häiriöt* ja erilaiset *myrkytykset*. Pään vamman voi aiheuttaa kaatuminen, kova isku tai aivoverenkierron häiriö. Päähän kohdistuvasta iskusta tai pään lyömisestä kaatuessa tai pudotessa voi aiheutua aivotärähdys. Seurauksena voi olla hetkellinen tajunnan menetys, lyhytkestoinen muistinmenetys, heikentynyt ajan ja paikan taju, päänsärky, pahoinvointi, huimaus ja uneliaisuus. Mikäli loukkaantunut on lapsi, tulee hänet toimittaa lääkäriin ja häntä ei saa jättää yksin. Kun kyseessä on aikuinen ja oireet ovat lieviä, tulee vointia seurata ja tarpeen vaatiessa soittaa hätänumeroon. Aivoverenkierron häiriöitä voi aiheutua aivohalvauksesta, aivoverisuonen tukoksesta tai sen repeämästä ja siitä aiheutuvasta vuodosta. Aiheuttajana voi myös olla aivokasvain tai -tulehdus. Aivoverenkierron häiriöstä viittaavia oireita ovat suupielen roikkuminen, puheen puuroutuminen, tasapainohäiriöt, toispuolinen käden tai jalan tunnottomuus/voimattomuus ja näköhäiriöt. Oireiden ilmaantuessa tulee heti soittaa hätänumeroon, sillä pysyvien vaurioiden ehkäiseminen edellyttää ammattiapua ja nopeaa hoidon käynnistämistä. Tyypillisin myrkytysti-

lanne Suomessa johtuu päihteistä, varsinkin alkoholista ja lääkkeistä tai niiden yhteiskäytöstä. Myrkylliset aineet vaikuttavat muun muassa syövyttämällä ja haittaamalla elimistölle tärkeitä prosesseja. (Korte & Myllyrinne 2012.)

Ravintola-alalla voidaan törmätä yleisimmin alkoholi-, lääke- tai huumemyrkytykseen. Päihdyttävien aineiden vaikutukset poikkeavat toisistaan paljon, mutta tyypillisiä oireita ovat nopeat mielialan vaihtelut, sekavuus, epäselvä puhe, syrjään vetäytyminen tai uneliaisuus, aggressiivisuus, silmän mustuaisen muutokset ja alkoholin, huumeiden tai lääkkeiden haju. Yliannostuksen oireita ovat vapina ja kouristelu, oksentaminen, rintakipu, suun vaahtoaminen, heikentynyt tai loppunut hengitys ja sammuminen tai tajuttomuus. Myrkytystilanteessa tulee toimia rauhallisesti, keskustella autettavan kanssa asiallisesti ja antaa oireenmukaista ensiapua. Jos autettavaa ei saada hereille tai hänellä on hengitysvaikeuksia tai kouristuksia tulee soittaa hätänumeroon, tajutonta henkilöä ei myöskään saa koskaan jättää yksin. Tieto mahdollisista nautituista aineista auttaa pelastushenkilökunnan toimintaa. (Korte & Myllyrinne 2012.)

4.4 Tietoturvaluisuus

Yritysturvallisuuteen kuuluu myös tietoturvaluisuus, joka on erittäin merkittävä yritykselle. Tietoturvalla tarkoitetaan yrityksen tietojen, palvelujen, järjestelmien sekä tietoliikenteen suojaamista. Tietoturvaluisuuden yleisimpiä uhkia ovat muun muassa erilaiset huijausyritykset, roskapostit, tietokonevirukset sekä henkilökohtaisen yksityisyyden loukkaaminen. Tietoturvauhkia ovat myös tietojen luvaton käyttö, salaisten tietojen paljastaminen tai tutkiminen sekä tietojen luvaton kopiointi ja hävittäminen. (Tietoturva 2014.)

Yrityksen tärkeiden tietojen suojaamiseen käytetään tietoturvaa. Tietoturvan takaaminen vaatii yritykseltä toimenpiteitä, joiden avulla pystytään turvaamaan yrityksen tiedot. Yrityksen täytyy kartoittaa omat tietoturvariskinsä sekä selvittää tietoturvavaatimukset. Tietoturvavaatimuksia tulee yrityksen johdon lisäksi lainsäädännön taholta sekä kolmansilta osapuolilta, kuten yhteistyökumppaneilta. (Tietoturva 2014.)

Tietoturva voidaan määritellä seuraavien yleisestikin käytössä olevien tavoitteiden perusteella: ”Yksilön tai organisaation annettujen tietojen luottamuksellisuus, eheys, kiis-

tämättömyys, pääsynvalvonta, saatavuus ja tarkastettavuus”. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että tiedot ovat vain niiden ihmisten käytössä keillä niiden käyttöön on oikeus. Tiedoilla on usein myös turvaluokitus, jonka avulla määritellään kuka tietoja pystyy käyttämään, säilyttämään tai tuhoamaan. (Tietoturva 2014.)

Eheydellä tarkoitetaan sitä, että tiedot sekä dokumentit ovat luotettavia, eivätkä tiedot muutu luomisen, käsittelyn tai siirron aikana. Kiistämättömyydellä valvotaan käyttäjiä, joilla on oikeus käsitellä tai siirtää tietoja sekä varmistetaan, etteivät ulkopuoliset käsittele niitä. Pääsynvalvonnalla tarkkaillaan käyttäjien tiedon käsittelyä sekä sitä voidaan myös rajoittaa. Saatavuudella varmistetaan vaivaton sekä nopea käyttö niille, joilla on oikeus käyttää tietoja. Tarkastettavuudella tarkoitetaan, että tietoja pystytään tarkastamaan sekä osoittamaan ne oikeiksi. (Tietoturva 2014.)

Muikkukukossa tietojen turvallisuutta varmistetaan salasanojen avulla. Tietokoneella on erillinen käyttäjä laskujen maksuun, kirjanpitoon sekä asiakkaiden tietojen käsitteilyyn. Edellä mainittu käyttäjä on vain asianomaisten käyttäjien käytössä ja suojattu salasanalla. Yrityksen tietokoneella on myös avoin käyttäjä, johon ei tarvita salasanaa, tämän kautta kaikki työntekijät pääset tarkastamaan sähköpostin, tulostamaan tarvittavia lomakkeita sekä päivittämään yrityksen kotisivuja. Muikkukukon tietokoneella on myös maksullinen virustorjuntaohjelma, joka turvaa yrityksen tietoja päivittäisien asioiden hoidossa. Majoitusasiakkaiden majoituskortit ja maksutiedot säilytetään ulkopuolisten saavuttamattomissa lukollisissa säilytyslaatikoissa, tällä suojataan asiakkaiden turvallisuutta ja yksityisyydensuojaa. Osa yrityksen asioista hoidetaan vielä ilman tietokoneita, mikä vähentää sähköisiä tietoturvariskejä. Esimerkiksi kassapäiväkirjat ovat paperiversioita, jotka säilytetään myös suojassa ulkopuolisilta.

4.5 Tulipalot

Tulipalo pystyy kehittymään sisätiloissa äärettömän nopeasti. Huoneissa, niin ravintolassa kuin kotonakin, on paljon herkästi palavia materiaaleja, kuten huonekaluja, verhoja ja muita kankaita. Huonekalut ovat hyvä paloalusta ja palaessaan niistä, sekä erilaisista kangasmateriaaleista irtoaa palaessaan runsaasti savua. Savu on todella kuumaa sekä sisältää ihmiselle myrkyllisiä kaasuja, joita irtoaa huonekaluista ja kankaista niiden palaessa. Savu myös täyttää huoneen todella nopeasti ja aikaa pelastautumiselle palon syttymisen jälkeen jääkin vain 2 - 3 minuuttia. Tässä ajassa palokunta ei ehdi paikalle,

joten ihmisten oma toiminta tulipalotilanteessa on tärkeää. Ihminen kestää tulipalo-olosuhteita hyvin huonosti. Myrkylliset savukaasut tukahduttavat ja aiheuttavat nopeasti tajunnan menetyksen ja 60 - 90 % kaikista palokuolemista johtuukin savukaasujen myrkyllisyydestä. Tulipalotilanteessa muodostuva savu peittää nopeasti koko huoneen, savu nousee ensin kattoon, mutta alkaa laskeutua koko ajan alemmas, sillä sisätiloissa savu ei pääse poistumaan taivaalle. Savu nousee ensimmäisenä kattoon, joten ihmisen on mahdollista ryömiä ulos palavasta rakennuksesta, mutta nopeasti savusta täyttyvässä huoneessa on usein myös pimeää ja ihmisen suuntavaisto katoaa, kun näkyvyys on alle metrin. (Pelastustoimi 2014.)

Paloturvallisuuden tulisikin olla ravintolassa erinomaisessa kunnossa juurikin tulipalotilanteiden nopean etenemisen vuoksi. Ravintoloissa on usein suurempi määrä ihmisiä kuin kotioiloissa ja näin ollen kaikkien ulospääsy tulipalosta on hitaampaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tietää työpaikkansa turvallisuusasiat ja olla sitoutunut noudattamaan turvallisuutta työssään. Työntekijän täytyy osata tehdä hätäilmoitus, eli muun muassa ravintolan osoitteen tulisi olla hyvässä muistissa tai näkyvällä paikalla ravintolassa. On myös osattava toimia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti ja tunnettava pelastussuunnitelman sisältö. Työntekijän tulee myös noudattaa turvallisia työtapoja ja ilmoittaa havaitsemansa riskitekijät esimiehelleen. Työntekijän täytyy myös tuntea hyvin työpaikkansa, eli on tiedettävä poistumistiet sekä kokoontumispaikat, lähimmät alkusammutusvälineet sekä ensiaputarvikkeet. Näiden lisäksi on myös osattava käyttää alkusammutusvälineitä, kuten sammutuspeitettä ja käsisammutinta. Työnantajan ja vastaavan hoitajan vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on mahdollisuus perehtyä työpaikan turvallisuusasioihin. (Ravintolan pelastussuunnitelma 2008.)

Pelastussuunnitelmaa varten ravintolassa tehdään riskikartoitus, johon kuuluvat muun muassa vesivahingon, sähkökatkoksen, pommiuhan, sairaskohtauksen tai ulkopuolisen toiminnan vaikutukset ravintolan toimintaan. Riskikartoitukseen kuuluu myös tulipalotilanteiden arviointi. Riskikartoituksessa kartoitetaan mahdolliset paloturvallisuutta uhkaavat asiat ravintolassa, tarkastellaan millaisia vaikutuksia riskitilanteilla on ravintolassa, käydään läpi toimenpiteet tilanteiden ehkäisemiseksi sekä huolehditaan, että tilanteiden hoitoon on toimintaohjeet. riskikartoituksessa tulipaloriskeiksi voidaan merkitä esimerkiksi jäteastiapalot, rasvapalot, sähköpalot ja tuhopoltot. Kaikista näistä tilanteista voi koitua ravintolalle henkilö-, ja ainevahinkoja sekä ravintolan toiminta voidaan joutua keskeyttämään. Tästä koituu ravintolalle myös taloudellisia menetyksiä.

Tilanteiden ehkäisemiseksi voidaan käyttää tupakantumpeille omia tukahduttavia ja kannellisia jäteastioita. Rasvahormit puhdistutetaan kerran vuodessa ja sähkölaitteisto pidetään kunnossa sekä puhdistetaan tarvittaessa. Sisustuksessa käytetään paloturvallisia materiaaleja, esimerkiksi palosuojattuja tekstiilejä. Jätteet ja palavat materiaalit säilytetään lukkojen takana ja kynttilöitä sekä avotulta käytetään turvallisesti. (Ravintolan pelastussuunnitelma 2008.)

Ravintolalla tulee olla myös kunnolliset toimintaohjeet tulipalotilanteiden hoitamiseen. Nämä toimintaohjeet laaditaan riskikartoituksen yhteydessä. Hyvin yleinen toimintaohje tulipalotilanteessa on esimerkiksi seuraavanlainen: evakuoivat ihmiset ravintolasta, sulje ovet ja ikkunat estääksesi tulen ja savun leviämistä, hälytä tai pyydä joku hälyttämään palokunta paikalle soittamalla numeroon 112. Tulipalon voi sammuttaa itse, jos se on pieni, eikä savua vielä ole huoneessa. Rasvapalo sammutetaan ainoastaan tukahduttamalla kannella tai sammutuspeitteellä. On myös hyvä muistaa sammuttaa ilmastointi rakennuksesta. On varoitettava niitä ihmisiä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa ja järjestä pelastusyksikölle esteetön ja opastettu pääsy ravintolalle. On pyrittävä varmistamaan, että kaikki ovat päässeet kokoontumispaikalle ja ovat turvassa. (Ravintolan pelastussuunnitelma 2008.)

Muikkukukon pelastussuunnitelmassa on kattavat toimintaohjeet vaaratilanteisiin, mutta mahdollisten palovaarallisten kohteiden osoittamisessa on hieman puutteita. Palovaarallisia kohteita Muikkukukossa ovat esimerkiksi keittiössä hellat ja rasvakeittimet, mutta joiden läheisyyteen on sijoitettu sammutuspeite ja mahdollisia vaaratilanteita ehkäistään toimimalla keittiössä oikein ja pitämällä paikat ja laitteet puhtaana. Paloturvallisuutta Muikkukukossa uhkaa myös rakennuksen kunto ja ikä, sillä vanhat puurakennukset ovat alttiimpia tulipaloille kuin uudet rakennukset. Lisäksi Pelastustoimen (2104) mukaan uusissa rakennuksissa on usein paloturvallisuuslaitteita, joita ovat mm. palovaroitin, automaattinen paloilmoitin, automaattinen sammutuslaitteisto ja savunpoistolaitteisto. Nämä laitteet havaitsevat alkavan tulipalon mahdollisimman aikaisin, varoittavat ihmistä, rajoittavat ja hidastavat paloa sekä jopa sammuttavat sen.

Palovaroittimia Muikkukukossa on, mutta rakennukseen ei ole asennettu muita paloturvallisuutta lisääviä laitteita. Tämän vuoksi Muikkukukossa tarkkaillaan esimerkiksi sähkölaitteita, pistorasioita ja johtoja paljon ja huolehditaan että mahdollisuus tulipa-

loille on pieni pitämällä paikat siistinä ja säilyttämällä helposti syttyvät materiaalit paloturvallisessa paikassa. Ravintolan ja motellin sähkölaitteet tulee huoltaa ja puhdistaa säännöllisesti ja käyttösähkölaitteiden kuntoa tarkkaillaan. Kynttilöitä poltetaan vain valvotuissa tiloissa ja huolehditaan, ettei niistä ole vaaraa asiakkaille. Kiinteistössä käytetään tulityölupamenettelyä korjaus- ja asennustöissä. Ulkotiloissa jätesäiliöt sijoitetaan riittävän etäälle ulkoseinistä ja tarpeeton ja palava materiaali poistetaan seinien vierustoilta ja käytäviltä. Ravintolassa ja motellissa myös huolehditaan, että tupakkaroskikset eivät pääse syttymään täyttämällä niitä vedellä ja tyhjentämällä usein. (Pelastussuunnitelma 2011.) Myös rakennusten iän vuoksi paloturvallisuuden kanssa ollaan tarkkaavaisia ja esimerkiksi palosammuttimien mitoitusta tulisi tarkkailla ja varmistaa, että palosammutin olisi tarpeen vaatiessa tarpeeksi lähellä.

4.6 Tapaturmat ja vaaralliset aineet

Menestyvä ja hyvä yritys huolehtii henkilöstön sekä asiakkaidensa turvallisuudesta ja hyvinvointi on tärkeä osa yrityksen toiminnan suunnittelua. Monet vastuulliset yritykset toimivatkin nykyisin kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Ympäristön kannalta tämä merkitsee mahdollisimman vähän luontoa kuormittavia tuotantoprosesseja ja tuotteita, työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta mahdollisimman vähän työtapaturmia ja työperäisiä sairauksia ja yritysten kannalta mahdollisimman hyvää ekotehokkuutta ja laatua. (Rissa 1999, 3) Nämä kestävän kehityksen periaatteet Rissa (1999, 3) on sisällyttänyt turvallisuus-terveys-ympäristö -malliin (TTY), jonka avulla voidaan kehittää työtä, työympäristöä, työyhteisöä ja ympäristöasioista kokonaisvaltaisesti. TTY-mallin mukaisesti tavoitteet ovat nolla tapaturmaa, nolla työperäistä sairautta ja nolla haitallista päästöä ympäristöön.

Turvallinen, viihtyisä ja terveydelle hyvä työympäristö on työkykyisen ja työtätekevän henkilöstön perusta. Työtapaturmat, tuotannon häiriöt ja osa sairauksista kertoo yrityksen toiminnan hallinnan puutteesta. Menestyvä yritys tarvitsee toimivaa turvallisuuskulttuuria ja avointa suhtautumista pulmien hoitoon. Turvallisuustyön kestävän kehittämisen paras voimavara on työpaikan oma asiantuntemus, sillä henkilökunta huomaa työtä tehdessään parhaiten turvallisuusriskit ja korjauksen tarpeessa olevat työskentelypisteet. Avaintekijä on kuitenkin motivaatio ja halu lähteä tekemään parannuksia ja kehittämään työpaikan laatua paremmaksi. Turvallisuuden kehittäminen lähtee etenemään

vaiheittain, ensimmäisenä määritellään tavoitteet ja tehtävät. Toisena tehtävänä yrityksellä on kartoittaa nykytilanne arvioida riskit ja laatia niiden pohjalta toimenpidesuunnitelma. Seuraavaksi toteutetaan kehittämistoimenpiteet, tämän jälkeen huolehditaan seurannan avulla, että työturvallisuus pysyy hyvänä ja mahdolliset korjaukset tulee tehtyä. (Rissa 1999.)

Tapaturmien ehkäisyssä tärkeää on työympäristön turvallisena pitämisen lisäksi myös työvälineiden turvallisuus. Keittiössä työskennellessä tapaturmien vaara on jatkuvasti läsnä. Työnteossa käytetään paljon teräviä veitsiä ja leikkureita, kuumia helloja sekä kattiloita. Leikkausvälineet on pidettävä hyvässä kunnossa ja niitä tulee säilyttää veitselineseessä tai seinään asennetussa magneettinauhassa, Muikkukukossa magneettinauha on havaittu toimivimmaksi sekä turvallisimmaksi säilytyspaikaksi. Työntekijöiden täytyy myös saada koulutusta, kuinka veitsiä käytetään oikein ja saatavilla täytyy olla asianmukaisia liukumattomia leikkuulautoja. Leikkureissa täytyy olla tarkoituksenmukaisilla suojilla varustettuja ja henkilökunnan tulee käyttää niitä asianmukaisesti. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

Leikkuuhaavojakin enemmän keittiössä läsnä on kuitenkin kuumuus. Ruoanlaitossa käytetään paljon helloja ja mahdollisesti useampaa yhdellä kertaa. Muikkukukon keittiössä on useita kuumia työskentelypisteitä, näitä ovat pizzauuni, hella, rasvakeitin, uuni sekä parila. Näiden läheisyydessä tulisi olla tarpeeksi liikkumistilaa, jottei henkilökunta joudu työskentelemään liian lähellä kuumia esineitä. Henkilökunta tulee opastaa käyttämään laitteita oikein ja käsittelemään kuumia esineitä turvallisesti, esimerkiksi kattilan kannet tulee nostaa pois päin kehosta, jottei kuuma höyry tule suoraan päälle ja kattiloiden sekä patojen kahvat tulee suunnata pois käytävältä. Rasvakeitin voi kuitenkin olla kaikista vaarallisin, sillä keittimen rasva on hyvin kuumaa ja polttaa pahemmin kuin vesi. Kuuman öljyn tulee aina antaa jäähtyä ennen hävittämistä ja henkilökunnalla tulee aina olla asianmukaiset suojarusteet kuumaa öljyä käsiteltäessä. Keittiöhenkilökunnan lisäksi myös tarjoilijat joutuvat käsittelemään kuumia astioita ja ruokia. Tarjoiltaessa kuumat nesteet, ruoat ja välineet tulisikin kuljettaa tarjottimen tai tarjoiluvauunun avulla, tämän lisäksi tarjoilijan tulee myös varoittaa asiakkaita kuumista lautasista tai esineistä. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

Muikkukukossa suurimmat mahdolliset tapaturmien aiheuttajat ovat rakenteelliset heikkoudet, mutta mahdollisena vaaratekijänä henkilökunta näkee myös puutteelliset ruoanlaittovälineet. Keittiössä on paljon vanhoja kattiloita, jotka voivat olla ruoanlaittajalle vaarallisia. Keittiössä on myös melko vähän laskutilaa ja kuumia esineitä joutuu joskus kantamaan kauemmas pöydälle. Keittiöön tarvittaisiin enemmän apupöytiä, mutta ne voisivat kuitenkin viedä liikaa tilaa ja aiheuttaa vaaraa ahtaudella. Jokaiselle kattilalle ja astialle tulisi myös olla omat sopivat kannet, sillä vääräkokoiset kannet voivat polttaa tai pudota helpommin. Välinehankinnoissa ja parannusehdotuksissa henkilökuntaa kuitenkin kuunnellaan paljon ja uudistuksia tehdään mahdollisuuksien mukaan. Parannuksia kuitenkin voitaisiin tehdä entistä paremmin tehokkaalla työturvallisuuden kehittämisellä ja aktiivisella työympäristön tarkkailulla. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

Vaarallisten aineiden huolimaton käsittely ei ole ainoastaan vaarallista henkilökunnalle, vaan se lisää myös ympäristön turhaa kuormitusta. Erilaisia vaarallisia aineita ovat muun muassa pesunesteet, astianpesuaineet ja huuhteluaineet, viemäripuhdistusaineet, uuninpuhdistusaineet, desinfiointiaineet, WC-puhdistusaineet, valkaisuaineet, yleispuhdistusaineet ja kalkinpoistoaineet. Suurimpia riskejä vaarallisissa aineissa ovat aineiden joutuminen iholle tai silmiin ja niiden hengittäminen ja nieleminen. Yleisimpiä oireita joita vaaralliset aineet aiheuttavat ovat ihottuma tai ihon ärsyyntyminen, hengitysvaikeudet ja ihon syöpyminen. Jos käytössä ilmenee näitä oireita, tulee hakeutua lääkäriin. Jos ainetta joutuu iholle tai silmiin, tulee kohtaa huuhdella runsaalla vedellä 10 - 15 minuuttia. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

Tapaturmien estämiseksi kaikki aineet on säilytettävä omissa astioissaan ja merkittävä selkeästi. Vaaralliset aineet tulee myös säilyttää poissa elintarvikkeiden läheisyydestä ja turvallisessa paikassa. Vaarallisia aineita käsitellessä henkilökunnan tulee käyttää suojarusteita, kuten suojakäsineitä, hengityssuojaimia. Henkilökunnan suojaamisen lisäksi täytyy myös huolehtia ympäristöstä. Vaarallisia aineita ei saa kaataa maahan ja niiden säilytyksestä ja hävittämisestä pitää huolehtia asianmukaisesti. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

Muikkukukossa vaarallisia aineita säilytetään omilla paikoillaan. Pesuaineet ovat siivouskaapissa asianmukaisesti omilla astioillaan, keittiössä käytettäviä astianpesuaineita säilytetään erillään elintarvikkeista ja ne ovat merkitty helposti tunnistettaviksi. Henkilökunnalla on käytettävissään suojakäsineitä, joita tuleekin käyttää aina kun käsitellään syövyttäviä pesu- tai desinfiointiaineita. Henkilökunnan turvallisuuden lisäksi Muikkukukko huolehtii myös asiakkaiden turvallisuudesta vaarallisten aineiden käsittelyssä. Pesuaineet huuhdellaan huolellisesti hotellihuoneiden ja ravintolan tiloista siivouksen ohessa, käsienpesunesteet ovat hajuttomia ja herkälle iholle sopivia ja hajusteiden käyttöä vältetään niin siivousaineissa kuin henkilökunnankin käytössä. (Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007.)

4.7 Muut vaaratilanteet

Muita mahdollisia vaaratilanteita asiakkaille tai henkilökunnalle voi muodostua esimerkiksi säteilytilanteista, jotka eivät ole konkreettisesti läsnä, mutta joita voi yllättäen kuitenkin sattua. Tämän vuoksi täytyy olla selkeät toimintaohjeet tilanteissa toimimiseen. Säteily kuitenkin on luonnollinen osa elinympäristöämme ja sitä onkin kahdenlaista: ionisoimatonta ja ionisoitua. Säteily voi myös olla joko sähkömagneettista aaltoliikettä tai hiukkassäteilyä. Ionisoimaton säteily on sähkömagneettista aaltoliikettä ja sitä hyödynnetään muun muassa matkapuhelimissa ja mikroaaltouuneissa. Ionisoimatonta säteilyä on myös auringon säteily, infrapunasäteily ja ultraviolettisäteily. Myös pientaajuiset sähkö- ja magneettikentät kuuluvat ionisoimattoman säteilyn lukuun. Ionisoimaton säteily ei ole ihmiselle kovin vaarallista ja se aistitaan yleensä vain kihelmöinnin tunteena lihaksissa tai lämpönä. Poikkeuksena kuitenkin lasersäteet, jotka voivat vahingoittaa silmää tai ihoa niihin osuessaan sekä ultraviolettivovalo ja UV-säteily, jotka suurina annoksina vahingoittavat ihmiskehoa. (Ionisoimaton säteily 2010.)

Säteilyvaaran uhatessa säteilyturvakeskus (2014) kehottaa menemään sisätiloihin, sulkemaan ovet, ikkunat, ilmanvaihtoaukot sekä sammuttamaan ilmastoinnin. Ohjeissa neuvotaan myös varaamaan ruokaa ja juotavaa tiiviisti suljettaviin astioihin, kuuntelemaan radiota viranomaisten ohjeistuksen kuulemiseksi sekä välttämään matkapuhelmien käyttöä linjojen tukkeutumisvaaran takia. Ohjeistuksessa muistutetaan myös, että joditabletti tulee ottaa vasta silloin, kun viranomaiset siihen kehottaa. Joditabletin avulla estetään radioaktiivisen jodin kertyminen kilpirauhaseen, sillä joditabletin sisäl-

tämä ei-radioaktiivinen kaliumjodidi kyllästää kilpirauhasen ja estää radioaktiivisen jodin imeytymisen, joka poistuu kehosta virtsan mukana. Joditabletit kuitenkin toimivat tehokkaasti vain oikealla hetkellä nautittuna. Säteilyvaaratilanteessa tietoa on mahdollista saada radion lisäksi myös televisiosta, ylen teksti-tv:ltä, säteilyturvakeskuksen tiedotteista sekä Sisäasiainministeriön pelastusosaston sivuilta internetistä. Muikkukukossa säteilyvaaratilanteisiin on varauduttu hankkimalla joditabletit sekä varaamalla toimintaohjeet pelastussuunnitelman yhteyteen.

Muita mahdollisia vaaratilanteita Muikkukukossa ovat muun muassa vesivahingot motellissa, keittiössä, baarissa sekä muissa vesijohtoja sisältävissä tiloissa. Näiden vaaratilanteiden syntymistä Muikkukukossa vältetään ilmoittamalla vesikalusteiden korjauksesta talon kiinteistönhoidosta vastaavalle henkilölle. Rakennukseen myös tutustutaan kunnolla ja selvitetään esimerkiksi vesisulkuventtiilin sijainti vesivahinkojen varalta. (Pelastussuunnitelma 2011.) Mahdollista vaaraa Muikkukukon asiakkaille ja työntekijöille voi koitua myös sähkökatkoksista sekä rajuista myrskyistä, jotka voivat esimerkiksi kaataa pihan puita rakennusten päälle. Sähkökatkoksen sattuessa motellin asukkaille ilmoitetaan katkoksesta välittömästi ja varmistetaan asukkaiden turvallisuus, ravintolatoiminta keskeytetään sekä ravintola pyritään tyhjentämään mahdollisimman nopeasti, mutta rauhallisesti, mikäli toimintaa ei pystytä turvallisesti jatkamaan.

5 POHDINTA

Työn konkreettisena tavoitteena oli luoda Motelli-Ravintola Muikkukukolle toimiva ja selkeä turvallisuuskansio, josta olisi hyötyä yrityksen kaikille osapuolille. Työn tarkoituksena oli tutustua turvallisuuskansioiden sisältöön ja sitä kautta tehdä Muikkukukolle omannäköinen kansio jo olemassa olevaan pelastussuunnitelmaan pohjautuen. Turvallisuuskansion liitteinä ovat pohjapiirustukset sekä ravintolasta että motellin molemmista kerroksista ja pihapiiristä. Näiden lisäksi liitteistä löytyy Punaisen Ristin sivuilta lainatut ajantasaiset ensiapuohjeet. (Ensiapuohjeet 2014.) Ravintolarakennuksen yläkerrasta ei ollut pohjapiirustusta saatavilla. Mielestäni onnistuin työssäni hyvin ja siitä tuli yhtenäisen näköinen, siitäkin huolimatta, että prosessi keskeytyi useaan otteeseen työkiireiden sekä ajanpuutteen vuoksi.

Aineistoa työhön löytyi melko helposti ja pystyin valikoimaan käyttööni soveltuvimmat kirjat laajasta valikoimasta. Hieman haastetta kuitenkin toi se, että aineisto koski usein

jotakin muuta alaa kuin matkailu- ja ravitsemisalaa. Aineistoa soveltamalla pystyin kuitenkin mielestäni löytämään hyvin tietoa turvallisuuskansion tekoa varten. Valitsemini tutkimusmenetelmiin olen tyytyväinen, sillä ne tuntuivat koko työn teon ajan luontevimmilta vaihtoehdoilta. Uutta aineistoa turvallisuuskysymyksistä luodaan kokoajan ja maailman muuttuessa myös uudistuvasta aineistosta on hyötyä turvallisuuskansion päivittämisessä ja ajan tasalla pidossa. Toivon, että turvallisuuskansio selkeyttää työntekijöiden perehdyttämistä Muikkukukossa ja yhtenäistää työntekijöiden keskinäistä toimintaa. Turvallisuuskansio päädyttiin salaamaan, sillä se sisältää salaista tietoa yrityksen toiminnasta sekä käytänteistä.

Opinnäytetyöprosessini aikana Motelli-Ravintola Muikkukukon toiminta on muutoin pysynyt samana, mutta aukioloajat ovat talven ajaksi kaventuneet. Tällä hetkellä talven 2014 - 2015 Muikkukukko on auki ainoastaan viikonloppuisin ja tilauksesta. Kaventuneet aukioloajat johtuvat siitä, että yrittäjä Kaarina Höök on vuokrannut Sulkavan keskustasta toisen liiketilan, joka on hieman pienempi ja näin ollen sopii paremmin talviajan toimintaan. Vuokrattu tila on nimeltään Kahvila-Ravintola Pikkukukko, joka sijaitsee aivan torin reunalla Sulkavan keskustassa. Pikkukukko on auki viikolla puoli yhdeksästä iltapäivä viiteen ja lounasta kahvila-ravintolassa tarjoillaan maanantaista perjantaihin. Turvallisuuskansion tarvetta muuttuneet aukioloajat ja laajentunut toiminta eivät häiritse, sillä turvallisuuden on oltava kunnossa Muikkukukossa, vaikka se olisikin auki vain kerran viikossa.

Opinnäytetyöprosessin aikataulu oli hyvin joustava ja jouduinkin pariin otteeseen lykkäämään valmistumistani, sillä opinnäytetyön teon lomassa olen työskennellyt täysipäiväisesti ja se on hidastanut kirjoitustyötä sekä koululle ja kirjastolle pääsyä. Alun perin tarkoitukseni oli valmistua keväällä 2014. Työn teossa olisin voinut olla suunnitelmallisempi ja järjestelmällisempi, mikä olisi nopeuttanut työn tekoa. Olen kuitenkin tyytyväinen, etten kiirehtinyt opinnäytetyön kanssa ja sain rauhassa pohtia, mitä opinnäytetyöhöni haluan. Koen, että en pystyisi olemaan työhöni tyytyväinen, jos olisin kiirehtinyt sen teossa liian paljon.

Rahallisesti kustannukset pysyivät sellaisina kuin niiden epäilinkin. Maksuja kertyi ainoastaan materiaalikuluista, kun työ täytyi tulostaa useampaan otteeseen. Lisäksi kertyi hieman matkakuluja, sillä koin opinnäytetyön kirjoittamisen helpommaksi koulun kirjastossa kuin kotona ja kaikki tapaamiset opettajan kanssa järjestettiin Savonlinnassa.

Koti ja työpaikkani ovat Sulkavalla, eli matkaa Savonlinnaan kertyy suuntaansa noin 45km. Opinnäytetyön teko mielestäni onnistui sujuvasti yksin, sillä tilanteessani olisi ollut vaikeaa saada aikatauluja sopimaan toisen opiskelijan kanssa ja koen yksin työskentelyn luonnollisemmaksi itselleni. Työn valmistumista olisi kuitenkin voinut nopeuttaa yhteistyö toisen opiskelijan kanssa, sillä työmäärä olisi jakautunut ja ideoita sekä mielipiteitä olisi saanut myös toiselta opiskelijalta, mikä olisi voinut helpottaa päätöksentekoa joissakin tilanteissa.

Kansion tekeminen ei loppujen lopuksi ollut niin helppo tehtävä, kuin mitä aluksi ajattelin. Aikaa kului paljon sivujen asetteluun, fonttien valintaan ja taulukoiden tekemiseen. Lisäksi haastetta tekemiseen toi oman kotikoneen ja koulun erilaiset office- ohjelmat, sillä kotikoneella tehdyt asiat näyttivät joskus koulun koneella täysin erilaiselta. Opinnäytetyöprosessin aikana opin kuitenkin käyttämään office- ja excel-ohjelmia paremmin sekä kasvattamaan omaa pitkäjänteisyyttäni. Opinnäytetyön teko oli kuitenkin hyvin opettavaista ja tutustuin paljon sellaisiin asioihin, joihin ei olisi tullut paneuduttua muuten. Tärkeäksi prosessin etenemisessä koin pitkäjänteisyyden ja päättäväisyyden. Myös vapaapäivistä ja loman vietosta piti hieman joustaa, sillä se oli aikaa jota piti käyttää opinnäytetyön tekoon. Motivaatiota kuitenkin antoi työn eteneminen ja tavoitteiden saavuttaminen. Opinnäytetyön teko toi ilmi Muikkukukosta sellaisiakin kohtia, joihin välttämättä muutoin ei olisi kiinnitetty huomiota, kuten esimerkiksi pihan epätasainen asfaltti, joka täytyy korjata, ennen kuin joku satuttaa itsensä siihen.

Jatkosuunnitelmat

Jatkossa toivon, että turvallisuuskansioista on hyötyä Muikkukukon toiminnassa ja että sitä päivitetään tarpeen vaatiessa. Tämän vuoksi kansioon on varattu tyhjää kirjoitustilaa tulevaisuuden varalle. Kansiota tulisi päivittää esimerkiksi vuoden välein, samalla tarkistaen rakennusten tilan ja mahdolliset korjausta vaativat asiat. Jatkotutkimusehdotukseni kansiota voisi laajentaa tekemällä siihen omat osat Savonlinnan Pihlajalahdessa sijaitsevalle Höökille sekä nyt uudelle Kahvila-Ravintola Pikkukukolle. Näin työntekijät pääsisivät helposti tutustumaan jokaiseen työkohteeseen, sillä samat työntekijät työskentelevät nyt kolmessa eri kohteessa tarpeen vaatiessa.

Toinen mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisi, että kuinka turvallisuuskansioon liitetäisiin Muikkukukon omavalvontasuunnitelma ja saataisiin näin monet tärkeät paperit

yhteen ja samaan kansioon. Turvallisuuskansiota voitaisiin myös kehittää pidemmälle tekemällä sen yhteyteen perehdytyskansio, joka keskittyisi täysin uuden työntekijät perehdyttämiseen ja talon käytänteiden opettamiseen. Myös laatukansiosta voisi olla hyötyä yrityksen toiminnalle. Vaikka omavalvontasuunnitelmankin tarkoituksena on valvoa laatua ja pitää sitä hyvänä, voisi laatukansionkin avulla pureutua laatukysymyksiin syvemmälle ja ehkä huomata epäkohtia tai puutteita ravintolan toiminnassa. Suurin hyöty Muikkukukolle kuitenkin tästäkin turvallisuuskansiosta saataisiin, jos kansioista ja sen teosta nousseet epäkohdat saataisiin esitettyä selkeästi vuokraisännälle, päästäisiin tämän kanssa entistä parempaan yhteistyöhön ja sitä kautta parantamaan ravintolan tiloja, yleisilmettä sekä turvallisuutta.

LÄHTEET

Alén, Jouni, Nenonen Carola, Savola, Tea & Uusimäki, Leena 1997. Hotelli Palveluiden tuottajana. Helsinki: Edita Oy.

Asiakirjaturvallisuus 2014. WWW-dokumentti. <http://tyoelakelakipalvelu.etk.fi/fi/soveltamisohje/?asiakirjanumero=17390>. Ei päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

Asunta, Taina, Brännare-Sorsa, Riitta, Kairamo, Helena & Matero, Soile 1998. Majoi- tus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY.

Ensiapuohjeet 2014. WWW-dokumentti. <http://www.punainenristi.fi/ensiapuohjeet> . Ei päivitystietoa. Luettu 10.10.2014.

Estä palon leviämien 2014. WWW-dokumentti. <http://www.pelastustoimi.fi/turvatie- toa/ehkaise-palon-syttyminen/tulipalon-vaarallisuus>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.8.2014.

Heikkilä, Pekka, Viljanen, Risto 2000. Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkai- lualalla. Helsinki: Vimark.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huhtala, Jarmo 2004. Majoi- tusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Oy.

Huovinen, Ulla 2002. Matkailun lainsäädäntö. Helsinki: Edita Oy.

Höök, Kaarina 2014. Haastattelu 10.5.2014. Ravintoloitsija. Pitopalvelu- ja Maatila- matkailu Höök.

Ionisoimaton säteily 2010. WWW-dokumentti. http://www.stuk.fi/ihminen-ja-sa- teily/mitaonsateily/fi_FI/ionisoimaton/. 1.10.2010. Luettu 28.8.2014.

Ionisoiva säteily 2014. WWW-dokumentti. http://www.stuk.fi/ihminen-ja-sateily/mi- taonsateily/fi_FI/ionisoiva/. 22.8.2014. Luettu 28.8.2014.

Korte, Henna, Myllyrinne, Kristiina 2012. Ensiapu. Helsinki: Suomen Punainen Risti.

Koulun turvallisuussuunnitelma 2011. WWW-dokumentti. <http://peda.net/ve- raja/myrskylä/kirkonkylä/turvallisuuskansio>. Päivitetty 5.5.2011. Luettu 9.10.2014.

Laki majoi- tus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.10.2013.

Miettinen, Juha E 1999. Tietoturvallisuuden johtaminen. Helsinki: Kauppakaari oyj.

Oivahymy 2014. WWW-dokumentti. <https://www.oivahymy.fi/portal/fi/>. Ei päivitys- tietoa. Luettu 14.4.2014.

Onnettomuuksien ehkäiseminen hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2007. WWW-dokumentti. https://osha.europa.eu/fi/sector/horeca/accident_prevention_html. 20.11.2007. Luettu 8.4.2014.

Pelastuslaki 379/2011. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.10.2013.

Pelastussuunnitelma 2011. Motelli-Ravintola Muikkukukko.

Pelastussuunnittelu 2014. PDF-dokumentti. <http://spek.smartpage.fi/fi/pelastussuunnitteluopas/>. Ei päivitystietoa. Luettu 9.10.2014.

Pesonen, Ismo, Mönkkönen, Tytti & Hokkanen, Tarja 2000. Menestyvä matkailuyritys Helsinki: Edita Oy.

Ravintolan pelastussuunnitelma 2008. PDF-dokumentti. http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/satakunnanpelastuslaitos/ohjeetjalomakkeet/pelastussuunnitelmat/5w1b4TL0H/Ravintolan_pelastussuunnitelma.pdf. Päivitetty 7.3.2008. Luettu 26.8.2014.

Riikonen, Eila 2006. Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.

Rikoksesta saatavan hyödyn vähentäminen 2014. WWW-dokumentti. <http://www.rikoksentorjunta.fi/fi/index/rikoksentorjunta/rikoksentorjunnanstrategiat/rikostentilantorjunta/rikoksestasaatavanhyodynvahentaminen.html>. Päivitetty 28.2.2014. Luettu 8.4.2014.

Rissa, Kari 2007. Tulosta ja hyvinvointia. Iisalmi: Turvallisuuskeskus.

Suomen Pelastusalan keskusjärjestö 2002. Turvallisuussuunnitelma, opas yritykselle ja laitokselle. Helsinki: Tammer-Paino Oy.

Rakenteellinen suojaus 2014. WWW-dokumentti <http://www.turvallinenkaupunki.fi/turvallisuusteemat/rikoksia-ja-ilkivaltaa-ehkaiseva-elinymparisto/suunnittelun-suuntaviivoja/rakenteellinen-suojaus>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.8.2014.

Säteily 2014. WWW-dokumentti. <http://fi.opasnet.org/fi/S%C3%A4teily>. Päivitetty 3.3.2014. Luettu 28.8.2014.

Terveystensuojelulaki 19.8.1994/763. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

Tietoturva 2014. WWW-dokumentti. <http://www.internetopas.com/yleistietoa/tietoturva/>. Ei päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

Toimintaympäristö 2014. WWW-dokumentti. http://www.sufuca.fi/fi/living_environment_fi.html. Ei päivitystietoa. Luettu 14.4.2014.

Turvallisuus 2010. PDF-dokumentti. <http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf>. Päivitetty 21.10.2010. Luettu 8.4.2014.

Turvallisuusjärjestelmät usein vanhentuneita ja perehdytys turvasuunnitelmiin puutteellista 2013. WWW-dokumentti. <http://turvallisuus.com/2013/11/27/turvallisuusjarjestelmat-usein-vanhentuneita-ja-perehdytys-turvasuunnitelmiin-puutteellista/>. Päivitetty 27.11.2013. Luettu 9.10.2014.

Turvallisuuskansiot-toimintaohjeet 2013. WWW-dokumentti. <http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/ytya/toimintaohje.htm>. Päivitetty 12.6.2013. Luettu 9.10.2014.

Turvallisuussuunnitelma 2002. Helsinki: SPEK.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. WWW-dokumentti. [Http://finlex.fi](http://finlex.fi). Ei päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

Uhat ja niiden torjunta 2014. WWW-dokumentti. <http://www.tietoturvaopas.fi/uhatja-niidentorjunta.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.10.2013.

Verhelä, Pauli 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita O

