



SAVONIA


Tekniikka

Palopäällystön koulutus

OPINNÄYTETYÖ

**MAJOITUSLIIKKEIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMINTAVALMIUS
PALOHÄLYTYSTILANTEISSA**

Länsman Aslak

21.1.2015 
Ari Mastonen

SAVONIA–AMMATTIKORKEAKOULU - TEKNIikka, KUOPIO

Koulutusohjelma

Palopäälylystön koulutusohjelma

Tekijä

Aslak Länsman

Työn nimi

Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa

Työn laji

Päiväys

Sivumäärä

Opinnäytetyö

1.1.2015

84 + 38

Työn valvoja

Yrityksen yhdysenkilö

Opettaja Ari Mustonen

Palopäälylykkö Jorma Ojala

Yritys

Lapin pelastuslaitos

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön aiheena oli majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa. Hotellien henkilökunnan toiminnalla nähtiin olevan merkitystä pelastustoiminnan onnistumisessa, eteenkin paikkakunnilla, joissa oli pitkät viiveet tehokkaan pelastustoiminnan käynnistämiseen. Opinnäytetyössä tutkittiin kohderyhmäksi valittujen kahdeksan paikkakunnan automaattisella paloilmotimella varustettujen hotellien työntekijöiden tiedollista, taidollista ja asenteellista valmiutta osallistua pelastustoimintaan palohälytys- ja tulipalotilanteissa. Tutkimukseen valittiin viisi matkailukeskuspaikkakuntaa ja kolme kaupunkia. Tutkimusryhmä sisälsi yhteensä 61 hotellia. Tutkimus toteutettiin sähköisenä survey-tyyppisenä kyselytutkimuksena. Tutkimuksessa laadittiin kaksi kyselylomaketta, toinen majoitusliikkeiden kaikille työntekijöille ja toinen majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville. Kysymykset olivat pääasiassa kvantitatiivisesti tulkittavia. Osa kysymyksistä oli kvalitatiivisia. Kaikille työntekijöille tarkoitettuun kyselyyn tuli 49 vastausta ja turvallisuusvastaaville tarkoitettuun kyselyyn tuli kahdeksan vastausta.

Tutkimuksessa havaittiin, että majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa oli subjektiivisen tulkinnan mukaan hyvällä tasolla. Kehittämiskohteita löydettiin turvallisuuskoulutusten ja -harjoitusten sisällöissä ja määrissä sekä palohälytystilanteiden toimintaohjeissa.

Kyselyiden osallistumisaktiivisuus jäi tutkimuksen tavoitetta pienemmäksi. Matalien vastausprosenttien takia tutkimus oli luotettava ainoastaan vastanneen osajoukon osalta. Tutkimuksen ja opinnäytetyön laatijan näkemyksen perusteella annetut toimenpide-ehdotukset nähtiin kaikille majoitusliikkeille sopiviksi.

Avainsanat

majoitusliikkeet, hotellit, automaattinen paloilmotin, palohälytys, toimintavalmius

Luottamuksellisuus

julkinen

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme

Fire Officer (Engineer)

Author

Aslak Länsman

Title of Project

The Operational Readiness of Employees of Hotels During the Fire Alarms

Type of Project

Final Project

Date

1st of January 2015

Pages

84 + 38

Academic Supervisor

Mr Ari Mustonen, Instructor

Company Supervisor

Mr Jorma Ojala, Fire Chief

Company

The Rescue Department of Lapland

Abstract

According to public opinion in the rescue services, the personnel at hotels has a significant role carrying out rescue operations in emergency situations, especially in areas with prolonged delay of the arrival of the rescue services. A long distance between a fire station and a hotel or volunteer-based rescue services is the cause of the prolonged delay of arrival.

The aim of this study was to study the operational readiness of the personnel at hotels in cases of fire emergencies or when a fire alarm sounds from three aspects. In other words, the level of knowledge, skills and attitudes of operational readiness was studied.

The study was carried out with an internet-based survey-type inquiry and most of the questions were quantitatively interpreted. The inquiry was sent to over sixty hotels in eight municipalities. The hotels were categorized into two groups: hotels located in winter tourism centers and hotels located in cities. The participation activity of the study was not as comprehensive as was aimed.

According to the results, the level of operational readiness of the employees at hotels in fire emergencies was high, even though, development areas were found. The measures proposed based on the study were found useful to be carried out by every hotel or accommodation service company.

Keywords

accommodation, hotels, automatic fire alarm system, fire alarm, operational readiness

Confidentiality

public

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 MAJOITUSLIIKKEIDEN TURVALLISUUSVAATIMUKSET PALOHÄLYTYSTILANTEIDEN NÄKÖKULMASTA	6
2.1 Majoitusliikkeiden toimintaympäristö	6
2.2 Majoitusliikkeiden riskienhallinta	11
2.3 Lainsäädännön ja työehtosopimusten vaatimukset	16
3 PALOHÄLYTYS MAJOITUSLIIKKEISSÄ	27
3.1 Automaattinen paloilmoitin	27
3.2 Työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa	31
4 TUTKIMUS MAJOITUSLIIKKEIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMINTAVALMIUDESTA PALOHÄLYTYSTILANTEISSA	33
4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet	33
4.2 Tutkimusmenetelmät	33
4.3 Tutkimuksen kohderyhmä	34
4.4 Tutkimuksen toteuttaminen	34
4.5 Kyselyiden sisällöt	35
4.6 Aiemmat tutkimukset	36
5 TUTKIMUSTULOKSET	40
5.1 Tutkimusaineisto	40
5.2 Kyselyiden vastaukset	40
5.3 Tutkimustulosten tulkinta	64
6 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	69
6.1 Ohjeistus	69
6.2 Koulutus	72
6.3 Harjoittelu	73
6.4 Turvallisuuskäytännöt	73
7 POHDINTA	74
7.1 Tutkimustulosten pohdinta	74
7.2 Teoriaviitekehyksen pohdinta	75
7.3 Opinnäytetyöprosessin pohdinta	76
LÄHTEET	81
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Toimiessani palotarkastajana, jonka työtehtäviin kuului päällystöpäivystys, kiinnitin huomiota automaattisten palohälytysten suureen määrään majoitusliikkeissä. Automaattisen paloilmoittimen varmistus- ja tarkistustehtävien jälkeen jäin pohtimaan, miten henkilökunta kykenisi toimimaan todellisen tulipalon kohdatessa. Pelastustoimen yksiköiden toimintavalmiusaika on 6 minuuttia tai suurempi. Matkailukeskuksissa pelastustoiminta on pitkälti sopimuspalokuntien varassa. Hätäkeskuksen tekemän riskinarvion perusteella keskiuureksi tai suureksi luokiteltuihin hälytyksiin tavoitevahvuisen pelastusmuodostelman saaminen voi niissä olla haastavaa ja aikaviiveet pitkiä. Työntekijöiden toiminnalla on todellista merkitystä pelastustoiminnan onnistumisen kannalta. Tästä ajatuksesta lähdin rakentamaan opinnäytetyön aihetta yhdessä Lapin pelastuslaitoksen kanssa. Minulla oli suuri motivaatio laatia tutkielma, joka palvelee erityisesti Lapin aluetta. Liikenteen ja teollisuuden, erityisesti kaivosteollisuuden, lisäksi matkailukeskukset muodostavat alueelle tyypillisen riskikokonaisuuden. Aiheeseen perehtyessäni huomasin, että henkilökunnan toimintavalmiuteen liittyviä tutkimuksia on tehty hyvin vähän. Paloturvallisuuteen liittyvissä tutkimuksissa rakenteellinen paloturvallisuus ja tekniset ratkaisut olivat tärkeitä.

Opinnäytetyöni päätavoitteena on tutkia tutkimuskohteiksi valikoituneiden majoitusliikkeiden työntekijöiden valmiutta toimia palohälytystilanteissa. Tutkimuskohteiden valinnassa halusin painottaa matkailukeskuksia, koska koko tutkimus lähti liikkeelle huolesta niiden työntekijöiden toimintaedellytyksistä todellisissa tilanteissa. Henkilökohtaisena tavoitteenani on lisäksi opinnäytetyöprosessin ja erityisesti sen teoreettisen viitekehyksen avulla erikoistua yritysturvallisuuden laajaan kenttään ja laajentaa ajattelua viranomaisnäkökulmasta myös yritysten näkökulmaan.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sisältää majoitusliikkeiden liiketoiminnan toimintaympäristön ja turvallisuuden normiston, automaattisen paloilmoittimen toiminnan sekä majoitusliikkeiden palohälytyksiin liittyvän lainsäädännön. Tutkimuksen ja tutkimustulosten esittelyn lisäksi annan kyselyiden vastausten ja omaan ammatilliseen näkemykseeni perustuen toimenpide-ehdotuksia työntekijöiden toimintavalmiuden kehittämiseksi. Lopuksi pohdin opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimistani prosessin aikana monesta näkökulmasta.

2 MAJOITUSLIIKKEIDEN TURVALLISUUSVAATIMUKSET PALOHÄLYTYS- TILANTEIDEN NÄKÖKULMASTA

2.1 Majoitusliikkeiden toimintaympäristö

Majoitusliikkeellä tarkoitetaan yritystä, joka tarjoaa majoituspalveluita sisältäviä palveluita. Majoitusliikkeiden liiketoimintaan sisältyy usein muitakin palveluita, kuten ravitsemis-, ohjelma-, kokous- ja liikuntapalveluita. Majoitusliike rakentaa palvelukokonaisuuden verkostoitumisen avulla yhteistyössä eri yritysten ja toimijoiden kanssa. (Asunta ym. 2003, 10.) Laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006, 1 §) majoitusliikkeellä puolestaan tarkoitetaan rakennusta, huoneistoa tai muuta liikepaikkaa, jossa harjoitetaan majoitustoimintaa.

Majoitusliikkeiden sidosryhmiä ovat asiakkaat, omistajat, henkilökunta, rahoittajat, yhteistyökumppanit, alihankkijat, kilpailijat, järjestöt, matkatoimistot, viranomaiset ja media. Eri sidosryhmät voidaan jakaa niiden tavoitteiden mukaisesti kuluttaja-, tuottaja-, edistäjä-, neuvonta- ja valvontasidosryhmiin. Tärkein sidosryhmä on luonnollisesti asiakkaat, sillä ilman asiakkaita kaupallinen yritystoiminta ei kannata. Asiakassuhteessa on monia ulottuvuuksia. Majoitusliikkeiden asiakkuuteen voi liittyä palveluiden maksaminen, niiden käyttäminen, varaaminen, yhteishenkilönä toimiminen tai suosittelijana oleminen. (Asunta ym. 2003, 34.)

Matkailu- ja majoitusalan toimintaympäristö on jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä yhteiskunnallisten, poliittisten, sosiaalisten ja alueellisten toimintaedellytysten kokonaisuus. Toimintaympäristö voidaan jakaa paikalliseen, alueelliseen, valtakunnalliseen ja kansainväliseen toimintaympäristöön. Paikallisen toimintaympäristön ydinkysymyksiä ovat muun muassa liikeidean sopivuus paikkakunnalle, paikallinen yhteistyö, lähipalveluiden käyttö, ekologisuus ja matkailuhankkeisiin osallistuminen. Alueellisesti merkitseviä asioita ovat kuntaliitokset ja muut hallinnolliset integraatiot, talousalueiden muutokset kuten kasvukeskukset, muuttotappioalueet tai taantuvat alueet ja alueelliset panostukset matkailuun. Kansalliseen toimintaympäristöön liittyviä ydinkohtia on yleinen matkailun suosio, vapaa-ajan määrä, talouden suhdanteet, lainsäädäntö ja verotus, infrastruktuuri, koulutuspolitiikka, yhteiskuntavastuullisuus ja vetoimatekijät kuten luonto ja kulttuuri. Kansainvälisen toimintaympäristön kehityssuuntauksia ovat turvallisuusvaatimukset

ja -tilanteet, ihmisten, palvelujen ja tavaroiden vapaa liikkuminen Euroopan talousalueella, kaupan esteiden poistaminen, huoli maapallon tulevaisuudesta, kestävä kehitys, Internetin kasvu, kulkuvälineiden kehitys ja hintakehitys. (Asunta ym. 2003, 32–33.)

Liiketoiminnan sisäisellä toimintaympäristöllä tarkoitetaan tekijöitä, jotka vaikuttavat keskeisesti yrityksen toimintaan. Sisäisiä tekijöitä ovat yrityksen liikeidea, voimavarat ja osaamisen taso. Liikeideassa määritellään toiminnan tuotteet ja palvelut, kohderyhmät ja toiminnallinen periaate eli se, mitä, kenelle ja millä tavalla tuotettuja palveluita tarjotaan. Liikeideaan kuuluu myös mielikuvan luominen eli yrityksen imagon rakentaminen. Imagon avulla toiminta kaupallistetaan. Liikeidean pohjalta määräytyy yrityksen menestystekijät eli keskeiset tavat ansaita rahaa. Tähän liittyen asiakkaiden tarpeet tulee huomioida. Majoitusliikkeen asiakkaalle ei useinkaan riitä pelkkä majoitus. (Asunta ym. 2003, 52–53.)

Majoitustoiminta

Laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006, 1§) majoitustoiminnalla tarkoitetaan ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. Majoitusliikkeessä majoitus on yrityksen ydintuote. Muut palvelut ovat liitännäistuotteita. Liitännäistuotteiden tehtävänä on tukea majoitusliikkeen liikeideaa sekä markkinointia ja myyntiä. Ne antavat mahdollisesti yrityksen tuotteelle kilpailuedun ja lisäävät tuotteen arvoa. Itse tuote ja siihen liittyvä palvelu ovat majoitus- ja ravitsemistoiminnassa kiistattomasti yhteneviä. Majoitustuotteeseen sisältyy konkreettisia, kosketeltavia osia kuten sänky, majoitustilat ja vastaanotto- ja oleskelutilat. Palvelu rakentuu puolestaan henkilökunnan tekojen, asenteiden ja käyttäytymistapojen varaan. (Asunta ym. 2003, 54.)

Majoituspalveluiden tarjonta ilmaistaan yleisesti majoituskapasiteettina eli huone- tai vuodemääränä. Tilastoinnissa taas majoituspalveluiden käyttöä kuvataan usein kapasiteetin käyttöasteella, yöpymisvuorokausien ja yöpyjien määrällä, viipymisajan pituudella, liikevaihdolla tai myynnin määrällä yhtä huonetta tai vuodetta kohti. (Asunta ym. 2003, 10.) Esimerkiksi vuonna 2009 suomalaisissa majoitusliikkeissä oli yhteensä 18 567 338 yöpymisvuorokautta ja majoituskapasiteetin käyttöaste keskimäärin 46,5 % (Tilastokeskus).

Majoitusliikkeet ryhmitellään yleensä toimintatapojensa ja liikeideansa mukaisesti seuraavanlaisesti (Asunta ym. 2003, 11):

- hotellit ja motellit
- matkustajakodit ja täysihoidotat
- retkeilymajat
- lomakylät
- muut majoitusliikkeet.

Opinnäytetyöni kohderyhmänä on automaattisella palo ilmoittimella varustetut majoitusliikkeet. Tällaisia majoitusliikkeitä ovat pääsääntöisesti hotellit. Tästä syystä keskityn käsittelemään hotellien majoitustoiminnan ominaispiirteitä.

Hotellilla tarkoitetaan korkeat vaatimukset täyttävää majoitusliikettä, jonka yhteydessä toimii yleensä ravintola ja lisäksi tarjolla on muita palveluja, kuten yökerho-, kokous-, sauna-, kuntosalipalveluita sekä mahdollisesti erikoisliikepalveluita kuten kampaamo-, kylpylä- ja pesulapalveluita. Hotelleja luokitellaan monesti tason, koon, sijainnin tai kohderyhmän mukaan. Tason mukaan hotellit voidaan luokitella kansallisesti, kaupallisesti tai kansainvälisesti. (Asunta ym. 2003, 11.) Suomessa ei ole laadittu yhtenäistä tasoluokitusta, ja monet majoitusliikkeet vastustavatkin sellaisen laatimista. Suomessa on keskitytty varustetason arviointiin, kun taas maailmalla pääpaino on palvelutason ja henkilökunnan määrän arvioinnissa. (Arvekari 2010.) Tästä syystä kansainvälisesti käytettyä tähtiluokitusta käytetään Suomessa vain harvoin.

Hotellitoiminnassa on entistä enemmän siirrytty ketjuuntumisajatteluun. Tällä tarkoitetaan sitä, että kiristyneessä kilpailutilanteessa matkailuyritykset ovat liittoutuneet ja verkostoituneet saavuttaakseen synergiaetuja ja kustannussäästöjä. Ketjuuntumisen avulla yritykset voivat esimerkiksi keskittää markkinointia ja suunnittelutyötä, kuten esimerkiksi tehdä keskitettyä turvallisuussuunnittelua, hankkia yhteistä rahoitusta hankintoihin, hoitaa yhteisesti raaka-aineiden oston, järjestää monipuolista henkilöstökoulutusta, ylläpitää yhteistä palkkausjärjestelmää ja toteuttaa sisäistä rekrytointia. Yhteistyöllä yritykset saavuttavat myös enemmän vaikutusvaltaa esimerkiksi valtakunnallisessa työmarkkinapolitiikassa. (Asunta ym. 2003, 15–17.) Suomessa toimivia hotelliketjuja ovat esimerkiksi Best Western Hotels Finland, Finlandia Hotels, Holiday Club Finland, Lapland Hotels, Omena Hotellit Oy, Restel Hotel Group, Scandic Hotels Oy ja Sokos

Hotels (Edita 2009). Ketjuuntuminen antaa mahdollisuuden turvallisuuskäytäntöjen yhtenäistämiseksi hotelleissa.

Majoitusliikkeessä majoitus on yrityksen ydintuote. Hotelleissa huoneiden varusteluun kiinnitetään erityistä huomiota. Hotellihuoneen ja hotellitilojen vähimmäisvaatimuksina voidaan nykyisin pitää seuraavia ominaisuuksia (Asunta ym. 2003, 54–57):

- WC ja suihku kymmentä huonetta kohden
- lattiapinta-ala yhden hengen huoneessa 7 m² ja kahden hengen huoneessa 10 m²
- juokseva ja kylmä vesi sekä lavuaari
- osittain pimentävä ja osittain avautuva ikkuna
- lukittava ovi
- yksityisyys eli huoneen läpi ei kuljeta
- poistumisreittien opasteet huoneessa ja poistumisvalaistus poistumisreiteillä
- palohälytin jokaisessa huoneessa
- paloturvalliset materiaalit
- televisio ainakin jossain tilassa
- huoneessa hälytinalaite, esimerkiksi puhelin.

Huoneen sisustaminen on tärkeä liikeideaan liittyvä asia. Huone rakennetaan kohde-ryhmän tarpeiden ja tottumusten perusteella. Hotelleissa on tästä syystä usein erilaisia huoneita. Ne voivat olla esimerkiksi yhden, kahden, kolmen tai neljän hengen huoneita, perhehuoneita, huoneistoja eli sviittejä, monitoimihuoneita, allergiahuoneita tai invalidihuoneita. Lisäksi voi olla mahdollisuuksia lisävuoteille tai lastenvuoteille. Monesti hotelleissa on myös parvekkeellisia huoneita ja mahdollisuus laajakaistan tai langattoman verkon käyttöön. Yleisesti voidaan sanoa, että huoneen hyvä turvallisuus, siisteys, kunto ja äänieristys sekä miellyttävä tuoksu kuuluvat jokaisen asiakkaan tarpeisiin. Näihin tarpeisiin vastataan erityisesti kerrospalvelulla. Kerrospalvelulla tarkoitetaan hotellin tilojen puhtaanapitoa ja siihen sisältyy esimerkiksi lakanoiden vaihtoa, vuoteiden sijaamista, wc:n siivousta, pölyjen pyyhkimistä, imurointia, huonevarustuksen täydentämistä, löytötavaroiden talteenottoa sekä vikojen ja puutteiden kirjaamista. (Asunta ym. 2003, 54–57.)

Henkilökunta

Majoitusliikkeiden, kuten kaikkien yritysten ja organisaatioiden, henkilöstön määrän ja laadun perustana toimii henkilöstösuunnittelu. Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on vastata yrityksen toiminnan vaatimiin töihin laadullisesti ja määrällisesti eri aikatahtäyksillä. Jokaisen yrityksen on syytä tehdä henkilöstösuunnittelua toimintansa laajuuden asettamissa raameissa. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) koskee yrityksiä, joissa työskentelee vähintään 20 henkilöä. Tässä Yt-laissa säädetään muun muassa henkilöstösuunnitelmasta 20–29 työntekijän ja yli 30 työntekijän yrityksissä. Henkilöstösuunnittelun tarkempi sisältö määräytyy yrityskohtaiseksi, mutta ainakin seuraavat asiat tulee siihen sisältyä (Eräsalo 2011, 18–20):

- henkilöstön määrän, työtehtävien ja osaamisen tarpeen määrittäminen yrityksen toiminnallisten tavoitteiden perusteella
- henkilöstökustannusten kasvurajojen määrittäminen
- erilaisista häiriötekijöistä, kuten poissaoloista ja henkilöstön vaihtuvuudesta, aiheutuviin kustannuksiin varautumiskeinot
- henkilöstöbudjetin laskeminen tai arvioiminen
- uusien työntekijöiden rekrytoimisen ja sisäisten siirtojen perusteiden laatiminen
- sijais- ja varahenkilöjärjestelmän luominen
- henkilöstön soveltuvuus- ja suoritusarviointijärjestelmän luominen
- henkilöstön kehittämisen perusteiden luominen
- työelämän tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehittämissuunnitelman laatiminen.

Henkilöstösuunnittelun avulla sovitetaan henkilöstövahvuus eri työtilanteiden mukaisiin tarpeisiin. Lähtökohtana on työn määrä ja siinä vaadittava osaaminen. Tämän pohjalta tehdään henkilöstön mitoitus eri aikatahtäyksillä käyttäen työvuorosuunnittelulle ominaista määritystä jakso-, päivä- ja tuntikohtaisesti. Tällä toiminnalla turvataan henkilöstömäärä yrityksen toiminnallisten tavoitteiden toteuttamiseksi. Samalla varmistetaan tehokkaat työtunnit sekä työntekijöiden tasainen kuormitus. Työvuorosuunnittelun lisäksi tarvitaan toimikohtaista suunnittelua. Tämän tavoitteena on tarjota työntekijän osaamista ja odotuksia vastaavaa työtä yrityksen toiminnallisten tavoitteiden raameissa. Toimikohtaisella suunnittelulla pyritään varmistamaan töiden kitkaton sujuvuus ja asiakaspalvelun laadukkuus. (Eräsalo 2011, 22–25.)

Hotellien työntekijöiden työsuhteiden laatu ja tehtävänimikkeet ovat osa yrityksen toimintapolitiikkaa ja ne kytkeytyvät yrityksen henkilöstösuunnitteluun. Toistaiseksi voimassa olevien, määräaikaisten, erikseen tarvittaessa töihin kutsuttavien työsuhteiden sekä vuokratyösuhteiden määrien suhde on jokaisen yrityksen ratkaistava liikeideaansa peilaten. Majoitus- ja ravitsemusalalla, kuten monella muullakin alalla, on ollut suuntauksena joidenkin toimintojen ulkoistaminen. Tällöin halutut toiminnot hankitaan ostopalveluna henkilöstöpalveluyrityksiltä tai toimintoihin erikoistuneilta yrityksiltä. (Eräsalo 2011, 28–47.)

Hotellien organisaatorakenne on kytköksissä edellä mainitulla tavalla yrityksen toimintapolitiikkaan, ja siitä syystä sen käsittely tässä yhteydessä ei ole järkevää. Hotellien liiketoiminnasta voidaan kuitenkin esittää työtehtäviä, jotka ovat vastuullistettu eri henkilöstöryhmille. On syytä muistaa, että osa näistä tehtävistä voi olla ulkoistettu tai ne tuotetaan vuokratyöntekijöitä käyttäen. Ulkopuolisen työvoiman käytössä hotellin tulee kiinnittää erityistä huomiota perehdyttämiseen ja turvallisuusasioiden kouluttamiseen (Eräsalo 2011, 45, 60–69). Hotelleista löytyy johtotason sekä operatiivisten esimiesten tehtäviä. Hotelleissa on myös toimistotöitä, kuten myynti- ja taloushallinnon työtehtäviä, vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä, kerrososaston siisteyden ja puhtauden ylläpitoon liittyviä tehtäviä, kiinteistöosaston huolto- ja kunnossapitoon liittyviä tehtäviä ja ravintolaosaston tarjoilu-, ruuanvalmistus- ja järjestyksenvalvontatehtäviä. (Alakoski ym. 2006, 19.)

2.2 Majoitusliikkeiden riskienhallinta

Yritysten turvallisuuskulttuuri

Organisaatioiden turvallisuuden arvioinnissa ja kehittämisessä voidaan käyttää turvallisuuskulttuurin käsitettä. Käsitettä on käytetty erityisesti turvallisuuskriittisillä aloilla, ja se syntyi Tšernobylin ydinvoimalaonnettomuuden tutkinnan yhteydessä tuomaan esiin johtamiseen, organisaatioon, työyhteisöön ja yhteiskuntaan liittyvien tekijöiden vaikutusta onnettomuuksien syntymiseen teknisten vikojen ja yksittäisten ihmisten tekemien inhimillisten virheiden lisäksi. Yleisesti hyväksyttyä turvallisuuskulttuurin määritelmää ei ole pystytty muodostamaan, mutta sillä tarkoitetaan kuitenkin organisaation kykyä ja tahtoa ymmärtää sitä, millaista turvallinen toiminta on ja mitä riskienhallintaan sisältyy,

sekä kykyä ja tahtoa toimia turvallisesti, ehkäistä vaarojen syntymistä ja toteutumista sekä edistää turvallisuutta. Organisaatiotutkijat ovat myös kiistelleet siitä, onko turvallisuuskulttuuri osa organisaatiokulttuuria vai itsenäinen ilmiö. (Reiman ym. 2008, 3–23.)

Turvallisuusilmapiirillä tarkoitetaan puolestaan organisaatiossa työskentelevien henkilöiden omaa asennoitumista turvallisuusasioihin, heidän arvojaan, käyttäytymistään ja turvallisuusasenteiden kuvastamista. Kyse on siis siitä, kuinka hyvin turvallisuuskulttuuri on saatu jalkautettua työntekijöille. Työntekijöiden ja johdon oletukset ja käsitykset vaaroista ja riskeistä eivät välttämättä ole samoja. Johto käsittelee mahdollisesti vaaraa tilastojen ja numeroiden kautta, kun taas työntekijä voi pelätä oman terveytensä ja työpaikkansa puolesta. Pelkoa ei voi alistaa kulttuurin ohjaukseen, mutta pelko voi ohjata kulttuuria. (Leppänen, 2006, 188.) Pelko ja epävarmuus ovat usein peräisin tiedon tai taidon puutteesta, ja ne heijastuvat henkilöiden tekemiin perusolettamuksiin. Organisaation tulisi pitää yllä sisäistä turvallisuusviestintää, jotta korkea turvallisuuskulttuuri heijastuisi myös hyvänä turvallisuusilmapiirinä.

Suomalainen turvallisuuskulttuuri syntyi teollistumisen myötä 1800-luvun loppupuolella. Aluksi kyse oli lähinnä tapaturmien ja tulipalojen torjunnasta. Myöhemmin aloitettiin turvallisuuteen liittyvä tutkimustyö, jota muun muassa Työterveyslaitos ja vakuutusyhtiöt sekä erinäiset tutkimuslaitokset, korkeakoulut ja työmarkkinaosapuolten järjestöt ovat kehittäneet. Konkreettisista turvallisuustoimista yritystoiminnassa voitiin alkaa puhumaan 1980-luvun puolivälissä, kun alettiin toteuttaa riskienhallintaa, joka sisälsi niin liikeriskien kuin vahinko- ja turvallisuusriskien hallintaa. Erityisesti prosesseollisuudessa alettiin tehdä laajoja riskikartoituksia ja poikkeamatarkasteluja investointien yhteydessä. (Kerko 2001, 12–13.)

Tutkimustyön ohella tai sen ansiosta on rinnalla kehittynyt myös turvallisuuteen liittyvä kansallinen lainsäädäntö, jonka kehitys on ollut hyvää eurooppalaista tasoa työolosuhteiden ja työvälineiden tekniseen ja fyysiseen turvallisuuteen sekä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Lainsäädännössä on huomioitu myös laatuun liittyviä asioita, kuten johtaminen, yhteistyö ja työntekijöiden opastaminen, mutta Kerkon (2001, 13) mukaan lainsäädännön kehitys on pysähtynyt ja edellä mainitut asiat ovat jääneet rikosoikeudellisen vastuun korostamisen varjoon. Työmarkkinaosapuolten välisissä sopimuksissa taas palkkaa ja työaikaa koskeva edunvalvonta on ajanut turvallisuusasioiden edelle.

Suomaiselle turvallisuuskulttuurille ominaista on ollut kautta historian työntekijän merkittävä asema. Työntekijää on pidetty vahvana lenkkinä, joka kykenee työskentelemään itsenäisesti, hän ei tarvitse tarkkoja määräyksiä työn tekemisestä. Inhimillisistä tekijöistä ja johtamisjärjestelmien puutteista johtuvien syiden osuus toimintahäiriöissä ja onnettomuuksissa on hyvin merkittävä, yli 90 %. Viranomaisvalvonnan piirissä on taas pääsääntöisesti jäljelle jäävä 10 %, joten työntekijän osallistuminen turvallisuuskulttuurin ylläpitämiseen on hyvin keskeisessä roolissa hyvän turvallisuuskulttuurin organisaatioissa. (Kerko 2001, 14.)

Toimiva turvallisuuskulttuuri ilmenee muun muassa seuraavanlaisesti (Asunta ym. 2003, 210) :

- Johto on sitoutunut näkyvästi turvallisuuteen niin asenteiden, esimerkin kuin resursoinnin osalta.
- Turvallisuusasiat on organisoitu ja sisällytetty päivittäisiin toimintamalleihin.
- Henkilöstö on koulutettu tehtäviinsä sekä riskienhallinnan kautta esille tulleisiin mahdollisiin turvallisuuden häiriötilanteisiin sekä motivoitunut ylläpitämään turvallisuutta ja osaamistaan.
- Työhön ja organisaatioon liittyvät suunnitelmat, erityisesti pelastussuunnitelmat pidetään ajan tasalla.
- Uudet ja tehtäviään vaihtavat työntekijät perehdytetään tehtävien ja vastuiden edellyttämällä tavalla.
- Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutusta ja –harjoituksia.
- Jatkuvasti suoritetaan sisäistä turvallisuusvalvontaa.

Korkeatasoisesta turvallisuuskulttuurista voidaan puhua vasta, kun jokainen työntekijä tekee turvallisuutta edistäviä ratkaisuja osana jokapäiväistä työtään, ei pelkästään pakon sanelemana yllättävässä hätätilanteessa (Seppä 2006, 7).

Majoitusliikkeiden turvallisuusriskit

Majoitus- ja ravitsemisalalla, kuten lähes kaikilla toimialoilla, yritysten toimintaan liittyy riskejä. Yritysten riskienhallinnassa tulee ottaa huomioon niin liiketoimintaan, talouteen kuin turvallisuuteen liittyvät riskit. Yritysten toiminta- ja kilpailuympäristö on pelikenttä, jota voidaan luonnehtia arvaamattomaksi, moniongelmaiseksi ja dynaamiseksi. Yritysten keskeiset riskit ovat usein limittäisiä alan dynaamisuuden takia. Yritys-

ten henkilöstöllä on merkityksellinen rooli keskeisten riskien hallinnassa, ja siksi henkilöstö on samalla sekä yritysten mahdollisuus että riski. (Heikkinen 2002, 3–6). Antikainen ym. (2002, 16–19) ovat jakaneet hotelli- ja ravintola-alan yritystoiminnan riskit seuraavaan kymmeneen pääluokkaan:

- liikepaikkaan liittyvät riskit
- tuotantoprosessiin liittyvät riskit
- tarjoiluun ja anniskeluun liittyvät riskit
- markkinointiin liittyvät riskit
- yritystalouteen liittyvät riskit
- asiakkaiden ja henkilöstön sekä omaisuuden turvallisuuteen liittyvät riskit
- asiakassuhteisiin liittyvät riskit
- henkilöstöön liittyvät riskit
- sopimusriskit
- toimitiloihin liittyvät riskit.

Moniin yllä mainitun riskiluokituksen mukaiseen riskiluokkaan sisältyy turvallisuuteen liittyviä riskejä. Tämä kuvastaa turvallisuusriskien hallinnan suhdetta koko yrityksen riskienhallintaan. Hotelli- ja ravintola-alan yritysten riskienhallinta on laaja-alaista, mistä turvallisuusriskien hallinta on yksi tärkeä osa-alue.

Asiakkaiden ja henkilöstön sekä omaisuuden turvallisuuteen liittyviksi riskeiksi Antikainen ym. (2011, 11–19) mainitsevat seuraavat riskit:

- tulipalon mahdollisuus, tuli- ja savuvahingot sekä sammutustyöstä aiheutuvat vahingot
- vesivahinko ja putkien rikkoutuminen
- sähkökatkokset
- laiteviat
- liukastumiset ja kompastumiset
- työtapaturmat
- varkaudet ja ryöstöt
- väkivalta ja tappelut
- liian päihtyneet asiakkaat ja sisälle pyrkijät
- matkatavaroiden katoaminen ja sekaannus säilytyksessä
- murrot ja rahakuljetusten sabotoinnit

- huumeiden käytön ja välityksen yleistyminen
- ruokamyrkytykset
- poistumisteiden esteellisyys
- valaistuksen riittämättömyys
- puutteellisesti suojatut sähkölaitteet
- liian suuret asiakasmäärät ravintolassa.

Näistä esitetyistä turvallisuusriskeistä palohälytystilanteisiin liittyviä ovat näkemykseni mukaan tulipalon mahdollisuus, vesivahinko, sähkökatkokset, laiteviat, liian päihtyneet asiakkaat, poistumisteiden esteellisyys, valaistuksen riittämättömyys, puutteellisesti suojatut sähkölaitteet sekä liian suuret asiakasmäärät ravintolassa. Ne liittyvät joko tulipalojen syttymiseen, hälytysten aiheellisuuteen, palohälytin- ja poistumisturvallisuuslaitteiston toimintavarmuuteen tai poistumisturvallisuuteen.

Majoitusliikkeiden paloturvallisuus

Majoitusliikkeiden riskienhallinnan tarkoituksena on paloturvallisuuden osalta ennaltaehkäistä tulipalojen syttymistä sekä minimoida kaikista varautumistoimenpiteistä huolimatta syttyneiden palojen vahingot. Vakuuttaminen on yksi vaivattomimmista riskienhallintakeinoista. Yritysten tulee kuitenkin muistaa, että vakuutukset korvaavat vain välittömiä taloudellisia menetyksiä, eikä niitäkään välttämättä täysimääräisinä. Välilliset vaikutukset tulevat usein viiveellä, ja niiden varalle ei ole vakuutusturvaa. (Asunta ym. 2003, 221–223 ja Antikainen ym. 2002, 14–15.) Paloturvallisuuden huolehtimiseen velvoittavat lainsäädännön vaatimukset esitellään seuraavassa alaluvussa. On huomionarvoista, että laissa esitetään vähimmäisvaatimukset toimenpiteistä ja suojaustasoista. Yritykset voivat tehdä järeämpiäkin ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja varautumisratkaisuja. Lisäksi tulee muistaa, että moni rakennuksen paloturvallisuuden kannalta merkityksellinen asia on päätetty rakennuslupa- ja rakentamisvaiheessa. Näiden ratkaisujen perustana on toiminut sillä hetkellä voimassa oleva lainsäädäntö ja turvallisuustietoisuus. (Ympäristöministeriö 2005, 11–20.) Korjausrakentaminen nykyisten vaatimuksen mukaiseksi ei ole aina mahdollista tai tarkoituksenmukaista suhteessa sen taloudellisiin vaikutuksiin. Paloturvallisuuden onnistuneen toteuttamisen edellytyksenä on turvallisuusasioiden arvostus, riittävä tietämys sekä käytännön turvallisuusteot ja –toimet (Sepä 2006, 7).

2.3 Lainsäädännön ja työehtosopimusten vaatimukset

Suomen lainsäädännössä säädetään paljon turvallisuusasioista. Siinä määritetään muun muassa eri toimijoiden vastuut sekä asetetaan toimintojen turvallisuusasioiden vähimmäisvaatimukset. Nämä vaatimukset ovat pirstoutuneina eri lakien ja asetusten sekä määräysten ja ohjeiden teksteihin. Lisäksi ne voivat olla hyvin vaikeaselkoisesti kirjoitettuna. Tässä opinnäytetyössä säännöskohtia tulkitaan majoitusliikkeisiin sopiviksi ja peilataan niitä opinnäytetyön näkökulmaan eli majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmiuteen palohälytystilanteissa. Tarkoituksena ei ole esittää jokaisesta laista, asetuksesta, määräyksestä ja ohjeesta jokainen majoitusliikkeisiin soveltuva kohta, vaan esittää säännöksistä oleellisesti majoitusliikkeiden paloturvallisuutta ja paloilmointia sekä työnantajan ja työntekijän velvollisuuksia koskevat sisällöt. Majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksista tuodaan esille opinnäytetyön aiheeseen oleellisesti liittyvät kohdat.

Pelastuslaki ja – asetus

Pelastustoiminnan ja rakennusten palo- ja poistumisturvallisuuden kannalta keskeisin laki on pelastuslaki. Pelastuslain kohtien tarkentamiseksi ja täydentämiseksi sekä tavoitteiden saavuttamiseksi on laadittu valtioneuvoston asetus pelastustoimesta eli pelastusasetus. Nämä kaksi säännöstä ohjailevat pitkälti pelastustoimea, mutta antavat myös velvoitteita niin rakennusten omistajille, haltijoille, toiminnanharjoittajille kuin yksittäisille kansalaisillekin.

Pelastuslaki on elänyt murroksessa tämän opinnäytetyön laadinnan aikana. Pelastuslain uudistamishanke käynnistyi heinäkuussa 2008 ja hallituksen esitys pelastuslaista jätettiin eduskunnalle 19.11.2010. Uudistettu pelastuslaki (379/2011) ja uudistettu pelastusasetus (407/2011) astuivat voimaan ensimmäisenä päivänä heinäkuuta 2011. Tässä opinnäytetyössä käsitellään molempia säännösten versioita, sillä aikaisempi pelastuslaki (268/2003) ja aikaisempi pelastusasetus (787/2011) olivat voimassa opinnäytetyöprojektini alussa ja niihin perustuen olen laatinut muun muassa kyselytutkimuksen kyselylomakkeet. Pääpaino on kuitenkin nykyisin voimassa olevassa laissa ja asetuksessa. Kumoutuneesta laista ja asetuksesta käydään oleellisesti muuttuneet, opinnäytetyön näkökulman kannalta merkitykselliset sisällöt.

Pelastuslain tavoitteena ”on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Lain tavoitteena on myös, että onnettomuuden uhatessa tai tapahduttua ihmiset pelastetaan, tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia rajoitetaan tehokkaasti.” (379/2011, 1 §.). Majoitusliikkeiden henkilökunnan kuin myös muidenkin ihmisten oikea toiminta onnettomuustilanteissa kuuluu lain tavoitteiden piiriin. Pelastuslain soveltamisalan (2 §) mukaan laissa säädetään ”ihmisten, yritysten sekä muiden yhteisöjen ja oikeushenkilöiden velvollisuudesta

- 1) ehkäistä tulipaloja ja muita onnettomuuksia
- 2) varautua onnettomuuksiin sekä toimintaan onnettomuuksien uhatessa ja sattuesssa
- 3) rajoittaa onnettomuuksien seurauksia
- 4) rakentaa ja ylläpitää väestönsuojia
- 5) osallistua pelastustoiminnan tehtäviin ja väestönsuojelukoulutukseen.”

Lisäksi soveltamisalaan kuuluu pelastustoimen viranomaisten tehtävien, organisaation, hallinnon ja toimivallan sekä pelastustoiminnan sisällön määrittäminen.

Pelastuslain (3 § ja 4 §) mukaan jokaisella henkilöllä on yleinen toimintavelvollisuus ja huolellisuusvelvollisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että ”jokainen, joka huomaa tai saa tietää tulipalon syttyneen tai muun onnettomuuden tapahtuneen tai uhkaavan eikä voi heti sammuttaa paloa tai torjua vaaraa, on velvollinen viipymättä ilmoittamaan siitä vaarassa oleville, tekemään hätäilmoituksen sekä ryhtymään kykynsä mukaan pelastustoimenpiteisiin” ja että ”jokaisen on oltava huolellinen tulipalon tai muun vaaran välttämiseksi.” Lain 4 §:ssä säädetään lisäksi, että ”jokaisen on mahdollisuuksiensa mukaan valvottava, että hänen määräysvaltansa piirissä noudatetaan tulipalon ja muun onnettomuuden ehkäisemiseksi ja henkilöturvallisuuden varmistamiseksi annettuja säännöksiä ja määräyksiä.” Laissa mainitut yleinen toimintavelvollisuus ja huolellisuusvelvollisuus koskevat kaikkia majoitusliikkeessä työskenteleviä tai asioivia henkilöitä. Lisäksi lakitekstissä mainitaan erikseen esimiehen vastuusta valvoa turvallisuussäännösten ja –määräysten noudattamista.

Pelastuslain 9 § käsittelee rakennusten palo- ja poistumisturvallisuutta. Siitä säädetään, että ”rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on osaltaan huoleh-

dittava siitä, että rakennus, rakennelma ja sen ympäristö pidetään sellaisessa kunnossa, että:

- 1) Tulipalon syttymisen, tahallisen syttymisen sekä leviämisen vaara on vähäinen.
- 2) Rakennuksessa olevat henkilöt pystyvät tulipalossa tai muussa äkillisessä vaaratilanteessa poistumaan rakennuksesta tai heidät voidaan pelastaa muulla tavoin.
- 3) Pelastustoiminta on tulipalon tai muun onnettomuuden sattuessa mahdollista.
- 4) Pelastushenkilöstön turvallisuus on otettu huomioon.”

Lisäksi siinä säädetään, että ”helposti syttyvää materiaalia tai muuta tavaraa ei saa säilyttää ullakolla, kellarissa, rakennuksen alla tai sen välittömässä läheisyydessä niin, että siitä aiheutuu tulipalon syttymisen tai leviämisen vaaraa tai että tulipalon sammuttaminen vaikeutuu.” 10 § koskee rakennuksen uloskäytäviä. Siinä säädetään, että ”rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on osaltaan huolehdittava siitä, että uloskäytävät ja kulkureitit niille pidetään kulkukelpoisina ja esteettöminä ja muutenkin sellaisessa kunnossa, että niitä voidaan käyttää turvallisesti ja tehokkaasti. Uloskäytävillä sekä ullakoiden, kellarien ja varastojen kulkureiteillä ei saa säilyttää tavaraa. Uloskäytävät ja kulkureitit niille tulee tarvittaessa merkitä ja valaista asianmukaisesti.” 11 § käsittelee puolestaan kiinteistöjen pelastusteitä. Siinä säädetään, että ”kiinteistön omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on osaltaan huolehdittava siitä, että hälytysajoneuvoille tarkoitetut ajotiet ja muut kulkuyhteydet (pelastustiet) pidetään ajokelpoisina ja esteettöminä ja että ne on merkitty asianmukaisesti. Pelastustielle ei saa pysäköidä ajoneuvoja eikä asettaa muutakaan estettä.” Majoitusliikkeellä on täten tulipalojen sekä muiden äkillisten vaaratilanteiden ennaltaehkäisyvelvoite sekä velvollisuus huolehtia poistumisturvallisuudesta sekä pelastustoiminnan edellytyksistä rakennuksessa.

Pelastuslain 12 § käsittelee laitteiden kunnossapitoa. Siinä säädetään, että ”seuraavat tässä laissa tai muussa säädöksissä vaaditut tai viranomaisten määräämät varusteet ja laitteet on pidettävä toimintakunnossa sekä huollettava ja tarkastettava asianmukaisesti:

- 1) sammutus-, pelastus- ja torjuntakalusto
- 2) sammutus-, pelastustyötä helpottavat laitteet
- 3) palonilmaisu-, hälytys- ja muut onnettomuuden vaaraa ilmaisevat laitteet

- 4) poistumisreittien opasteet ja valaistus
- 5) väestönsuojien varusteet ja laitteet.”

Lisäksi siinä säädetään, että ”edellä 1 momentissa tarkoitetuista velvoitteista vastaa rakennuksen yleisten tilojen ja koko rakennusta palvelevien järjestelyiden osalta rakennuksen omistaja, haltija ja toiminnanharjoittaja osaltaan sekä huoneiston haltija hallinnassaan olevien tilojen osalta.” 17 § koskee puolestaan palovaroittimia. Siinä säädetään, että ”huoneiston haltija on velvollinen huolehtimaan siitä, että asunto varustetaan riittäväällä määrällä palovaroittimia tai muita laitteita, jotka mahdollisimman aikaisin havaitsevat alkavan tulipalon ja varoittavat asunnossa olevia. Majoitustiloissa 1 momentissa säädettyä vastaava velvollisuus on toiminnanharjoittajalla.” Majoitusliikkeen tulee siis huolehtia rakennusluvassa tai muissa viranomaisten määräyksissä vaadittujen turvallisuuslaitteiden toimintakunnosta. Huoneistojen varustamiseen riittäväällä määrällä palovaroittimia on lainsäätäjät kiinnittänyt erityistä huomiota.

Pelastuslain 14 § käsittelee omatoimista varautumista ja sen mukaan ”rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on osaltaan:

- 1) Ehkäistävä tulipalojen syttymistä ja muiden vaaratilanteiden syntymistä.
- 2) Varauduttava henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa.
- 3) Varauduttava tulipalojen sammuttamiseen ja muihin sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.
- 4) Ryhdyttävä toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi tulipaloissa ja muissa vaaratilanteissa sekä toimenpiteisiin pelastustoiminnan helpottamiseksi.”

Lisäksi mainitaan, että ”edellä 1 momentissa säädetty koskee myös kuin rakennuksessa harjoitettavaa toimintaa sekä yleisötilaisuuksia.” 15 § koskee puolestaan pelastussuunnitelmaa, ja siinä todetaan, että ”rakennukseen tai muuhun kohteeseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle, ympäristölle tai kulttuuriomaisuudelle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma 14 §:ssä tarkoitetuista toimenpiteistä. Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen tai kohteen haltija. Jos rakennuksessa

toimii useita toiminnanharjoittajia, rakennuksen haltijan tulee laatia pelastussuunnitelma yhteistyössä toiminnanharjoittajien kanssa.” Lisäksi siinä mainitaan, että ”pelastussuunnitelmassa on oltava selostus:

- 1) vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä
- 2) rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä
- 3) asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi
- 4) mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä.”

Pelastusasetuksen (407/2011) 1 § määritetään pelastussuunnitelmavelvolliset rakennukset ja muut kohteet. Niiden joukossa on majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetussa laissa (308/2006) tarkoitettut majoitusliikkeet. Asetuksen 2 §:ssä esitetään tarkennuksia pelastussuunnitelman sisältöön. Siinä säädetään, että ”pelastuslain 15 §:n 2 momentissa säädetyn sisältövaatimuksen lisäksi pelastussuunnitelmassa on tarpeen mukaan otettava huomioon myös kohteen tavanomaisesta poikkeava käyttö ja tilapäinen käyttötavan muutos. Pelastussuunnitelmassa on selvitettävä myös, miten pelastuslain 14 §:n mukainen omatoiminen varautuminen toteutetaan poikkeusoloissa. Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla ja siitä on tiedotettava tarvittavalla tavalla asianomaisen rakennuksen tai muun kohteen asukkaille ja työntekijöille sekä muille, joiden on osallistuttava pelastussuunnitelman toimeenpanoon”. Majoitusliikkeellä on siis velvollisuus tehdä omatoimista varautumista ja sen pohjalta laatia pelastussuunnitelma vähintään pelastuslaissa ja –asetuksessa mainituista asiasisällöistä sekä tiedottaa siitä työntekijöille. Pelastussuunnitelman laadintaan tulee ottaa mukaan kaikki rakennuksessa toimivat toiminnanharjoittajat, esimerkiksi ulkopuolinen ravintoloitsija ja parturiyrittäjä. Ulkoistettujen toimintojen, esimerkiksi kerroshuollon, osalta tulee huomioida pelastussuunnitelman tiedottamisvelvollisuus.

Pelastuslaissa on myös uhkasakkoa ja teettämisuhkaa (105 §) sekä pelastuslain rikkomisesta annettavia rangaistuksia (106 §) koskevat pykälät. Valvovalla viranomaisella on siis mahdollisuus määrätä sanktioita määrättyjen pelastuslain pykälien rikkomisesta. Pelastuslain voimaantulosäännöksessä (112 §) on annettu tarkennuksia lain voimaan tullessa noudatettavista menettelyistä. Siinä säädetään muun muassa pelastuslain mukaisen pelastussuunnitelman laadintavelvollisuudesta ja kumotun pelastuslain mukaisen

pelastuslain mukaisen pelastussuunnitelman päivittämisestä uudistetun lain mukaiseksi. Päivitetyt pelastussuunnitelmat on pitänyt olla laadittuna 1.7.2013 mennessä.

Kumotussa pelastuslaissa (468/2003) ei ollut erikseen kirjoitettu lain tavoitteita. Sen jäsentely ja rakenne oli muutenkin epäkäytännöllinen. Asioita oli jätetty nykyistä lakia enemmän säädettäväksi pelastusasetuksessa (787/2003). Kansalaisia ja yrityksiä koskevat säännökset olivat ripoteltuna ympäri lakitekstiä. Opinnäytetyön näkökulman kannalta merkittäviä muutoksia oli pelastussuunnitelmavelvollisuuden laajentuminen koskemaan kaikkia majoitusliikkeitä sekä palotarkastusvälin poistaminen lakitekstistä. Aiemmin pelastussuunnitelmavelvollisia olivat majoitusliikkeet, joissa on vähintään 10 majoituspaikkaa. Lain (468/2003) 35 §:n ja asetuksen (787/2003) 15 §:n mukaisesti pelastussuunnitelmavelvolliset kohteet olivat vuosittain palotarkastettavia kohteita. Nykyisin palotarkastusten tekeminen määritetään pelastuslaitoksen laatimassa valvontasuunnitelmassa pelastuslain (379/2011) 79 §:n mukaisesti. Näin ollen majoitusliikkeiden palotarkastusväli voi vaihdella pelastuslaitosten riskin arvioinnin ja painotusten mukaan. Majoitusliikkeet eivät voi enää luottaa, että ne palotarkastetaan vuosittain. Pelastuslaitoksille tuli uudistuksessa oikeus periä maksua palotarkastuksista sekä hätäkeskukseen liitetyn paloilmioittimen toistuvasta erheellisestä toiminnasta aiheutuneista tehtävistä 96 §:n mukaisesti. Lisäksi majoitusliikkeiden kannalta on huomionarvoista, että edelleenkin pelastuslaissa ei velvoiteta muissa kuin hoitolaitoksissa sekä palvelu- ja tukiasumisessa ottamaan huomioon varautumisessa, poistumisjärjestelyissä ja pelastussuunnitelmassa henkiöiden rajoittunutta, heikentyntä tai poikkeavaa toimintakykyä. Majoitusliikkeiden asiakkaiden toimintakyky voi olla hetkellisesti tai pysyvästi rajoittunutta, heikentyntä tai poikkeavaa. Tämän huomioimisen lainsäätäjä on jättänyt majoitusliikkeen omaan harkintaan.

Suomen rakentamismääräyskokoelma

Maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999) 13§:n mukaan ”asianomainen ministeriö antaa maankäyttö- ja rakennuslakia täydentäviä ja rakentamista koskevia teknisiä ja näitä vastaavia yleisiä määräyksiä ja ohjeita, jotka julkaistaan Suomen rakentamismääräyskokoelmassa.” Rakentamismääräyskokoelman määräykset ovat velvoittavia. Ohjeet sen sijaan eivät ole velvoittavia, vaan muitakin kuin niissä esitettyjä ratkaisuja voidaan käyttää, jos ne täyttävät rakentamiselle esitetyt vaatimukset. Rakentamismääräyskokoelman määräykset koskevat uuden rakennuksen rakentamista. Rakennuksen korjaus-

ja muutostöissä määräyksiä sovelletaan, jollei määräyksissä nimenomaisesti määrätä toisin, vain siltä osin, kuin toimenpiteen laatu ja laajuus sekä rakennuksen tai sen osan mahdollisesti muutettava käyttötapa edellyttävät. Paloturvallisuutta koskevat määräykset, niin kuin muutkin rakentamismääräykset, ovat eläneet vuosien saatossa, ja näin ollen eri rakennuksia rakennettaessa on sovellettu lupavaiheessa voimassa olleita määräyksiä ja ohjeita. Tästä syystä nykyisellään voimassa olevia määräyksiä ja ohjeita voidaan pitää vain tavoitetiloina jo olemassa olevissa rakennuksissa. Näitä rakennuksia pitää käsitellä niiden omista lähtökohdista huomioiden eri tyylikausien, rakentamistapojen ja eriaikaisten rakentamissäännösten vaikutukset (Ympäristöministeriö, 2005, 17.).

Rakentamismääräyskokoelmassa on seitsemän osaa, osat A–G. Niiden sisällöt ovat seuraavanlaiset:

- A) yleinen osa
- B) rakenteiden lujuus
- C) eristykset
- D) LVI ja energiatalous
- E) rakenteellinen paloturvallisuus
- F) yleinen rakennussuunnittelu
- G) asuntorakentaminen.

Vaikka rakentamismääräykset velvoittavat vain uusia rakennuksia, pelastusviranomaiset ja rakennusvalvontaviranomaiset käyttävät niiden, eritoten osien E1, F1 ja F2 määräyksiä ohjeellisina muun muassa pelastuslain 21§:n vaatimusten täyttymisestä (Jämsä, 2006, 17). Uudistetussa pelastuslaissa 9 § vastaa vuonna 2011 kumoutuneen pelastuslain 21 §:ää.

Rakentamismääräyskokoelman vuodelta 2000 olevassa osassa A4 käsitellään rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjetta. Sen mukaan ”ympärivuotisessa käytössä olevaan olevaa majoituselinkeinon harjoittamiseen tarkoitettua rakennusta varten on laadittava käyttö- ja huolto-ohje.” Lisäksi siinä todetaan, että ”automaattisten sammutuslaitteistojen, hissien ja savuhormien huollosta ja kunnossapidosta säädetään erikseen. Näitä ja muita vastaavia laitteita koskevat huolto- ja kunnossapito-ohjeet on tarkoituksenmukaista liittää näissä määräyksissä tarkoitettun käyttö- ja huolto-ohjeen osaksi”. Tämä koskee siis myös automaattista paloilmointia. Automaattisen paloilmointimen käyttö- huolto- ja kunnossapito-ohjeet on toimitettava laitteen mukana lain pelastustoimen laitteista (10/2007) 5 §:n mukaisesti.

Rakentamismääräyskokoelman osassa E1 päätetään uudisrakennusten rakennusten paloturvallisuutta. Myös sitä on uudistettu opinnäytetyöprosessin aikana, ja nykyisin voimassa oleva E1 astui voimaan 15.4.2011. Uudistettu päätös kumosi vuodelta 2002 olleen aikaisemman E1:n. Muutokset uudistuksessa eivät olleet kovin merkittäviä. Ainoastaan 3—8-kerroksisten P2-paloluokkaan kuuluvien rakennusten osalta määräyksissä tapahtui merkittäviä muutoksia. Rakentamismääräyskokoelmassa opinnäytetyön kannalta oleellista tietoa rakentamismääräyskokoelman osassa E1 on rakennusten paloturvallisuuden olennaiset vaatimukset (kohta 1.2) sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt (luku 11). Muut määräykset ovat rakenteelliseen paloturvallisuuteen liittyviä määräyksiä. Voimassa olevan E1:n mukaan rakennusten paloturvallisuuden kannalta olennaisina vaatimuksina on seuraavaa:

- ”Rakennusten kantavien rakenteiden tulee palon sattuessa kestää niille asetetun vähimmäisajan.
- Palon ja savun kehittymisen ja leviämisen rakennuksessa tulee olla rajoitettua.
- Palon leviämistä lähistöllä oleviin rakennuksiin tulee rajoittaa.
- Rakennuksessa olevien henkilöiden on voitava palon sattuessa päästä poistumaan rakennuksesta tai heidät on voitava pelastaa muulla tavoin.
- Pelastushenkilöstön turvallisuus on otettu rakentamisessa huomioon.”

Kohdan 11.3.1 mukaan majoitustiloihin, joissa on enintään 50 majoituspaikkaa, on asennettava sähköverkkoon kytkettävät palovaroittimet. Kohdan 11.3.2 mukaan majoitustiloihin, jotka ovat henkilömäärältään yli 50 -paikkaisia, on asennettava automaattinen paloilmotin. Kohdan 11.7.1 mukaan henkilöturvallisuuden kannalta vaativiin kohteisiin, joissa paloturvallisuuden riskit johtuvat tilojen käyttötavasta tai alentuneesta toimintakyvystä, tulee suunnittelun alkuvaiheessa laatia erityinen turvallisuusselvitys. Kohtaan liittyvässä ohjeessa sanotaan, että edellä tarkoitettuihin kohteisiin kuuluvat majoitustilat, jotka on tarkoitettu henkilöille, joiden poistumismahdollisuudet ovat alentuneen toimintakyvyn seurauksena tavanomaista huonommat. Ohjeen mukaan tulipalotilanteessa kriittisiä toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä ovat havainto- ymmärrys- ja liikkumiskyky.

Sisäasiainministeriön asetus palovaroittimien sijoittamisesta ja kunnossapidosta

Sisäasiainministeriön asetuksessa palovaroittimien sijoittamisesta ja kunnossapidosta (239/2009) säädetään asuntojen, majoitustilojen ja hoitolaitosten palovaroittimien riittävästä määrästä, asianmukaisesta sijoittamisesta ja toiminnasta sekä palovaroittimien toimintakunnossa pitämiseen liittyvistä teknisistä yksityiskohdista ja menettelytavoista. Asetus koskee niin palovaroittimia kuin palovaroittimien sijasta käytettävää muuta palonilmaisulaitetta.

Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslakia (738/2002) sovelletaan työsopimuksen perusteella tehtävään työhön sekä virkasuhteessa tai siihen verrattavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa tehtävään työhön ja sen tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (1 § ja 2 §). Lisäksi sitä sovelletaan vuokratyöhön lain 3 §:n mukaisesti.

Työturvallisuuslaissa säädetään velvollisuuksia niin työnantajalle kuin työntekijällekkin. Lain 14 §:n mukaan ”työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä uusien työvälineiden ja työ- ja tuotantomenetelmien käyttöön ottamista.
- 2) Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi.
- 3) Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta.
- 4) Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.”

Lain 45 §:n mukaan ”työpaikka on työolosuhteiden niin edellyttäessä varustettava tarpeellisilla hälytys-, paloturvallisuus- hengenpelastus- ja pelastautumisvälineillä.” Sa-

massa pykälässä säädetään, että ”työntekijöille on annettava tarpeelliset ohjeet 1 momentissa tarkoitettujen laitteiden ja välineiden käytöstä samoin kuin tulipalon, hukkumis- tai muun vaaran varalta. Ohjeet on annettava myös toimenpiteistä, joihin tulipalon sattuessa on työpaikan olosuhteet huomioon ottaen ryhdyttävä. Tarvittaessa ohjeet on pidettävä työntekijöiden nähtävillä työpaikalla. Harjoituksia on järjestettävä tarvittaessa.” Lain 18 §:n mukaan ”työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on myös kokeuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.” Majoitusliikkeen on siis perehdytettävä työntekijänsä, annettava turvallisuuskoulutusta ja toimintaohjeita tulipalon varalle sekä tarvittaessa järjestettävä harjoituksia. Työntekijän on noudatettava saamia ohjeita ja huolehdittava osaamisensa mukaisesti omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta

Laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006) määritellään ravitsemisliikkeen aukioloajan rajoitukset, asiakasvalinta-oikeuden ja järjestyksen turvaamisen perusteet ja veloitetaan majoitustoiminnan harjoittaja matkustajailmoituksen tekemiseen ja matkustajatietojen keräämiseen sekä määritellään matkustajarekisterin pitämisen perusteet. Lain 9§:n mukaan ”majoitustoiminnan harjoittaja ja poliisi ovat salassapitosäännösten estämättä velvollisia pyynnöstä antamaan matkustajatietoja, jotka ovat tarpeen muun muassa pelastusviranomaiselle pelastustoimintaa varten.” Pelastusviranomainen voi tarvita matkustajatietoja palohälytystilanteessa, mikäli palossa on loukkaantunut tai kuollut ihmisiä tai joudutaan evakuoimaan henkilöitä rakennuksesta.

Työntekijöiden ja esimiesten työehtosopimukset

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n ja Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry:n välillä solmitut matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työntekijöitä koskeva sekä esimiehiä koskeva työehtosopimus ovat voimassa 1.4.2012–30.4.2014. Sopimukset ovat yleissitovia, ja niiden mukaan työsuhteen alkaessa työnopastuksen lisäksi työnantaja perehdyttää työntekijän ja esimiehen työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin ja

mahdollisiin työturvallisuusriskeihin (MaRa 2012a, 2 § & MaRa 2012b, 2 §). Työntekijöiden työehtosopimuksessa liitesopimuksena olevan sopimuksen työsuojeluyhteistoinnista mukaan useiden työnantajien työntekijöiden toimiessa yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on varmistettava, että ulkopuolinen työnantaja ja hänen työntekijänsä ovat saaneet tarvittavat tiedot ja ohjeet muun muassa työpaikan ja työn turvallisuuteen liittyvistä toimintaohjeista sekä työpaikan palontorjuntaan ja evakuointiin liittyvistä toimenpiteistä ja näihin tehtäviin nimetyistä henkilöistä (MaRa 2012a, liitteen 11 §).

3 PALOHÄLYTYS MAJOITUSLIIKKEISSÄ

Palohälytyksellä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä automaattisen paloilmoittimen antamaa palohälytystä. Ihmisen havaitseman, automaattisella paloilmoittimella varustetussa kohteessa syttyneen tulipalon osalta yleisenä toimintaohjeena on tehdä palohälytys paloilmainsainpainiketta käyttäen. Lisäksi tilanteissa toimintakuntoinen laitteisto antaa pian hälytyksen palosta. Tällaiset palohälytykset on rajattu kuulumaan tähän opinnäytetyöhön. Automaattisella paloilmoittimella suojatun kohteen ulkopuoliset palot ja niistä tehdyt palohälytykset, esimerkiksi paikoitusalueella tapahtuvat liikennevälinepalot, on rajattu tämän opinnäytetyön käsittelyn ulkopuolelle. Asiakkaiden poistumiseen liittyviä psykologisia teorioita ei käsitellä, koska tarkastelun näkökulmana ovat työntekijöiden tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet. Palohälytystilanteiden jälkihoitoa ja tiedottamista ei käsitellä, koska niillä ei ole merkitystä välittömien henkilövahinkojen kannalta.

3.1 Automaattinen paloilmoitin

Paloilmoitinjärjestelmän suunnittelua, asennusta, dokumentointia, huoltoa, ylläpitoa ja käyttöä ohjaavat eri säädökset, määräykset, standardit ja ohjeet (Marttila 2004, 15–17). Tässä opinnäytetyössä keskitytään paloilmoittimeen liittyviin yleisiin periaatteisiin. Tekniset toteutukset ja yksityiskohdat on rajattu käsittelyn ulkopuolelle.

Määritelmä

Automaattinen paloilmoitin on laitteisto, joka antaa automaattisesti ja välittömästi ilmoituksen alkavasta palosta ja laitteiston toimintavarmuutta vaarantavista vioista sekä paikallisesti että hätäkeskukseen. Paloilmoitin muodostuu ilmoitinkeskuksesta, teholähteestä, paloilmainsimista, paloilmainsainpainikkeista, hälyttimistä ja automaattisesta ilmoituksensiirtojärjestelmästä. Automaattisen paloilmoittimen ensisijaisena tehtävänä on varoittaa kiinteistössä olevia henkilöitä ja kohteen henkilökuntaa alkavasta tulipalosta niin aikaisessa vaiheessa, että pelastautuminen voidaan hoitaa laadittujen suunnitelmien ja ohjeiden mukaisesti. (Sähköinfo 2003, 7–8.)

Paloilmoittimen suunnittelu ja asennus

Paloilmoittimen hankintaa, asennusta, käyttöönottoa, huoltoa ja tarkastusta säädellyt sisäasiainministeriön pelastusosaston määräys (SM-1999-440/Tu-33, sarja A:60) on kumoutunut 31.8.2004. Tällä hetkellä ei ole voimassa paloilmoittimeen kohdennettua säännöstä. Laki pelastustoimen laitteista (10/2007) säätelee kuitenkin yleisluontoisesti paloilmoittimen suunnittelua, asennusta ja tarkastusta. Lisäksi valtioneuvostolla on viireillä hanke, jossa tarkastellaan lakia pelastustoimen laitteista. Hankkeen perusteella mahdollisesti annetaan valtioneuvoksen asetus paloilmoittimista ja automaattisista sammutuslaitteistoista sekä sisäasiainministeriön asetus eräiden pelastustoimen laitteiden kunnossapidosta. Hankkeen aikataulu on 6.9.2012-31.5.2014. (Sisäasiainministeriö 2014.)

Tällä hetkellä oleellisena vaatimuksena paloilmalaitteiston suunnittelussa ja asennuksessa on laitteiston toiminnan asianmukaisuus, luotettavuus ja turvallisuus. Tästä syystä suunnittelussa ja asennuksessa tulee ottaa huomioon laitteiston ja asennuskohteen käyttötarkoitus sekä yhteensopivuus muiden laitteiston toimintaan mahdollisesti vaikuttavien järjestelmien kanssa. (Laki pelastustoimen laitteista 10/2007 7 §.) Paloilmoittimen suunnittelussa ja asennuksessa tehdyt ratkaisut kirjataan vaiheittain täytettävään paloilmoittimen toteutuspyytäkirjaan. Toteutuspyytäkirjaan dokumentoidaan muun muassa paloilmoittimen perusmäärittelyt, operatiiviset ja muut vaatimukset, kiinteistön haltijan tai omistajan velvollisuudet, yksityiskohtaiset järjestelmätiedot, paloilmointia koskevat ohjeet, paloilmointia koskevat suunnittelu- ja asennusasiakirjat, paloilmoittimen liittäminen hätäkeskukseen, paloilmoittimen käyttöönotto- ja luovutustiedot sekä huolto- ja korjaustiedot. (Marttila 2004, 179–183.)

Paloilmoittimen toiminta

Paloilmointiteknikka on kehittynyt paloilmoittimien monikymmenvuotisen käyttöhistorian aikana, mutta yleiset toimintaperiaatteet ovat pysyneet samoina. Paloilmalaitteet seuraavat jatkuvasti tai lyhyin aikavälein valvomassaan tilassa tapahtuvia fyysisiä ja/tai kemiallisia ilmiöitä ja määritetyin kriteerein tapahtuneista muutoksista antavat ilmoituksen paloilmointikeskukselle, joka tekee palohälytyksen, ennakkovaroituksen tai vikailmoituksen (Marttila 2004, 83).

Paloilmoitinjärjestelmät voidaan jakaa kolmeen järjestelmätyyppiin: perinteiset eli konventionaaliset, osoitteelliset sekä osoitteelliset älykkäät järjestelmät. Näissä eri järjestelmätyypeissä turvallisuustaso, käytettävissä olevat ominaisuudet, kuten ohjausmahdollisuudet sekä järjestelmän asettelumahdollisuudet vaihtelevat. Osoitteellisessa älykkäässä järjestelmässä on raja-arvotietojen lisäksi valmistajakohtaisia ohjelmistoja, joilla laitteiston luotettavuutta ja monikäyttöisyyttä pyritään parantamaan. (Marttila 2004, 47–54.)

Paloilmaisimet voidaan jakaa havainnointimekanisminsa perusteella kolmeen pääryhmään: savu-, lämpö- ja erikoisilmaisimiin. Savuilmaisimen toiminta perustuu palamisessa ja/tai pyrolyysissä ilmaan vapautuvien hiukkasten vaikutukseen. Savuilmaisimia on olemassa kahden tyyppisiä: ioni-ilmaisimia ja optisia ilmaisimia. Lämpöilmaisimien toiminta perustuu lämpötilan nousuun yli määritetyn hälytysrajan tai lämpötilan nousunopeuden muutokseen yli määritetyn nousunopeuden raja-arvon. Lämpöilmaisimia on olemassa kolmen tyyppisiä: differentaali-, maksimaali- sekä differentaali-maksimaali-ilmaisimia. Erikoisilmaisimia on toimintaperiaatteiltaan erilaisia. Erikoisilmaisimiin luetaan näytteenottoilmaisimet, optiset linjailmaisimet, liekki-ilmaisimet, räjähdysvaarallisen tilan ilmaisimet eli Ex-tilan ilmaisimet, kanavailmaisimet, laserilmaisimet, kaasuilmaisimet sekä yhdistelmä- eli monikriteeri-ilmaisimet. Yhdistelmäilmaisimessa on kaksi tai useampia eri ilmaisintyyppiä samassa yksikössä. Tällöin palopäätely tehdään useamman havainnointimekanismin perusteella. (Marttila 2004, 83–106.)

Paloilmoittimella valvotulle alueelle sijoitetaan hälyttimiä. Hälyttimet voivat olla akustisia, soittokelloja, sireenejä tai vilkkuvaloja. Hälyttimien lisäksi järjestelmässä voi olla äänentoisto- ja videoinformaatio-ominaisuuksia. Niitä voidaan käyttää palohälytyksen yhteydessä lisähälyttiminä sekä toimintaohjeiden antamiseen. Äänentoisto- ja videoinformaatiojärjestelmät voivat käynnistyä automaattisesti paloilmoittimen ohjaamana tai käsikäyttöisesti esimerkiksi valvomosta tai hotellin vastaanotosta. Hälyttimien ja informaatiojärjestelmien on oltava yhteneväisiä paloilmoittimen hälytysryhmien kanssa, eli niiden tulee kattaa palohälytystilanteissa sama alue kuin paloilmoituksessa. (Marttila 2004, 111–117.)

Ilmoituksensiirto hätäkeskukseen

Paloilmoitinlaitteiston liittäminen hätäkeskukseen tapahtuu joko rakennusvaiheessa rakennusvalvontaviranomaisen tai pelastusviranomaisen määräyksenä, rakennuksen käyttöönsä aikana pelastusviranomaisen määräämänä tai rakennus- tai käyttöaikana omaehtoisesti asennettuna. Omaehtoisesti asennettujen paloilmittimien kytkemiseksi hätäkeskukseen tarvitaan lisäksi pelastusviranomaiselta puoltava lausunto. (Helsingin pelastuslaitos 2014.) Hätäkeskuslaitos ei ole osallistunut 1.1.2010 lähtien paloilmittimen ja hätäkeskuksen välisen yhteyden linjavikojen valvontaan, vaan se on kokonaan paloilmittinkiinteistön vastuulla. Paloilmittinkiinteistön tulee tehdä valitsemansa operaattorin tai muun ilmoituksensiirron vikavalvontapalveluja tarjoavan toimijan kanssa sopimus hätäkeskusyhteyden vikavalvonnasta. (Hätäkeskuslaitos 2014.) Palo- ja vikailmoitukset voidaan välittää myös toteutuspöytäkirjassa pelastusviranomaisen ja kiinteistön haltijan hyväksymään muuhunkin jatkuvasti valvottuun paikkaan, esimerkiksi valvomoon, josta ilmoitukset on voitava välittömästi välittää luotettavia yhteyksiä käyttäen hätäkeskukseen (Marttila 2004, 64–66). Markkinoilta löytyy useita vaihtoehtoisia ilmoituksensiirtojärjestelmiä (Jokinen 2009).

Erheelliset palohälytykset

Automaattisten paloilmittimien antamat erheelliset palohälytykset ovat työllistäneet pelastuslaitoksia runsaasti automaattisten paloilmittimien määrän lisääntyessä 2000-luvulla. Erheellisellä palohälytyksellä tarkoitetaan automaattisen paloilmittimen antamaa palohälytystä, jossa ei ole tarvetta sammutus- tai pelastustehtäviin tai ei ole esiintynyt rakennuspalovaaraa. Merkittävä osa erheellisistä palohälytyksistä on kiinteistön käyttäjien aiheuttamia esimerkiksi ilkeivallan tai huolimattomuuden takia asennus-, huolto- tai korjaustöissä tai ruuan valmistuksessa. Erheelliset palohälytykset voivat johtua myös ympäristöolosuhteista, huolimattomasta suunnittelusta, tilaan soveltumattomasta järjestelmästä tai ilmaisimesta, huollon laiminlyönnistä, yhtäkkisestä pöly- tai pakokaasupilvestä tai tiloissa tapahtuneesta häiriöstä kuten vesivahingosta tai pitkäkestoisesta sähkökatkoksesta. Erheellisiä palohälytyksiä voidaan ennaltaehkäistä toiminnallisilla ratkaisulla, kuten toimintaohjeilla asennus-, huolto- ja korjaustöihin ja ongelmallisten paloilmittimien siirtämisellä tai teknisillä ratkaisulla, kuten paloilmittintyyppin vaihtamisella ja riittävän tehokkaan liesituulettimen hankkimisella. Majoitusliikkeissä suihkuhuoneista tulleet vesihöyryt ovat aiheuttaneet runsaasti erheellisiä palohälytyksiä. Tällaisia erheellisiä palohälytyksiä voidaan ehkäistä esimerkiksi käyttöveden lämpötilaa laskemalla tai ilmaisintyyppiä tai ilmaisimien sijaintia vaihtamalla. Erheelliset palohäly-

tykset aiheuttavat häiriötä kiinteistön toiminnalle, sitovat pelastuslaitoksen resursseja pois todellisista hätätilanteista ja aiheuttavat hälytysajon muodossa tarpeetonta riskiä liikenteessä. Vuonna 2012 kaikista Suomessa automaattisten paloilmoittimien antamista palohälytyksistä 95,7 % oli erheellisiä. Pelastusviranomaiset pyrkivät vähentämään erheellisten palohälytysten määrää valistuksella, neuvonnalla, erheellisten palohälytysten ilmoitus- ja selvityspyyntökäytännöillä sekä korjauskehotuksilla. Lisäksi pelastuslain mahdollistaman toistuvista erheellisistä palohälytyksistä tehtävän laskutuksen on uskottu toimivan ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä. (Keski-Uudenmaan pelastuslaitos 2012 ja Tiitta 2013.) Erheellisten palohälytysten suuresta määrästä huolimatta automaattisen paloilmoittimen ilmoittamiin palohälytyksiin tulee suhtautua aina siten, että kyseessä on todellinen hätätilanne. Tällä ehkäistään virheellinen tai viiveellinen toiminta todellisen palon ollessa kyseessä.

3.2 Työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa

Pelastustoimessa käsite toimintavalmius ymmärretään usein pelastustoimen toimintavalmiudeksi. Pelastustoimen toimintavalmius on kokonaisuus, joka muodostuu viidestä osatekijästä: pelastustoimintaan osallistuvan henkilöstön määrästä ja laadusta, pelastuskaluston määrästä ja laadusta, ennakkoon laadituista toiminnallisista suunnitelmista, johtamisen organisoinnista sekä pelastustoiminnan toimintavalmiusajasta (Sisäasiainministeriö 2012, 5). Työntekijöiden toimintavalmiudella palohälytystilanteissa tarkoitetaan pelastamis-, alkusammutus-, hälyttämis- ja poistumisen ohjaamistoimenpiteiden kokonaisuutta (Männikkö 2006, 15–16). Työntekijöiden toimintavalmiuteen vaikuttavat muun muassa yrityksen turvallisuuskulttuuri, työntekijöiden turvallisuusilmapiiri, laaditut toiminnalliset suunnitelmat, annetut ohjeet, työntekijöiden saama turvallisuuskoulutus, pidetyt turvallisuusharjoitukset, työntekijöiden omat kokemukset tulipalo-, palohälytys- ja muista poikkeavista tilanteista sekä henkilökohtaiset ominaisuudet (Asunta ym. 2003, 210 ja Ripatti ja Waitinen 2009, 4–5). Asiakkaiden toimintavalmiudella tarkoitetaan asiakkaiden valmiutta turvalliseen poistumiseen sekä alkusammutuksen tekemiseen. Asiakkaiden toimintavalmiuteen vaikuttavat muun muassa vireystila, mahdolliset liikuntarajoitukset, päihteiden tai lääkkeiden käyttö, toiminta- ja poistumisohejiisiin tutustuminen, kiinteistön poistumisopasteet, kulttuuriset tekijät sekä henkilökohtaiset ominaisuudet. Onnettomuustilanteen aiheuttama stressi supistaa ihmisen muistia, huonontaa päätöksentekokykyä sekä mahdollisesti lamauttaa henkilön kokonaan. (Weck-

man 1997, 9–17.) Tästä syystä työntekijän ja myös asiakkaan tiedolliset ja taidolliset valmiudet ovat palohälytystilanteissa ensiarvoisen tärkeitä.

Työntekijöiden yleisenä onnettomuustilanteiden toimintavalmiutena voidaan pitää seuraavia ominaisuuksia. Jokaisen työntekijän on

- osattava tehdä hätäilmoitus
- tunnettava pelastussuunnitelman sisältö
- osattava toimia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti
- ilmoitettava havaitsemistaan riskitekijöistä esimiehelleen
- noudatettava turvallisia työtapoja
- tiedettävä poistumistiet sekä kokoontumispaikka
- selvitettävä työpistettään lähimpien alkusammutusvälineiden ja ensiaputarvikkeiden sijainti
- osattava käyttää alkusammutus- ja ensiapuvälineitä. (Seppä 2006, 7.)

Onnistunut pelastustoiminta majoitusliikkeiden palohälytystilanteissa on pelastustoimen toimintavalmiuden, majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmiuden sekä asiakkaiden toimintavalmiuden yhdistelmä. Jokaisella on merkitystä pelastustoiminnan onnistumisen kannalta. Työntekijöiden toimintavalmiuden merkitys korostuu majoitusliikkeissä, joissa pelastustoimen toimintavalmiusaika on sijainnista tai kulkuyhteyksistä johtuen pitkä. Työntekijöiden tiedollisilla, taidollisilla ja asenteellisilla valmiuksilla on myös korostettu merkitys tilanteen jälkihoidon, tiedottamisen ja imago tappioiden välttämisen kannalta.

4 TUTKIMUS MAJOITUSLIIKKEIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMINTAVALMIUDESTA PALOHÄLYTYSTILANTEISSA

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen aiheena on majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa. Tutkimusongelmana on selvittää kohderyhmäksi valikoituneiden majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmiuden nykytaso, nykytasoon vaikuttavia tekijöitä sekä mahdollisia kehittämiskohteita majoitusliikkeiden työntekijöiden turvallisuuskoulutuksessa.

Tutkimuksen päätavoitteena on saada selville majoitusliikkeiden työntekijöiden tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet toimia palohälytystilanteissa. Tutkimuksessa selvitetään majoitusliikkeiden järjestämän turvallisuuskoulutuksen riittävyys henkilökunnan näkökulmasta, mahdollisia toimintavalmiuksien eroja aiheuttavia syitä sekä majoitusliikkeiden työntekijöiden kokemukset pelastustoimen toiminnasta palohälytystilanteissa ja löytää mahdollisia kehityskohteita pelastuslaitosten toimintaan palohälytystilanteissa. Tavoitteiden saavuttamiseksi selvitetään työntekijöiden näkökulman lisäksi myös majoitusliikkeiden turvallisuusvastaavien näkemys toimintavalmiudesta ja turvallisuustasosta. Tutkimustulosten, kirjallisuuskatsauksen sekä opinnäytetyöntekijän omien näkemysten perusteella on tarkoituksena antaa majoitusliikkeiden turvallisuuskoulutukseen, -harjoitteluun ja -käytäntöihin sekä pelastuslaitosten asiakaspalveluun palohälytystilanteissa kehittämisehdotuksia. Tutkimuksen tarkoituksena on tavoitteiden lisäksi herättää kohderyhmän majoitusliikkeissä keskustelua ja tarkastelua turvallisuustasosta ja mahdollisista kehittämistarpeista heidän pohtiessaan tutkimuskysymyksiä.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus tehtiin ei-kokeellisena empiirisenä tutkimuksena eli kartoittavana survey-tutkimuksena. Tämä tarkoittaa sitä, että kohderyhmälle laadittiin kysely ja kyselyn vastausten perusteella saatiin tutkimusaineisto. Tästä tutkimusaineistosta tutkimustulokset muodostettiin ja niiden perusteella pyrittiin löytämään vastaus haluttuun tutkimusongelmaan. Tutkimuksen tutkimusote oli pääasiallisesti kvantitatiivinen, mutta se sisälsi myös kvalitatiivisesti tulkittavia osuuksia. Kysely toteutettiin sähköisesti käyttäen Webropol Oy:n tarjoamaa, Internet-selaimessa toimivaa

Webropol 2.0 –kyselysovellusta. Saadut vastaukset analysoitiin ja muodostettiin tarvittavat johtopäätökset eli tutkimustulokset.

4.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmä valittiin tilaajan eli Lapin pelastuslaitoksen tarpeiden sekä myös valtakunnallisen kattavuuden perusteella. Tutkimuksen kohderyhminä oli viiden matkailukeskuspaikkakunnan ja kolmen kaupungin automaattisella paloilmittimella varustetut majoitusliikkeet henkilökuntineen. Matkailukeskuksistaan tunnettuja, kohderyhmäksi valittuja paikkakuntia olivat Inari (matkailukeskuksena Saariselkä), Kittilä (Levi), Kolarin (Ylläs), Kuusamo (Ruka) ja Nilsiä (Tahko). Kaupungeista tutkimuksessa oli mukana Rovaniemi, Oulu ja Tampere. Jokaisesta majoitusliikkeistä ei varmistettu automaattisen paloilmittimen olemassa oloa, vaan kohderyhmäksi valitut majoitusliikkeet valittiin päättelyllä. Hotelli – Majoitus 2009 kirjasta (Edita, 2009) etsittiin paikkakuntien majoitusliikkeiden vuodepaikkojen määrät ja valittiin kaikki yli 50 -paikkaiset majoitusliikkeet. Automaattisella paloilmittimellä varustettuja hotelleita oli tällä menetelmällä saatujen tietojen mukaan yhteensä 61 kappaletta:

- Inarissa 7 hotellia
- Kittilässä 8 hotellia
- Kolarissa 7 hotellia
- Kuusamossa 3 hotellia
- Nilsiässä 3 hotellia
- Rovaniemellä 11 hotellia
- Oulussa 10 hotellia
- Tampereella 12 hotellia.

4.4 Tutkimuksen toteuttaminen

Kyselyä lähdettiin rakentamaan siitä ajatuksesta, että kysely tehdään kaikille majoitusliikkeen työntekijöille sopivaksi. Tällä tarkoitetaan sitä, että kyselyyn pystyisi vastaamaan missä tahansa majoitusliikkeen toimialaan kuuluvassa työtehtävässä työskentelevä henkilö. Palohälytystilanteessa voidaan tarvita jokaisen työntekijän panosta, ja jokaisella majoitusliikkeellä voi olla erilaiset ohjeistukset ja tehtävänjaot kriisi- tai häiriötilanteisiin, kuten palohälytystilanteisiin. Kyselyn laadinnan yhteydessä todettiin, että tutkimusongelman selvittämiseksi majoitusliikkeistä ja niiden turvallisuusjärjestelyistä tarvi-

taan lisätietoja. Lisätietojen keräämiseksi laadittiin toinen kysely, joka suunnattiin majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville. Tällä kyselyllä saatiin myös turvallisuusasioista vastuullisten henkilöiden näkemys majoitusliikkeiden palohälytysvalmiuden tasosta. Kyselylomakkeista pyrittiin tekemään selkeitä ja nopeasti vastattavia, jotta kynnyks tutkimukseen osallistumiseen olisi mahdollisimman pieni. Kyselylomakkeista laadittiin luonnokset ja niille tehtiin kyselylomakkeiden testaus. Kyselylomakkeiden testauksesta vastasivat kaksi majoitusliikkeessä työskentelevää henkilöä. Heiltä saatiin muutamia kehitysehdotuksia, jotka koskivat lähinnä sanavalintoja ja vastausvaihtoehtojen määrää.

Kyselyn toteuttamiselle oli kiire, sillä tunturikeskuksissa oli menossa kiireisin sesonki-aika ja sitä oli alle kuukausi jäljellä. Sesongin päättyessä töissä olevien työntekijöiden määrä olisi vähentynyt. Tämän takia kysely päätettiin toimittaa kohderyhmälle välittömästi testauksen jälkeen. Kysely toimitettiin 5.4.2011 majoitusliikkeiden sähköpostiosoitteisiin, jotka saatiin Editan kustantamasta Turisti- Majoitus 2009 – oppaasta sekä majoitusliikkeiden Internet-sivuilta. Sähköpostiviestissä pyydettiin välittämään viesti kaikille majoitusliikkeessä työskenteleville henkilöille. Viestissä oli linkki kaikille työntekijöille tarkoitettuun kyselyyn ja erikseen turvallisuusvastaaville tarkoitettuun kyselyyn. Viestissä oli myös perusteltu, miksi kyselyyn osallistuminen olisi tärkeää ja mihin tarkoitukseen tietoja kerätään. Viestissä myös pyydettiin ilmoittamaan, mikäli majoitusliike ei halua osallistua tutkimukseen. Vastausaikaa annettiin 2 viikkoa. Kun vastausaika oli jäljellä 5 päivää, niin samoihin sähköpostiosoitteisiin toimitettiin muistutusviesti, joka sisälsi linkit kyselyihin. Kyselyiden vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti.

4.5 Kyselyiden sisällöt

Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa -kysely

Kysely sisälsi 24 kysymystä. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään vastaajien taustoja sekä tiedollisia, taidollisia että asenteellisia valmiuksia. Lisäksi pyrittiin selvittämään vastaajien näkemystä oman työpaikkansa turvallisuustasosta ja pelastustoimen asiakaspalvelusta palohälytystilanteissa. Kysymyksistä 22 oli kvantitatiivisesti tulkittavia ja 2 kvalitatiivisesti tulkittavia. Kyselylomakkeen tarkempi analysointi on opinnäytetyön liitteessä 1.

Kysely majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville liittyen kyselyyn ”Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa”

Kyselyssä oli 12 kysymystä sekä avoin kenttä palautteelle, joka koski kyselyitä. Kysymyksillä pyrittiin saada tutkimuksen kohderyhmästä tarkentavaa tietoa sekä turvallisuusasioista vastuullisen henkilön näkemys majoitusliikkeen turvallisuustasosta, sen kehittamisestä ja turvallisuusasioista yleensäkin. Kyselyllä on pyritty myös herättämään turvallisuusvastaavia tarkastelemaan kriittisesti majoitusliikkeen turvallisuuskultuuria. Kyselylomakkeen tarkempi analysointi on opinnäytetyön liitteessä 1.

4.6 Aiemmat tutkimukset

Palopäällystön koulutusohjelman opinnäytetyöt

Savonia-ammattikorkeakoulun ja Pelastusopiston yhteistyössä järjestämän palopäällystön koulutusohjelman opinnäytetöissä ei ole aiemmin tutkittu majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmiuksiin liittyviä asioita. Majoitusliikkeisiin liittyviä opinnäytetöitä ei ole aiemmin tehty palopäällystön koulutusohjelmassa. Palopäällystön koulutusohjelmassa tehtyjen opinnäytetöiden joukossa on kuitenkin useita opinnäytetöitä, joilla on yhteisiä rajapintoja tämän opinnäytetyön kanssa. Alla on esiteltyä tällaiset opinnäytetyöt teeman mukaisen yhteneväisyyden perusteella.

Palohälytyksiin ja poistumisturvallisuuteen liittyvät:

- Tuominen, Esa. 2012. *Suomen korkeakoulujen valmius toimia palohälytyksissä.*
- Timonen, Hannu & Vehniäinen, Petri. 2010. *Oulun yliopistollisen sairaalan poistumisturvallisuuden kehittäminen.*
- Mäkelä, Mika. 2004. *Selvitys poistumisturvallisuuden vaikutuksesta rikosturvallisuuteen.*

Paloilmoittimiin liittyvät:

- Soisalo, Jarno. 2013. *Huonepalon vaarallisuus paloteknisten laitteistojen toimissa.*
- Virtanen, Antti. 2013. *Erheelliset paloilmoitukset – haastattelututkimus ja kohdekäynti.*
- Virtanen, Ari. 2012. *Erheelliset paloilmoitukset Kuusamossa.*

- Stén, Tapio. 2003. *Palovaroittimen merkitys vuonna 2002 tapahtuneissa rakennuspalokuolemissa.*

Jollain muulla perusteella liittyvät:

- Heikkilä, Mikko. 2009. *Turvallisuustoimintojen ulkoistamisen vaikutukset riskienhallintaan.*
- Ketola, Johannes. 2009. *Alkusammutusharjoitusten nykytila ja kehittämismahdollisuudet.*
- Strömmer, Peter. 2007. *Yhteisöllinen innostaminen – keino varautua poikkeuksellisiin tapahtumiin.*
- Linjala, Tuomo. 2004. *Osaava on turvassa.* (Pelastusopisto.)

Muiden korkeakoulujen opinnäytetyöt ja pro gradu –tutkielmat

Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmiutta ei ole tutkittu myöskään muiden korkeakoulujen opinnäytetöissä. Tehtyjen opinnäytetöiden joukossa on kuitenkin muutama työ, jossa on runsaasti yhtymäkohtia tämän opinnäytetyön aiheeseen ja tutkimukseen. Tällaisia opinnäytetöitä ovat

- Niemelä, Elli. 2012. *Hotellien paloturvallisuusjohtaminen Rovaniemellä.* Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Virtanen, Hanna-Kaisa. 2012. *Paloturvallisuus Cumulus Hämeenpuistossa.* Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Pajunen, Touko. 2010. *Toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuus majoitusyrityksessä.* Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Niemelän tutkimuksessa tutkittiin pelastussuunnitelmien käyttöönottoa ja hotellien johdon asenteita paloturvallisuutta kohtaan Rovaniemen hotelleissa. Virtasen tutkimuksessa tutkittiin yhden hotellin henkilökunnan tietämystä paloturvallisuudesta sekä paloturvallisuuskoulutustarpeita. Pajusen tutkimuksessa tehtiin erääseen Etelä-Savossa sijaitsevaan majoitusliikkeeseen turvallisuuskatsaus, jossa selvitettiin kohteen toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden nykytila sekä henkilöstön turvallisuustietämystä ja koulutus-tarpeita. (Theseus.)

Muiden korkeakoulujen opinnäytetöiden joukossa on myös useita opinnäytetöitä, joilla on yhteisiä rajapintoja tämän opinnäytetyön kanssa. Alla on esiteltynä tällaiset opinnäytetyöt teeman mukaisen yhteneväisyyden perusteella.

Poistumisturvallisuuteen liittyvät:

- Arola, Mikko. 2011. *Äänievakuointijärjestelmän suunnittelu sairaalaympäristöön*. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.
- Repo, Teija. 2008. *Poistumisharjoituksen järjestäminen osana kiinteistön pelastustoiminnan kehittämistä*. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Matikainen, Katri. 2007. *Käyttäytyminen uhkatilanteessa – poistumisreitin valintaan vaikuttavat sosiaalipsykologiset tekijät tulipalossa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin Yliopisto.
- Kelo, Jarno. 2006. *Varusmiesyksikön evakuointiharjoitus rakennusta uhkaavassa tulipalotilanteessa*. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Paloilmoittimeen liittyvät:

- Lindqvist, Jarmo. 2012. *Kiinteistön paloilmoitusjärjestelmät*. Turun ammattikorkeakoulu.
- Kettunen, Jaakko. 2012. *Paloilmoitinjärjestelmän suunnittelu ja toteutus*. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Seppänen, Matti. 2011. *Automaattisen paloilmoittimen suunnittelu ja toteuttaminen*. Saimaan ammattikorkeakoulu.

Majoitusliikkeen turvallisuuteen liittyvät:

- Hietala, Minna. 2014. *”Pelastusharjoituksia vois pitää” : Turvallisuussuunnitelman laatiminen osana oman työn kehittämistä*. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Ojala, Hanne. 2013. *Vastaanoton turvallisuuskartoitus: Case Hotelli Lokkilinna*. Vaasan ammattikorkeakoulu.
- Sääskö, Sami. 2013. *Koulutuksen tuotteistaminen: Case: Matkailun turvallisuus*. Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Karsto, Hannu. 2012. *Turvallisuus- ja perehdytysopas Kajaanin Sokos Hotel Valjukselle*. Kajaanin ammattikorkeakoulu.
- Heinonen, Heidi. 2012. *Hotellin vastaanoton turvallisuuteen vaikuttavat tekijät: katsaus turkulaiseen majoitusturvallisuuteen*. Turun ammattikorkeakoulu.

- Krupula, Arto. 2010. *Turvallisuus- opintojakson suunnittelu kaupan sekä hotelli- ja ravintola-alan ammatillisiin perustutkintoihin*. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Suominen, Anne-Maria. 2006. *Perehdyttäminen hotellin vastaanotossa*. Lahden ammattikorkeakoulu.
- Norman, Satu. 2006. *Majoitusliikkeen henkilökunnan väkivaltariskit ja niiden hallinta*. Kajaanin ammattikorkeakoulu.
- Vaarala, Mirkka. 2004. *Huolettomana hotellista luontoon: asiakasturvallisuuden rakentuminen matkailussa ohjelmapalvelu- ja hotelliyritysten näkökulmasta*. Pro gradu –tutkielma. Lapin yliopisto. (Theseus ja Nelli.)

Muut tutkimukset

Onnettomuustutkintakeskus on tehnyt kolme turvallisuustutkintaa hotellien tulipaloista. OTK:n tutkimia hotellipaloja ovat 17.4.2007 Helsingissä, 26.4.1998 Oulussa ja 23.12.1995 Kuhmoisissa syttyneet tulipalot. Näissä tutkinnoissa tutkittiin myös henkilökunnan toimintaa tulipalotilanteeseen liittyen. (Onnettomuustutkintakeskus 2007, 2002 ja 1998.) Opinnäytetyöprosessin aikana tehdyssä kansainvälisessä tarkastelussa ei löytynyt opinnäytetyön aiheeseen liittyviä lähteitä.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Tutkimusaineisto

Kaikille majoitusliikkeen työntekijöille tarkoitettuun kyselyyn tuli 49 vastausta ja majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville tarkoitettuun kyselyyn kahdeksan vastausta. Kysymysten lähettämisen ja raportoinnin toteuttamisessa tehtiin strategisia virheitä, minkä seurauksena vastausprosentin määrittäminen on erittäin haastavaa. Kyselyt toimitettiin 61 majoitusliikkeeseen. Yksikään majoitusliike, jota lähestyttiin sähköpostitse kyselyyn liittyen, ei kieltäytynyt osallistumasta kyselyyn. Täten jokaista kohderyhmän majoitusliikettä voidaan pitää tutkimukseen osallistuneena. Kaikille työntekijöille tarkoitettun kyselyn tarkan vastausprosentin määrittämiseksi pitäisi ottaa yhteyttä kaikkiin tutkimuksen kohderyhmänä olleisiin majoitusliikkeisiin ja selvittää heidän henkilökuntansa määrä. Kyseessä olisi erittäin työläs toimenpide, ja tuloksen saaminen edellyttäisi jokaisen majoitusliikkeen vastaamista. Tämä on kuitenkin erittäin epätodennäköistä huomioiden majoitusliikkeiden passiivisuuden kyselyä kohtaan. Kyselyjen vastausprosentit voidaan likimääräisesti laskea tunnettujen tilastojen valossa. Vuoden 2007 tilastojen mukaan yhdessä hotellissa on keskimäärin 13 työntekijää (Tilastokeskus 2010). Tätä lukua käyttäen saadaan kaikille työntekijöille tarkoitettun kyselyn vastausprosentiksi 6,19 %. Turvallisuusvastaaville suunnatun kyselyn vastausprosentin määrittäminen on helpompaa, sillä siihen voidaan käyttää kyselystä tulleita tietoja. Turvallisuusvastaavien kyselyn vastausprosentti on 13,3%.

5.2 Kyselyiden vastaukset

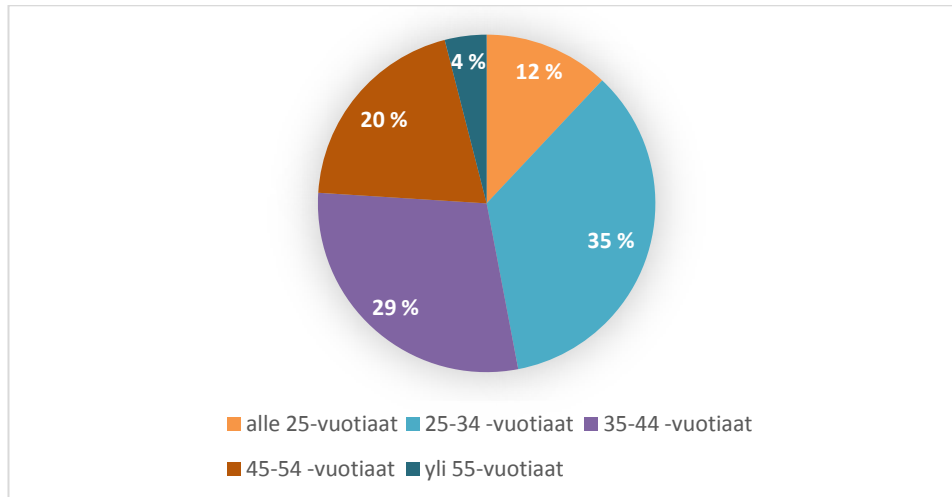
Kyselyiden vastauksia tarkasteltaessa keskitytään vastauksien jakaumaan ja niiden numeerisiin osuuksiin. Lisäksi tarkastellaan kysymyksen luotettavuutta eli kuinka hyvin ne mittaavat haluttua asiaa. Varsinaisia tutkimustuloksia tarkastellaan kappaleessa 5.3.

Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa – kysely

Kysymys 1: Mihin ikäluokkaan kuulut?

Vastaajista suurin osa, eli 35 %, kuului 25–34-vuotiaiden ikäluokkaan. Seuraavaksi eniten oli 35–44-vuotiaita, eli 29 % vastaajista. Viidennes kuului 45–54-vuotiaiden

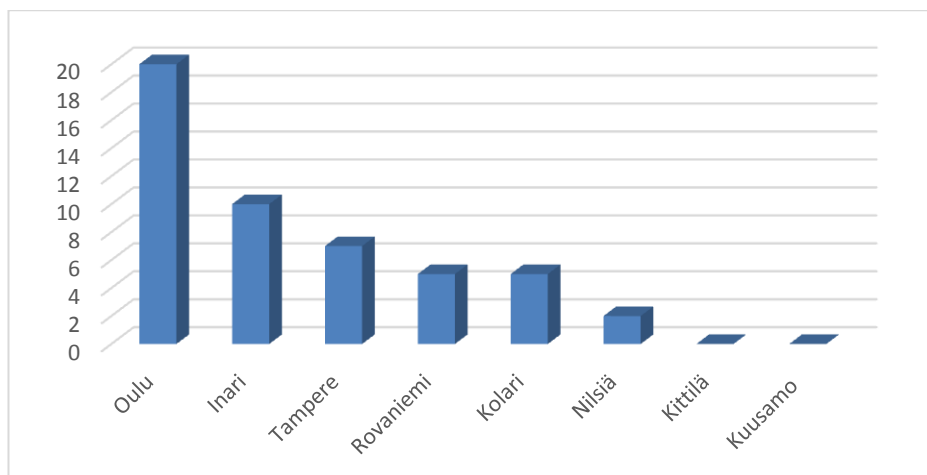
ikäluokkaan. Alle 25-vuotiaita oli 12 % vastaajista ja 55-vuotiaita tai vanhempia oli 4 % vastaajista. Kaksi kolmannesta vastaajista oli alle 44-vuotiaita ja yksi kolmannes yli 45-vuotiaita. (Kuva 1.) Kysymys 1 on luotettava, sillä vastausvaihtoista vain yksi on sopiva, eikä vastausvaihtoehtoissa ole tulkinnanvaraa.



Kuva 1. Vastaajien prosentuaalinen ikäjakauma.

Kysymys 2: Millä paikkakunnalla työskentelet?

Suurin osa, eli 20 henkilöä (41 %) vastaajista työskenteli Oulussa. Henkilöistä 10 (20 %) työskenteli Inarissa. Tampereella työskenteli seitsemän (14 %) vastaajaa. Rovaniemellä ja Kolarissa työskenteli molemmissa viisi (10 %) vastaajaa. Kaksi (4 %) henkilöä työskenteli Nilsiässä. Kukaan vastanneista ei työskennellyt Kittilässä tai Kuusamossa. (Kuva 2.) Kysymys 2 on luotettava kysymys, sillä se on yksiselitteisesti ymmärrettävä, vastausvaihtoehtoissa ei ole tulkinnanvaraa.



Kuva 2. Vastaajien lukumäärällinen jakauma paikkakunnittain.

Kysymys 3: Millainen on koulutustaustasi?

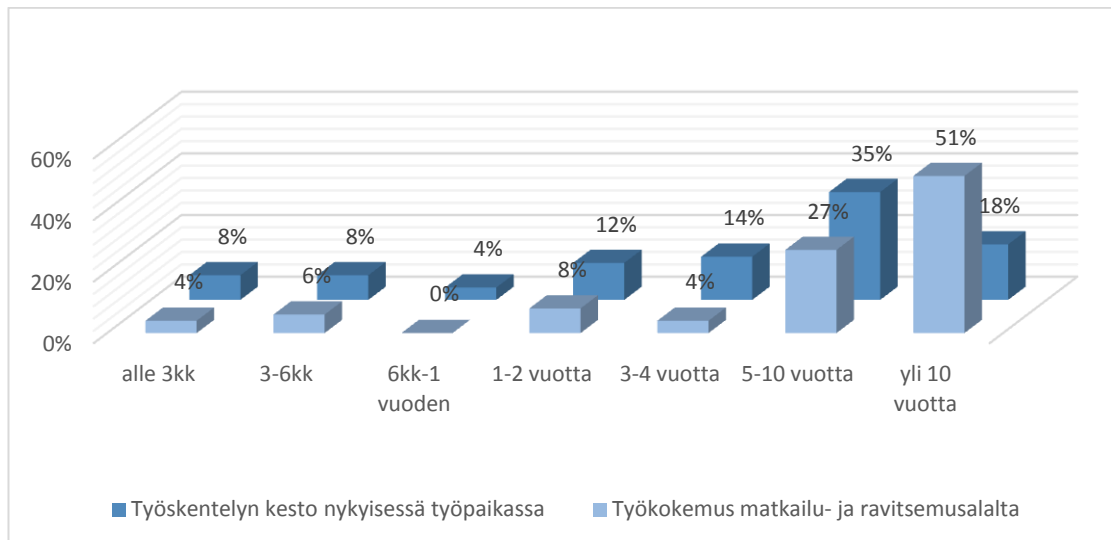
Suurin osa, eli 25 vastaajaa (51 %) oli suorittanut ylioppilastutkinnon. Vastaajista 18:lla (37 %) oli hotelli- ja ravintola-alan ammattitutkinto. Vastaajista 10 (20 %) oli suorittanut opistotasaisen hotelli- ja ravintola-alan koulutuksen. Vastaajista yhdeksän (18 %) oli suorittanut jonkun muun alan kuin hotelli- ja ravintola-alan ammattitutkinnon. Seitsemällä (14 %) oli hotelli- ja ravintola-alan ammattikorkeakoulututkinto. Kuudella (12 %) vastaajista oli jonkin muun alan kuin hotelli- ja ravintola-alan opistotasainen koulutus. Kolme (6 %) oli suorittanut jonkun muun alan kuin hotelli- ja ravintola-alan ammattikorkeakoulututkinnon. Yksi (2 %) vastaaja ei ollut suorittanut mitään vastausvaihtoehtoisissa esitettyä tutkintoa. Kukaan vastaajista ei ollut suorittanut ylempää ammattikorkeakoulututkintoa tai yliopistotutkintoa eli kandidaatin, maisterin tai tohtorin tutkintoa. Kysymys 3:n vastausvaihtoehdot eivät ole täysin kysymyksen tavoitteiden mukaisia. Kyseessä on monivalintakysymys, joten saman vastaajan vastaaminen useampaan kohtaan on mahdollista. Näin ollen pelkästään koulutustaustaan liittyviä johtopäätöksiä ei voida kyselystä tehdä. Vastausvaihtoehtoisissa voi olla myös väärinymmärtämisen vaara, mikäli vastaaja ei tiedä tutkintonsa tai tutkintojensa sijoittumista vastausvaihtoehtojen sisälle. Kysymystä olisi voinut tarkentaa esimerkiksi kysymällä vastaajan viimeisintä koulutusta.

Kysymys 4: Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä työpaikassasi?

Vastaajista 17 (35 %) oli työskennellyt nykyisessä työpaikassaan 5–10 vuotta. Yhdeksän (18 %) vastaajaa oli työskennellyt nykyisessä työpaikassaan yli 10 vuotta. Seitsemällä (14 %) vastaajalla oli 3–4 vuotta takana nykyisessä työpaikassaan. Kuusi (12 %) vastaajaa oli työskennellyt 1–2 vuotta nykyisessä työpaikassaan. Neljä (8 %) vastaajaa oli työskennellyt 3–6 kuukautta nykyisessä työpaikassaan. Neljä (8 %) vastaajaa oli työskennellyt nykyisessä työpaikassaan alle 3 kuukautta. Kaksi vastaajaa (4 %) oli työskennellyt nykyisessä työpaikassaan 6 kuukautta - vuoden. (Kuva 3.) Kysymys 4 on luotettava, sillä vastausvaihtoehdot sulkevat toisensa pois.

Kysymys 5: Kuinka pitkään olet työskennellyt hotelli- ja ravintola-alalla?

25 vastaajaa eli 51 % vastaajista oli työskennellyt hotelli- ja ravintola-alalla yli 10 vuotta. 13 vastaajaa eli 27 % oli ollut alalla 5–10 vuotta. 3–4 vuotta alalla oli työskennellyt kaksi vastaajaa eli 4 % vastaajista ja neljä vastaajaa eli 8 % vastaajista oli työskennellyt alalla 1–2 vuotta. Kolme vastaajaa eli 6 % vastaajista oli työskennellyt alalla 3–6 kuukautta ja alle 3 kuukautta oli työskennellyt kaksi vastaajaa eli 4 % vastaajista. Yhtään vastaajaa ei ollut työskennellyt alalla puolesta vuodesta vuoteen. (Kuva 3.) Kysymys 5 on luotettava, sillä vastausvaihtoehdot ovat selkeitä ja jokainen henkilö kykenee arvioimaan alalla työskentelyn keston. Ainoa epävarmuustekijä vastausvaihtoehtoa valitessaan tulee silloin, mikäli vastaajalla on työskennellyt alalla useammassa pätkässä tai työskentely on välillä keskeytynyt. Tällöin vastaaja on joutunut laskemaan työsuhteidensa kestoja ja on voinut tulla laskuvirheitä. Vastausvaihtoehdot ovat kuitenkin sellaisia, että ne antavat pienet laskuvirheet anteeksi.



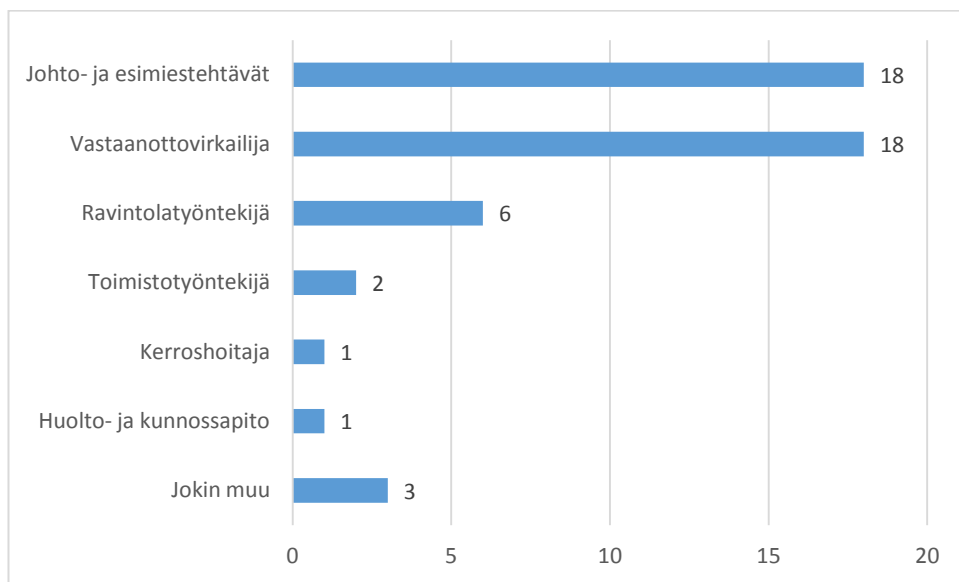
Kuva 3. Vastaajien työskentelyn kesto nykyisessä työpaikassa sekä työkokemus matkailu- ja ravitsemusalalta yhteensä.

Kysymys 6: Millainen on nykyinen työsuhteesi luonteeltaan?

Vastaajista 40 eli 82 % oli vakituksessa työsuhteessa. Neljä vastaajaa eli 8 % vastaajista oli määräaikaissessa työsuhteessa, neljä vastaajaa eli 8 % teki työtään keikkatyönä ja yksi vastaaja eli 2 % vastaajista työskenteli harjoittelijana. Kysymys 6 on luotettava kysymys, sillä jokainen työntekijä osaa sanoa työsuhteensa luonteen. Vastausvaihtoehdot ovat sellaisia, että väärinymmärtämisen mahdollisuutta ei pitäisi olla.

Kysymys 7: Mikä on nykyinen pääasiallinen työtehtäväsi?

18 vastaajaa (37 %) työskenteli johto- ja esimiestehtävissä. Saman verran vastaajista työskenteli vastaanottovirkailijana. Kuusi vastaajaa (12 %) työskenteli ravintolatyöntekijänä. Kaksi vastaajaa (4 %) oli toimistotyöntekijöitä. Yksi vastaaja (2 %) työskenteli kerroshoitajana ja yksi vastaaja (2 %) teki pääasiallisesti huollon ja kunnossapidon töitä. Kolmen vastaajan (6 %) mukaan heidän pääasiallinen työtehtävä on jokin muu kuin mikään edellä mainituista. (Kuva 4.) Kysymys 7 ei ole täysin luotettava. Vastaaja on itse ratkaissut, mikä hänen pääasiallinen työtehtävä on ja vastannut sen mukaisesti. Nykyisessä työelämässä pääasiallisen työtehtävän määrittäminen voi olla vaikeaa. Kyselyssä on vastausvaihtoehto muu, mutta sen valitsijaa ei ole pyydetty ilmoittamaan työtehtävänsä kuvausta.



Kuva 4. Vastaajien pääasiallinen työtehtävä (n=49).

Kysymys 8: Kuinka tärkeänä teknisenä ratkaisuna pidät automaattista paloilmoitinta?

46 vastaajaa eli 94 % vastaajista piti automaattista paloilmoitinta erittäin tärkeänä teknisenä ratkaisuna. 3 vastaajaa eli 6 % vastaajista piti sitä tärkeänä ratkaisuna. Vaihtoehtoja ”ei kovin tärkeä muttei turhakaan”, ”melko turha” ja ”täysin turha” ei valinnut kukaan. Kysymystä 8 voidaan pitää luotettavana kysymyksenä, sillä sen väärinymmärtämisen mahdollisuus on erittäin pieni. Vastausvaihtoehdot voisivat olla myös arvosteluasteikkoa 1–5.

Kysymys 9: Tiedätkö, kuinka toimia palohälytyksen sattuessa nykyisellä työpaikallasi?

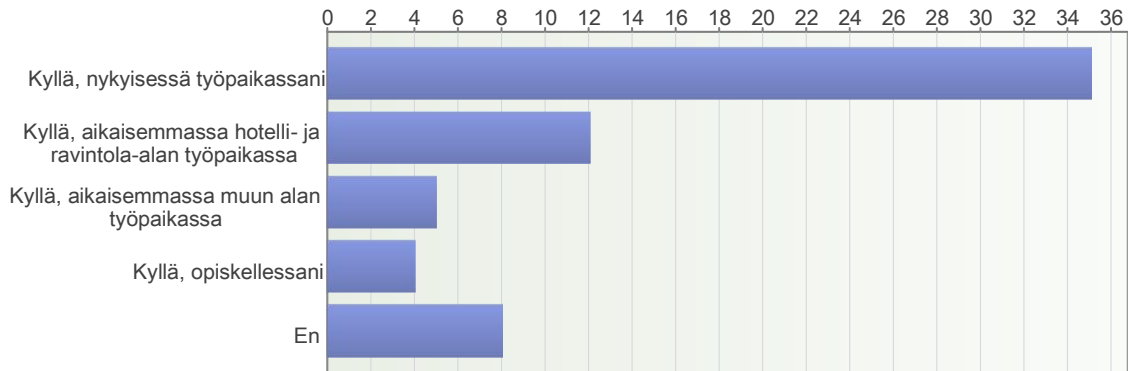
Vastaajista 47 eli 96 % vastaajista oli sitä mieltä, että he tietävät, kuinka toimia palohälytyksen sattuessa nykyisellä työpaikallaan. Kaksi vastaajaa, eli 4 % vastaajista, ei omasta mielestään tiennyt, kuinka toimia palohälytyksen sattuessa nykyisellä työpaikallaan. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että palohälytys vaikuttaa heidän työskenteleensä. Kysymystä 9 voidaan pitää luotettavana kysymyksenä, sillä se on yksiselitteinen.

Kysymys 10: Onko työpaikallasi ohjeistettu toiminnasta palohälytyksen sattuessa työvuorosi aikana?

Noin puolta vastaajista (26 henkilöä, 53 %) oli työpaikalla ohjeistettu tarkasti ja tehtäväkohtaisesti toiminnasta palohälytyksen sattuessa vastaajan työvuoron aikana. Vastaajista 20 henkilöä (41 %) oli ohjeistettu vain yleisellä tasolla. Kolmen vastaajan mukaan hänen työpaikallaan ei ole ohjeistettu toiminnasta palohälytyksen sattuessa hänen työvuoronsa aikana. Kysymys 10 ei ole täysin luotettava. Kysymyksessä ei ole määritelty, millaisesta ohjeistuksesta on kysymys ja mitä tarkoitetaan tarkalla, tehtäväkohtaisella ohjeistuksella ja mitä yleisen tason ohjeistuksella.

Kysymys 11: Oletko saanut koulutuksen toiminnasta palohälytyksen sattuessa?

Vastaajista 35 henkilöä (71 %) ilmoitti saaneensa nykyisessä työpaikassaan koulutuksen toiminnasta palohälytyksen sattuessa. 12 vastaajaa (24 %) oli saanut kyseisen koulutuksen aikaisemmassa hotelli- ja ravintola-alan työpaikassa. Viisi vastaajaa (10 %) oli saanut koulutuksen aikaisemmassa muun alan työpaikassaan. Neljä vastaajaa (8 %) oli saanut koulutuksen opiskellessaan. Kahdeksan vastaajaa (16 %) ei ollut saanut koulutusta toiminnasta palohälytyksen sattuessa. (Kuva 5.) Kysymys 11 on luotettava tutkimuksen käyttötarkoituksessa. Vastauksista selviää niiden henkilöiden osuus, jotka eivät ole saaneet mitään koulutusta toiminnasta palohälytystilanteissa. Positiivisten vastausten käyttöarvo ei ole niinkään suuri, koska kyseessä on monivalintakysymys, jolloin vastaukset eivät ole toisiaan poissulkevia.



Kuva 5. ”Oletko saanut koulutuksen toiminnasta palohälytyksen aikana?” Vastausten lukumääräinen jakauma (n=49).

Kysymys 12: Oletko harjoitellut toimintaa palohälytyksen sattuessa?

25 vastaajaa (51 %) oli harjoitellut toimintaa palohälytyksen sattuessa nykyisessä työpaikassaan. 10 vastaajaa (20 %) oli harjoitellut sitä aikaisemmassa hotelli- ja ravintola-alan työpaikassaan. Kolme vastaajaa (6 %) oli harjoitellut toimintaa palohälytystilanteissa jossain muun kuin hotelli- ja ravintola-alan työpaikassaan. Kahdeksan vastaajaa (16 %) oli harjoitellut sitä opiskellessaan. 12 vastaajaa (24 %) ei ollut harjoitellut toimintaa palohälytyksen sattuessa. Kysymys 12 on luotettavuudeltaan identtinen kysymyksen 11 kanssa. Niillä on yhteneväiset vastausvaihtoehdot keskenään.

Kysymys 13: Miten työpaikkasi henkilöstö tulisi ohjeistaa toiminnasta palohälytyksen sattuessa?

38 vastaajan eli 78 % vastaajista mukaan hänen työpaikkansa henkilöstö tulisi ohjeistaa etukäteen ja tehtäväkohtaisesti toiminnasta palohälytyksen sattuessa. Kahdeksan vastaajan eli 16 % vastaajista mukaan henkilöstö tulisi ohjeistaa etukäteen yleisluontoisilla toimintaohjeilla. Kolmen vastaajan eli 6 % vastaajista mukaan ohjeistus tulisi tapahtua tilanteen mukaan ja palomiesten toimesta. Yhdenkään vastaajan mielestä ei tulisi ohjeistaa tilanteen mukaan esimiehen toimesta eikä ohjeistuksesta pidättäytyminenkään saanut kannatusta. Kysymys 13 on luotettava. Siinä kysytään vastaajien omaa mielipidettä ja vastausvaihtoehdot ovat selkeiltä.

Kysymys 14: Mikä on mielestäsi palohälytystilanteissa tärkeintä?

29 vastaajaa eli 59 % vastaajista mielestä vastausvaihtoehdoista tärkeintä oli hälytyksen syyn selvittäminen. 17 vastaajaa eli 35 % vastaajista piti ihmisten poistumista kokoontumispaikalle tärkeimpänä vaihtoehtona. Kaksi vastaajaa eli 4 % vastaajista piti palomiesten opastamista tärkeimpänä tehtävänä vastausvaihtoehdoista. Yhden vastaajan eli 2 % vastaajista mielestä asiakkaiden häiriintymisen minimointi on tärkeintä. Kysymys 14 ei ole täysin luotettava, sillä vastausvaihtoehdot ei ole selitetty ollenkaan. Tärkeysjärjestyksen määrittäminen ei ole mikään yksinkertainen tehtävä.

Kysymys 15: Valitse vaihtoehdoista ne palohälytykseen liittyvät toimenpiteet, joista tiedät miten ne tapahtuvat työpaikallasi?

43 vastaajaa eli 88 % vastaajista ilmoitti tietävänsä, kuinka hälyttävän paloilmastuksen tai paloryhmän paikantaminen tapahtuu. 37 vastaajaa eli 76 % vastaajista oli tietoisia asiakkaiden ohjeistamisesta poistumaan kokoontumispaikalle. 36 vastaajaa eli 73 % vastaajista ilmoitti tietävänsä, miten erheellisestä paloilmastuksesta tiedottaminen tapahtuu. 24 vastaajaa eli 49 % vastaajista tunsivat olevansa tietoisia, miten ilmastoitus pysäytetään. 19 vastaajaa eli 39 % vastaajista ilmoitti olevansa tietoisia, miten asiakkaiden ohjeistaminen sisälle suojautumisesta tapahtuu. Kysymys 15 sisältää monta epävarmuustekijää. Kysymyksellä kysytään ihmisten omaa näkemystä omasta tietämyksestä.

Kysymys 16: Miten suhtaudut seuraaviin väittämiin?

Vastaajista 94 % piti tulipaloa todellisena riskinä. Muissa vastauksissa oli suurempi hajonta (Taulukko 1). Kysymys 16 luotettavuus on melko suuri. Vain kahden väittämän kohdalla kaikki vastaajat eivät pystyneet tai halunneet muodostaa omaa mielipidettä väittämään.

Taulukko 1. ”Miten suhtaudut seuraaviin väittämiin?”

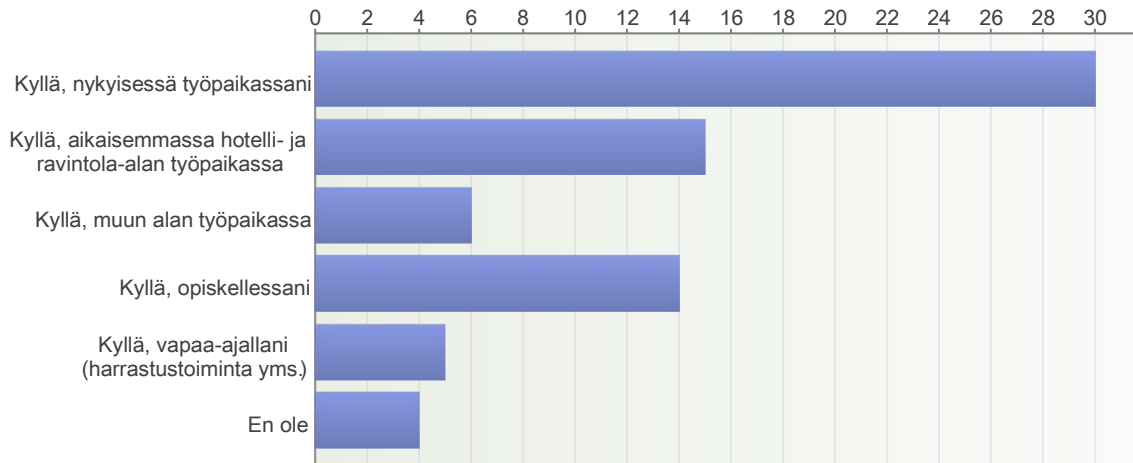
n=49	Täysin samaa mieltä	Hieman samaa mieltä	Hieman eriä mieltä	Täysin eriä mieltä	En osaa sanoa
Tulipalo on todellinen riski	46	3	0	0	0
Automaattinen paloilmoin valvoo luotettavasti jokaista tilaa 24/7	21	16	12	0	0
Automaattinen paloilmoin aiheuttaa liikaa erheellisiä palohälytyksiä	2	14	15	15	3
Automaattisesta paloilmoinnista pitäisi tulla ennakkovaroitus ennen varsinaista hälytystä	14	14	6	11	4
Automaattisesta paloilmoinnista on pelkkää haittaa maksavalle asiakkaalle	3	2	3	41	0
Turvallisuusasioita korostetaan nykyään liikaa	1	2	6	40	0

Kysymys 17: Oletko tutustunut työpaikkasi pelastussuunnitelmaan?

34 vastaajaa eli 69 % vastaajista oli tutustunut viimeisen vuoden aikana työpaikkansa pelastussuunnitelmaan. Yhdeksän vastaajaa eli 18 % vastaajista oli tutustunut työpaikkansa pelastussuunnitelmaan viimeksi yli vuosi sitten. Kuusi vastaajaa eli 12 % vastaajista ei ollut tutustunut ollenkaan työpaikkansa pelastussuunnitelmaan. Yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen. Kysymys 17 on vastauksien osalta luotettava. Henkilöt tietävät itse, koska ovat pelastussuunnitelmaan tutustuneet. Kysymykseen oli jäänyt vastaamattomuuden mahdollisuus, jota yksi vastaaja oli käyttänyt.

Kysymys 18: Oletko osallistunut alkusammutuskoulutukseen?

30 vastaajaa eli 61 % vastaajista oli osallistunut nykyisessä työpaikassaan alkusammutuskoulutukseen. 15 vastaajaa eli 31 % vastaajista oli tehnyt sen aikaisemmassa hotelli- ja ravintola-alan työpaikassa. Kuusi vastaajaa eli 12 % vastaajista oli osallistunut alkusammutuskoulutukseen jossain aikaisemmassa muun alan työpaikassaan. 14 vastaajaa eli 29 % vastaajista oli osallistunut alkusammutuskoulutukseen opiskellessaan. Viisi vastaajaa eli 10 % vastaajista oli osallistunut alkusammutuskoulutukseen vapaaajallaan. Neljä vastaajaa eli 8 % vastaajista ei ollut koskaan osallistunut alkusammutuskoulutukseen. (Kuva 6.) Kysymys 18 on luotettava tutkimuksen käyttötarkoituksessa, sillä alkusammutustaito ei ole paikkaan sidottu. Kyseessä on monivalintakysymys, joten vastaukset eivät ole toisiaan poissulkevia.



Kuva 6. ”Oletko osallistunut alkusammutuskoulutukseen?” Kaavio lukumääristä.

Kysymys 19: Mikä aiheuttaa mielestäsi suurimman paloturvallisuusuhan työpaikallasi?

36 vastaajan eli 73 % vastaajista mielestä asiakkaiden toiminta aiheutti suurimman paloturvallisuusuhan majoitusliikkeissä. 24 vastaajan eli 49 % vastaajista mielestä suurimman uhan aiheutti sähkölaitteet. 10 vastaajan eli 20 % vastaajista mielestä suurimman uhan aiheutti henkilökunnan toiminta. Kolme vastaajaa eli 6 % vastaajista piti rakennuksessa käytettäviä kemikaaleja suurimman uhan aiheuttajana ja kolme vastaajaa eli 6 % vastaajista nimesi rakennuksen rakenteiden tai irtaimiston suurimman uhan aiheuttajaksi. Kysymys 19 ei ole luotettava. Kysymyksen laadinnassa on tapahtunut virhe, jonka seurauksena kysymys on ollut monivalintakysymyksenä. Vaikka kysymyksen sanamuodosta käy ilmi, että haetaan vain yhtä vastausta kysymykseen, niin moni vastaaja on antanut useamman vastauksen. Kysymys 19 on vain suuntaa antava, ja sitä tulee tarkastella kriittisesti tutkimuksessa.

Kysymys 20: Minkä arvosanan annat työpaikallesi seuraavissa turvallisuusasioista asteikolla 0-5 (0 huonoin, 5 paras)?

Johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin sai keskiarvosanaksi 4,18. Kolme henkilöä ei voinut arvioida asiaa. Uuden työntekijän perehdyttäminen turvallisuusasioihin sai keskiarvosanaksi 3,39. Kolme henkilöä ei voinut arvioida asiaa. Turvallisuuskoulutus määrällisesti sai keskiarvosanaksi 3,18. Kaksi henkilöä ei voinut arvioida asiaa. Turvallisuuskoulutus laadullisesti sai keskiarvosanaksi 3,73 kolmen henkilön vastatessa ”ei voi arvioida”. Palohälytystilanteiden ohjeistus sai keskiarvosanaksi 3,29. Yksi henkilö ei

voinut arvioida asiaa. Kansainvälisten asiakkaiden huomioiminen turvallisuusasioissa sai keskiarvosanaksi 3,51. Viisi vastaajaa ei voinut arvioida asiaa. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. ”Minkä arvosanan annat työpaikallesi seuraavissa turvallisuusasioissa asteikolla 0-5 (0 huonoin, 5 paras)?”

n=49	0	1	2	3	4	5	En voi arvioida	ka.
Johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin	0	1	1	8	23	13	3	4,18
Uuden työntekijän perehdyttäminen turvallisuusasioihin	0	2	11	16	12	5	3	3,39
Turvallisuuskoulutus määrällisesti	0	4	14	11	13	5	2	3,18
Turvallisuuskoulutus laadullisesti	0	3	6	10	18	9	3	3,73
Palohälytystilanteiden ohjeistus	1	3	11	9	18	6	1	3,29
Kansainvälisten asiakkaiden huomioiminen turvallisuusasioissa	0	6	7	12	14	5	5	3,51

Kysymys 21: Miten työpaikkasi turvallisuustasoa voitaisiin kehittää?

44 vastaajaa eli 90 % vastaajista vastasi kysymykseen muullakin kuin yhdellä merkillä. Vastaukset jaoteltiin viiden eri teeman alle: ohjeistukset, koulutukset, harjoitukset, Turvallisuusjärjestelyt ja yleiset huomiot. Jotkin vastaukset sisälsivät useita teemoja.

Ohjeistuksia koskevia vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Ohjeistukset tarkistettaisiin, että kaikki tietää miten tulee toimia hälytyksen satuessa.”
- ”Entistä parempaa ohjeistusta uusille työntekijöille.”
- ”Tehtäväkohtaisilla ohjeistuksilla.”
- ”Mielestäni on jo olemassa suht hyvät ohjeet ja koulutuksiakin silloin tällöin. Ohjeiden kertaaminen säännöllisesti esimerkiksi osastopalavereissa on hyvä asia.”
- ”Tarkempaa ohjeistusta.”
- ”Evakuointisuunnitelma ajantasalle.”
- ”Perehdyttämistä paremmaksi.”

- ”Perehdyttäminen pitäisi olla parempaa ja jonkun vastuulla pitää huoli, että kaikki ovat tietoisia miten tulee toimia.”
- ”Kaikille uusille työntekijöille pakollinen tutustuminen pelastussuunnitelmaan.”
- ”Selvät työjärjestelyt selkeyttävät tapahtumahetkellä toimintavalmiutta.”

Koulutuksia koskevia vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Työntekijöille pitäisi pitää turvallisuuskoulutusta.”
- ”Useammin koulutuksia.”
- ”Joka vuosi olisi hyvä käydä koulutus läpi, sillä asiat passaa unohtumaan ja suurempi vahinko tulee kun ei osaa toimia oikein tilanteissa.”
- ”Täsmäkoulutusta, mitä täällä pitää tehdä ja miten toimia kun tulee hälytys.”
- ”Pitämällä joka kauden alussa palo- ja turvallisuuskoulutus konkreettisesti hotellissa, jossa työskennellään ja käydään esimerkkitalanteita läpi.”
- ”Kertauskoulutusten järjestäminen säännöllisesti.”
- ”Järjestämällä säännöllisesti koulutuksia henkilökunnalle ja johdolle.”
- ”Kantahenkilöstön paloturvallisuuskurssitus niille, jotka eivät ole sitä suorittanut.”
- ”Henkilökunnan koulutusta (uudet työntekijät) / vakituiset.”
- ”Koulutusta työntekijöille. Tulossa on.”
- Vuosittain olisi hyvä käydä läpi tarkkaan, miten pitää toimia palohälytystilanteessa vaikkapa ihan pelastusalan ihmisten opastuksella.”
- ”Pakollinen paloturvallisuus kaikille, myös osa-aikaisille.”
- ”Säännölliset koulutukset.”
- ”Koulutuksia lisää.”
- ”Lisää koulutuksia.”
- ”Säännölliset koulutukset vuosittain vähintään.”

Harjoituksia koskevia vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Useammin voisi kerrata toimintaa tilanteen sattuessa ja harjoitella.”
- ”Yhteinen pelastusharjoitus esimerkiksi yhteistyössä paikallisen VPK:n kanssa olisi hyvä.”
- ”Työntekijöille pitäisi pitää palohälytyksiä varten harjoituksia.”

- ”Harjoituksia ei ole yleensä liikaa.”
- ”Järjestää henkilökunnalle paloharjoitus, jossa harjoitellaan todellista tilannetta ravintola-/majoitustiloissa.”
- ”Säännölliset harjoitukset. Muisti on niin lyhyt.”
- ”Harjoituksia käytännön tasolla ei ole koskaan liikaa.”
- ”Tasaisin väliajoin käytäisiin harjoituksia.”
- ”Yhteinen palohälytys ennen kauden alkua.”
- ”Harjoituksia voi olla aina lisää.”
- ”Lisää harjoituksia.”
- ”Säännölliset harjoitukset.”
- ”Työpaikallamme voisi olla useammin paloharjoituksia. Tulisi hälytys ja käytäisiin kohta kohdalta toimintatapamme läpi.”
- ”Säännölliset pelastusharjoitukset.”
- ”Kertaus on opintojen äiti eli harjoituksia tietysin väliajoin, antaa toimintoihin tiettyä varmuutta, rutiinia.”
- ”Poistumisharjoitukset.”
- ”Liika harjoittelukaan ei ole pahitteeksi. Kunnan paloharjoitus esimerkiksi keran vuodessa olisi hyvä asia.”
- ”Harjoituksia säännöllisesti.”
- ”Harjoittelua.”
- ”Koulutus voi olla enemmän toimintaa → harjoitustilanteita.”

Turvallisuusjärjestelyjä koskevia vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Kiinnittämällä huomiota esimerkiksi hätäuloskäynteihin ja niiden esteettömyyteen.”
- ”Huoneistotalon palohälytyksistä menee joskus tieto vain että hotellissa on hälytys ja palokunta tulee hotelliin kun pitäisi mennä huoneistotaloon. Hälytykset huoneistotalossa ei kuulu hotellin puolelle mitenkään.”
- ”Päivittämällä paloilmoitinlaite osoitelliseksi versioksi.”
- ”Opasteet ja tiedottaminen.”
- ”Laitteiston testaaminen säännöllisesti.”

Yleisiä huomioita sisältäviä vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Mielestäni työpaikalla on riittävä turvallisuustaso.”
- ”En osaa sanoa.”
- ”Itse ymmärrän teknisiä ratkaisuja, mutta en tiedä ymmärtävätkö esimerkiksi vähän vanhemman ikäiset työntekijät.”
- ”Ainahan löytyy parannettavaa, mutta en osaa tarkemmin nimetä kohteita.”

Kysymyksen 21 vastauksista nousee esille kolme selkeää kehittämissuositusta: perehdyttämistä tulee parantaa, työntekijöille tulisi antaa tarkempia ohjeistuksia ja koulutusta ja harjoituksia tulisi järjestää lisää.

Kysymys 22: Onko työurasi aikana sattunut hotelli- ja ravintolarakennuksessa automaattista palohälytystä? Entä todellista paloa?

Vastaajista 44 (90 %) henkilöä on kokenut automaattisen paloilmottimen hälytyksen. Vastaajista 26 (53 %) henkilöä oli kokenut todellisen tulipalon. (Taulukko 3.) Kysymys 22 on melko luotettava. Ainoa epävarmuustekijä on vastaajien tapahtumamäärien muistaminen. Oleellista tietoa on kuitenkin se, kuinka suuri osuus vastaajista ei ole ollut kysymyksessä esitetyissä tilanteissa.

Taulukko 3. ”Onko työurasi aikana sattunut hotelli- tai ravintolarakennuksessa automaattista palohälytystä? Entä todellista paloa?”

n=49	Ei ole	Kerran	2-3 kertaa	4-5 kertaa	useam- min kuin 5 kertaa
Automaattista palohälytystä	5	6	10	8	20
Todellista paloa (tulipalo tai laitteen, koneen tai järjestelmän kärähtäminen)	23	13	11	1	1

Kysymys 23: Miten pelastustoimi on mielestäsi suoriutunut palohälytystilanteesta / -tilanteista?

27 vastaajan eli 55 % vastaajista mielestä pelastustoimi oli suoriutunut erittäin hyvin palohälytystilanteista ja 13 vastaajan eli 27 % vastaajista mielestä hyvin. Yhden vastaajan eli 2 % vastaajista mielestä suoriutuminen oli ollut melko heikkoa. Kahdeksan vastaajaa eli 16 % vastaajista ei voinut arvioida pelastustoimen suoriutumista. Kysymyksessä 23 ei ole erikseen mainittu kysymyksen koskevan majoitusliikkeessä tapahtuneita palohälytyksiä, mutta sen pystyy asiayhteydestä päättämään. Kysymys vastaa käyttö-tarkoitusta eli vastaajan näkemystä pelastuslaitoksen toiminnasta.

Kysymys 24: Miten pelastustoimi voisi kehittää asiakaspalveluaan palohälytystilanteissa?

Suurin osa, 42 vastaajaa (86 %) oli vastannut kysymykseen sanoin tai lausein. Yleisin vastaus oli ”en osaa sanoa”, ”en osaa vastata” tai ”en tiedä”. Jotain muuta kuin vastaajan sanattomuutta sisältäneet vastaukset jaoteltiin kolmeen teemaan: tiedottaminen, käyttäytyminen, ja muu palaute.

Tiedottamista koskevia vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Informoisi käytyään automaattisen palohälytyksen jälkeen, että mistä johtui.”
- ”Edellisen paloharjoituksessa ilmenneiden puutteiden korjaaminen yhdessä talon henkilökunnan ja viranomaisten kanssa. Viranomaisissa on kuitenkin paras tieto miten pitää menetellä esimerkiksi evakuointitilanteissa.”

- ”Tiedottaminen on kaiken a ja o.”
- ”Tiedottamista voisi tarkentaa sitten kun on todettu että vaaraa ei ole.”
- ”Yksi miehistöstä tiedotushenkilö henkilökunnan ja asiakkaiden tilanteen tasalla pitämiseksi.”
- ”Jotain olisi hyvä sanoa myös henkilökunnalle, viimeistään sitten kun tilanne on ohi.”
- ”Ohjeita myös ulkomaisille asiakkaille.”
- ”Jos sattuu palohälytys, niin respa hoitaa yleensä muun muassa asiakkaille tiedottamisen (viestit tv:hen ja niin edelleen). Viime kerrasta jäi mieleen, että kun ravintolasta tuli palohälytys, joskin lopulta aiheeton, niin pelastustoimi ei käynyt selkeästi respassa kuittaamassa asiaa lähtiessään, että kaikki ok. Ravintolan väelle asia varmasti sanottiin ja sisäinen tieto kulki, mutta olisi hyvä saada tieto pelastustoimeltakin.”
- ”Tiedottamista paremmaksi.”
- ”Apuja tiedottamiseen.”

Käyttäytymistä koskevia vastauksia oli seuraavanlaisia:

- ”Rauhallinen pitää olla, koska henkilökuntakin pitäisi pystyä olemaan rauhallinen ja se ei varmasti ole helppoa todellisessa tilanteessa ja palomiesten ammattitaito rauhoittaa.”
- ”Paikkojen hajottaminen minimiin kesken sesongin.”
- ”Henkilökunnan turha arvostelu, esimerkiksi miksei ole lähdetty kohteeseen. Olemme monesti yksin töissä ja palokunta tulee paikalle noin viidessä minuutissa. Mieluummin kehuja jos vaan on mahdollista.”
- ”Kiertämällä vielä ennen lähtöä, ettei kukaan ole jäänyt pakkasessa talon taakse odottelemaan hälytyksen loppua. Kerran tapahtunut, vaikka oli aiheeton hälytys niin majoitusliikkeen asiakkaiden ”seuranta” ja jälkiseuranta hälytyksen osalta tulisi huomioida kanssa.”
- ”Rovaniemen pelastustoimi toimii kohteissa minun kokemukseni mukaan yleisellä tasolla varsin asiallisesti.”
- ”Henkilökunnan huomioiminen ja jälkihoito.”
- ”Olemalla kohteliaita ja huomioonottavia.”

Muuta palautetta vastauksissa oli seuraavanlaista:

- ”Mielestäni pelastuslaitos on hyvin tehtäviensä tasalla.”
- ”Tietämykseni mukaan he toimivat hyvin.”
- ”Uskoisin, että he osaavat ottaa huomioon kaikki henkilöt, kun ovat työtehtävissä”.
- ”Yleensä itse tilanne toimii hyvin, jälkihoito jää useimmiten puutteelliseksi.”
- ”Ihan aluksi vastata puhelimeen hätänumeroon soittaessa.”
- ”Ihan on hyvin toimineet tähän asti”.
- ”Kyllä nämä asiat on olleet kunnossa meillä sattuneissa hälytyksissä.”
- ”Kaikkiaan palo- ja pelastushenkilökunnan työ toimii hyvin.”
- ”Ei kokemusta pelastustoimen toiminnasta todellisessa tilanteessa.”
- ”Hyvin on toiminut.”
- ”Lisäämällä perehdytystä.”

Vastausten perusteella tiedottamisessa on ollut ongelmia palohälytystilanteissa. On ollut myös yksittäisiä tilanteita, joissa pelastustoimen käyttäytymisessä olisi ollut parantamisen varaa. Pelastustoimen saama palaute on kuitenkin pääpiirteittäin hyvää. Kehitysehdotuksia sisältäviä vastauksia oli vain 35 % kysymyksen vastauksista. 90 % vastaajista oli kuitenkin kokenut automaattisen palohälytyksen työuransa aikana. Näin ollen pelastustoimen toiminnassa palohälytystilanteissa ei ole vastaajien mukaan paljoa kehitettävää tai he ovat olleet heikosti motivoituneita miettimään vastausta kyselyn viimeiseen kysymykseen.

Kysely majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville liittyen kyselyyn Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa

Kysymys 1: Kuinka paljon työntekijöitä on majoitusliikkeessänne?

Suurimmassa osassa majoitusliikkeistä eli viidessä oli huippuseasonkina yhteensä 11–25 työntekijää, kahdessa 25–50 työntekijää ja yhdessä yli 50. Hiljaisena kautena työntekijöitä oli yhteensä 1 kahdessa majoitusliikkeessä, 4–6 yhdessä majoitusliikkeessä, 6–10 kahdessa majoitusliikkeessä, 11–25 kahdessa majoitusliikkeessä ja 25–50 yhdessä majoitusliikkeessä. (Taulukko 4.) Kysymys 1 luotettavuus on verrannollinen käyttötarkoitukseen. Kysymyksessä on otettu huomioon kaikki majoitusliikkeessä työskentelevät.

Majoitusliikkeen yhteydessä voi olla ravintola, pubi tai yökerho, jonka työntekijät yleensä vastaavat vain niissä asioivien henkilöiden turvallisuudesta, he eivät osallistu majoitustilojen turvallisuusjärjestelyihin. Yhden vastaajan vastaukset eroavat selvästi muista vastauksista. Vastauksista saa kuitenkin tietoa kyselyyn osallistuneiden majoitusliikkeiden kokoluokista. Tulee kuitenkin muistaa, että kyselyyn osallistuneet turvallisuusvastaavat eivät välttämättä ole niistä majoitusliikkeistä, mistä kaikkien työntekijöiden kyselyyn vastanneet ovat. Kysymyksestä selviää myös yksintyöskentelyn määrä vastaajien majoitusliikkeissä.

Taulukko 4. ”Kuinka paljon työntekijöitä on majoitusliikkeessänne?”

n=8	1	2-3	4-6	6-10	11-25	25-50	yli 50	ei yhtään	en osaa sanoa
Yhteensä (huippusesonki)	0	0	0	0	5	2	1	0	0
Päivävuorossa, esim. klo 7-15 (huippusesonki)	0	1	0	1	5	1	0	0	0
Iltavuorossa, esim. klo 15-23 (huippusesonki)	0	2	1	1	3	0	1	0	0
Yövuorossa, esim. klo 23-7 (huippusesonki)	4	2	0	1	0	1	0	0	0
Yhteensä (hiljainen kausi)	2	0	1	2	2	1	0	0	0
Päivävuorossa (hiljainen kausi)	1	3	2	1	0	1	0	0	0
Iltavuorossa (hiljainen kausi)	2	5	0	0	0	1	0	0	0
Yövuorossa (hiljainen kausi)	5	0	1	0	1	0	0	1	0

Kysymys 2: Kuinka paljon asiakkaita on majoitusliikkeenne tiloissa?

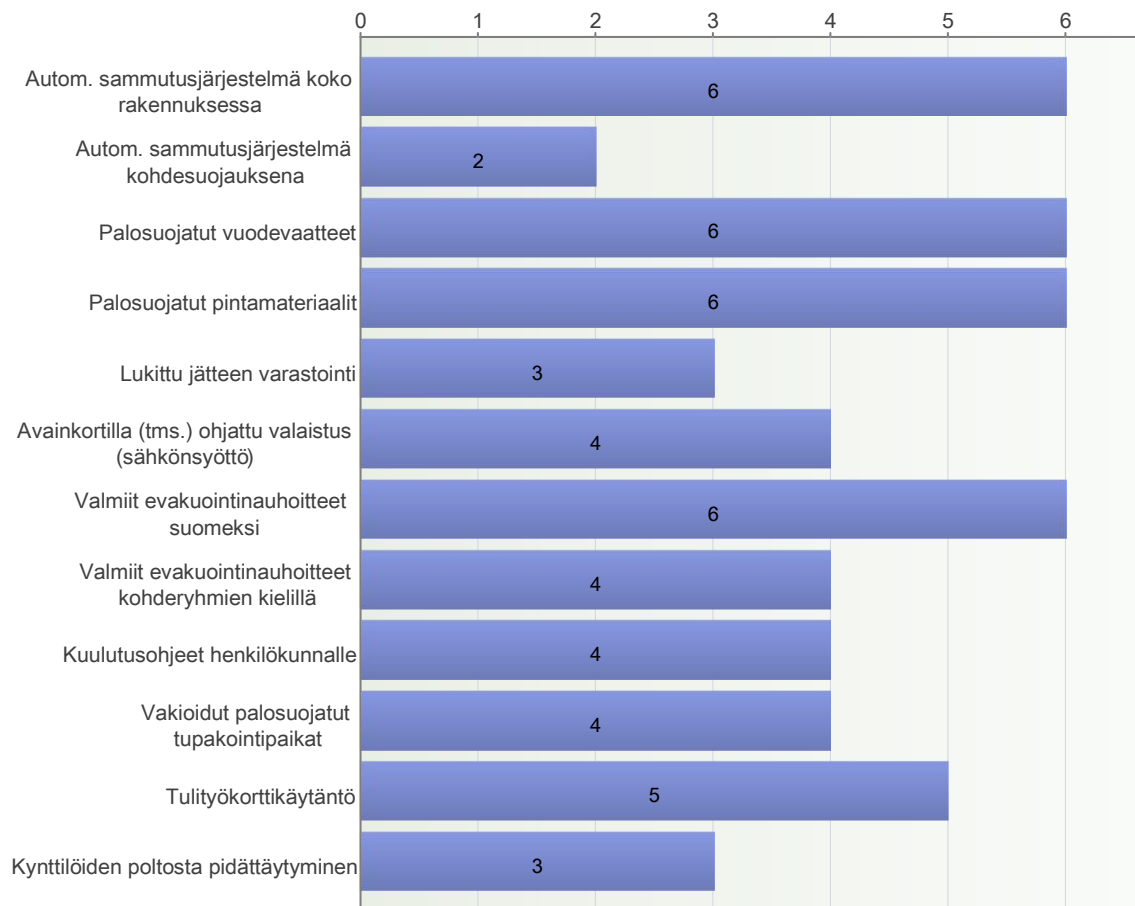
Yhden vastaajan mukaan hänen edustamassaan majoitusliikkeessä on huippusesonkina 1001–1500 asiakasta, yhden vastaajan mukaan 501–1000 asiakasta, viiden vastaajan mukaan 201–500 asiakasta ja yhden vastaajan mukaan 101–200 asiakasta. Keskimäärin asiakkaita on kahden vastaajan mukaan 501–1000 asiakasta, kolmen vastaajan mukaan 101–200 asiakasta, kahden vastaajan mukaan 51–100 asiakasta ja yhden vastaajan mukaan 26–50 asiakasta. Hiljaisena kautena kahden vastaajan mukaan on 201–500 asiakasta, yhden vastaajan mukaan 51–100 asiakasta, neljän vastaajan mukaan 26–50 asiakasta ja yhden vastaajan mukaan 1–10 asiakasta. (Taulukko 5.) Kysymys 2 on käyttötarkoituksessaan luotettava. Vastausten perusteella voidaan muodostaa kuva majoitusliikkeiden asiakasmääristä eri käyttöasteilla.

Taulukko 5. ”Kuinka paljon asiakkaita on majoitusliikkeenne tiloissa?”

n=8	1-10	10-25	26-50	51-100	101-200	201-500	501-1000	1001-1500	yli 1500	ei yhtään (suljettu liike tms.)
Huippusesonkina	0	0	0	0	1	5	1	1	0	0
Keskimäärin	0	0	1	2	3	0	2	0	0	0
Hiljaisena kautena	1	0	4	1	0	2	0	0	0	0

Kysymys 3: Millä seuraavilla toimenpiteillä majoitusliikkeissänne on varauduttu tulipalloon?

Kuuden vastaajan mukaan heidän majoitusliikkeensä oli kokonaisuudessaan suojattu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Kahden vastaajan mukaan automaattinen sammutuslaitteisto oli kohdesuojauksena. Kuuden vastaajan mukaan heidän edustamissaan majoitusliikkeissä oli palosuojatut vuodevaatteet. Kuuden vastaajan mukaan oli palosuojatut pintamateriaalit. Kolme vastaajaa ilmoitti kohteessaan olevan lukitun jätteen varastoinnin ja neljä vastaajaa ilmoitti avainkortilla toimivasta valaistuksesta. Kuuden vastaajan mukaan kohteessa oli valmiit evakuointinauhoitteet suomeksi ja neljän vastaajan mukaan kohderyhmien kielillä. Neljän vastaajan mukaan heiltä löytyi kuulutusohjeet henkilökunnalle ja neljän vastaajan mukaan vakioidut palosuojatut tupakointipaikat. Viiden vastaajan mukaan heillä oli käytössä tulityökorttikäytäntö, ja kolme vastaajaa ilmoitti kohteen pidättäytyvän kynttilöiden poltosta. (Kuva 7.) Kysymys 3 ei ole kovin luotettava, sillä vastausvaihtoehdot eivät ole täysin selkeitä. Vastaukset ovat kuitenkin täysin mahdollisia. Kysymyksen heikkoutena on vastausvaihtoehtojen yleisluonteisuus.



Kuva 7. ”Millä seuraavilla toimenpiteillä majoitusliikkeessänne on varauduttu tulipalloon?” Kaavio vastausten jakaumasta (n=8).

Kysymys 4: Kuka on laatinut majoitusliikkeen pelastussuunnitelman?

Neljän vastaajan mukaan majoitusliikkeen pelastussuunnitelman on laatinut turvallisuuskonsultti tai turvallisuusasiantuntija. Yhden vastaajan mukaan pelastussuunnitelman on laatinut oma johtoportaaseen kuuluva henkilö, yhden vastaajan mukaan oma toimihenkilötason työntekijä, yhden vastaajan mukaan turvallisuusalan yritys ja yhden vastaajan mukaan joku muu. Kysymys 4 ei ole luotettava, sillä vastausvaihtoehdot ovat sekavia. Turvallisuusasiantuntija ja turvallisuusalan yritys voidaan mieltää myös samaksi tekijäksi ja oman henkilökunnan tekijämääritelmätkin ovat sekavia.

Kysymys 5: Kuinka tärkeäksi koette seuraavat pelastussuunnitelman ominaisuudet tai osiot?

Kaikki vastaajat kokivat erittäin tärkeiksi ennakoivien vaaratilanteiden arvioinnin, ohjeet mahdollisten vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja poistumis- ja evakuointijärjestelyt.

Muissa vastauksissa oli hajontaa erittäin tärkeän, tärkeän ja ei kovin tärkeän muttei turhakaan välillä. (Taulukko 6.) Kysymystä 5 voidaan pitää luotettavana. Vastaajat näyttävät tietävän pelastussuunnitelman ominaisuudet ja osaavan arvottaa ne tärkeysjärjestykseen.

Taulukko 6. ”Kuinka tärkeäksi koette seuraavat pelastussuunnitelman ominaisuudet tai osiot?”

	Erittäin tärkeä	Tärkeä	Ei kovin tärkeä muttei turhakaan	Melko turha	Täysin turha	En osaa sanoa
n=8						
Toimintaohjeet eri onnettomuus- ja vaaratilanteisiin	7	1	0	0	0	0
Ennakoitavien vaaratilanteiden arviointi	8	0	0	0	0	0
Ohjeet mahdollisten vaaratilanteiden ehkäisemiseksi	8	0	0	0	0	0
Turvallisuuskoulutuksen järjestelyt	5	3	0	0	0	0
Tarvittava turvallisuuskalusto	6	2	0	0	0	0
Poistumis- ja evakuointijärjestelyt	8	0	0	0	0	0
Eri toimintojen vastuutiedot	3	5	0	0	0	0
Liittyminen väestönsuojeluun	2	3	2	0	0	1
Tavanomaisesta poikkeavan käytön huomioiminen (Erikoisjärjestelyt esim. tapahtumiin)	4	3	1	0	0	0
Erityisryhmien huomioiminen turvallisuusasioista (liikuntarajoitteiset, eri kulttuureista saapuvat)	3	4	1	0	0	0

Kysymys 6: Millaista turvallisuuskoulutusta majoitusliikkeessänne on annettu ja kenelle sitä on annettu?

Jokaista vastausvaihtoehdon mukaista koulusta oli majoitusliikkeissä annettu. Koulutusten kohderyhmien hajonta oli kuitenkin suurta. (Taulukko 7.) Kysymys 6 ei ole täysin luotettava, sillä se on valintakysymys. Näin ollen kaikki annettu turvallisuuskoulutus ei välttämättä näy vastauksissa. Vastaaja on joutunut itse valitsemaan vastausvaihtoehdoista sopivimman. Koko henkilökunnalle annettujen ja ei kenellekään annettujen turvallisuuskoulutusten osalta tiedot ovat luotettavampia kuin muiden vastauksien osalta. Vastausvaihtoehdon olisi pitänyt olla monivalintainen.

Taulukko 7. ”Millaista turvallisuuskoulutusta majoitusliikkeessänne on annettu ja kenelle sitä on annettu?”

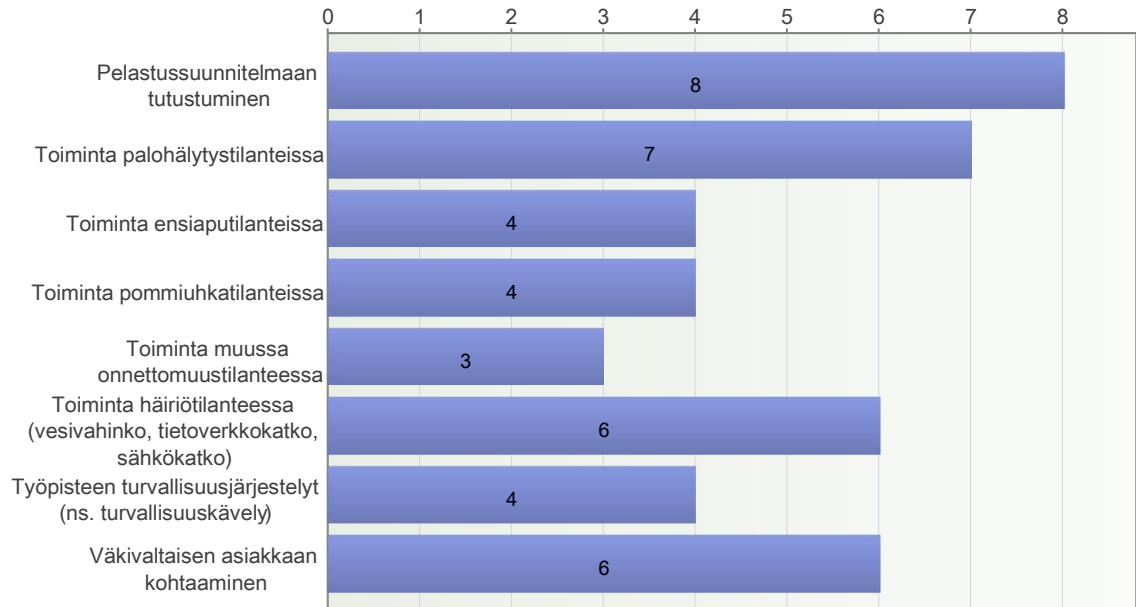
n=8	Koko henkilökunnalle	Johtoportaale	Vastaanottohenkilöstölle	Ravintolahenkilöstölle	Huollon ja kunnossapidon henkilöstölle	Tietyyllä vastuhenkilölle	Jollekin muulle pienryhmälle tai henkilölle	Ei kenellekään
Palohälytyskoulutus	6	0	2	0	0	0	0	0
Poistumisharjoitus	3	0	1	0	1	1	0	2
Evakuointikoulutus	4	0	0	0	0	1	0	3
Pelastussuunnitelmakoulutus	5	1	1	0	0	0	0	1
Alkusammutuskoulutus	7	0	0	0	0	0	0	1
Ensiapukoulutus	5	0	0	0	0	2	0	1
Turvallisuuskävely (työpisteen turvallisuusjärjestelyt)	1	1	2	0	0	1	0	3

Kysymys 7: Miten varaudutte erheellisiin palohälytyksiin?

Viiden vastaajan mukaan erheellisiin palohälytyksiin varauduttiin jokaisen tapahtuneen hälytyksen analysoinnilla. Seitsemän vastaajan mukaan henkilökunnalle oli annettu riittävät toimintaohjeet erheellisten palohälytysten varalle. Kahden vastaajan mukaan ilmaisintyyppiä tai ilmaisimen paikkaa muutettiin tarvittaessa. Kolmen vastaajan mukaan erheellisiin palohälytyksiin varauduttiin jotenkin muuten. Näitä muita keinoja oli asiakastiedottamisen ohjeen laatiminen virheellisten hälytysten varalle ja likaisten ilmaisimien vaihtamiset. Yksi ”jotenkin muuten, miten” -vastaus oli ”ei ole sattunut”. Kysymys 7 oli sekava, ja tästä syystä se ei ole täysin luotettava. Vastauksista päätellen kysymys oli joissain tapauksissa käsitetty väärin.

Kysymys 8: Mitkä turvallisuusasiat sisältyvät majoitusliikkeessänne uuden työntekijän perehdyttämiseen?

Pelastussuunnitelmaan tutustuminen oli ainoa turvallisuusasia, joka sisältyi kaikkien vastanneiden majoitusliikkeiden uuden työntekijän perehdyttämiseen. Vähiten, eli kolmessa paikassa, perehdytykseen sisältyi toiminta muussa onnettomuustilanteissa. (Kuva 8.) Kysymyksen 8 vastaukset eivät ole täysin luotettavia, sillä perehdytys ei välttämättä ole vastanneen henkilön vastuulla. Vastaukset saattavat olla idealistisia.



Kuva 8. ”Mitkä turvallisuusasiat sisältyvät majoitusliikkeessänne uuden työntekijän perehdyttämiseen?” Kaavio vastauksien jakaumasta (n=8).

Kysymys 9: Mitkä seikat estävät majoitusliikettänne antamasta enemmän turvallisuus-koulutusta?

Vastausten perusteella suurin este turvallisuuskoulutuksen lisäämiselle oli työvuorojen yhteensovittamisen vaikeus. Tämän vastauksen oli antanut neljä vastaajaa. Kolmen vastaajan mukaan koulutuksen suunnittelun vaikeus oli esteenä. Yhden vastaajan mukaan esteenä oli johdon riittämätön sitoutuminen turvallisuusasioihin, yhden vastaajan mukaan esteenä olivat koulutuksen kustannukset ja yhden vastaajan mukaan laadukkaan kouluttajan puuttuminen. Kahden vastaajan mukaan heillä ei ollut tarvetta enemmälle turvallisuuskoulutukselle. Kysymyksen 9 vastauksia voidaan pitää luotettavana, sillä kysymyksissä haetaan vastaajien subjektiivista näkemystä turvallisuuskoulutuksen esteistä tai tarpeesta.

Kysymys 10: Miten majoitusliikkeenne turvallisuustasoa aiotaan kehittää?

Kuusi vastaajaa oli vastannut kyseiseen avoimeen kysymykseen. Neljä vastausta sisälsi lauseita ja kaksi vastausta oli yhden sanan mittaisia.

- ”Evakuointiharjoitus tulossa lähiaikoina, muuten asiat kunnossa, sammutusharjoituksesta aikaa muutama kk ja ensiapukoulutus päivitettävänä parhaillaan.”

- ”Turvallisuuskävely oli hieman uusi mutta tosi tärkeä asia jonka huomasin tästä kyselystä. Lastauslaiturin ja poistumisteiden tukkiminen täyteen tavaroilla ja laattikoilla pitäisi saada estettyä. Erityistilaisuuksien turvasuunnitelmat pitäisi tehdä.”
- ”Panostamme jatkuvasti työntekijöiden ensiapukoulutukseen sekä palohälytyksiin. Kun jotain uutta ilmenee, otamme sen heti käsittelyyn ja tarvittaessa järjestämme koulutuksen koko henkilöstölle.”
- ”Koulutus.”
- ”On hyvällä mallilla, tason pitäminen ja ajoittain muistuttaminen siis on joka päiväistä, osa toimintaamme.”
- ”Poistumisharjoitukset.”

Kysymys 11: Kuinka usein mielestänne majoitusliikkeessä tulisi suorittaa palotarkastus?

Neljän vastaajan mielestä palotarkastus tulisi tehdä majoitusliikkeisiin puolen vuoden välein. Kolmen vastaajan mukaan palotarkastus tulisi tehdä kerran vuodessa ja yhden vastaajan mukaan sopiva palotarkastusväli olisi kerran kolmessa vuodessa. Kysymyksen vastaukset ovat luotettavia, vastaajien subjektiivisia näkemyksiä palotarkastusvälistä.

Kysymys 12: Mitä mieltä olette pelastuslain uudistuksen suomasta mahdollisuudesta pelastuslaitoksille periä korvausta toistuvista erheellisistä palohälytyksistä?

Kuusi vastaajaa oli vastannut kysymykseen. Neljä vastaajaa hyväksyy uudistuksen. Yhden mielestä se on ikävä, ja yhden vastaajan mielestä tilannetta tulisi tarkastella tapauskohtaisesti.

- ”Riippuu erheellisten palohälytysten määrästä..uusien laitteiden asennuksen yhteydessä tulee aina ensin paljon vikahälytyksiä. Tämä syytä huomioida. Lisäksi mielestäni aina tutkittava syy vikahälytykseen ja veloitus sitten vasta mikäli kyseessä laiminlyönti laitteiden huollossa tms.”
- ”Kohtuullista, tähän pitäisi saada talkoisiin myös laitetoimittajat...”
- ”Joskus viat johtuvat sähkökatkoista yms. meistä riippumattomista syistä ja siksi on ikävää, että me joudumme tässä suhteessa maksumiehiksi asioista, jolle em-

me voi mitään. Mutta ilkeänä tai muina tekoina olen sitä mieltä, että hyvä kun siitä veloitetaan.”

- ”Jos johtuu asiakkaasta eikä henkilökunnasta asia ok.”
- ”Jos toistuva ja vaatii toimenpiteitä, pyynnöstä ei ole reagoitu niin silloin maksu ok.”
- ”Ilkeä hälytys tulle laskutta ao henkilöltä / henkilöiltä.”

Kysymys 13: Palaute

Neljä vastaajaa oli antanut palautetta kyselyistä. Kahdessa vastauksessa oli kehittämissuhteita kyselyyn, kahdessa vastauksessa oli perusteltu omia vastauksia ja kahdessa annettu sanallista arviointia kyselyistä.

5.3 Tutkimustulosten tulkinta

Tutkimuksen varsinaisia tuloksia muodostaessa ja niitä tulkittaessa on syytä huomioida matalat vastausprosentit. Matalien vastausprosenttien takia tutkimuksen tulokset ovat luotettavia ainoastaan osajoukon osalta. Kyselyiden vastauksia keskenään verrattaessa tulee huomioida, että vastaajat eivät välttämättä ole samasta työpaikasta.

Majoitusliikkeiden työntekijöiden tiedolliset valmiudet

Tutkimuksen perusteella majoitusliikkeiden työntekijät tietävät, miten toimia palohälytystilanteissa. Vastaajista 96 % ilmoittaa tietävänsä, miten toimia palohälytyksen sattuessa nykyisessä työpaikassa. Vastaajista 94 %:n mukaan työpaikalla on ohjeistettu toiminnasta palohälytystilanteissa ja yli puolet, 57 % ohjeistetuista, kokee saaneensa tarkkoja, tehtäväkohtaisia ohjeita. Vastaajista 41 % oli ohjeistettu vain yleisellä tasolla ja 6 % vastaajista ei ole ohjeistettu toiminnasta palohälytystilanteissa. Vastaajista 84 % on saanut koulutuksen toiminnasta palohälytyksen sattuessa ja 85 % koulutuksen saaneista on saanut sen nykyisessä työpaikassaan. Vastaajista 16 % ei ole saanut ollenkaan koulutusta toiminnasta palohälytystilanteissa. Vastaajista 69 % on tutustunut työpaikkansa pelastussuunnitelmaan viimeisen vuoden aikana, kun 18 % vastaajista oli tutustunut pelastussuunnitelmaan, mutta siitä oli kulunut jo yli vuosi aikaa. Vastaajista 12 % ei ole tutustunut työpaikkansa pelastussuunnitelmaan ollenkaan.

Kun pilkotaan toimintaa palohälytystilanteissa eri toimenpiteisiin, majoitusliikkeiden työntekijöiden tiedolliset valmiudet eivät näytä olevan yhtä hyviä kuin heidän omien näkemyksiensä perusteella. 88 % vastaajista tietää, miten paloilmoittimesta saadaan hälytyksen sijaintitieto. 76 % vastaajista tietää, miten asiakkaiden poistumisen ohjeistaminen tapahtuu. 73 % vastaajista ilmoittaa tietävänsä, miten erheellisestä palohälytyksestä tiedottaminen tapahtuu. Vain 49 % vastaajista on tietoisia, miten ilmastoinnin pysäyttäminen tapahtuu. Vastaajista 39 % puolestaan tietää, miten asiakkaiden sisälle suojauminen ohjeistetaan.

Turvallisuusvastaaville tehdyn kyselyn mukaan mitään vastausvaihtoehtoissa ollutta koulutusta ei ole järjestetty koko henkilökunnalle. Kaikissa vastaajien majoitusliikkeissä oli järjestetty palohälytyskoulutusta, mutta esimerkiksi evakuoitinkoulutusta ei ollut järjestetty 38 % vastanneissa majoitusliikkeissä. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen kuului jokaisessa vastanneessa majoitusliikkeessä pelastussuunnitelmaan tutustuminen.

Suurella osalla vastaajista on ohjeistusten, koulutusten ja perehdyttämisen kautta saatua tiedollista valmiutta toimintaan palohälytystilanteissa. Jokaisen tiedollisia valmiuksia mittaavan kysymyksen kohdalla oli kuitenkin henkilöitä, jotka eivät tieneet, miten toimia, tai eivät olleet saaneet koulutusta tai perehdytystä. Turvallisuusvastaaville tehty kysely tukee näitä havaintoja. Tiedollisen toimintavalmiuden objektiiviseen arviointiin tulisi laatia kyselylomaketta perusteellisempi ja laajempi kirjallinen koe.

Majoitusliikkeiden työntekijöiden taidolliset valmiudet

Tutkimuksen perusteella majoitusliikkeiden työntekijöiden taidolliset valmiudet ovat kohtalaisella tasolla, sillä suurin osa vastaajista on saanut turvallisuuskoulutusta ja harjoitellut toimintaa palohälytyksen sattuessa. Vastaajista 76 % on harjoitellut toimintaa palohälytystilanteissa jossain vaiheessa elämäänsä ja 51 % vastaajista on harjoitellut sitä nykyisessä työpaikassaan. 92 % vastaajista on osallistunut jossain vaiheessa elämäänsä alkusammutuskoulutukseen, 61 % nykyisessä työpaikassaan. Todellisten tilanteiden kautta tullutta taitoa on saanut 90 % vastaajista automaattisen paloilmoittimen hälytyksestä ja 53 % todellisesta tulipalosta. Automaattisen paloilmoittimen hälytyksen on kokenut useammin kuin viisi kertaa 41 % vastanneista työntekijöistä. Todellisen palon useammin kuin kerran on kokenut 27 % vastaajista.

Turvallisuusvastaaville tehdyn kyselyn mukaan 38 %:sta vastanneista majoitusliikkeistä on järjestetty poistumisharjoitus koko henkilökunnalle ja 25 %:ssa sitä ei ole järjestetty ollenkaan. Alkusammutuskoulutusta on järjestetty 88 %:ssa vastanneista majoitusliikkeistä.

Työntekijöiden taidolliset valmiudet ovat subjektiivisesti mitattavissa kyselylomakkeella. Luotettavan, objektiivisen tuloksen saamiseksi tulisi järjestää näyttökoe. Kyselyn perusteella majoitusliikkeiden työntekijöiden turvallisuusharjoitusten järjestämisessä on paljon kehitettävää määrällisesti.

Majoitusliikkeiden työntekijöiden asennoituminen

Tutkimuksen perusteella majoitusliikkeiden työntekijät pitävät turvallisuusasioita tärkeinä. Kaikki vastaajat pitävät automaattista paloilmointia erittäin tärkeänä tai tärkeänä teknisenä ratkaisuna. Vastaajista 94 %:n mukaan palohälytystilanteiden toiminnan ohjeistaminen tulee tapahtua etukäteen joko tehtäväkohtaisesti tai yleisluontoisilla toimintaohjeilla. Vastaajista 6 %:n mielestä ohjeistus tulisi tapahtua palomiesten toimesta tilanteen mukaan. Palohälytystilanteissa suurimman osan vastaajista eli 59 %:n mielestä tärkeintä on hälytyksen syyn selvittäminen. Kolmannes vastaajista pitää ihmisten poistumista kokoontumispaikalle tärkeimpänä toimenpiteenä. Vastaajien suhtautumista mitattavassa kysymyksessä kaikki vastaajat olivat samaa tai hieman samaa mieltä väittämän ”tulipalo on todellinen riski” kanssa. Suurin osa eli 75 % vastaajista pitää automaattisen paloilmointimen ympärivuorokautista valvontaa luotettavana, mutta 57 % vastaajista on sitä mieltä, että ennen varsinaista hälytystä ilmoittimesta pitäisi tulla ennakkovaroitus. Vastaajista 10 % on kuitenkin sitä mieltä, että automaattisesta paloilmointimesta on pelkkää haittaa maksavalle asiakkaalle ja 33 %:n mielestä automaattinen paloilmointi aiheuttaa liikaa erheellisiä palohälytyksiä. Vain 6 %:n mielestä turvallisuusasioita korostetaan nykyään liikaa. Vastaajien mielestä kaksi suurinta paloturvallisuushkaa majoitusliikkeissä johtuvat asiakkaiden toiminnasta ja sähkölaitteista. Parhaimman arvostaman vastaajat antoivat työpaikan turvallisuusasioista johdon sitoutumiselle. Kaikkien annettujen arvosanojen keskiarvo asteikolla 0–5 on 3,5 eli työntekijät antavat hyvän arvostuksen työpaikkojensa turvallisuusasioille.

Turvallisuusvastaavat pitävät kyselyssä esitettyjä pelastussuunnitelman ominaisuuksia tai osioita tärkeinä. Vaihtoehtoista korostuvat erityisesti ennakointi ja ohjeistukset.

Tutkimuksen mukaan majoitusliikkeiden työntekijöiden suhtautuminen turvallisuusasioihin on myönteistä. Suhtautuminen automaattiseen paloilmoittimeen on pääsääntöisesti myönteistä, vaikka kolmannes vastaajista pitää erheellisten palohälytysten määrä liiallisena.

Majoitusliikkeiden turvallisuuden kehittäminen

Majoitusliikkeiden työntekijöiden mukaan työpaikan turvallisuustasoa tulisi kehittää tiedollisella tasolla erityisesti ohjeistuksia ja perehdyttämistä parantamalla ja taidollisella tasolla harjoitusten määrää lisäämällä. Kaikkien vastaajien asennoituminen turvallisuusasioihin on pääsääntöisesti myönteistä, joka edesauttaa tiedon ja taidon kehittämistä.

Turvallisuusvastaavien mukaan turvallisuuskoulutuksen määrän lisäämisen suurimpana esteenä on työvuorojen yhteensovittamisen tai koulutusten suunnittelun vaikeus. Yhden vastaajan mukaan esteenä on johdon riittämätön sitoutuminen, koulutusten kustannukset tai laadukkaan kouluttajan puuttuminen.

Pelastuslaitoksen toiminta

Suurin osa vastaajista (82 %) on sitä mieltä, että pelastustoimi on suoriutunut erittäin hyvin tai hyvin palohälytystilanteista. Vastaajat antavat kehitysehdotuksia tiedottamiseen ja käyttäytymiseen liittyen. Tiedottamisessa kehittämistarpeita löytyy kommunikoinnin ja tiedon kulun sekä yhteistyöhön parantamisessa. Käyttäytymisessä nousee esiin asiallinen käytös henkilökuntaa kohtaan sekä henkilökunnan ja asiakkaiden huomioiminen myös akuutin tilanteen jälkeen.

Puolet vastanneista turvallisuusvastaavista on sitä mieltä, että sopiva palotarkastusväli majoitusliikkeille on kerran puolessa vuodessa, kolmen mukaan kerran vuodessa ja yhden mukaan kerran kolmessa vuodessa. Puolet heistä hyväksyy pelastuslaitoksen mahdollisuuden periä korvauksen toistuvista erheellisistä palohälytyksistä.

Luotettavuuden ja eheyden tarkastelu

Kaikille majoitusliikkeen työntekijöille tarkoitettun kyselyn vastausprosentti on matala, ja tutkimuksen tuloksia voidaan ainoastaan varauksella yleistää kaikkia majoitusliikkeitä koskevaksi. Turvallisuusvastaaville tarkoitettuun kyselyyn tuli myös vähän vastauksia. Sen tuloksia ei voida suoraan yhdistää kaikkien työntekijöiden kyselyn tuloksiin kyselyihin osallistuneiden majoitusliikkeiden hajonnan ja kyselyiden yksilöimättömyyden takia. Kyselyjen vastaukset ovat kuitenkin osajoukon eli vastaajien osalta pääsääntöisesti luotettavia (ks. kysymyskohtainen luotettavuustarkastelu luvusta 5.2). Muutama kyselyn kysymyksistä osoittautui käyttökelvottomaksi joko väärän sähköisen palvelun kysymystyyppivaihtoehdon valinnan takia tai sekavien tai väärinymmärrettävien vastausvaihtoehtojen takia. Kyselyt ovat toistettavissa. Paremmalla motivoinnilla ja turhien kysymysten karsinnalla niihin saataisiin todennäköisesti enemmän vastauksia.

6 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Tutkimuksen perusteella majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa on hyvällä tasolla. He suhtautuvat positiivisesti turvallisuusasioihin ja heillä on tiedollisia ja taidollisia valmiuksia toimia palohälytystilanteissa. Toimintavalmiutta voidaan kuitenkin vielä parantaa. Kehitettävää löytyy niin ohjeistuksissa, koulutuksissa, harjoittelussa kuin työpaikan turvallisuuskäytänteissä.

6.1 Ohjeistus

Työntekijät kaipaavat tarkkoja, tehtäväkohtaisia ohjeistuksia. Tarkkojen, tehtäväkohtaisten ohjeistusten antaminen on kuitenkin haastavaa ja kaikkien muuttujien huomioiminen on erittäin työlästä. Liian tarkat ja tehtäväkohtaiset ohjeistukset mahdollistavat toiminnan lamaantumisen, mikäli kaikki työntekijät eivät osaa noudattaa ohjeistusta tai joku työntekijä on poissa työvuorosta. Lisäksi pelastustoimintaan osallistuvien työntekijöiden vahvuus vaihtelee ajankohdan ja työtilanteiden mukaan. Kaikkien työntekijöiden työtehtävät eivät ole sidottuna paikkaan. Tulipalojen uhkaamat majoitusliikkeiden osat vaihtelevat palon sijainnin mukaan. Asiakkaiden määrä ja sijoittuminen rakennuksessa vaihtelee vuorokauden ajan ja tilojen täyttöasteen mukaan. Automaattisen paloilmoittimen hälytysalueet voivat vaihdella. Näistä syistä en pidä tehtäväkohtaista ohjeistusta järkevänä. Tehtäväjako on kuitenkin syytä miettiä etukäteen, jottei kaikki vastuu ja toiminnan ohjaaminen olisi toimitusjohtajan, johtoportaan tai esimiehen harteilla.

Ohjeistuksissa tulee ottaa majoitusliikkeen toimintaympäristö huomioon. Tällä tarkoitan sitä, että ohjeistukset tulisi laatia juuri kyseiseen kohteeseen sopiviksi, ei tulisi kopioida yleisiä ohjeistuksia suoraan käyttöön. Eri työtehtävissä työskenteleville voi antaa erilaisia toimintaohjeita. Oleellista on, että ohjeistus on suunniteltua. Mitään toimenpidettä ei pidä jättää yhden henkilön varaan, vaan jokaiselle toimenpiteestä vastaavalle on nimettävä sijainen. Toimenpiteet voidaan vastuuttaa myös henkilöstöryhmittäin tai ohjeistettava muuten niin, että jokainen toimenpide on mahdollista tilanteen vaatiessa suorittaa. Ohjeistus palohälytystilanteissa toimimisesta pitää liittää majoitusliikkeen pelastussuunnitelmaan ja se tulisi sisällyttää uuden työntekijän perehdyttämiseen. Lisäksi työntekijöille voidaan antaa kirjallisia tai suullisia, tarkentavia ohjeistuksia.

Ohjeistuksissa tulisi määrittää ainakin seuraavaksi esiteltävien toimenpiteiden toteutus-tapa ja vastuuhenkilöt. Toimenpiteet on kirjoitettu lihavoidulla fontilla ja niiden yhteydessä on kuvailtu toimenpiteen sisältöä ja muuttujia. Ohjeistusta kaipaavat toimenpiteet:

- **Palohälytyksen tai ennakkovaroituksen syyn selvittäminen.** Palohälytyksen tai ennakkovaroituksen syyn selvittäminen sisältää hälytyksen sijaintitiedon selvittämisen paloilmoitinkeskukselta tai paloilmoittimen näyttölaitteelta ja tarvittaessa paikantamiskaavioista ja hälyttävän tai varoittavan paloilmaisimen tai paloilmaisinpainikkeen tiedustelun. Hälytyksen syyn tiedustelussa tulisi huomioida myös tiedustelun suorittajan työturvallisuus. Palohälytyksen syyn selvittämiseen tarvitaan usean työntekijän panosta, mutta se voi tilanteen mukaan olla myös yhden henkilön tehtävänä, mikäli hänen turvallisuuskoulutus ja -harjoittelu ovat riittävällä tasolla.
- **Toimintaohjeiden antaminen asiakkaille ja muille rakennuksessa oleskeleville.** Asiakkaat ja muut rakennuksessa oleskelevat henkilöt kuulevat mahdollisesti palokellojen tai kantaäänihälyttimen hälytyksen ja he kaipaavat toimintaohjeita. Majoitustiloissa ja mahdollisesti muissa tiloissa olevat toimintaohjeet eivät välttämättä riitä tai asiakkaat eivät kykene tai osaa noudattaa niitä. Toimintaohjeet voivat tulla myös automaattisesti kaiuttimista tai television ruudulta. Mikäli tiedotuksessa käytetään reaaliaikaista kuulutusta, ohjeistusten tulisi sisältää kuulutusohjeet. Toimintaohjeiden antamisessa tulisi huomioida kaikki tilat, joissa asiakkaita mahdollisesti oleskelee. Rakennuksen eri osiin voidaan antaa erilaisia toimintaohjeita. Toimintaohjeet voivat tilanteen mukaan sisältää poistumiskäskyn tai sisälle suojautumisen ja lisätoimintaohjeiden odottamisen kehotuksen. Rakennuksesta poistuminen tulee olla kuitenkin ensisijaisesti käytettävä toimintaohjeistus. Toimintaohjeissa tulisi huomioida myös majoitusliikkeessä mahdollisesti oleskelevat henkilöt, jotka eivät osaa suomea. Käytettävissä toimintaohjeissa tulisi siis kiinnittää huomiota majoitusliikkeen kohderyhmiin. Asiakkaiden tiedottaminen voi kuulua kaikille työntekijöille, mutta sen pitäisi olla vastuullistettuna tietylle henkilölle tai henkilöryhmälle.
- **Erheellisestä palohälytyksestä ilmoittaminen.** Mikäli palohälytys tiedustelun tai henkilökuntaan kuuluvan henkilön ilmoituksen perusteella varmistuu erheelliseksi palohälytykseksi, siitä tulisi ilmoittaa hätäkeskukseen, jotta hälytettyä pe-

lastustoimen muodostelmaa voidaan tarvittaessa pelastustoiminnan johtajan päätöksellä keventää. Asiakkaan tai muun rakennuksessa oleskelleen henkilön ilmoittama erheellinen hälytys tulee aina varmistaa erheelliseksi ennen ilmoittamista.

- **Vaarassa olevien henkilöiden pelastaminen ja alkusammutuksen toteuttaminen.** Jokaista työntekijää ja majoitusliikkeessä oleskelevaa tulisi ohjeistaa vaarassa olevien pelastamiseen ja alkusammutukseen, mikäli se on turvallisesti mahdollista. Pelastaminen ja alkusammutus voi olla myös jonkin työntekijän tai työntekijäryhmän erityisenä tehtävänä palohälytystilanteissa.
- **Rakennuksen tai sen osien evakuointi.** Rakennuksen tai sen osien evakuointi on mahdollisesti käynnistetty jo palohälytyksen jälkeen. Evakuointiin on joka tapauksessa ryhdyttävä, mikäli hälytys varmistuu tulipaloksi. Evakuoitavien rakennusosien määrittäminen tulee olla vastuutettuna jollekin henkilölle, hänen sijaiselleen tai henkilöryhmälle. Evakuoinnin apuna voidaan käyttää kuulutusta, mutta ihmisten poistumista on ohjeistettava, valvottava ja tuettava myös työntekijöiden voimin. Eri rakennusosien evakuoinnista voi vastata eri henkilöt. Evakuoinnissa tulisi huomioida mahdolliset liikuntarajoitteiset asiakkaat tai muut rakennuksessa oleskelevat liikuntarajoitteiset.
- **Tulipalotiedon ilmoittaminen.** Automaattisen palohälytyksen varmistuessa oikeaksi tulipaloksi tulee aina ilmoittaa hätäkeskukseen oikeasta tulipalosta. Hätäkeskus pystyy tällöin välittämään tiedon pelastustoiminnan johtajalle ja mahdollisesti tekemään lisähälytyksiä laatimansa riskinarvioinnin ja viranomaisten laatiman hälytysohjeen mukaisesti.
- **Pelastustoimintaan irrotettavissa olevan henkilöstön määrittäminen.** Onko majoitusliikkeessä jotakin sellaista työtehtävää, että sen tekijä ei ole välittömästi irrotettavissa pelastustoimintaan? Vai osallistuvatko kaikki työntekijät välittömästi palohälytyksen sattuessa tilanteen hoitamiseen?
- **Turvallisuustekniikan käytön ja siitä pidättäytymisen ohjeistaminen.** Rakennus voi olla varustettuna turvallisuusteknisillä laitteilla, kuten savunpoistolaitteilla ja ilmaston hätäpysäytyksellä. Näitä laitteita ei tulisi käyttää palohä-

lytystilanteissa ilman pelastustoiminnan johtajan lupaa. Savunpoistolaitteisto voi olla kuitenkin tarkoitettu poistumisen turvaamiseen, jolloin sen käyttäminen tulisi olla ohjeistettua.

- **Palokunnan opastaminen kohteeseen.** Pelastustoimi saa aina hälytyksen automaattisesta palohälytyksestä. Näin ollen kohteeseen tulee aina pelastustoimen edustaja tai pelastusmuodostelma. Erityisesti todellisessa tulipalossa palokunnan opastaminen tulee huomioida.
- **Tulipalosta tai erheellisestä palohälytyksestä tiedottaminen.** Tulipalosta tai erheellisestä palohälytyksestä tulisi tiedottaa majoitusliikkeen tiedotuspolitiikan mukaisesti. Myös tässä tiedottamisessa tulisi huomioida mahdolliset kansainväliset asiakkaat. Paikalle tulleet pelastustoimen yksiköt eivät yleensä osallistu majoitusliikkeen sisäiseen tiedottamiseen.

6.2 Koulutus

Majoitusliikkeiden työntekijät haluavat säännöllistä koulutusta palohälytystilanteissa toimimisesta. Paloturvallisuuskoulutus tulisi järjestää vähintään vuosittain, esimerkiksi ennen sesongin alkua. Koulutuksessa voidaan käsitellä koko pelastussuunnitelmaa tai siinä voidaan keskittyä pelkästään palohälytystilanteissa ja tietyissä onnettomuustilanteissa toimimiseen. Oleellista on koulutuksen räätälöinti majoitusliikkeiden toimintaympäristöön sopivaksi sekä majoitusliikkeen riskinarvioinnin mukaiseksi. Kaupungin keskustassa ja keskustaaajamien ulkopuolella sijaitsevissa majoitusliikkeissä koulutuksen painopisteet ovat erilaisia ulkopuolisen avun viiveiden vuoksi. Koulutusten järjestämisessä tulee huomioida henkilöstön rooli annetuissa ohjeistuksissa ja varmistaa, että jokaisella pelastustoiminnassa vastuullisella henkilöllä on mahdollisuus osallistua koulutukseen. Erityistä huomiota tulee kiinnittää pienten henkilöresurssien aikana työskentelevien, esimerkiksi yövuorojen, saamaan koulutukseen.

Turvallisuusalalle on enenevissä määrin tullut myös yksityisiä koulutus- ja harjoitustoimintaa tarjoavia yrityksiä. Hotellien rikosturvallisuuskoulutukseen ja siihen liittyviin toiveisiin tehdyn tutkimuksen mukaan mieleisin kouluttajayhdistelmä on alan turvallisuuskonsultin ja poliisin antama yhteiskoulutus (Huhtala 2004, 144–147). Tähän peilausten turvallisuuskonsulttien koulutusta pidetään hotelleissa arvossaan. Pelastuslaitosten

resurssit yritysten kouluttamiseen ovat rajallisia, ja toisaalta sitä voidaan nykyisin pitää kilpailulainsäädännön kannalta arveluttavana toimintana. Turvallisuustyön kannalta pelastuslaitosten aktiivisempi kouluttaminen olisi suotavaa.

6.3 Harjoittelu

Majoitusliikkeiden työntekijät haluavat säännöllistä harjoittelua palohälytystoimintaan. Harjoittelussa kerran vuodessa on minimi. Suositeltavaa olisi harjoitella onnettomuus-toimintaa vähintään neljä kertaa vuodessa. Paloturvallisuusharjoittelun olisi hyvä olla nousujohteista esimerkiksi siten, että järjestetään ensin alkusammutusharjoitus, sitten paloharjoitus, sitten evakuointiharjoitus ja sitten yhdistetty palo- ja evakuointiharjoitus. Harjoittelussa tulisi mahdollisuuksien mukaan tehdä yhteistoimintaa paikallisen pelastuslaitoksen ja paikallisten sopimuspalokuntien kanssa. Näin yhteistoiminta todellisessa onnettomuustilanteessa paranee kohdetuntemuksen ja toimintamallien yhteensovittamisen kautta. Harjoittelun suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota päivittäisten toimintojen ylläpitämiseen majoitusliikkeessä sekä asiakkaiden tiedottamiseen asiasta. Esimerkiksi selvät henkilövaraukset suunnitellun harjoitusajankohdan harjoitustoimintaan sekä asiakaspalveluun ehkäisevät turvallisuusharjoituksen ja majoitusliikkeen liiketoiminnan välistä eturistiriitaa. Harjoittelussa tulee kiinnittää erityistä huomiota pienten henkilöresurssien aikana, esimerkiksi yövuoroissa työskentelevien henkilöiden harjoitteluun.

6.4 Turvallisuuskäytännöt

Yrityksen turvallisuuskulttuuri ja hyvä turvallisuusilmapiiri syntyy organisaation johdon esimerkin, laadukkaan koulutuksen ja harjoittelun sekä turvallisuusasioiden viemisen osaksi päivittäistä toimintaa kautta. Vaikeina taloudellisina aikoina turvallisuusasioihin panostaminen voi tuntua yrityksestä turhalta tai helpolta säästökohteelta. Hallitsemattomien tulipalojen ja huonosti hoidettujen erheellisten palohälytysten välittömät ja välilliset inhimilliset ja taloudelliset vahingot ovat suurella todennäköisyydellä eksponentiaalisia suhteessa turvallisuuskoulutusten ja -harjoitusten kustannuksiin. Paloturvallisuus ja palohälytystoiminta ovat yksi osa majoitusliikkeen turvallisuustoimintaa. Majoitusliike voi saada imagoetua, mikäli se panostaa näkyvästi turvallisuustoimintaan. Tätä se voi käyttää markkinoinnissaan yhtenä tekijänä eteenkin kansainvälisten asiakkaiden suuntaan.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa, majoitusliikkeiden turvallisuuskoulutuksen riittävyys henkilökunnan näkökulmasta ja herättää kohderyhmän majoitusliikkeiden kiinnostus turvallisuustason tarkasteluun ja mahdollisten kehittämistarpeiden pohtimiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli edellä mainittujen lisäksi henkilökohtaisella tasolla syventyä yritysturvalisuuden laajaan kokonaisuuteen ja paloturvallisuuden rooliin osana yritysturvallisuutta.

7.1 Tutkimustulosten pohdinta

Saadut tulokset tutkimusongelman ja tutkimuksen tavoitteiden kannalta

Tutkimuksessa saatiin vastaus tutkimusongelmaan. Vastaajien tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet palohälytystilanteisiin saatiin selvitettyä subjektiivisesti ja löydettiin selkeitä kehityskohteita. Toimintavalmiuden selvittämiseksi objektiivisesti olisi vaadittu toisenlaista tutkimusta. Tähän tarkoitukseen tulisi laatia kirjallinen koe ja näyttökoe sekä arvosteluperusteet niille, teettää kokeet tutkimusryhmälle ja arvostella ne arvosteluperusteiden mukaisesti. Koetulosten perusteella voitaisiin muodostaa objektiivinen näkemys toimintavalmiudesta.

Tutkimustulosten merkitys

Tutkimustulokset ovat luotettavia osajoukon osalta, ja ne ovat suuntaa antavia kaikkea hotellitoimintaa kohtaan. Tutkimuksessa löydettyjä kehittämiskohteita voidaan hyödyntää majoitusliikkeiden paloturvallisuuden parantamisessa. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää majoitusliikkeiden turvallisuutta suunniteltaessa muun muassa pelastussuunnitelman ja turvallisuuskoulutusten painopisteiden osalta.

Tutkimuksen tulkinnessa tehdyt valinnat

Tutkimustuloksia muodostettaessa jätettiin huomioimatta epäselvien tai käyttökeltomien kysymysten vastaukset. Vastausten ristiintaulukoinnista esimerkiksi taustatietojen suhteen luovuttiin Webropol-tilin lukkiutumisen takia. Tulosten muodostaminen piti tästä syystä tehdä vastausten massaraportin perusteella. Myös SPSS-ohjelman käytöstä luovuttiin tämän ja aikataulullisten syiden takia.

Tutkimuksen merkitys tilaajalle

Tutkimuksen tilaajan eli Lapin pelastuslaitoksen Kittilän toimipaikan kannalta tutkimuksen hyödyntäminen vaikeutui kyselytutkimuksen toteuttamisen jälkeen, sillä pelastuslaitoksen toivomasta kohderyhmästä eli Levin alueelta ei tullut yhtään vastausta. Tutkimuksen tulokset ovat kuitenkin hyödynnettävissä ainakin suuntaa antavina Kittilän palotarkastustoimintaa, valistusta ja neuvontaa sekä tarjottavia turvallisuuskoulutuksia ja – harjoituksia suunniteltaessa. Lapin pelastuslaitoksen muilta alueilta osallistuttiin tutkimukseen kohtalaisen aktiivisesti suhteessa yleiseen osallistumisaktiivisuuteen. Kaksi viidesosaa vastauksista (40 %) tuli Lapin alueelta.

Jatkotutkimustarpeet

Opinnäytetyössä tutkittiin majoitusliikkeiden henkilökunnan toimintavalmiutta palohälytystilanteissa heidän omien näkemysten perusteella. Aihetta voisi tutkia myös empiirisellä kokeella, jossa toimintavalmiutta ja toimintaa tutkittaisiin käytännössä. Majoitusliikkeiden henkilökunnan toimintavalmiutta onnettomuus- ja häiriötilanteissa voisi tutkia laajemminkin ja ottaa pelastustoimen näkemys mukaan toimintavalmiuden tason määrittelyyn. Majoitusliikkeiden organisaatiota ja turvallisuuskulttuuria ja niiden suhdetta palohälytys- ja onnettomuustoimintaan voisi tutkia myös tarkemmin.

7.2 Teoriaviitekehyksen pohdinta

Teoriaviitekehys osana oppimista

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys sisälsi majoitusliikkeiden turvallisuusvaatimukset palohälytystilanteiden näkökulmasta sekä palohälytystilanteen ja työntekijöiden toimintavalmiuden määrittämisen. Teoriaviitekehyksessä käsittelin majoitusliikkeiden toimintaympäristön ja riskienhallinnan sekä palohälytystilanteisiin liittyvän lainsäädännön. Tähän teoriaviitekehykseen paneutuminen lisäsi omaa ymmärrystä majoitusliikkeiden toimintaympäristön dynaamisuudesta. Opinnäytetyön aiheen lainsäädäntöön perehtymisessä jouduin laajentamaan ajattelua pelkästä pelastuslaista koko yritysturvalisuuteen liittyvään lainsäädäntöön ja tulkitsemaan lain kohtia majoitusliikkeiden näkökulmasta.

Teoriaviitekehyksen rajaus

Teoriaviitekehyksessä täytyi tehdä rajauksia, jotta opinnäytetyön raportti ei paisuisi tarpeettoman pitkäksi. Tästä syystä rajasin pois muun muassa palohälytystoimintaan liittyvät psykologiset ja käyttäytymistieteelliset teoriat. Jälkikäteen ajateltuna näiden asioiden käsittely olisi tutkimusongelman ja siihen liittyvien ilmiöiden ymmärtämisen kannalta ollut hyödyllistä. Palohälytystilanteisiin liittyvien tilastojen käsittelyn rajasin pois opinnäytetyöstä, sillä Pronto-tietojärjestelmän tunnukseni olivat vanhentuneet. Tarkat tilastot automaattisten paloilmoitusten ja todellisten palojen määristä majoitusliikkeissä olisivat helpottaneet ymmärtämään tutkimuksen merkitystä. Majoitusalan työntekijöiden ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulutuksen turvallisuuskoulutusten sisällöt rajattiin pois teoriaviitekehyksestä niiden monimuotoisuudesta johtuen. Alalla työskennellään erilaisilla koulutustaustoilla, ja näin ollen käsiteltävien koulutusohjelmien määrittäminen ja niiden sisältötietojen etsiminen olisi ollut liian työlästä suhteessa tiedon merkitykseen tutkimusongelman kannalta.

7.3 Opinnäytetyöprosessin pohdinta

Opinnäytetyön aloitus ja tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyön aiheen valinta tuotti minulle suurta päänvaivaa. Olin jo opintojeni alussa päättänyt, että laadin opinnäytetyön, joka liittyy jotenkin Pohjois-Suomeen ja erityisesti Lappiin. Perusteena tälle päätökselle oli pohjoiseen suunnattujen opinnäytetöiden vähyys palopäällystön koulutusohjelman opinnäytetöiden joukossa. Suunnitelmani oli asua ja työskennellä Pohjois-Suomessa monimuoto-opiskeluvaiheen ja opinnäytetyön laadinnan aikana. Lappilaisena ja saamelaisena henkilönä näin tärkeäksi sijoittaa opinnäytetyön kotiseudulleni. Lapin pelastuslaitoksella ei ollut tarjota minulle opinnäytetyön aihetta, kun opinnäytetyöprosessin käynnistäminen tuli ajankohtaiseksi. Myöskään pelastuslaitoksen sidosryhmiin tekemäni tiedustelut mahdollisista opinnäytetyön aiheista eivät tuottaneet tulosta.

Palotarkastajana Kittilässä toimiessani minulla oli sellaisia työtehtäviä, joiden ympärille olisi voinut opinnäytetyön rakentaa. Tällaisia asioita olivat muun muassa pelastuslaitoksen ja kaivoksen yhteistoimintaharjoituksen suunnittelu ja toteuttaminen, ulkoisen pe-

lastussuunnitelman laadinta kultakaivokselle sekä sopimuspalokuntalaisen kuoleman kohtaaminen hälytystehtävässä. Näiden projektien ja tapahtumien ajankohdat tai aikataulut olivat sellaisia, että opinnäytetyön kannalta tarvittavien selvitysten ja suunnitelmien tekeminen ei ollut toteutettavissa. Työpaikan kahvipöytäkeskusteluissa ilmeni kuitenkin aihe, minkä ympärille alettiin opinnäytetyötä suunnitella.

Tutkimussuunnitelmaa laatiessani minulla ei ollut täysin selvillä opinnäytetyön suunta-
viivat, ja painopistealueet vaihtuivat useasti tutkimussuunnitelmaa tehdessäni. Tutkimussuunnitelmassa laadin opinnäytetyölleni turhan kunnianhimoisen aikataulun elämäntilanteeseeni nähden. Syksyllä 2010 perheeseeni syntyi esikoinen, jolla oli elämänsä alkuvaiheessa terveydellisiä ongelmia. Tilanteen aiheuttama huoli, stressi ja väsymys sekä lapsen hoitoihin osallistuminen estivät opiskelujen tekemisen pitkäksi ajaksi. Tilanne vaikutti minun henkisiin ja ajankäyttöisiin voimavaroihin pitkään pitämäni opiskelutauon jälkeenkin. Pitkän tauon jälkeen olisi kannattanut päivittää tutkimussuunnitelma, jotta kyselyiden kysymykset olisivat olleet enemmän viimeisintä tutkimusongelmaa vastaavia.

Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Kyselytutkimuksen toteuttamisessa matkailukeskusten sesonki oli yksi merkittävä toimintaa ohjannut tekijä. Talviurheilun ympärille rakennetuissa matkailukeskuksissa kiireellisintä sesonkia on kevätkausi, eli viikot koululaisten talvilomasta äitienpäivään. Kiireellisen sesongin aikana vastausinnostus voi olla matalalla, mutta silloin kuitenkin on huomattavasti paljon enemmän työntekijöitä töissä majoitusliikkeissä. Sesonkityöntekijöiden toimintavalmius oli yksi opinnäytetyön suunnittelun lähtökohdista, ja siksi heidän vastauksia haluttiin tutkimukseen. Kyselylomakkeiden suunnittelu sesongin saaneleman aikataulun puitteissa oli haastavaa, sillä teoreettisen viitekehyksen läpikäymiselle ei jäänyt aikaa. Näin tutkimus eteni kysely edellä, ja kyselylomakkeet eivät täysin vastanneet tutkimusongelmaa ja tutkimuksen tavoitteita. Kyselytutkimuksessa tein strategisia virheitä, kun kasvatin kohderyhmän liian suureksi. Tällöin ei jokaisen kohderyhmän majoitusliikkeen henkilökohtaiseen kontaktiin jäänyt aikaa. Olisi ollut motiivoinnin ja vastausprosentin kannalta parempi ratkaisu rajata kohderyhmää ja ottaa jokaiseen kohderyhmään henkilökohtainen kontakti. Mikäli olisin onnistunut neuvottelemaan sidosryhmiltäni jonkinlaista porkkanaa, esimerkiksi arvontapalkintoa kyselyihin vastanneiden kesken, mahdollisesti vastausprosentit olisivat olleet korkeampia. Kysely-

tutkimuksia tehdään nykyisin monen toimijan toimesta ja siitä syystä motivointiin ja tutkimuksen merkityksen korostamiseen olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota. Webropol-kyselysovelluksen käyttäminen oli onnistunut valinta. Vastaaminen sähköpostiviestissä olleesta linkistä avautuvalla sivulla oli helppoa ja nopeaa.

Ajankäytön ja prosessin hallinta

Ajankäytön ja sitä kautta koko prosessin hallinta oli suurin epäonnistunut osa-alue opinnäytetyössäni. Opinnäytetyön ohjaussopimus allekirjoitettiin 20.5.2010. Esitin tutkimussuunnitelman seminaarissa 8.9.2010. Lähes valmiin työn esittelin seminaarissa 29.11.2011. Opinto-oikeuteni päättyi 30.6.2012 ja sain sen takaisin 4.10.2013. Opinnäytetyön sain valmiiksi syksyllä 2014.

Alkuperäinen opinnäytetyön aikataulu oli liian kunnianhimoinen, ja sen saavuttamatta jääminen lisäsi taakkaa henkilökohtaisen elämän vaikeuksien keskellä. Opinnäytetyön työstämisen jäi kesken moneksi kuukaudeksi. En osannut kommunikoida riittävän selkeästi ohjaavan opettajan kanssa, ja näin en saanut tarvitsemaani tukea, neuvontaa ja kannustusta prosessin uudelleen haltuun ottamiseksi. Omien voimavarojen hiipumisen tunnistaminen ja tunnustaminen itselleen ja muille tuntui olevan minulle liian vaikeaa. Opiskelun ja henkilökohtaisen elämän yhtensovittaminen epäonnistui, ja opinnäytetyöprosessin loppukiri jäi uupumaan. Opinto-oikeuden loppumisen tuoma vajaan puoleltoista vuoden opinto-oikeuskarensi viivästytti prosessin loppuun saattamista entisestään. Pitkän opiskelutauon ja uudelleen motivoitumisen jälkeen halusin laajentaa vielä opinnäytetyön teoreettista viitekehystä, jolloin asioiden rajaamiseen olisi ollut syytä kiinnittää enemmän huomiota. Missään vaiheessa en kuitenkaan luovuttanut opinnäytetyön kanssa, vaikka motivaatio ja voimavarat työstämiseen olivatkin välillä hukassa.

Motivaation merkitys opinnäytetyöprosessissa

Motivaatiolla on suuri merkitys opiskelussa, ja opinnäytetyöprosessissa sillä on korostunut merkitys. Opinnäytetyö on laaja projekti, joten työtaakka tulee opiskelijalle lähes kohtuuttoman suureksi, mikäli opinnäytetyön aiheeseen ei löydy sisäistä motivaatiota. Ensimmäinen tarjottu tai itse keksitty aihe ei välttämättä ole niin motivoiva, että siitä syntyy hallittu, toteuttamiskelpoinen opinnäytetyöprojekti. Minun olisi pitänyt käyttää enemmän aikaa mielekkään opinnäytetyön aiheen etsimiseen, eikä pitää kiinni epätoi-

voisesti aiheen valintaa ohjaavista päätöksistäni. Pelkkä opinnäytetyön tekemisen ja sitä kautta valmistumisen synnyttämä motivaatio ei ainakaan minun kohdalla toiminut motivaation ylläpitäjänä. Toisaalta opinnäytetyön merkitystä korostettiin opintojen aikana ehkä liikaakin ja näin opinnäytetyöstä tuli minulle kynnyskysymys. Minun olisi pitänyt osata suhteuttaa oma vaatimustaso elämäntilanteeseen, eikä vaatia itseltäni liikoja. Tällöin motivoituminen osasuoritusten tekemiseen olisi ollut helpompaa käytettävissä olevan ajan puitteissa. Kyselytutkimusta tehdessä pitäisi olla tutkimussuunnitelmaan liitetty suunnitelma matalien vastauksien varalle, ettei sellaisen kohdatessa pääse epätoivo valloilleen ja motivaatio romahda entisestään.

Opinnäytetyöprosessi suhteessa muihin opintoihin

Opinnäytetyö on työnäyte omasta osaamisesta ja valmiudesta kohdata työelämän mahdollisesti tarjoamia laajoja projekteja. Samalla se on kuitenkin vain 15 opintopisteen suoritus 240 opintopisteen insinööri(AMK)-tutkinnosta. Tämä olisi minun pitänyt pitää mielessäni läpi projektin, jotta siitä ei olisi tullut itselleni niin haastavaa, kuin siitä lopulta tuli. Opinnäytetyön ylikorostunut merkitys itselleni esti minua suorittamasta muita puuttuneita opintoja, kun epätoivoisena käytin kaikki liikenevät voimavarat opinnäytetyöprojektiin. Opinnäytetyöprojekteja on erilaisia, toiset vahvasti ohjattuja, toiset itsenäisiä projekteja. Kaikissa on kuitenkin ratkaisevaa oma oppiminen. Varsinainen tuotos ja sen hyödynnettävyys ovat toisarvoisia asioita opiskelijan kannalta.

Oma oppiminen opinnäytetyöprosessista

Opinnäytetyöprojekti oli minulle haastava projekti, jonka aikana opin paljon niin opinnäytetyön aiheen ympäriltä kuin omista vahvuuksistani ja heikkouksistani. Venyneen opinnäytetyöprojektin aikana sain paljon myös elämäkokemusta, mikä kasvattaa valmiuksiani ennen kaikkea kohdata opiskelun ja työelämän ulkopuolisia haasteita.

Opinnäytetyön aikana pääsin paneutumaan majoitusalan toimintaympäristöön, joka on paljon dynaamisempi, kuin mitä projektin alussa olin osannut odottaa. Opin paljon lisää automaattisista paloilmoittimista, vaikka tekniset yksityiskohdat rajasinkin pois raportista. Kvantitatiivisesti tulkittavan kyselytutkimuksen tekemisestä sain arvokasta oppia ennen kaikkea kyselyn toteuttamiseen sekä kyselylomakkeen laadintaan.

Eniten sain oppia omasta motivoitumisestani, ajankäytön hallinnasta ja prosessin hallinnasta. Haastavassa tilanteessa suunnitelmallisuuden merkitys korostuu. Prosessi tulisi jakaa osaprosesseihin, joille jokaiselle laaditaan toteuttamiskelpoinen, elämäntilanteeseen ja käytettävissä olevaan aikaan sopiva aikataulu. Vuorovaikutus ohjaavan opettajan kanssa ei haastavassa tilanteessa toiminut. Opin projektista paljon ongelmien ja vaikeuksien myöntämisestä ja avun hakemisen merkityksestä. Yksin ei taakkansa kanssa kannata jäädä.

Omat valmiuteni ja näkemykseni pelastusalasta ja siihen liittyvistä ilmiöistä on kehittynyt reilusti verrattuna opinnäytetyön aloittamisen ajankohtaan. Tästä syystä pystyisin suoriutumaan toisesta vastaavasta projektista paremmin. Nykyään osaisin ehdottaa omaaloitteisesti mahdollisia opinnäytetyön aiheita eri toimijoille. Osaisin kiinnittää enemmän huomiota ajankäytön hallintaan ja prosessin hallintaan sekä panostaa tutkimussuunnitelman tekemiseen paremmin. Opinnäytetyöprosessi oli hyvä kehitysaskel elinikäisen oppimisen polulla. Lapsen terveydelliset ongelmat ovat helpottaneet, ja voin suunnata katseen luottavaisin mielin tulevaisuuteen. Kaikista vastoinkäymisistä huolimatta sain projektin valmiiksi.

LÄHTEET

- Alakoski, L., Hörkko, P. ja Lappalainen, H. 2006. *Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta*. Restamark Oy. Vantaa.
- Antikainen, J., Heikkinen, V. ja Latvus, J. 2002. *Majoitus- ja ravitsemisalan yritysten riskit*. Julkaisussa *Rakkaudesta vaaraan – majoitus- ja ravitsemisalan yritysten riskit*. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu. Seminaarijulkaisusarja 2. Helsinki.
- Arvekari, E. 2010. Suomeen ei haluta hotelliluokitusta. *Savon Sanomat*. Savon Sanomat Oy. Lehtiartikkeli 11.10.2010. Kuopio.
- Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. ja Matero, S. 2003. *Majoitus- ja matkailupalvelu*. 3. painos. WSOY. Porvoo.
- Edita. 2009. *Turisti – Majoitus 2009*. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Eräsalo, U. 2011. *Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla*. 2. painos. Restamark Oy. Vantaa.
- Heikkinen, V. 2002. *Riskialueella*. Julkaisussa *Rakkaudesta vaaraan – majoitus- ja ravitsemisalan yritysten riskit*. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu. Seminaarijulkaisusarja 2. Helsinki.
- Helsingin pelastuslaitos 2014. *Ohje paloilmoittimen liittämisestä hätäkeskukseen*. Ohje 8/14/PEL päivätty 5.2.2014. Helsinki.
- Huhtala, J. 2004. *Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta*. Matkailurittäjäsarja. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Hätäkeskuslaitos 2014. *Ilmoitinlaitteet*. Www-dokumentti.
http://www.112.fi/hatanumero_112/ilmoitinlaitteet/. Viitattu 14.4.2014.
- Jokinen, S. 2009. *Valvottu ilmoituksensiirto. Hätäkeskusyhteys palveluna*. ISS. Powerpoint-esitys päivätty 2.9.2009. Helsinki.

Jämsä, J. 2006. *Pientalon palotarkastus. Opas aloittelevalle palotarkastajalle*. Pelastusopisto. Pelastusopiston julkaisuja. Oppimateriaalit 1/2006. Kuopio.

Kerko, P. 2001. *Turvallisuusjohtaminen*. PS-Kustannus. Aavaranta-sarja no. 49. Porvoo.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos 2012. *Toimenpiteitä erheellisten paloilmoitusten vähentämiseksi*. Ohje päivätty 12.1.2012. Vantaa.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006.

Laki pelastustoimen laitteista 10/2007.

Leppänen, J. 2006. *Yritysturvallisuus käytännössä*. Talentum. Turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki.

Marttila, H. (päätoim.) 2004. *Paloilmoitinjärjestelmät*. Painokurki Oy. Sähkötieto ry:n ST-käsikirja 10. Helsinki.

Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. 2012a. *Matkailu- ja ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työsopimus työntekijät*. MaRa ry. Helsinki.

Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. 2012b. *Matkailu- ja ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työsopimus esimiehet*. MaRa ry. Helsinki..

Männikkö, S. 2006. *Turvallisuusselvityksen laadintaopas*. 6. painos. Savion Kirjapaino Oy. Helsinki.

Nelli. *Portaali*. Www-dokumentti. <http://www.nelliportaali.fi>. Viitattu 15.4.2014.

Onnettomuustutkintakeskus 1998. *Kuhmoisten hotellipalo 23.12.1995*. Oy Edita Ab. Tutkintaselostus 4/1995. Espoo.

Onnettomuustutkintakeskus 2002. *Tulipalo kylpylähotellissa Oulussa 26.4.1998 ja kuntoutumiskeskuksessa Siilinjärvellä 27.9.1998*. Multiprint Oy. Tutkintaselostus C1/1998Y ja C2/1998Y. Helsinki.

Onnettomuustutkintakeskus 2007. *Tulipalo hotellissa Helsingissä*. Tutkintaselostus D4/2007Y. Helsinki.

Pelastuslaki 468/2003.

Pelastuslaki 379/2011.

Pelastusopisto. *Opinnäytetyöt*. Www-dokumentti.

http://www.pelastusopisto.fi/fi/tutkimus_ja_tietopalvelut/opinnäytetyot/. Viitattu 14.4.2014.

Reiman, T., Pietikäinen, E. ja Oedewald, P. 2008. *Turvallisuuskulttuuri. Teoria ja arviointi*. VTT. VTT Publications 700. Espoo.

Ripatti, E. ja Waitinen, M. 2009. *Oppilaitoksen turvallisuusopas*. Painoagentti Oy. Nurmijärvi.

Seppä, P. 2006. *Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas*. Suomen Palopäälystöliitto. Helsinki.

Sisäasiainministeriö 2012. *Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje*. Sisäasiainministeriön julkaisu 21/2012. Helsinki.

Sisäasiainministeriö 2014. *Asetusten valmistelu*. www-dokumentti.

www.intermin.fi/fi/lainvalmistelu/muut_lainvalmisteluhankkeet/asetusten_valmistelu/. Viitattu 27.3.2014.

Suomen rakentamismääräyskokoelma. Www-dokumentti. http://www.ym.fi/fi-FI/Maankaytto_ja_rakentaminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Rakentamismaarayskokoelma/. Viitattu 13.2.2014.

Sähköinfo 2003. *Paloilmoittimen suunnittelu- ja asennusohje 2002*. 2. painos. Sähköinfo Oy. Julkaisu O1461FI/2. Espoo.

Theseus. *Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto*. Www-dokumentti. <http://www.theseus.fi>. Viitattu 15.4.2014.

Tiitta, P. 2013. *Erheellisten paloilmoitusten väheneminen*. Seminaariesitys Pelastustoimen ajankohtaisseminaarissa 29.8.2013. Pohjois-Savon pelastuslaitos. Powerpoint-diasarja. Kuopio.

Tilastokeskus 2010. *Palvelualojen toimialakatsaus III/2009*. Www-dokumentti. http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-01-14_004.html. Viitattu 13.10.2011.

Tilastokeskus. *Suomen virallinen tilasto (SVT): Majoitustilasto*. Www-dokumentti. <http://www.stat.fi/til/matk/index.html>. Viitattu 12.4.2011.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011.

Weckman, H. 1997. *Rakennuksista poistumisen laskennallinen arviointi*. VTT Offset-paino. Espoo.

Ympäristöministeriö 2005. *Rakennusten paloturvallisuus & paloturvallisuus korjauskentämisessä*. 2. painos. Edita Prima Oy. Ympäristöopas 39. Helsinki.

Liite 1 opinnäytetyöhön *Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa*

KYSELYLOMAKKEIDEN ANALYSOINTI

Sisältö

1 Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa – kysely	1
2 Kysely majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville liittyen kyselyyn ”Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa”	9

1 Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa -kysely

Kysymys 1: Mihin ikäluokkaan kuulut?

- Valintakysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: alle 25 –vuotias, 25-34 –vuotias, 35-44 –vuotias, 45-54 –vuotias, 55 –vuotias tai vanhempi.
- Tällä kysymyksellä selvitetään vastaajien iällinen jakauma.
- Vastausvaihtoehdot ovat yleisesti työelämää koskevissa kyselyissä käytettyjä.
- Tarkempaa vastaajan iän selvittämistä ei katsota tarpeelliseksi ja yksilönsuojan toteutumisen takia on perusteltua pysytellä ikähaarukka-tarkastelussa.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 2: Millä paikkakunnalla työskentelet?

- Valintakysymys.
- Kahdeksan vastausvaihtoehtoa: Inari (Saariselkä), Kittilä (Levi), Kolari (Ylläs), Kuusamo (Ruka), Nilsiä (Tahko), Rovaniemi, Oulu ja Tampere.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen kohderyhmän mukaisia.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 3: Millainen on koulutustaustasi?

- Monivalintakysymys.

- 12 vastausvaihtoehtoa: hotelli- ja ravintola-alan ammattikoulutus (ammattitutkinto), muun alan ammattikoulutus (ammattitutkinto), opistotasoinen hotelli- ja ravintola-alan koulutus, opistotasoinen muun alan koulutus, ylioppilas, hotelli- ja ravintola-alan ammattikorkeakoulutus (AMK-tutkinto), muun alan ammattikorkeakoulutus (AMK-tutkinto), Ylempi ammattikorkeakoulutus (ylempi AMK-tutkinto), alempi yliopistokoulutus (kanditaattitutkinto), ylempi yliopistokoulutus (maisteritutkinto), tohtoritutkinto ja ei mikään edellisistä.
- Vastausvaihtoehdoissa on pyritty huomioimaan Suomen koulutusjärjestelmän muutokset.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 4: Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä työpaikassasi?

- Valintakysymys.
- Seitsemän vastausvaihtoehtoa: alle 3 kuukautta, 3-6 kuukautta, 6 kuukautta-1 vuoden, 1-2 vuotta, 3-4 vuotta, 5-10 vuotta, ja yli 10 vuotta.
- Asteikko on valittu työuran eri vaiheita mukaillen. Majoitusliikkeiden työurakierto on pyritty huomioimaan asteikkoa valittaessa.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 5: Kuinka pitkään olet työskennellyt hotelli- ja ravintola-alalla (majoitusliikkeissä) yhteensä?

- Valintakysymys.
- Seitsemän vastausvaihtoehtoa: alle 3 kuukautta, 3-6 kuukautta, 6 kuukautta-1 vuoden, 1-2 vuotta, 3-4 vuotta, 5-10 vuotta ja yli 10 vuotta.
- Samat vastausvaihtoehdot kuin kysymyksessä 4, ja asteikko on valittu samoilla perusteilla.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 6: Millainen on nykyinen työsuhteesi luonteeltaan?

- Valintakysymys.
- Neljä vastausvaihtoehtoa: vakituinen (toistaiseksi voimassa oleva), määräaikainen, harjoittelu ja keikkatyö (osa-aikainen).
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 7: Mikä on nykyinen pääasiallinen työtehtäväsi?

- Valintakysymys.
- Seitsemän vastausvaihtoehtoa: johto- ja esimiestehtävät, vastaanottovirkailija, toimistotyöntekijä, kerroshoitaja, ravintolatyöntekijä, huolto- ja kunnossapito ja muu.
- Vastausvaihtoehdot ovat peräisin tutkimuksen tekijän omasta hotelli- ja ravintola-alan työkokemuksesta sekä Majoitus- ja matkailupalvelu –kirjasta (Asunta ym. 2003).
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taustaa kartoittava.

Kysymys 8: Työpaikkasi on varustettu automaattisella paloilmittimella (järjestelmällä, jossa ilmaisimet tekevät savu- tai lämpöhavainnostaan palohälytyksen rakennukseen ja hätäkeskukseen [palokunnalle]). Kuinka tärkeänä teknisenä ratkaisuna pidät sitä?

- Valintakysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: erittäin tärkeä; tärkeä; ei kovin tärkeä, muttei turhakaan; melko turha ja täysin turha.
- Kysymykseen sisällytetty lyhyt määritelmä automaattisesta paloilmittimestä, jotta kaikki tietävät mitä teknistä ratkaisua kysymys koskee.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista kartoittava.

Kysymys 9: Tiedätkö, kuinka toimia palohälytyksen sattuessa nykyisellä työpaikallasi?

- Valintakysymys.
- Kolme vastausvaihtoehtoa: kyllä; en ja ei vaikuta työntekooni.
- Tämä on kyselyn tärkein yksittäinen kysymys. Kysymyksellä selvitetään vastaajien omaa näkemystä omasta toimintavalmiudesta.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista ja tiedollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 10: Onko työpaikallasi ohjeistettu toiminnasta palohälytyksen sattuessa työvuorosi aikana?

- Valintakysymys.

- Neljä vastausvaihtoehtoa: kyllä, tarkasti ja tehtäväkohtaisesti; kyllä, mutta vain yleisellä tasolla; ei ole ja en osaa sanoa.
- Vastausvaihtoehdot ovat peräisin tutkimuksen tekijän omasta näkemyksestä eri ohjeistusvaihtoehdoista.
- Kysymyksellä haetaan vastaajien näkemystä ohjeistusten laadusta.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien tiedollisia valmiuksia ja työpaikan turvallisuustasoa kartoittava.

Kysymys 11: Oletko saanut koulutuksen toiminnasta palohälytyksen sattuessa?

- Monivalintakysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: kyllä, nykyisessä työpaikassani; kyllä, aikaisemmassa hotelli- ja ravintola-alan työpaikassa; kyllä, aikaisemmassa muun alan työpaikassa; kyllä, opiskellesani ja en.
- Kysymyksellä haetaan tietoa, että ovatko vastaajat saaneet jossain vaiheessa elämäänsä koulutusta toiminnasta palohälytyksen sattuessa.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien tiedollisia ja taidollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 12: Oletko harjoitellut toimintaa palohälytyksen sattuessa?

- Monivalintakysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: kyllä, nykyisessä työpaikassani; kyllä, aikaisemmassa hotelli- ja ravintola-alan työpaikassa; kyllä, aikaisemmassa muun alan työpaikassa; kyllä, opiskellesani ja en.
- Kysymyksellä haetaan tietoa, että ovatko vastaajat harjoitelleet jossain vaiheessa elämäänsä toiminnasta palohälytyksen sattuessa.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taidollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 13: Miten työpaikkasi henkilöstö tulisi ohjeistaa toiminnasta palohälytyksen sattuessa?

- Valintakysymys.

- Viisi vastausvaihtoehtoa: etukäteen, tehtäväkohtaisesti; etukäteen, yleisluontoisilla toiminta-ohjeilla; tilanteen mukaan, esimiehen toimesta; tilanteen mukaan, palomiesten toimesta ja ei mitenkään.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän näkemys ohjeistusvaihtoehdoista.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista kartoittava kysymys.

Kysymys 14: Mikä on mielestäsi palohälytystilanteissa tärkeintä?

- Valintakysymys.
- Neljä vastausvaihtoehtoa: hälytyksen syyn selvittäminen, asiakkaiden häiriintymisen minimointi, palomiesten opastaminen ja ihmisten poistuminen kokoontumispaikalle.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän empiirisen tiedon perusteella valittuja.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista kartoittava.

Kysymys 15: Valitse vaihtoehdoista ne palohälytykseen liittyvät toimenpiteet, joista tiedät miten ne tapahtuvat työpaikallasi?

- Monivalintakysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: hälyttävän paloilmaitimen tai paloryhmän paikantaminen (hälytyksen sijaintitieto), asiakkaiden ohjeistaminen poistumaan kokoontumispaikalle, asiakkaiden ohjeistaminen suojautumaan sisälle, ilmastoinnin pysäyttäminen (hätä-seis-toiminto) ja erheellisestä palohälytyksestä tiedottaminen.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän valitsemissa tärkeitä toimenpiteitä palohälytystilanteissa.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien tiedollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 16: Miten suhtaudut seuraaviin väittämiin?

- *Tulipalo on todellinen riski.*
- *Automaattinen paloilmoitin valvoo luotettavasti jokaista tilaa 24/7.*
- *Automaattinen paloilmoitin aiheuttaa liikaa erheellisiä palohälytyksiä.*
- *Automaattisesta paloilmoittimesta pitäisi tulla ennakkovaroitus ennen varsinaista hälytystä.*
- *Automaattisesta paloilmoittimesta on pelkkää haittaa maksavalle asiakkaalle.*

- *Turvallisuusasioita korostetaan nykyään liikaa.*

- Asteikkokysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: täysin samaa mieltä, hieman samaa mieltä, hieman eriä mieltä, täysin eriä mieltä ja en osaa sanoa.
- Väittämät ovat tutkimuksen tekijän laatimia, automaattiseen paloilmoittimeen ja turvallisuusasioihin liittyviä väittämiä.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista kartoittava.

Kysymys 17: Oletko tutustunut työpaikkasi pelastussuunnitelmaan?

- Valintakysymys.
- Neljä vastausvaihtoehtoa: kyllä, viimeisen vuoden aikana; kyllä, mutta yli vuosi sitten; en ole ja työpaikallani ei ole pelastussuunnitelmaa saatavilla.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista ja tiedollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 18: Oletko osallistunut alkusammutuskoulutukseen eli harjoitellut alkusammuttimen (jauhe-, neste- tai hiilidioksidisammuttimen, sammutuspeitteen tai pikapalopostin) käyttöä?

- Monivalintakysymys.
- Kuusi vastausvaihtoehtoa: kyllä, nykyisessä työpaikassani; kyllä, aikaisemmassa hotelli- ja ravintola-alan työpaikassa; kyllä, muun alan työpaikassa; kyllä, opiskellessani; kyllä, vapaa-ajallani (harrastustoiminta tms.) ja en ole.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien taidollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 19: Mikä aiheuttaa mielestäsi suurimman paloturvallisuusuhan työpaikallasi?

- Monivalintakysymys, vaikka olisi pitänyt olla valintakysymys.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän näkemyksiä mahdollisista paloturvallisuusuhan aiheuttajista.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asennoitumista kartoittava.

Kysymys 20: Minkä arvosanan annat työpaikallasi seuraavissa turvallisuusasioista asteikolla 0-5 (0 huonoin, 5 paras)?

- *Johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin.*
- *Uuden työntekijän perehdyttäminen turvallisuusasioihin.*
- *Turvallisuuskoulutus määrällisesti.*
- *Turvallisuuskoulutus laadullisesti.*
- *Palohälytystilanteiden ohjeistus.*
- *Kansainvälisten asiakkaiden huomioiminen turvallisuusasioissa.*

- Asteikkokysymys.
- Seitsemän vastausvaihtoehtoa: 0,1,2,3,4,5 ja en voi arvioida.
- Kysymyksen tavoitteena on numeraalisten arvosanojen saaminen vastaajien näkökulmasta.
- Arvosana-asteikko on yleisesti käytössä oleva asteikko nolosta viiteen.
- Arvioitavat turvallisuusasiat ovat tutkimuksen tekijän määrittämiä, turvallisuuden kehittämisen kannalta oleellisia turvallisuusasioita.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien asenteellisia ja toisaalta kohderyhmän turvallisuustasoa kartoittava.

Kysymys 21: Miten työpaikkasi turvallisuustasoa voitaisiin kehittää?

- Avoin kysymys.
- Kysymyksen ohjeistuksessa annettu ohjeena, että vastaaja voi antaa kehittämisehdotuksia palohälytystilanteiden osalta ja yleisesti, esimerkiksi ohjeistuksien, koulutusten, harjoitusten, työjärjestelyjen ja teknisten ratkaisujen osalta.
- Kysymyksen vastauksia tulkitaan kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttäen.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajien tiedollisia, taidollisia ja asenteellisia kartoittava.

Kysymys 22: Onko työurasi aikana sattunut hotelli- ja ravintolarakennuksessa (majoitusliikkeessä)?

- *Automaattista palohälytystä.*
- *Todellista paloa (tulipalo tai laitteen, koneen tai järjestelmän kärehtäminen).*

- Asteikkokysymys.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: ei ole, kerran, 2-3 kertaa, 4-5 kertaa ja useammin kuin 5 kertaa.

- Kysymys luo pohjaa kysymykselle 23.
- Kysymys kartoittaa vastaajien omakohtaisia kokemuksia palohälytystilanteista.
- Kysymys on luonteeltaan tiedollisia ja taidollisia valmiuksia kartoittava.

Kysymys 23: Miten pelastustoimi (kohteeseen saapunut palokunnan henkilöstö) on mielestäsi suoriutunut palohälytystilanteesta / -tilanteista?

- Valintakysymys.
- Kuusi vastausvaihtoehtoa: erittäin hyvin, hyvin, kohtalaisesti, melko heikosti, huonosti ja en voi arvioida.
- Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, mikä mielikuva vastaajille on jäänyt pelastustoimen suoriutumisesta (ammattitaidosta) palohälytystilanteissa.
- Kysymys on luonteeltaan asenteellisia ja myös pelastustoimen suoriutumista kartoittava.

Kysymys 24: Miten pelastustoimi voisi kehittää asiakaspalveluaan palohälytystilanteissa?

- Avoin kysymys.
- Kysymyksen ohjeistuksessa annettu ohjeena että vastaaja voi antaa kehitysehdotuksia esimerkiksi henkilökunnan huomioimiseen, hotelliasiakkaiden huomioimiseen, tiedottamiseen, kohteessa liikkumiseen, palohälytystilanteiden jälkihoitoon ja niihin valmistautumiseen.
- Kysymyksen vastauksia tulkitaan kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttäen.
- Kysymys on luonteeltaan asenteellisia ja myös pelastustoimen suoriutumista kartoittava.

2 Kysely majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville liittyen kyselyyn ”Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa”

Kysymys 1: Kuinka paljon työntekijöitä on majoitusliikkeessänne (kaikki majoitusliikkeen tiloissa työskentelevät)?

- *Yhteensä (huippusesonki).*
- *Päivävuorossa, esimerkiksi klo 7-15 (huippusesonki).*
- *Iltavuorossa, esimerkiksi klo 15-23 (huippusesonki).*
- *Yövuorossa, esimerkiksi klo 23-7 (huippusesonki).*
- *Yhteensä (hiljainen kausi).*
- *Päivävuorossa (hiljainen kausi).*
- *Iltavuorossa (hiljainen kausi).*
- *Yövuorossa (hiljainen kausi).*

- Asteikkokysymys.
- Yhdeksän vastausvaihtoehtoa: 1, 2-3, 4-5, 6-10, 11-25, 26-50, yli 50, ei yhtään ja en osaa sanoa.
- Vastausvaihtoehdot on valittu siten, että ne kuvaisivat mahdollisimman hyvin majoitusliikkeen henkilöstörakennetta.
- Vastausvaihtoehdoilla pyritään saamaan selvyys myös eri vuorokaudenaikojen välisiin vaihteluihin.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja kartoittava.

Kysymys 2: Kuinka paljon asiakkaita on majoitusliikkeenne tiloissa (mukaan lukien myös ravintola-, kokous ja liikuntatilat ynnä muut sellaiset)?

- *Huippusesonkina.*
- *Keskimäärin.*
- *Hiljaisena kautena.*

- Asteikkokysymys.
- Kymmenen vastausvaihtoehtoa: 1-10, 11-25, 26-50, 51-100, 101-200, 201-500, 501-1000, 1001-1500, yli 1500 ja ei yhtään (liike suljettu tms.).
- Vastausvaihtoehdot on valittu siten, että ne kuvaisivat majoitusliikkeen suuruusluokkaa mahdollisimman hyvin.

- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja kartoittava.

Kysymys 3: Millä seuraavilla toimenpiteillä majoitusliikkeissänne on varauduttu tulipaloon?

- *Automaattinen sammutusjärjestelmä koko rakennuksessa.*
- *Automaattinen sammutusjärjestelmä kohdesuojauksena.*
- *Palosuojatut vuodevaatteet.*
- *Palosuojatut pintamateriaalit.*
- *Lukittu jätteen varastointi.*
- *Avainkortilla (tms.) ohjattu valaistus (sähkönsyöttö).*
- *Valmiit evakuointinauhoitteet suomeksi.*
- *Valmiit evakuointinauhoitteet kohderyhmien kielillä.*
- *Kuulutusohjeet henkilökunnalle.*
- *Vakioidut palosuojatut tupakointipaikat.*
- *Tulityökorttikäytäntö.*
- *Kynttilöiden poltosta pidättäytyminen.*

- Valintakysymys
- Ei erikseen vastausvaihtoehtoja. Vastaaaja valitsee listasta ne toimenpiteet, jotka koskevat heidän työpaikkaansa.
- Kysymykseen on otettu tutkimuksen tekijän määrittämiä tärkeitä varautumis- ja ennaltaehkäisytoimenpiteitä.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja kartoittava.

Kysymys 4: Kuka on laatinut majoitusliikkeenne pelastussuunnitelman?

- Valintakysymys.
- Kahdeksan vastausvaihtoehtoa: toimitusjohtaja, oma johtoportaan kuuluva työntekijä, oma toimihenkilötason työntekijä, oma suorittavan portaan työntekijä, turvallisuusalan yritys, turvallisuuskonsultti / turvallisuusasiantuntija, joku muu ja majoitusliikkeeseen ei ole laadittu pelastussuunnitelmaa.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän määrittelemiä mahdollisia pelastussuunnitelman laatijoita.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja kartoittava.

Kysymys 5: Kuinka tärkeäksi koette seuraavat pelastussuunnitelman ominaisuudet tai osiot?

- *Toimintaohjeet eri onnettomuus- ja vaaratilanteisiin.*
- *Ennakoitavien vaaratilanteiden arviointi.*
- *Ohjeet mahdollisten vaaratilanteiden ehkäisemiseksi.*
- *Turvallisuuskoulutuksen järjestelyt.*
- *Tarvittava turvallisuuskalusto.*
- *Poistumis- ja evakuointijärjestelyt.*
- *Eri toimintojen vastuutiedot.*
- *Liittyminen väestönsuojeluun.*
- *Tavanomaisesta poikkeavan käytön huomioiminen (erikoisjärjestelyt esimerkiksi tapahtumiin).*
- *Erityisryhmien huomioiminen turvallisuusasioissa (liikuntarajoitteiset, eri kulttuureista saapuvat).*

- Asteikkokysymys.
- Kuusi vastausvaihtoehtoa: erittäin tärkeä; tärkeä; ei kovin tärkeä, muttei turhakaan; melko turha; täysin turha ja en osaa sanoa.
- Kysymykseen on otettu tutkimuksen tekijän määrittelemät pelastussuunnitelmaan oleellisesti liittyvät osiot.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan asennoitumista kartoittava.

Kysymys 6: Millaista turvallisuuskoulutusta majoitusliikkeessänne on annettu ja kenelle sitä on annettu?

- *Palohälytyskoulutus.*
- *Poistumisharjoitus.*
- *Evakuointikoulutus.*
- *Pelastussuunnitelmakoulutus.*
- *Alkusammutuskoulutus.*
- *Ensiapukoulutus.*
- *Turvallisuuskävely (työpisteen turvallisuusjärjestelyt).*

- Asteikkokysymys.

- Kahdeksan vastausvaihtoehtoa: koko henkilökunnalle, johtoportaalle, vastaanottohenkilöstölle, ravintolahenkilöstölle, huollon ja kunnossapidon henkilöstölle, tietyille vastuuhenkilölle, jollekin muulle pienryhmälle tai henkilölle ja ei kenellekään.
- Kysymykseen on otettu tutkimuksen tekijän valitsemat turvallisuuskoulutukset.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän määrittelemät mahdolliset turvallisuuskoulutuksen kohderyhmät.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja ja henkilökunnan tiedollisia ja asenteellisia kartoittava.

Kysymys 7: Miten varaudutte erheellisiin palohälytyksiin?

- Monivalintakysymys ja yksi vastausvaihtoehto sisältää avoimen kysymyksen.
- Viisi vastausvaihtoehtoa: jokaisen tapahtuneen palohälytyksen analysoinnilla; riittävät toimintaohjeet henkilökunnalle; muutatte ilmaisintyyppiä tai ilmaisimen sijaintia (tarvittaessa); jotenkin muuten, miten ja ei aiheuta minkäänlaisia toimenpiteitä.
- Avoimen kysymyksen vastauksia tulkitaan kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän määrittelemiä varautumiskeinoja erheellisiin palohälytyksiin.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja ja henkilökunnan tiedollisia kartoittava.

Kysymys 8: Mitkä turvallisuusasiat sisältyvät majoitusliikkeessänne uuden työntekijän perehdyttämiseen?

- *Pelastussuunnitelmaan tutustuminen.*
 - *Toiminta palohälytystilanteissa.*
 - *Toiminta ensiaputilanteissa.*
 - *Toiminta pommiuhkatilanteissa.*
 - *Toiminta muussa onnettomuustilanteessa.*
 - *Toiminta häiriötilanteessa (vesivahinko, tietoverkkokatko, sähkökatko).*
 - *Työpisteen turvallisuusjärjestelyt (niin sanottu turvallisuuskävely).*
 - *Väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen.*
- Valintakysymys.

- Ei erikseen vastausvaihtoehtoja. Vastaja valitsee listasta ne toimenpiteet, jotka koskevat heidän työpaikkaansa.
- Kysymykseen on otettu tutkimuksen tekijän määrittelemät turvallisuusasiat.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja ja henkilökunnan tiedollisia ja taidollisia kartoittava.

Kysymys 9: Mitkä seikat estävät majoitusliikettänne antamasta enemmän turvallisuuskoulutusta?

- *Johdon riittämätön sitoutuminen turvallisuusasioihin.*
- *Koulutuksen kustannukset.*
- *Työvuorojen yhteensovittamisen vaikeus / mielekkään koulutusajan puuttuminen.*
- *Laadukkaan kouluttajan puuttuminen.*
- *Koulutusten suunnittelun vaikeus.*
- *Ei tarvetta enemmälle koulutukselle.*

- Valintakysymys.
- Ei erikseen vastausvaihtoehtoja. Vastaja valitsee listasta ne toimenpiteet, jotka koskevat heidän työpaikkaansa.
- Kysymykseen on otettu tutkimuksen tekijän määrittelemät mahdolliset turvallisuuskoulutusten esteet.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan taustoja ja toisaalta vastaajan asennoitumista kartoittava.

Kysymys 10: Miten majoitusliikkeenne turvallisuustasoa aiotaan kehittää?

- Avoin kysymys.
- Kysymyksen ohjeistuksessa annettu ohjeena, että vastaja ilmoittaa kehittämissuunnitelmat palohälytystilanteiden osalta ja yleisesti, esimerkiksi ohjeistuksien, koulutusten, harjoitusten, työjärjestelyjen ja teknisten ratkaisujen osalta
- Kysymyksen vastaukset tulkitaan käyttäen kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä.
- Kysymys on luonteeltaan vastaajan työpaikan tulevaisuutta kartoittava.

Kysymys 11: Kesällä 2011 astuu voimaan uudistettu pelastuslaki, jonka mukaan pelastuslaitos laatii valvontasuunnitelman, missä määritetään muun muassa eri kohteiden palotarkastusvälit. Kuinka usein mielestänne majoitusliikkeessä tulisi suorittaa palotarkastus?

- Valintakysymys.
- Yhdeksän vastausvaihtoehtoa: kerran kuukaudessa, kerran puolessa vuodessa, kerran vuodessa, kerran kahdessa vuodessa, kerran kolmessa vuodessa, kerran viidessä vuodessa, kerran kymmenessä vuodessa, harvemmin kuin kerran kymmenessä vuodessa ja ei koskaan.
- Vastausvaihtoehdot ovat tutkimuksen tekijän määrittelemiä mahdollisia palotarkastusvälejä.
- Kysymys on vastaajan asennoitumista kartoittava.

Kysymys 12: Pelastuslain uudistuksen myötä pelastuslaitoksille tulee oikeus periä paloilmointikohteilta korvaus toistuvista erheellisistä palohälytyksistä. Mitä mieltä olette uudistuksesta?

- Avoin kysymys.
- Tutkimuksen tekijä haluaa tällä kysymyksellä selvittää majoitusliikkeiden turvallisuusvastaavien suhtautumista uudistukseen ja samalla informoida kyselyyn osallistuvia tapahtuneesta uudistuksesta.

Kysymys 13: Palaute tästä tai koko henkilökunnalle tarkoitettusta kyselystä.

- Avoin kysymys.
- Kysymys ei sisälly varsinaisesti tutkimukseen, mutta se antaa tutkimuksen tekijälle tarvittavaa tietoa vastaavien tutkimuksien varalle.

Liite 2 opinnäytetyöhön *Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa*

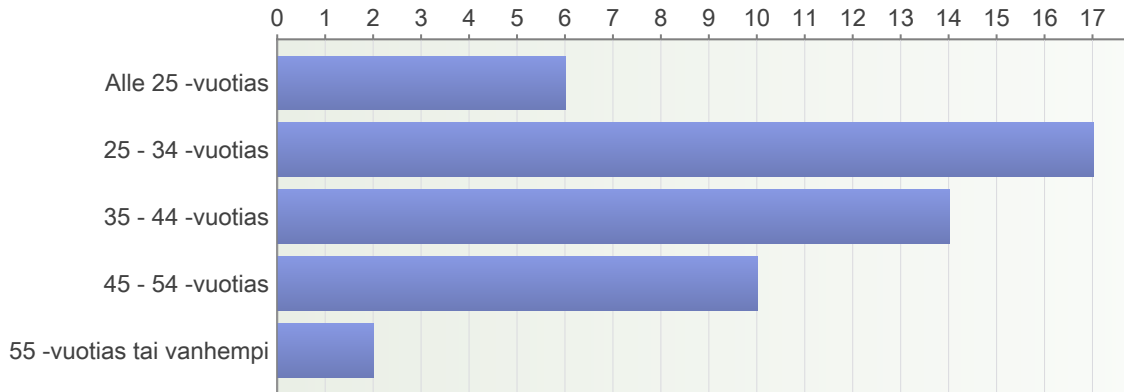
Vastausten yhteenveto

Majoitusliikkeiden työntekijöille tehty kysely

Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa

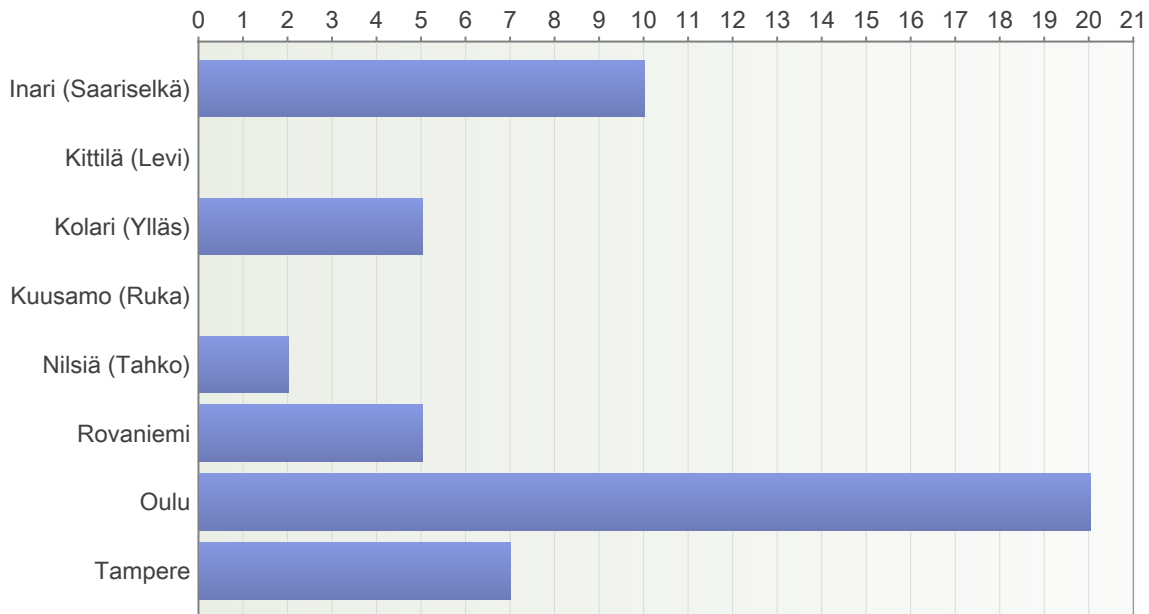
1. Mihin ikäluokkaan kuulut?

Vastaajien määrä: 49



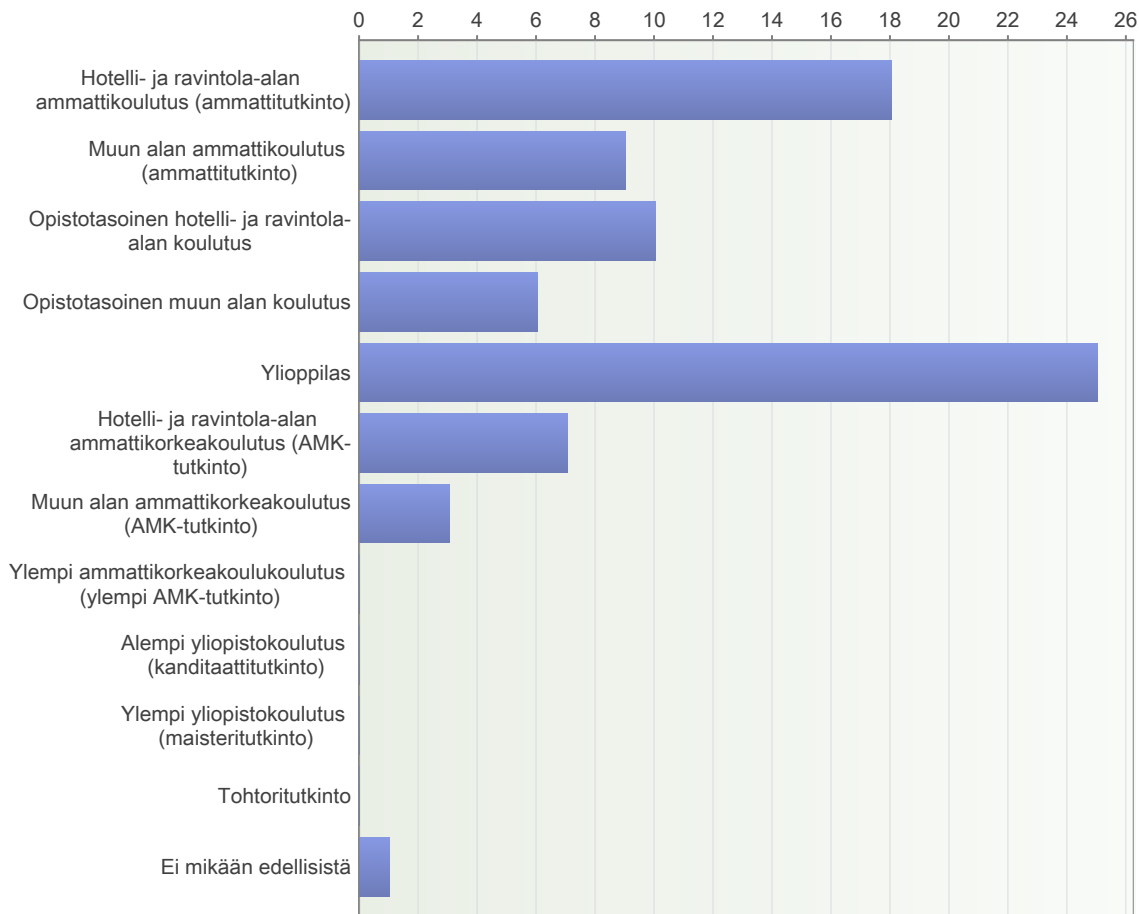
2. Millä paikkakunnalla työskentelet?

Vastaajien määrä: 49



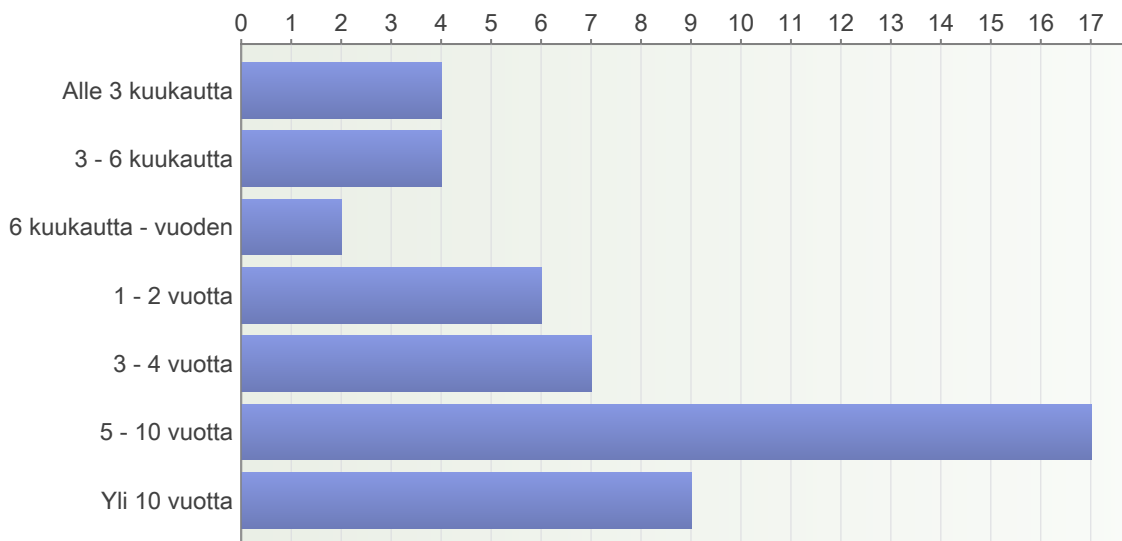
3. Millainen on koulutustaustasi? (Voit merkitä useamman kohdan)

Vastaajien määrä: 49



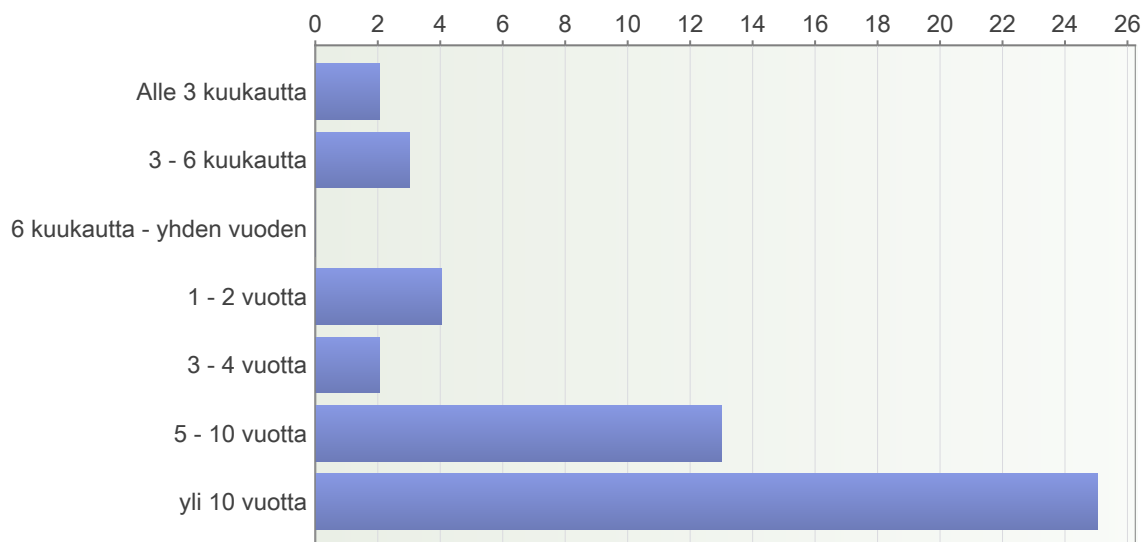
4. Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä työpaikassasi?

Vastaajien määrä: 49



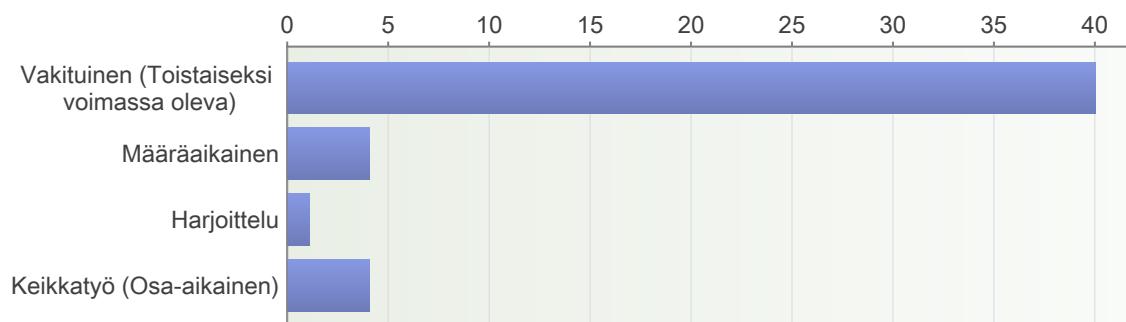
5. Kuinka pitkään olet työskennellyt hotelli- ja ravintola-alalla (majoitusliikkeissä) yhteensä?

Vastaajien määrä: 49



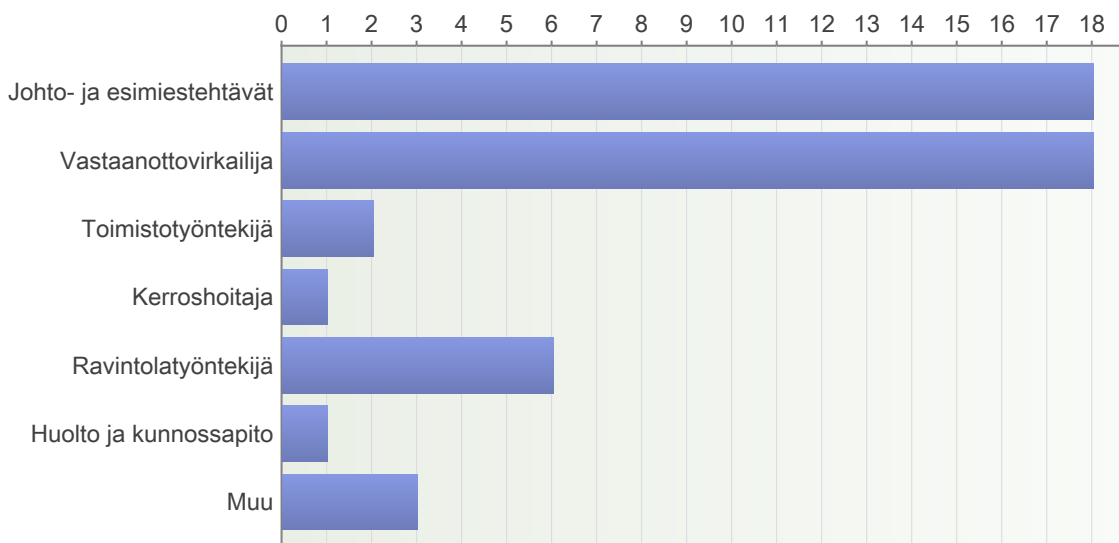
6. Millainen on nykyinen työsuhteesi luonteeltaan?

Vastaajien määrä: 49



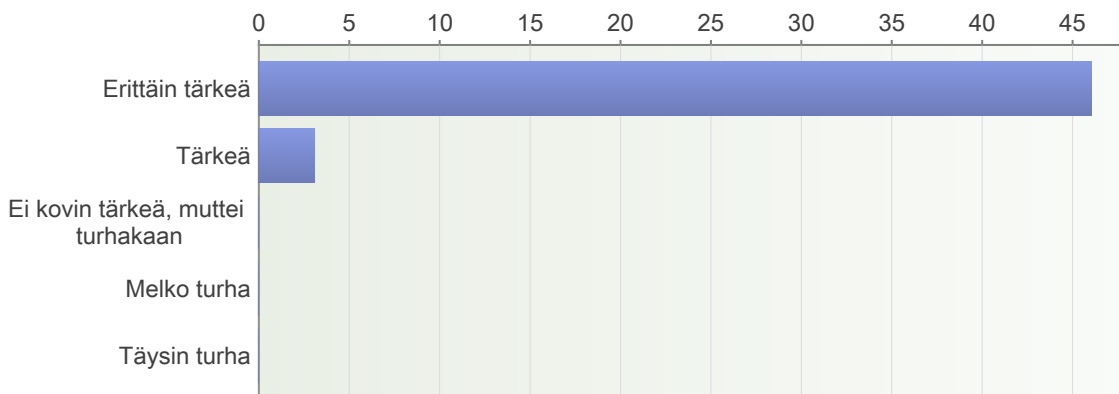
7. Mikä on nykyinen pääasiallinen työtehtäväsi?

Vastaajien määrä: 49



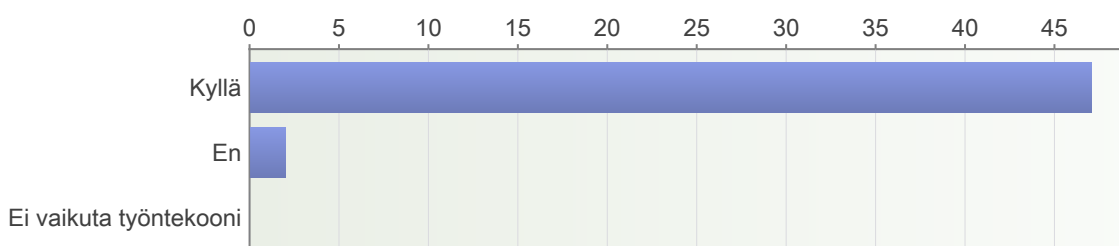
8. Työpaikkasi on varustettu automaattisella paloilmoittimella (järjestelmällä, jossa ilmaisimet tekevät savu- tai lämpöhavainnostaan palohälytyksen rakennukseen ja hätäkeskukseen [palokunnalle]). Kuinka tärkeänä teknisenä ratkaisuna pidät sitä?

Vastaajien määrä: 49



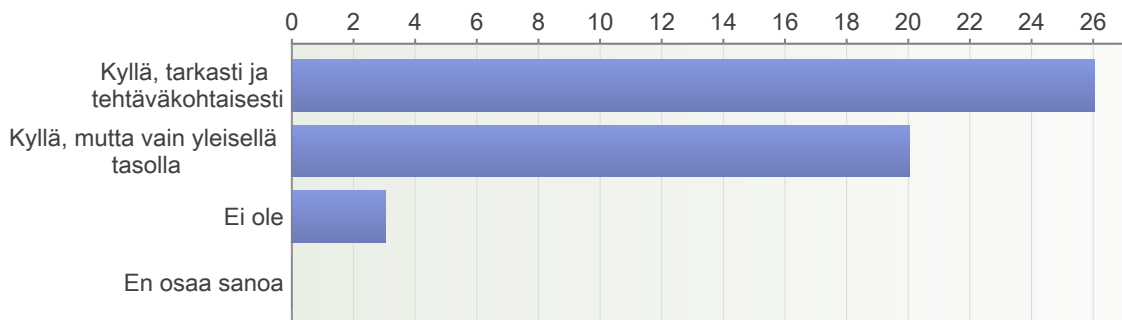
9. Tiedätkö, kuinka toimia palohälytyksen sattuessa nykyisellä työpaikallasi?

Vastaajien määrä: 49



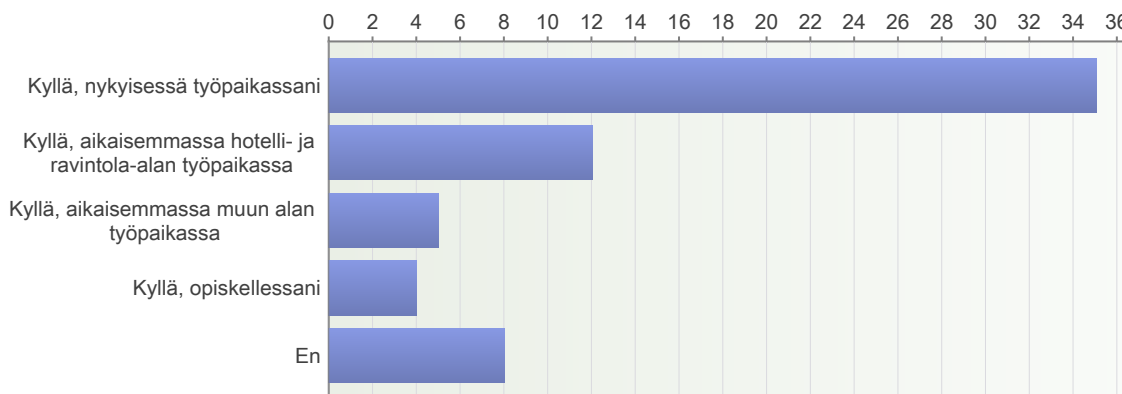
10. Onko työpaikallasi ohjeistettu toiminnasta palohälytyksen sattuessa työvuorosi aikana?

Vastaajien määrä: 49



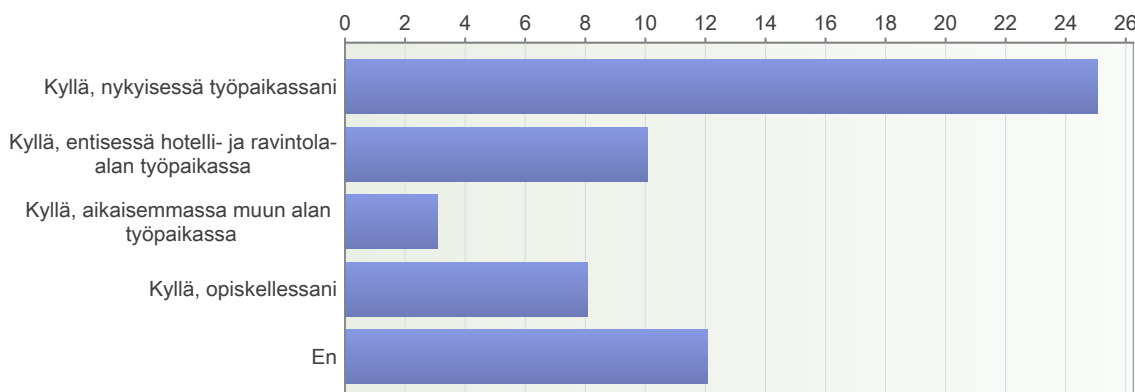
11. Oletko saanut koulutuksen toiminnasta palohälytyksen sattuessa? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Vastaajien määrä: 49



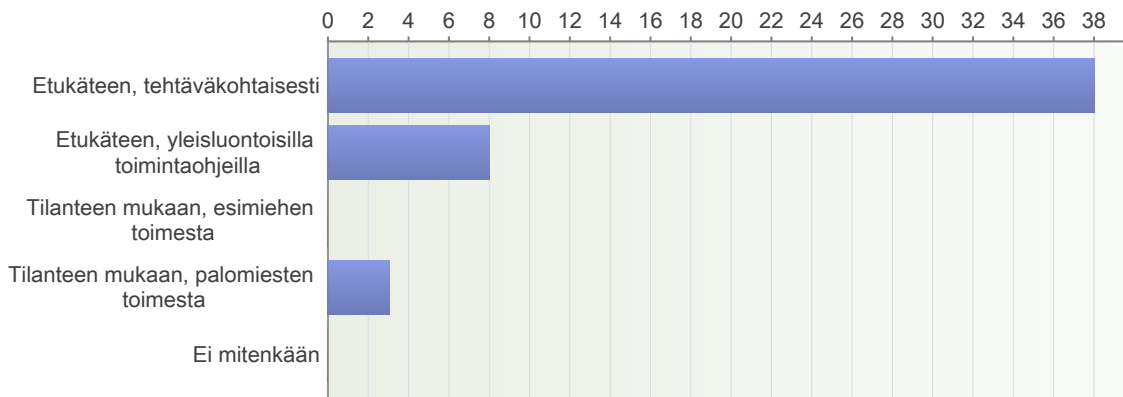
12. Oletko harjoitellut toimintaa palohälytyksen sattuessa? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Vastaajien määrä: 49



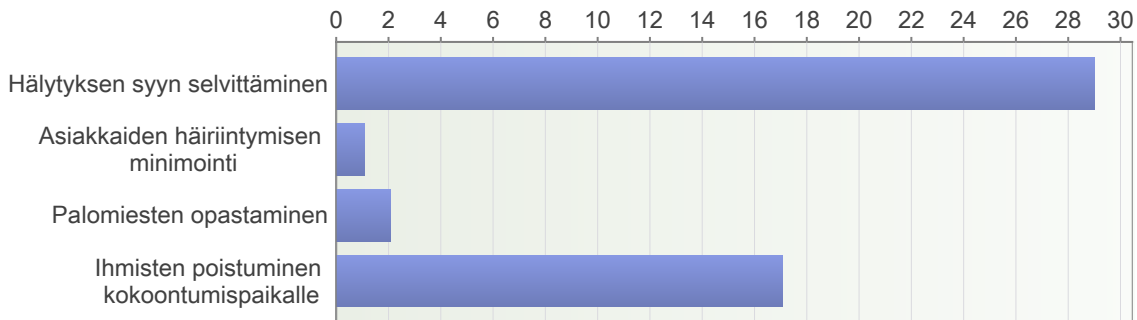
13. Miten työpaikkasi henkilöstö tulisi ohjeistaa toiminnasta palohälytyksen sattuessa?

Vastaajien määrä: 49



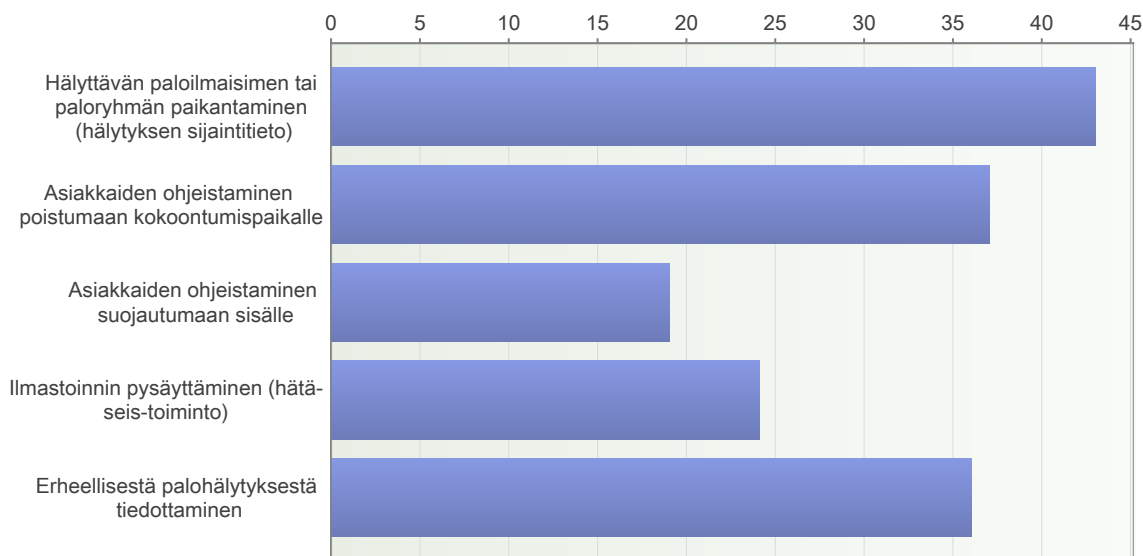
14. Mikä on mielestäsi palohälytystilanteessa tärkeintä?

Vastaajien määrä: 49



15. Valitse vaihtoehdoista ne palohälytykseen liittyvät toimenpiteet, joista tiedät miten ne tapahtuu työpaikallasi

Vastaajien määrä: 49



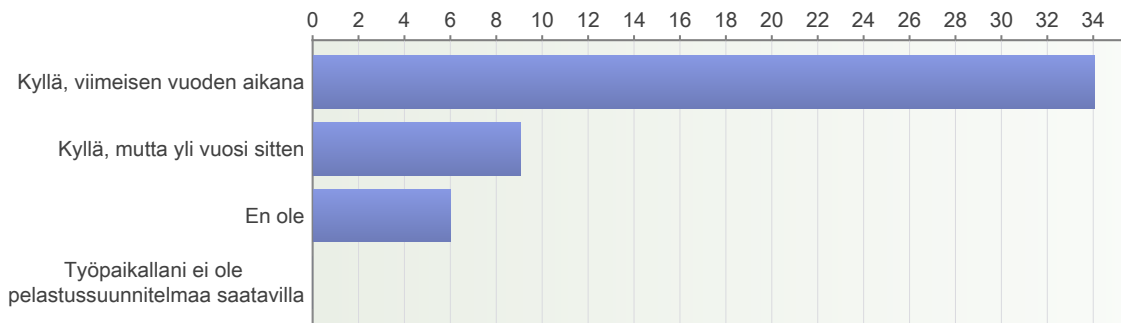
16. Miten suhtaudut seuraaviin väittämiin

Vastaajien määrä: 49

	Täysin samaa mieltä	Hieman samaa mieltä	Hieman eriä mieltä	Täysin eriä mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä	ka.
Tulipalo on todellinen riski	46	3	0	0	0	49	1,06
Automaattinen paloilmajärjestelmä valvoo luotettavasti jokaista tilaa 24/7	21	16	12	0	0	49	1,82
Automaattinen paloilmajärjestelmä aiheuttaa liikaa erheellisiä palohälytyksiä	2	14	15	15	3	49	3,06
Automaattisesta paloilmajärjestelmästä pitäisi tulla ennakkovaroitus ennen varsinaista hälytystä	14	14	6	11	4	49	2,53
Automaattisesta paloilmajärjestelmästä on pelkkää hälytystä maksavalle asiakkaalle	3	2	3	41	0	49	3,67
Turvallisuusasioita korostetaan nykyään liikaa	1	2	6	40	0	49	3,73
Yhteensä	87	51	42	107	7	294	2,65

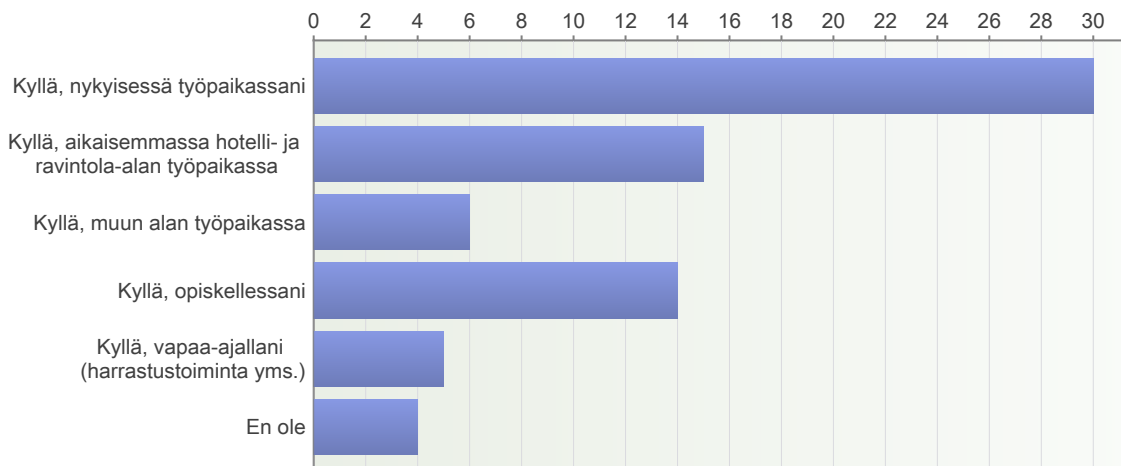
17. Oletko tutustunut työpaikkasi pelastussuunnitelmaan?

Vastaajien määrä: 49



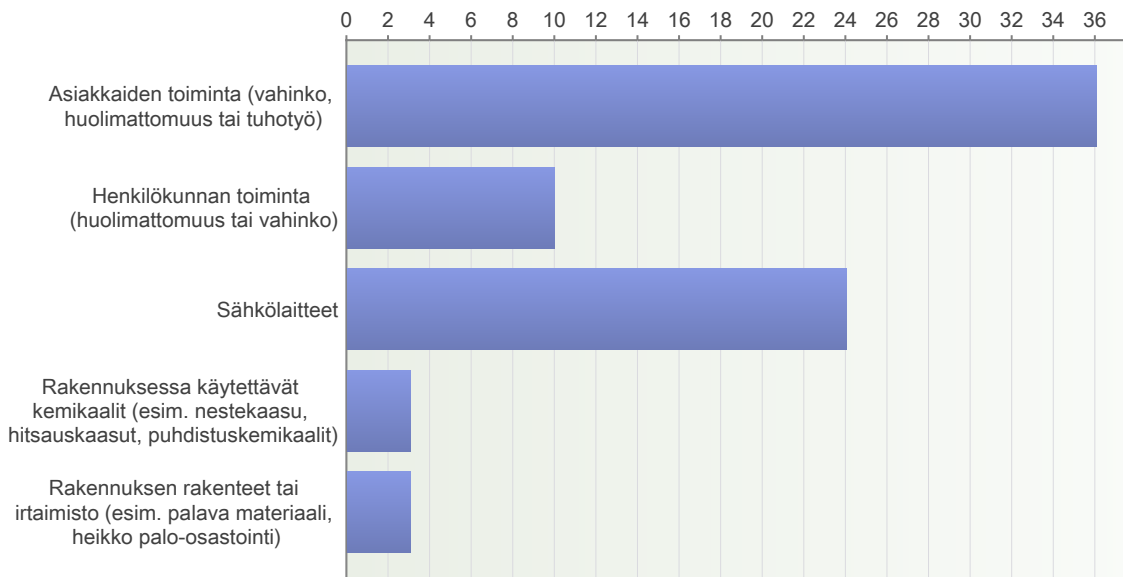
18. Oletko osallistunut alkusammutuskoulutukseen eli harjoitellut alkusammuttimen (jauhe-, neste- tai hiilidioksidisammuttimen tai sammutuspeitteen tai pikapalopostin) käyttöä? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Vastaajien määrä: 49



19. Mikä aiheuttaa mielestäsi suurimman paloturvallisuusuhan työpaikallasi?

Vastaajien määrä: 49



20. Minkä arvosanan annat työpaikallesi seuraavissa turvallisuusasioissa asteikolla 0-5 (0 huonoin, 5 paras)

Vastaajien määrä: 49

	0	1	2	3	4	5	En voi arvioida	Yhteensä	ka.
Johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin	0	1	1	8	23	13	3	49	4,18
Uuden työntekijän perehdyttäminen turvallisuusasioihin	0	2	11	16	12	5	3	49	3,39
Turvallisuuskoulutus määrällisesti	0	4	14	11	13	5	2	49	3,18
Turvallisuuskoulutus laadullisesti	0	3	6	10	18	9	3	49	3,73
Palohälytystilanteiden ohjeistus	1	3	11	9	18	6	1	49	3,29
Kansainvälisten asiakkaiden huomioiminen turvallisuusasioissa	0	6	7	12	14	5	5	49	3,51
Yhteensä	1	19	50	66	98	43	17	294	3,55

21. Miten työpaikkasi turvallisuustasoa voitaisiin kehittää? (Palohälytystilanteiden osalta ja yleensä

- esimerkiksi ohjeistukset, koulutukset, harjoitukset, työjärjestelyt, tekniset ratkaisut)

Vastaajien määrä: 49

- Useammin voisi kerrata toimintaa tilanteen sattuessa ja harjoitella
- Yhteinen pelastusharjoitus esim. yhteistyössä paikallisen vpk:n kanssa olisi hyvä.
- Evakuointiharjoitus
- Mielestäni työpaikallani on riittävä turvallisuustaso, mutta työntekijöille pitäisi pitää turvallisuuskoulutusta ja palohälytyksiä varten harjoituksia.
- -
- Harjoituksia ei yleensä ole liikaa.
- se on hyvä
- -
- Useammin koulutuksia ja evakuointisuunnitelma ajantasalle.
- JÄRJESTÄÄ HLÖKUNNALLE PALOHARJOITUS JOSSA HARJOITELLAAN TODELLISTA TILANNETTA RAVINTOLA/MAJOITUSTILOISSA
- Joka vuosi olisi hyvä käydä koulutus läpi, sillä asiat passaa unohtumaan ja suurempi vahinko tulee kun ei osaa toimia oikein tilanteissa.
- täsmäkoulutusta, mitä täällä pitää tehdä, toimia kun tulee hälytys
- Pitämällä joka kauden alussa palo- ja turvallisuuskoulutus kongreettisesti hotellissa jossa työskennellään ja käydään esimerkkitalanteita läpi
- Säännölliset harjoitukset. Muisti on niin lyhyt.
- Harjoituksia käytännön tasolla ei ole koskaan liikaa
- Kertauskoulutusten järjestäminen säännöllisesti.
- Tasaisin väliajoin käytäisiin harjoituksia ja ohjeistukset tarkistettaisiin että kaikki tietää miten tulee toimia hälytyksen sattuessa.
- Yhteinen paloharjoitus ennen kauden alkua.
- en osaa sanoa
- Pehdyttämistä paremmaksi
- Järjestämällä säännöllisesti koulutuksia henkilökunnalle ja johdolle. Kiinnittämällä huomiota esim. hätäuloskäynteihin ja niiden esteettömyyteen.
- kaikille uusille työntekijöille pakollinen tutustuminen pelastussuunnitelmaan ja kantahenkilöstön paloturvallisuuskurssitus niille jotka ei ole sitä suorittanu
- henkilökunnan koulutusta (uudet työntekijät)/ vakituiset.
- Harjoituksia voi aina olla lisää. Itse ymmärrän teknisiä ratkaisuja, mutta en tiedä ymmärtävätkö esim. vähän vanhemman ikäiset työntekijät.
- koulutusta työntekijöille. tulossa on
- Vuosittain olisi hyvä käydä läpi tarkkaan, miten pitää toimia palohälytystilanteessa vaikkapa ihan pelastusalan ihmisen opastuksella.
- Lisää harjoituksia.
- ainahan löytyy parannettavaa, mutta en osaa tarkemmin nimetä kohteita..
- Huoneistotalon palohälytyksistä menee joskus tieto vain että hotellissa on hälytys ja palokunta tulee hotelliin kun pitäisi mennä huoneistotaloon.
- Hälytykset huoneistotalossa ei kuulu hotellin puolella mitenkään.
- Entistä parempaa ohjeitusta uusille työntekijöille.
- 1
- Pakollinen oaloturvallisuus kaikille, myös osa-aikaisille.
- Tehtäväkohtaisella ohjeistuksella, päivittämällä paloilmoitinlaite osoitteelliseksi versioksi.
- ...
- Säännölliset harjoitukset, koulutukset. Opasteet ja tiedottaminen.

- koulutuksia lisää
- Työpaikallamme voisi olla useammin paloharjoituksia. Tulisi hälytys ja käytäisiin kohta kohdalta toimintatapamme läpi.
- Säännölliset pelastusharjoitukset ja koulutukset vuosittain vähintään
- Kertaus on opintojen äiti eli harjoituksia tietyin väliajoin, antaa myös toimintoihin tiettyä varmuutta, rutiinia. Selvät työjärjestelyt selkeyttävät tapahtumahetkellä toiminta valmiutta.
- Poistumisharjoitukset
- Mielestäni on jo olemassa suht hyvät ohjeet ja koulutuksiakin silloin tällöin. Ohjeiden kertaaminen säännöllisesti esimerkiksi osastopalavereissa on hyvä asia. Liika harjoittelukaan ei ole pahitteeksi. Laitteiden testaaminen säännöllisesti ja kunnan paloharjoitus esimerkiksi kerran vuodessa olisi hyvä asia.
- Harjoituksia säännöllisesti
- tarkempaa ohjeistusta ja harjoittelua
- -
- en osaa sanoa
- Koulutus voi olla enemmän toimintaa-> harjoitustilanteita.
- PEREHDYTTÄMINEN PITÄISI OLLA PAREMPAA, JA JONKUN VASTUULLA PITÄÄ HUOLI, ETTÄ KAIKKI OVAT TIETOISIA MITEN TULEE TOIMIA
- lisää koulutusta
- perehdyttämistä uusille työntekijöille

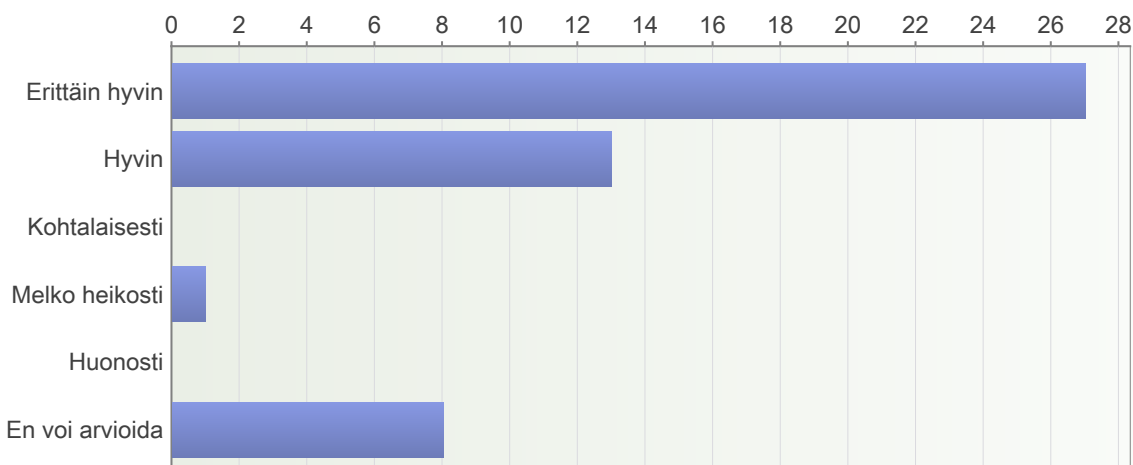
22. Onko työurasi aikana sattunut hotelli- ja ravintolarakennuksessa (majoitusliikkeessä)

Vastaajien määrä: 49

	Ei ole	Kerran	2-3 kertaa	4-5 kertaa	useam min kuin 5 kertaa	Yhteensä	ka.
Automaattista palohälytystä	5	6	10	8	20	49	3,65
Todellista paloa (tulipalo tai laitteen, koneen tai järjestelmän kärähtäminen)	23	13	11	1	1	49	1,86
Yhteensä	28	19	21	9	21	98	2,76

23. Miten pelastustoimi (kohteeseen saapunut palokunnan henkilöstö) on mielestäsi suoriutunut palohälytystilanteesta / -tilanteista?

Vastaajien määrä: 49



24. Miten pelastustoimi voisi kehittää asiakaspalveluaan palohälytystilanteissa? (esimerkiksi henkilökunnan huomioiminen, hotelliasiakkaiden huomioiminen, tiedottaminen, kohteessa liikkuminen, jälkihoito, valmistautuminen)

Vastaajien määrä: 49

- en osaa sanoa, kun ei ole juuri kokemusta asiasta

Rauhallinen pitää olla, koska henkilökunnankin pitäisi pystyä olemaan rauhallinen ja se ei varmasti ole helppoa todellisessa tilanteessa ja palomiesten ammattitaito rauhoittaa.

- Mielestäni pelastuslaitos on hyvin tehtävänsä tasalla.
- Informoisi käytyään automaattisen palohälytyksen jälkeen, että mistä johtui.
- -
- -
- Paikkojen hajoittaminen minimiin kesken sesongin.
- tietämykseni mukaan he toimivat hyvin!
- -
- Yleensä itse tilanne toimii hyvin, mutta jälkihoito jää useimmiten puuttelliseksi.
- USKOISIN, ETTÄ HE OSAAVAT OTTAA HUOMIOON KAIKKI HENKILÖT KUN OVAT TYÖTEHTÄVÄSSÄ.
- ei kommentoitavaa
- henkilökunnan turha arvostelu, esim. miksei ole lähdetty kohteeseen. Olemme monasti yksin töissä ja palokunta tulee paikalle n. viidessä minuutissa.
- Mieluummin kehuja, jos vaan on mahdollista
- Kiertämällä vielä ennen lähtöä ettei kukaan ole jäänyt pakkasessa talon taakse odottelemaan hälytyksen loppua. kerran tapahtunut, vaikka oli aiheeton hälytys niin majoituliikkeen asiakkaiden "seuranta" ja jälkiseuranta hälytyksen osalta tulisi huomioida kanssa
- Edellisen paloharjoituksessa ilmenneiden puutteiden korjaaminen yhdessä talon henkilökunnan ja viranomaisten kanssa. viranomaisissa on kuitenkin paras tieto miten pitää menetellä esimerkiksi evakointitilanteessa.
- tiedottaminen on kaiken a ja o
- Henkilökunnan huomioiminen ja jälkihoito.
- Tiedottamista voisi tarkentaa sitten kun on todettu että vaaraa ei ole
- Yksi miehistöstä tiedotushenkilö henkilökunnan ja asiakkaiden tilanteen tasalla pitämiseksi.
- olemalla kohteliaita ja huomioonottavia
- -7887i7i
- En osaa sanoa =)
- en osaa sanoa, ei kokemusta muuta kuin hyvää
- ok
- En osaa vastata.
- ihan aluksi vastata puhelimeen hätänumeroon soittaessa.
- Ihan on hyvin toimineet tähän asti.
- en osaa sanoa
- Kyllä nämä asiat on olleet kunnossa meillä sattuneissa hälytyksissä.
- Jotain olisi hyvä sanoa myös henkilökunnalle, viimeistään sitten kun tilanne on ohi.
- Ohjeita myös ulkomaisille asiakkaille.
- 1
- en osaa sanoa
- Rovaniemen pelastustoimi toimii kohteissa minun kokemukseni mukaan yleisellä tasolla varsin asiallisesti.

- ...
- Kaikkiaan palo- ja pelastushenkilökunnan työ toimii hyvin.
- en tiedä
- En osaa sanoa.
- En osaa sanoa
- Eipä tule tähän kohtaan nyt mitään mieleen!!!
- Ei kokemusta pelastustoimen toiminnasta todellisessa tilanteessa
- Jos sattuu palohälytys, niin respa hoitaa yleensä mm. asiakkaille tiedottamisen (viestit tv:hen jne.). Viime kerrasta jäi mieleen, että kun ravintolasta tuli palohälytys, joskin lopulta aiheeton, niin pelastustoimi ei käynyt selkeästi respassa kuittamassa asiaa lähtiessään, että kaikki ok. Ravintolan väelle asia varmasti sanottiin ja sisäisesti tieto kulki, mutta olisi hyvä saada tieto pelastustoimeltakin.
- En osaa sanoa.
- tiedottamista paremmaksi
- -
- en osaa sanoa
- Ei nyt tule mieleen mitään, hyvin on toiminut.
- **APUJA TIEDOTTAMISEEN**
- lisäämällä perehdystä
- en osaa sanoa

Liite 3 opinnäytetyöhön *Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa*

Vastausten yhteenveto

Majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville tehty kysely

Kysely majoitusliikkeiden turvallisuusvastaaville liittyen kyselyyn
"Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa"

1. Kuinka paljon työntekijöitä on majoitusliikkeessänne (kaikki majoitusliikkeen tiloissa työskentelevät)

Vastaajien määrä: 8

	1	2-3	4-6	6-10	11-25	25-50	yli 50	ei yhtään	en osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Yhteensä (huippusesonki)	0	0	0	0	5	2	1	0	0	8	5,5
Päivävuorossa, esim. klo 7-15 (huippusesonki)	0	1	0	1	5	1	0	0	0	8	4,62
Iltavuorossa, esim. klo 15-23 (huippusesonki)	0	2	1	1	3	0	1	0	0	8	4,12
Yövuorossa, esim. klo 23-7 (huippusesonki)	4	2	0	1	0	1	0	0	0	8	2,25
Yhteensä (hiljainen kausi)	2	0	1	2	2	1	0	0	0	8	3,62
Päivävuorossa (hiljainen kausi)	1	3	2	1	0	1	0	0	0	8	2,88
Iltavuorossa (hiljainen kausi)	2	5	0	0	0	1	0	0	0	8	2,25
Yövuorossa (hiljainen kausi)	5	0	1	0	1	0	0	1	0	8	2,62
Yhteensä	14	13	5	6	16	7	2	1	0	64	3,48

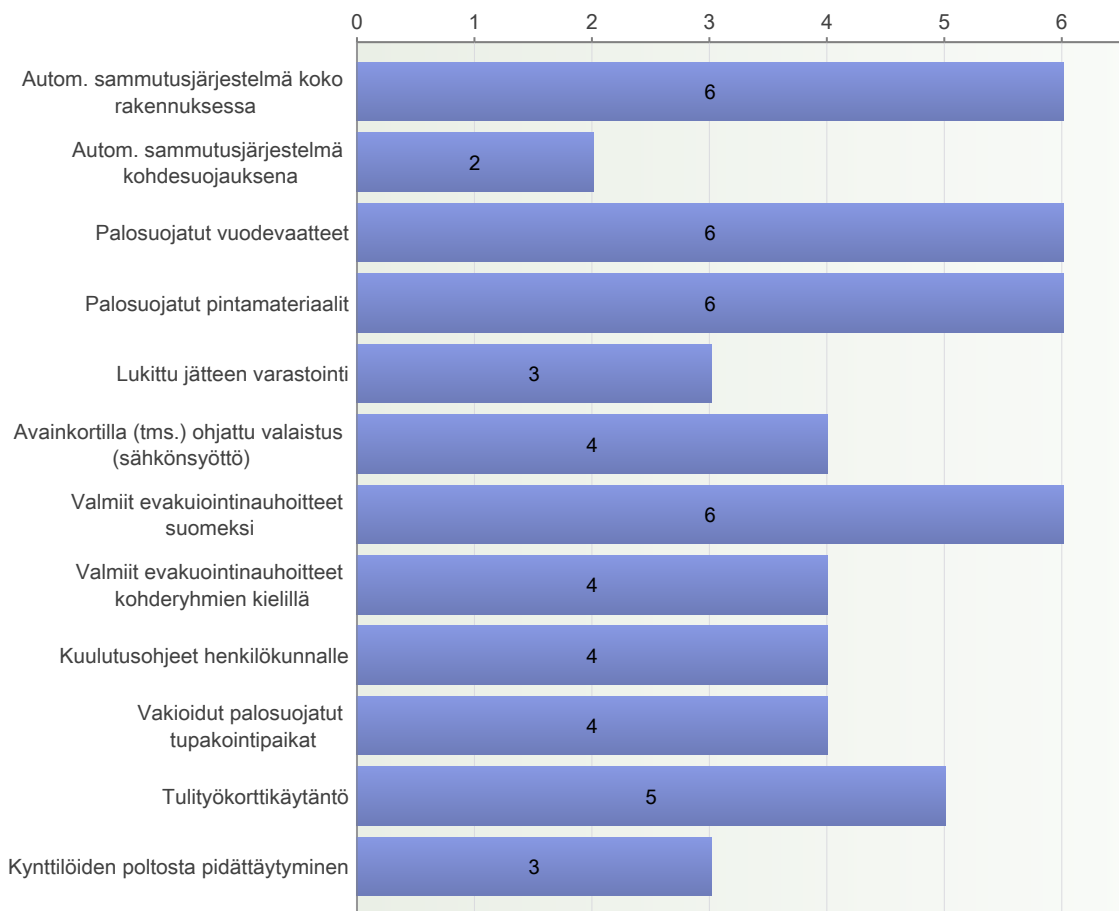
2. Kuinka paljon asiakkaita on majoitusliikkeenne tiloissa (mukaan lukien myös ravintolatilat, kokoustilat, liikuntatilat yms.)?

Vastaajien määrä: 8

	1-10	10-25	26-50	51-100	101-200	201-500	501-1000	1001-1500	yli 1500	ei yhtään (suljettu liike tms.)	Yhteensä	Keskiarvo
Huippusesonkina	0	0	0	0	1	5	1	1	0	0	8	6,25
Keskimäärin	0	0	1	2	3	0	2	0	0	0	8	5
Hiljaisena kautena	1	0	4	1	0	2	0	0	0	0	8	3,62
Yhteensä	1	0	5	3	4	7	3	1	0	0	24	4,96

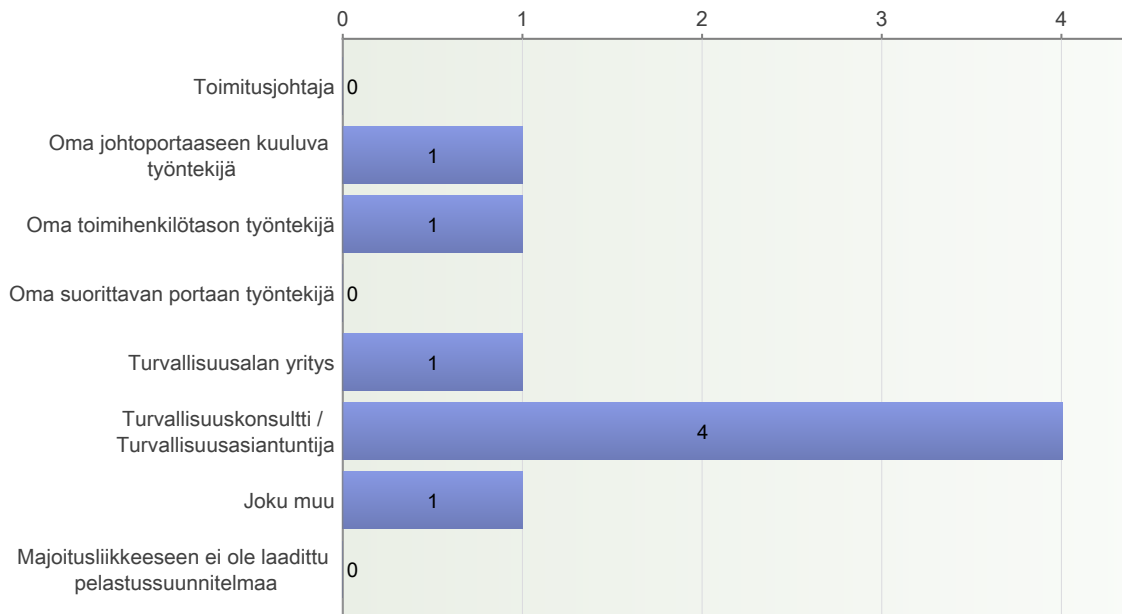
3. Millä seuraavilla toimenpiteillä majoitusliikkeessänne on varauduttu tulipaloon?

Vastaajien määrä: 8



4. Kuka on laatinut majoitusliikkeenne pelastussuunnitelman?

Vastaajien määrä: 8



5. Kuinka tärkeäksi koette seuraavat pelastussuunnitelman ominaisuudet tai osiot

Vastaajien määrä: 8

	Erittäin tärkeä	Tärkeä	Ei kovin tärkeä mutta turhaan	Melko turha	Täysin turha	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Toimintaohjeet eri onnettomuus- ja vaaratilanteisiin	7	1	0	0	0	0	8	1,12
Ennakoitavien vaaratilanteiden arviointi	8	0	0	0	0	0	8	1
Ohjeet mahdollisten vaaratilanteiden ehkäisemiseksi	8	0	0	0	0	0	8	1
Turvallisuukskoulutuksen järjestelyt	5	3	0	0	0	0	8	1,38
Tarvittava turvallisuukskalusto	6	2	0	0	0	0	8	1,25
Poistumis- ja evakuointijärjestelyt	8	0	0	0	0	0	8	1
Eri toimintojen vastuutiedot	3	5	0	0	0	0	8	1,62
Liittyminen väestönsuojeluun	2	3	2	0	0	1	8	2,5
Tavanomaisesta poikkeavan käytön huomioiminen (Erikoisjärjestelyt esim. tapahtumiin)	4	3	1	0	0	0	8	1,62
Eriyisryhmien huomioiminen turvallisuuksasioista (liikuntarajoitteiset, eri kulttuureista saapuvat)	3	4	1	0	0	0	8	1,75
Yhteensä	54	21	4	0	0	1	80	1,42

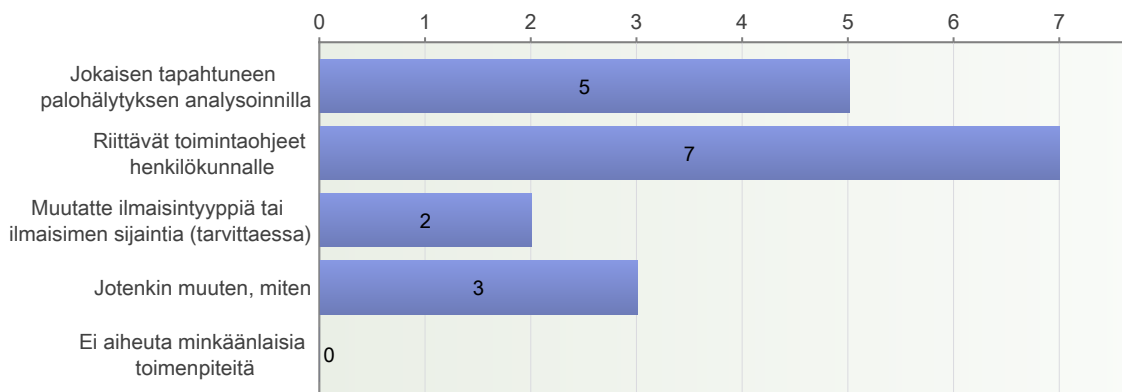
6. Millaista turvallisuuskoulutusta majoitusliikessänne on annettu ja kenelle sitä on annettu?

Vastaajien määrä: 8

	Koko henki lökun nalle	Johto porta alle	Vast aanot tohen kiöst öille	Ravi ntola henki löstöl le	Huoll on ja kunn ossa pidon henki löstöl le	Tietyl le vastu uhen kilölle	Jolle kin muull e pienr yhmä lle tai henki lölle	Ei kenel lekää n	Yhteensä	Keskiarvo
Palohälytyskoulutus	6	0	2	0	0	0	0	0	8	1,5
Poistumisharjoitus	3	0	1	0	1	1	0	2	8	4,12
Evakuointikoulutus	4	0	0	0	0	1	0	3	8	4,25
Pelastussuunnitelmakoulutus	5	1	1	0	0	0	0	1	8	2,25
Alkusammutuskoulutus	7	0	0	0	0	0	0	1	8	1,88
Ensiapukoulutus	5	0	0	0	0	2	0	1	8	3,12
Turvallisuuskävely (työpisteen turvallisuusjärjestelyt)	1	1	2	0	0	1	0	3	8	4,88
Yhteensä	31	2	6	0	1	5	0	11	56	3,14

7. Miten varaudutte erheellisiin palohälytyksiin? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

Vastaajien määrä: 8

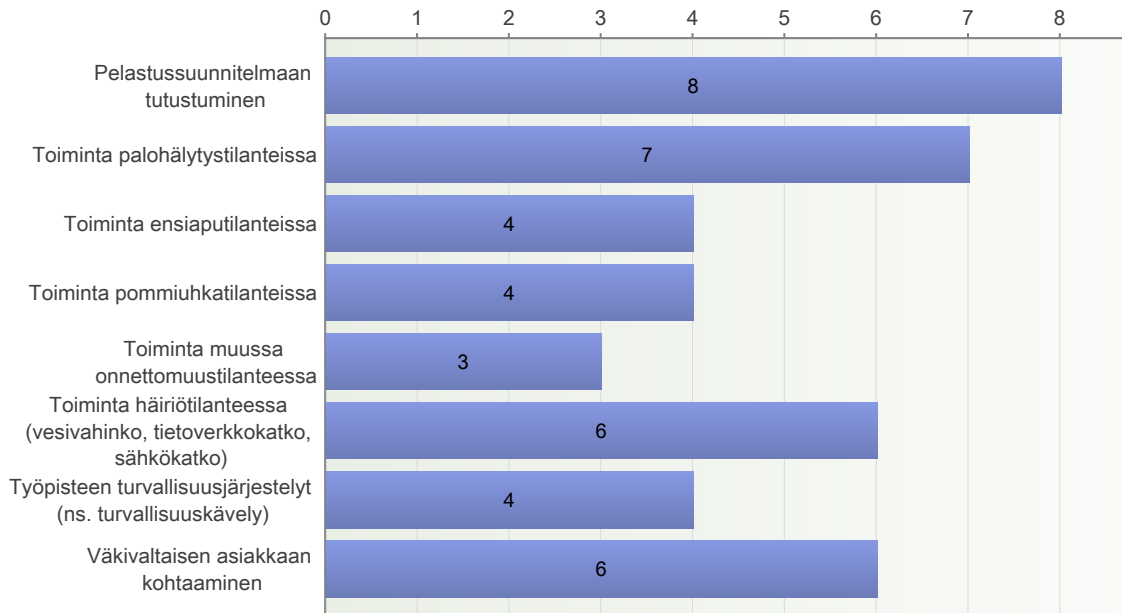


Avoimet vastaukset: Jotenkin muuten, miten

- ei ole sattunut
- ohje asiakastiedote virheellisestä hälystä
- vaihdetaan likaiset ilmaisimet

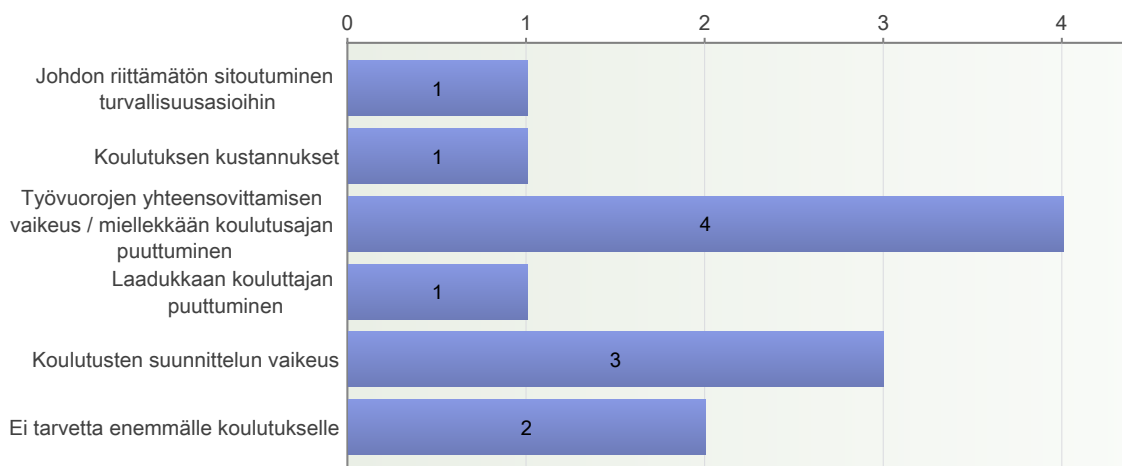
8. Mitkä turvallisuusasiat sisältyvät majoitusliikkeessänne uuden työntekijän perehdyttämiseen?

Vastaajien määrä: 8



9. Mitkä seikat estävät majoitusliikettänne antamasta enemmän turvallisuuskoulutusta?

Vastaajien määrä: 8



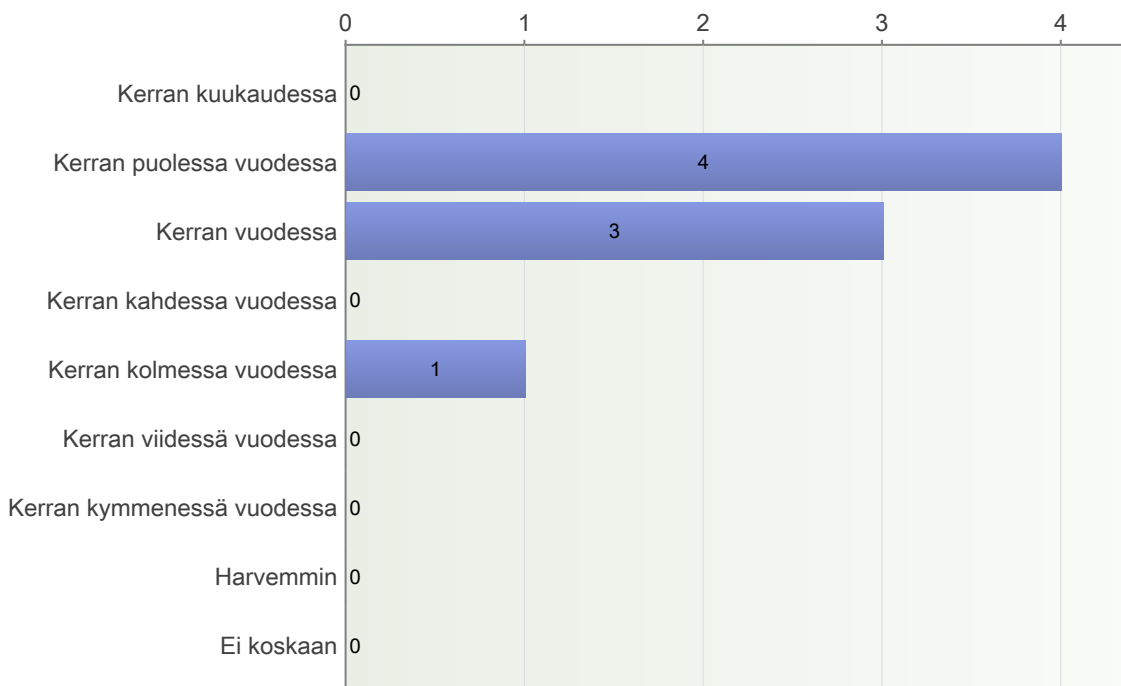
10. Miten majoitusliikkeenne turvallisuustasoa aiotaan kehittää? (Palohälytystilanteiden osalta ja yleensä - esimerkiksi ohjeistukset, koulutukset, harjoitukset, työjärjestelyt, tekniset ratkaisut)

Vastaajien määrä: 6

- Evakuointiharjoitus tulossa lähiaikoina, muuten asiat kunnossa, sammutusharjoituksesta aikaa muutama kk ja ensiapukoulutus päivitettävänä parhaillaan.
- Turvallisuuskävely oli hieman uusi mutta tosi tärkeä asia jonka huomasi tästä kyselystä. Lastauslaiturin ja poistumisteiden tukkimen täyteen tavaroilla ja laatikoilla pitäisi saada estettyä. Erityistilaisuuksien turvasuunnitelmat pitäisi tehdä.
- Panostamme jatkuvasti työntekijöiden ensiapukoulutukseen sekä palohälytyksiin. Kun jotain uutta ilmenee, otamme sen heti käsittelyyn ja tarvittaessa järjestämme koulutuksen koko henkilöstölle.
- koulutus
- on hyvällä mallilla, tason pitäminen ja ajoittain muistuttaminen siis on jokapäiväistä osa toimintaamme
- Poistumisharjoitukset

11. Kesällä 2011 astuu voimaan uudistettu pelastuslaki, jonka mukaan pelastuslaitos laatii valvontasuunnitelman, missä määritetään mm. eri kohteiden palotarkastusvälit. Kuinka usein mielestänne majoitusliikkeessä tulisi suorittaa palotarkastus?

Vastaajien määrä: 8



12. Pelastuslain uudistuksen myötä pelastuslaitoksille tulee oikeus periä paloilmoitinkohteilta korvaus toistuvista erheellisistä palohälytyksistä. Mitä mieltä olette uudistuksesta?

Vastaajien määrä: 6

- Riippuu erheellisten palohälytysten määrästä..uusien laitteiden asennuksen yhteydessä tulee aina ensin paljon vika-hälytyksiä.

Tämä syytä huomioida.

Lisäksi mielestäni aina tutkittava syy vika-hälytykseen ja veloitus sitten vasta mikäli kyseessä laiminlyönti laitteiden huollossa tms.

- kohtuullista, tähän pitäisi saada talkoisiin myös laitetoimittajat...
- Joskus viat johtuvat sähkökatkoista yms. meistä riippumattomista syistä ja siksi on ikävää, että me joudumme tässä suhteessa maksumiehiksi asioista, jolle emme voi mitään.

Mutta ilkeältä tai muina tekoina olen sitä mieltä, että hyvä kun siitä veloitetaan.

- jos johtuu asiakkaasta eikä henkilökunnasta asia ok.
- jos toistuva ja vaatii toimenpiteitä, pyynnöstä ei ole reagoitu niin silloin maksu Ok
- Ilkeältä hälytys tulle laskutta ao henkilöltä / henkilöiltä

13. Anna tästä tai koko henkilökunnalle tarkoitettu kyselystä palautetta!

Vastaajien määrä: 4

- Tässä olisi voinut kysyä vielä lähimmän palolaitoksen sijaintia sekä sitä kuinka hälytys on hoidettu. Meillä esim palolaitos 500 metrin päässä johon menee automaattihälytys, palokunta paikalla muutamassa minuutissa ja linkkikartasta näkevät heti mistä hälytys tullut.
- hyvä juttu, varsinkin kun saadaan palautetta, miten asiat keskimäärin ovat ja missä on kehitettävää. USEAMPIA VAIHTOEHTOJA OLISI PITÄNYT PYSTYÄ LAITTAMAAN, ESIM KOHTAAN 6,
- vastasin 6 kysymykseen viimeisiin ei kenellekään koska en tiedä.
- Hyvä ja herättävä miten on ja miten pitäisi olla, onko sovitut toimet ja normaali turvavastuu sama kun työnjohtovastuu omaksuttu?

Aslak Länsman
Palopäällystökurssi AMK N6
Savonia-AMK / Pelastusopisto

SAATEKIRJE

1.4.2011

Inarin, Kittilän, Kolarin, Kuusamon, Nilsiä, Rovaniemen, Oulun ja Tampereen majoitusliikkeille

MAJOITUSLIIKKEIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMINTAVALMIUS PALOHÄLYTYSTILANTEISSA – KYSELY

Olen Inarista kotoisin oleva palopäällystöopiskelija, joka tekee opintojensa lopputyötä aiheesta ”Majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmius palohälytystilanteissa”. Opinnäytetyöhön liittyen teen kyselyn kohderyhmälle, joksi on valikoitunut viiden matkailukeskuspaikkakunnan (Inari, Kittilä, Kolari, Kuusamo ja Nilsiä) ja kolmen kaupungin (Rovaniemi, Oulu ja Tampere) automaattisella paloilmoittimella varustetut majoitusliikkeet. Kohteiden yhteystiedot olen ottanut Editan julkaisemasta Turistimajoitus 2009 –oppaasta.

Toivoisin majoitusliikkeeltänne osallistumista tutkimukseeni. Osallistumalla kyselyyn saatte toukokuussa 2011 sähköisesti tutkimukseni raporttion, jossa esitän keinoja lisätä majoitusliikkeiden henkilökunnan toimintavalmiutta sekä työkaluja koko toiminnan turvallisuustason kehittämiseen. Tutkimuksen tavoitteena on saada selville majoitusliikkeiden työntekijöiden toimintavalmiuden taso palohälytystilanteissa, sekä antaa kehittämissuhteita majoitusliikkeille osaltaan turvallisuustason nostamiseksi. Tulipalo on olemassa oleva riski jokaisessa rakennuksessa, missä työskentelee tai oleskelee ihmisiä ja on sähkölaitteita. Suuria henkilömääriä sisältävät kohteet on varustettu automaattisella paloilmoittimella, jonka tarkoituksena on antaa palohälytys aikaisessa vaiheessa alkavaa paloa, jolloin sen leviämiseen ja seuraamuksiin pystytään vielä vaikuttamaan. Oli sitten kyseessä aiheellinen tai aiheeton hälytys, niin henkilökunnan toiminnalla on ratkaiseva merkitys tilanteen hoitamisen kannalta. Pelastustoimen hälytetyt yksiköt tulevat aina viiveellä kohteeseen, ja eteenkin majoitusliikkeiden asiakkaiden kannalta henkilökunnan toimenpiteillä on merkitystä. Kyselyn avulla kartoitan majoitusliikkeiden henkilökunnan toimintavalmiuden nykytason, ja tutkimusraportin kautta annan toimenpide-ehdotuksia, joilla turvallisuustasoa voidaan nostaa.

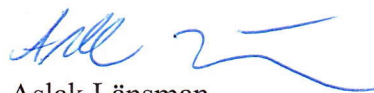
Kysely on kaksiosainen: ensimmäinen osa on tarkoitettu jokaiselle majoitusliikkeen työntekijälle, eli kaikille jotka työskentelevät kyseisen ma-

joitusliikkeen tiloissa. Toinen osa on tarkoitettu majoitusliikkeen turvallisuusvastaavalle, oli hän sitten titteliltään toimitusjohtaja, hotellinjohtaja, turvallisuuspäällikkö, turvallisuusvastaava tai jokin vastaava. Tällä toisella osalla haetaan tarkempaa tietoa osallistuneiden majoitusliikkeiden ominaispiirteistä. Kyselyt on rakennettu Webropol-ympäristöön, ja niihin vastaaminen tapahtuu sähköisesti. Vastaajille lähetetään sähköpostiin viesti, joka sisältää linkin kyselyyn. Kyselylomakkeella on helpposti täytettäviä valinta- ja monivalintakysymyksiä sekä pari avointa kysymystä. Niihin vastaaminen vie vain vähän aikaa, mutta antaa tutkimuksen tekijälle tärkeää informaatiota työntekijöiden asenteellisista, tiedollisista sekä taidollisista valmiuksista palohälytystilanteissa. Vaikka kyselyssä kysytään ainoastaan palohälytystilanteisiin liittyvästä toimintavalmiudesta, niin pyrin raportissani tuomaan esille turvallisuusosaamisen kehittämiskeinoja laajemminkin.

Kysely on rakennettu siten, että siihen vastataan anonyymisti. Vastaajan työpaikan paikkakuntatieto on sisällytetty kyselyyn ainoastaan mahdollisten maantieteellisten erojen löytämiseksi, eli vastauksia ei yhdistetä suoraan majoitusliikkeeseen. Tällä menettelyllä halutaan rohkaista vastaajia rehellisiin vastauksiin sekä poistaa majoitusliikkeiden leimaantumisen mahdollisuus. Kyselyn vastauksia käytetään ainoastaan tässä kyseisessä opinnäytetyössä, ja ne tuhoetaan raportin laadinnan jälkeen. Ainoastaan tutkimuksen tekijä eli Aslak Länsman käsittelee tutkimuksen tietoja.

Kyselyssä on vastausaikaa viikkojen 14 ja 15 ajan. Tämä siitä syystä, että opintojeni valmistumisaikataulu on hyvin kiireinen. Tutkimukseen osallistuminen ei vaadi majoitusliikkeeltänne muuta kuin vastauslinkin välittämistä koko henkilöstölle esimerkiksi sähköpostin postituslistan tai yhteisen osoitteen kautta. Samaa linkkiä voi käyttää useampi vastaaja, joten myös henkilöt, jolla ei ole omaa työ sähköpostia voivat vastata kyselyyn. Pyytäisin teitä myös ilmoittamaan, mikäli ette syystä tai toisesta halua osallistua kyseiseen tutkimukseen, niin tiedän olla odottamatta vastauksia.

Ivalossa 1.4.2011



Aslak Länsman

Insinööri (AMK) – opiskelija

Palopäällystön koulutusohjelma

Savonia-ammattikorkeakoulu / Pelastusopisto