



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖTURVALLISUUDEN JOHTAMINEN

SIIVOUSTYÖSSÄ

Heidi-Maria Valkolehto

Työturvallisuuden johtaminen siivoustyössä
Toukokuu 2017
Restonomi (Ylempi AMK)
Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Restonomi (Ylempi AMK)
Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutus

VALKOLEHTO HEIDI-MARIA:
Työturvallisuuden johtaminen siivoustyössä

Opinnäytetyö 85 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Toukokuu 2017

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella siivoustyön työturvallisuusjohtamista eri näkökulmista, henkilöstön johtamista kohti turvallisuustavoitteita ja päämääriä sekä etsiä parhaita käytäntöjä turvallisuusjohtamisen tueksi. Tutkimuksen teoriaosuudessa lähestyttiin aihetta käyttäen työsuojeluun, työturvallisuuteen ja turvallisuusjohtamiseen liittyvää aineistoa.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, joka toteutettiin tapaustutkimuksena yksittäiseen asiakaskohteeseen, johon ISS Palvelut tuottaa siivouspalvelua. Tutkimuskysymykset, jotka jaettiin viiden eri teeman alle, muodostettiin aineistoanalyysin tuloksena. Tutkimuksen empiirisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, havainnointia sekä benchmarking -menetelmää.

Tutkimustuloksissa parhaiksi käytännöiksi muodostuivat sisältöanalyysin avulla turvallisuusjohtamista tukevia asioita, joita olivat työympäristön siisteys, turvallisuushavaintojen käsittely ja tiedottaminen, riskien tunnistaminen, turvallisuuskäyttäytyminen, hyvinvointiin panostaminen, palkitseminen, koulutukset, työnjohdon sitoutuminen turvallisuusasioihin, annettujen ohjeiden noudattaminen sekä viestintä ja turvallisuusasioiden esilläolo. Tutkimuksen päätulokseksi muodostuivat ennakoiva työturvallisuuden johtaminen ja turvallisuuskäyttäytyminen.

Parannusehdotuksia työturvallisuuden johtamiseen olivat: Työturvallisuuden viestintäjärjestelmän kehittäminen esimiehen ja työntekijöiden välille, säännölliset turvavartit ja niiden toteutumisen seuranta, turvallisuusauditointien lisääminen, perehdytyksen varmistaminen, oman työn riskien arviointi sekä työturvallisuudesta piittaamattomaan työskentelyyn puuttuminen.

Asiasanat: työturvallisuus, työturvallisuuden johtaminen, turvallisuuskäyttäytyminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree in Management of Service Business

VALKOLEHTO, HEIDI-MARIA:
Safety Management in Cleaning Work

Master's thesis 85 pages, appendices 6 pages
May 2017

The purpose of this study was to explore safety management as well as personnel management towards safety objectives and goals. The main aim of this study was to examine safety management and the best practices to support it. The theoretical part of the thesis approached occupational safety, occupational health and safety management.

This study was commissioned by ISS Services. The research approach of this study was qualitative. The research methods were interview, observation and benchmarking. The study was conducted among ISS Services cleaners, who work in the individual customer targets.

According to the study results, the best practices were cleanliness of the working environment, safety observations and information processing, risk identification, safety behavior, investing in well-being, rewarding, training, management commitment to safety issues, compliance with the instructions provided, as well as communication and presence of security. The research project resulted in predictive factors that unify the management of occupational safety and safety behavior.

Development proposals for the management of occupational safety were the communication security system for working safety between the manager and the employees, regular security meeting and the monitoring of them, increasing security audits, ensuring orientation, assessment of workplace risks and intervening in the lack of work safety.

Key words: occupational safety, safety management, safety behavior

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
	1.1. Tutkimuksen tausta ja lähtökohdat tutkimukselle.....	6
	1.2. Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja rajaus	7
	1.3. ISS yritysesittely	8
	1.4. Tutkimusraportin eteneminen	8
	1.5. Tutkimuksen toteutus.....	9
2	TYÖSUOJELU	12
	2.1. Työsuojelun toimijat työpaikoilla.....	12
	2.2. Työsuojeluun liittyvä toimintaohjelma ja organisointi.....	13
	2.3. Työnantajan työnturvallisuuslakiin perustuvat velvollisuudet	14
	2.4. Yhteinen työpaikka työturvallisuuden näkökulmasta.....	16
	2.5. Työtapaturmat ja niiden tutkinta.....	17
	2.6. Tyypillisimmät tapaturmat, vaaratilanteet ja kuormituksen aiheuttajat.....	20
	2.7. Työsuojelu ja työturvallisuus ISS Palveluilla.....	21
3	TYÖTURVALLISUUDEN JOHTAMINEN.....	23
	3.1. Turvallisuusjohtaminen ja työturvallisuuskulttuuri	23
	3.2. Ennakointi ja seuranta.....	24
	3.3. Riskien arviointi.....	26
	3.4. Työturvallisuuden johtaminen ISS Palveluilla	30
	3.5. Oppiva organisaatio, osaamisen kehittäminen, ammattitaito	32
	3.6. Työpaikan ilmapiiri ja työhyvinvointi	33
	3.7. Työympäristö ja työolot.....	36
	3.8. Valmentava johtajuus osana työturvallisuutta	37
	3.9. Viestintä ja vuorovaikutus työyhteisössä.....	38
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	41
	4.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma.....	41
	4.2. Tutkimusote ja menetelmä.....	42
	4.3. Tutkimuksen eteneminen	45
	4.4. Aineisto	46
	4.5. Tutkimuksen analysointi	47
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	50
	5.1. Työturvallisuuden nykytila kohteessa	50
	5.2. Työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen	51
	5.3. Turvallisuushavainnot.....	53
	5.4. Työturvallisuuden johtaminen kohteessa.....	54

5.5. Turvallisuusviestintä ja -koulutus	55
5.6. Tulokset aineistoanalyysistä	56
5.7. Tulokset havainnoinnista	56
5.8. Tulokset benchmarkingista	57
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	59
6.1. Työturvallisuuden nykytila asiakaskohteessa	59
6.2. Työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen	60
6.3. Turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset	61
6.4. Työturvallisuuden johtaminen kohteessa.....	62
6.5. Turvallisuusviestintä ja -koulutus	63
6.6. Tutkimuksen päätulokset	65
7 POHDINTA.....	68
7.1. Pohdinta päätuloksista ja kehitysehdotuksia.....	68
7.2. Ryhmätyö aiheesta "Miten saamme enemmän turvallisuushavaintoja?"	72
7.3. Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	73
7.4. Jatkotutkimusehdotuksia.....	74
LÄHTEET	76
LIITTEET	80
Liite 1. Turvallisuuskartoitus kohteessa	80
Liite 2. Alkuperäiset ja pelkistetyt ilmaukset, alaluokat sekä yhdistävä tekijä	81

1 JOHDANTO

1.1. Tutkimuksen tausta ja lähtökohdat tutkimukselle

Työturvallisuus ja sen johtaminen ovat tärkeässä roolissa yritysten ja organisaatioiden jokapäiväisessä toiminnassa. Kilpailun kiristyessä kehittyvässä yhteisössä, työkyvyn ylläpitämisen haasteet kasvavat. Työ tulee suorittaa tehokkaasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Jokainen tapaturma on torjuttavissa. Ihmiset tekevät työtä ja on inhimillistä, että erilaisia virheitä, kuten ajatteluvirheitä pääsee syntymään. Yksikään tapaturma ei ole kuitenkaan saa tapahtua. Tämän vuoksi puuttuminen, seuraaminen ja ennakointi ovat tärkeä osa turvallisuusjohtamista. (Laitinen, Vuorinen & Simola 2013, 187–188.) Työntekijöiltä vaaditaan työelämässä jaksamista entistä pidempään. Tämä edellyttää työterveyden ja turvallisuuden jatkuvaa ylläpitoa ja kehittämistä. Työnantajan ja työnjohdon tehtävänä on mahdollistaa se, että työ voidaan suorittaa turvallisesti ja terveellisesti.

Työturvallisuus on merkittävä osa ISS Palveluiden johtamiskulttuuria ja toimintastrategiaa. ISS Palveluiden tavoitteena on olla tapaturmaton työpaikka. (ISS Palvelut 2016.) Tutkimuksen taustalla on tutkijan halu selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat työturvallisuusjohtamiseen siivoustyössä ja etsiä parhaita käytäntöjä turvallisuusjohtamisen tueksi kohti tapaturmatonta työpaikkaa. Työturvallisuudesta, työturvallisuuden johtamisesta sekä työturvallisuuskulttuurista on tehty aiemmin useita tutkimuksia, mutta siivoustyön työturvallisuuden johtamisesta tutkimuksia on vähemmän.

1.2. Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja rajaus

Työturvallisuuden johtaminen pitää sisällään paljon erilaisia asioita ja työturvallisuutta voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella työturvallisuusjohtamista eri näkökulmista sekä henkilöstön johtamista kohti turvallisuustavoitteita ja päämääriä sekä etsiä parhaita käytäntöjä turvallisuusjohtamisen tueksi.

Tavoitteena on tutkimusmenetelmien avulla saada selville, millaisena siivoojat näkevät ja kokevat nykyisen työturvallisuustilanteen kohteessa, kuten työturvallisuusriskit ja työympäristön. Millaisena työntekijät kokevat työturvallisuusjohtamisen ja viestinnän. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyä ja tutkintaa kohteessa. Vaikka tutkimuksen metodologinen osuus tehdään yhteen yksittäiseen asiakkuuteen, tarkoituksena on, että tutkimus toimisi työkaluna siivoustyön työturvallisuusjohtamisessa laajemmin ISS Palveluissa sekä siivouspalveluiden työturvallisuusjohtamisessa yleisellä tasolla.

Työn ulkopuolelle on rajattu työturvallisuuteen liittyen tarkemmat yksityiskohdat, kuten siivouksessa käytetyt koneet, välineet ja kemikaalit, sähköturvallisuus, sisäilman laatu ja siivouksen teknisen suorittamisen kuvaaminen. Kaikkia näitä asioita käsitellään jonkin verran tutkimuksen teoriaosuudessa, mutta niiden vaikutuksesta työturvallisuuteen ei tehdä yksityiskohtaisempaa analyysia. Työ ulkopuolelle jäävät myös työturvallisuuden mittaamista käsittelevä tarkempi analysointi ja mittaamistavat. Mittaamista ja seuranta käsitellään teoriaosuudessa yleisellä tasolla. Samoin työn ulkopuolelle jäävät erilaiset tapaturmiin ja sairauksiin liittyvät tunnusluvut, kuten sattuneiden tapaturmien määrä sekä ennakoivat ja jälkikäteiset tulostimet.

1.3. ISS yritysesittely

ISS Palvelut Oy on maailmanlaajuinen palvelualan yritys, joka tarjoaa asiakkailleen erilaisia tukipalveluita, jotta he voivat keskittyä heidän omaan ydintoimintaansa. Suomessa ISS on johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluita tarjoava yritys. ISS Palveluiden asiakkailleen tuottamia palveluita ovat siivouspalvelut, kiinteistöpalvelut, ruokailupalvelut, rakennuttamispalvelut sekä tukipalvelut. ISS Palvelut työllistää 9956 työntekijää. Liikevaihto vuonna 2016 oli 487 miljoonaa euroa. Yritys on perustettu Tanskassa vuonna 1901, missä myös nykyinen pääkonttori sijaitsee. (Yritysvastuuraportti 2016.)

ISS Palveluiden visio on: Meistä tulee maailman paras palveluorganisaatio. Tavoitteena on yrityksen arvolupausten toteuttaminen sekä asiakkaille parhaimman palvelukokemuksen päivittäinen tuottaminen. ISS Palveluiden arvoja ovat yrittäjäisyys, rehellisyys, laatu ja vastuu. Erilaisten johtamis- ja toimintamallien avulla varmistetaan yhtenäinen toimintatapa eri maissa. ISS Palveluissa vision pohjalta on laadittu strategia. Tärkeä osa strategiaa on asiakasymmärrys ja -tuntemus, joiden avulla asiakkaille voidaan tuottaa erilaisia kokokokonaispalveluratkaisuja. Työturvallisuus on merkittävä osa ISS Palveluiden johtamiskulttuuria ja toimintastrategiaa. ISS Palveluiden tavoitteena on olla tapaturmaton työpaikka. Ennakoivia toimenpiteitä ovat yhteistyö työeläkevakuutusyhtiön ja työterveyspalveluiden kanssa, työturvallisuuteen ja ammattitaidon ylläpitoon liittyvät koulutukset sekä turvallisuushavainnot. (ISS Palvelut 2016.)

1.4. Tutkimusraportin eteneminen

Tämä tutkimus koostuu kahdeksasta pääluvusta. Ensimmäisessä luvussa kerrotaan tutkimuksen tausta ja lähtökohdat. Lisäksi luvussa esitetään tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja rajaus sekä tutkimuksen toteutus, tutkimusraportin eteneminen ja tutkimuksen kohdeorganisaatio. Tutkimuksen toisessa ja kolmannessa luvussa käsitellään työturvallisuutta ja työsuojelua, työturvallisuuden johtamista, ennakointia ja seurantaa sekä organisaatioiden työturvallisuuskulttuuria. Työturvallisuuden johtamisessa ennakoinnin ja seurannan lisäksi, käsitellään työyhteisöä oppivan organisaation näkökulmasta, henkilöstön osaamista, viestintää sekä työilmapiirin ja työolojen vaikutusta työturvallisuuteen. Tutkimuksen neljännessä luvussa esitetään tutkimuksen toteutus ja metodologia sekä tut-

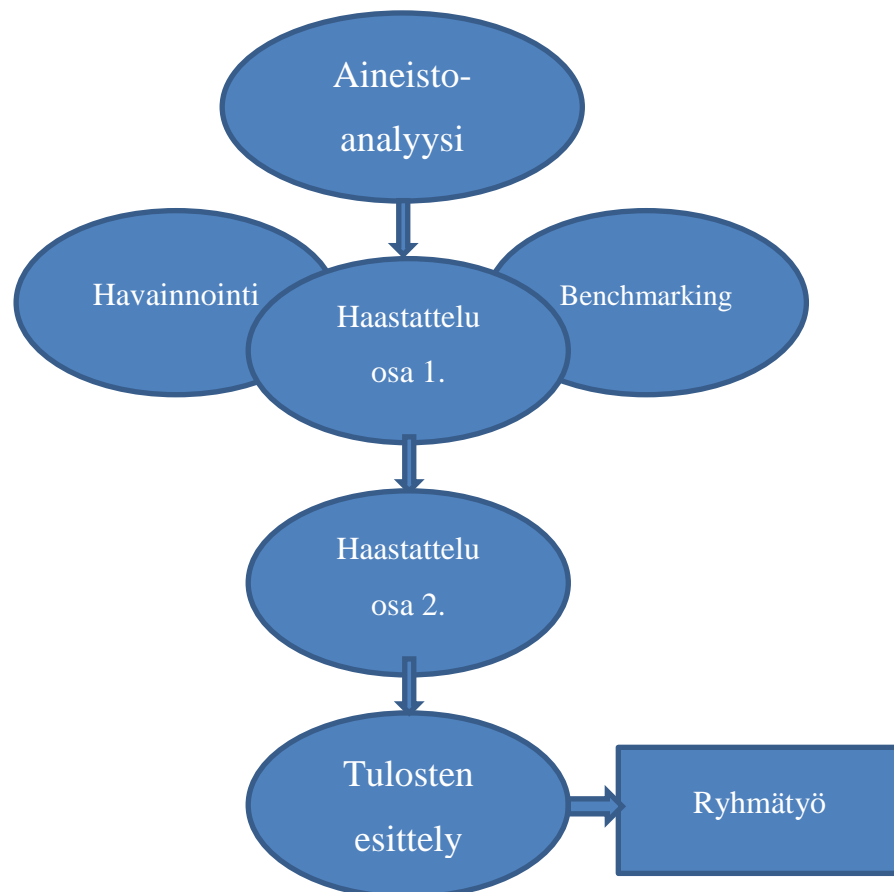
kimusstrategia, aineiston käsittely ja analysointi. Viidennessä ja kuudennessa luvussa esitetään tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset. Seitsemännessä luvussa puolestaan pohditaan tutkimusta kokonaisuutena, saatuja tuloksia ja mahdollisia jatkotutkimuksia aiheesta. Seitsemännessä luvussa tarkastellaan myös tutkimuksen luotettavuutta.

1.5. Tutkimuksen toteutus

Tutkimusprosessi alkoi syksyllä 2015. Tutkijan mielenkiinnosta työturvallisuutta kohtaan, tutkimuksen aihealueeksi valikoitui työturvallisuuden johtaminen. Syksyn 2015 ja kevään 2016 aikana muodostettiin tutkimuskysymykset, jotka muodostuivat aineistoanalyysin (kuvio 1) tuloksena. Aineistoanalyysi tehtiin turvallisuusjohtamiseen liittyvistä julkaisuista, kirjallisuudesta sekä ISS Palveluiden Intranetin työturvallisuuteen liittyvästä materiaalista. Tutkimuskysymykset jaoteltiin viiden eri teeman alle. Tutkimuksen teoria-aineistoa etsittiin ja kirjoitettiin tutkimuskysymysten muodostamisen jälkeen. Kevään 2016 aikana tehtiin tutkimuksen metodologiset valinnat.

Tutkimus on tutkimusotteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin tapaustutkimuksena yksittäiseen asiakaskohteeseen, johon ISS Palvelut tuottaa siivouspalvelua. Tutkimuksen empiirisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna ja yksilöhaastatteluina. Lisäksi tutkimuksessa tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia sekä benchmarking -menetelmää. Ryhmähaastattelun kohteena olivat yksittäisen asiakaskohteen siivoojat. Yksittäisen asiakaskohteen siivoojat, joita oli kahdeksan henkilöä, valikoituivat tarkoituksen mukaisesti haastattelun ja havainnoinnin kohteeksi, sillä asiakaskohteessa, jossa he työskentelevät, on onnistuttu vähentämään tapaturmien määrää sekä niistä johtuvia sairaspöissaoloja jo useana vuonna lähelle nollaa. Ennen kuin kohteessa ryhdyttiin kiinnittämään huomiota työturvallisuuteen, tapaturmia ja niistä johtuvia sairaspöissaoloja oli useita vuodessa. Haastattelun ja havainnoinnin lisäksi, tutkimuksessa käytetään benchmarking -menetelmää, tarkoituksena verrata asiakkaan tapaa toimia, ISS Palveluiden tapaan toimia työturvallisuusasioissa.

Tutkimuksen empiirinen aineisto eli tutkimushaastattelut, havainnointi sekä benchmarking toteutettiin keväällä 2016. Tutkimushaastattelun kysymykset lähetettiin sähköpostilla kommentoitavaksi, yhdelle tutkimushaastattelutilaisuuteen osallistuvalla henkilöllä, ennen varsinaista ryhmähaastattelua. Tutkimuksen ryhmähaastattelu toteutettiin 1.4.2016 asiakkaan neuvottelutilassa. Haastattelun tukena käytettiin puolistrukturoitua haastattelulomaketta (liite 1). Haastattelulomakkeet jaettiin haastatteluun osallistuneille henkilöille ennen varsinaista ryhmähaastattelua. Haastattelulomakkeet kerättiin vastajilta haastattelutilanteesta tutkimusanalyysia varten, tukemaan tutkijan muistiinpanoja haastattelusta ja havainnoinnista. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa huomattiin, että luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi, muutama asia vaatisi hieman laajempaa selvitystä. Tämän vuoksi osa tutkimuskysymyksistä esitettiin uudelleen kahdelle tutkimukseen osallistuneelle henkilölle yksilöhaastattelun muodossa.



KUVIO 1. Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen analyysi suoritettiin sisältöanalyysin eli pelkistämisen avulla. (Vilka 2006, 82). Ryhmähaastattelussa kerätyn aineiston analysoinnin tavoitteena oli muodostaa tuloksista mahdollisimman tarkka kuva. Analysointivaiheessa vastaukset pelkistettiin ja lajiteltiin ne eri teemojen alle. Tarkastelu suoritettiin litteroimalla ja ryhmittelemällä aineisto. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 119, 138–140.) Aineiston analysoinnin jälkeen raportoitiin tutkimuksen tulokset, jotka muodostuivat ryhmähaastattelusta, etukäteen jaetuista kyselykaavakkeista, havainnoinnista sekä benchmarkingista. Tutkimustulosten jälkeen tuloksista tehtiin johtopäätökset. Koko tutkimuksen ajan tutkimusraportin teoreettinen aineisto muokkaantui. Tutkimusraportti valmistui touku-
kuussa 2017.

2 TYÖSUOJELU

2.1. Työsuojelun toimijat työpaikoilla

Työsuojelun perustana Suomessa on työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslaki on säädetty vuonna 2002. Sen tarkoituksena on työympäristön ja työolosuhteiden kehittäminen. Lain tarkoituksena on myös työntekijöiden työkyvyn ylläpitäminen ja parantaminen. Työturvallisuuslain tarkoituksena on ehkäistä terveydellisiä haittoja, työtapaturmia ja ammattitauteja. (Työturvallisuuslaki 2002.) Kokonaisvaltainen työsuojelun hallinta sisältää suunnitelman työolojen vaara- ja häirtatekijöiden selvittämisestä sekä suunnitelman niiden poistamisesta tai vähentämisestä (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 8).

Kaikilla työyhteisöön kuuluvilla on jonkinlainen vastuu työpaikan työsuojelun toteuttamisesta. Työturvallisuuslain mukaan työpaikan ylimmän johdon tehtäviin kuuluu työsuojelun valvonta- ja yleisjohto. Työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvä toimintasuunnitelma on myös ylimmän johdon vastuualuetta. Työsuojelun kehittäminen, toimenpanomääräysten antaminen, organisaation ja tehtäväjaon hallinta sekä tavoitteiden asettaminen ja seuranta kuuluvat ylimmän johdon tehtäviin. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 11.) Tärkeä asian työsuojelussa on koko organisaation yhteinen näkemys asioista sekä sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin (Työterveyslaitos 2009, 17).

Keskijohdon eli päälliköiden ja ylimpien esimiesten tehtäviin kuuluvat työsuojeluasioiden valvonta, työ- ja turvallisuusohjeiden laadinta, tarvittavan raportoinnin järjestäminen sekä tarpeellisten ehdotusten tekeminen ylimmälle johdolle. Yhteisen työpaikan toimintamallin toteuttaminen ja valvonta sisältyvät työnjohdon vastuualueeseen. Käytännön työnjohdon tehtäviin kuuluu välitön valvonta, työnjohto sekä ohjeiden antaminen työkohteissa. Työnjohdon vastuulla on myös perehdyttäminen, suojainten käytön valvonta sekä koneiden, laitteiden ja välineiden kunnan tarkkailu. Työn organisoinnissa työnjohdolla on vastuu työntekijöiden henkisen ja fyysisen kunnan tarkkailusta. Työnjohdon tulee järjestää säännöllisiä työturvallisuuteen liittyviä arviointeja ja tarkastuksia työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 11; Unece 2016.) Vaarojen ja työn kuormitustekijöiden selvittäminen on työnjohdon vastuulla. Velvoite koskee myös työn suunnittelua ja mitoittamista. Työmäärän mitoittamisesta on olemassa esimerkiksi puhdis-

tuspalvelualalla työaikaimitoituksen standardi. Työntekijän on oikeus pyytää työnantajalta selvitys työn terveydelle vaarallisesta kuormittavuudesta, hänen sitä pyytäessä. (Laitinen ym. 2013, 179.)

Työntekijöiden velvollisuuksiin kuuluu annettujen ohjeiden noudattaminen sekä yleisesti järjestyksestä ja turvallisuudesta huolehtiminen. Työntekijän vastuulla on oman työturvallisuuden lisäksi, työkavereiden työturvallisuudesta huolehtiminen. Samoin työntekijöiden vastuulle kuuluu erilaisten koneiden käyttöön liittyvien riskitekijöiden huomiointi ja mahdollisista vioista ilmoittaminen. Myös henkilösuojainten ja oikeanlaisen vaateuksen käyttö kuuluu työntekijöiden vastuulle. Työntekijöiden on pidättäydyttävä töistä, joista aiheutuu vaaraa omalle tai toisten terveydelle. Nuorten työntekijöiden kohdalla työpaikoilla tulee noudattaa työ sopimuslaissa määriteltyä lakia. 14 vuotta täyttäneen henkilön voi ottaa töihin kevyeen työhön, joka ei vaaranna hänen terveyttään tai kehitystään. Työturvallisuuslaissa on määritelty vaarallisia töitä, joita nuoret henkilöt eivät saa suorittaa. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 12.)

2.2. Työsuojeluun liittyvä toimintaohjelma ja organisointi

Työnantajan vastuulla on laatia toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehitystarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Toimintaohjelman on oltava työkalu turvallisen työympäristön ja terveellisuuden edistämiseksi. Toimintaohjelman tulee sisältää myös työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi laaditun toimintasuunnitelman. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Työsuojelun järjestäminen työpaikoilla perustuu lakiin työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelusta. Työnantaja nimeää työsuojelupäällikön, joka vastaa työsuojelun yhteistoiminnasta. Paikalliseen sopimukseen perustuen työpaikoilla voi olla yksi tai useampia työsuojeluvaltuutettuja. Työntekijät ja toimihenkilöt valitsevat omat työsuojeluvaltuutettunsa ja heille varavaltuutetut. Työsuojelutoimikunta on perustettava sellaisille työpaikoille, joissa työskentelee vähintään 20 työntekijää. Työsuojelun toimijoiden tehtäviin kuuluu työpaikan turvallisuuden ja terveellisuuden selvittäminen, tietoisuuden levittäminen kouluttamalla, opastamalla, valvomalla, tekemällä riskikartoituksia ja työ-

paikkaselvityksiä. Päävastuu työn ja työolosuhteiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä, on kuitenkin työnantajan edustajilla. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 15.)

Työterveyshuollon järjestäminen työpaikoilla on lakisäätteistä. Työterveyshuolto on järjestettävä, jos yrityksessä on yksikin työntekijä. Työterveyshuolto pitää sisällään työolosuhteiden selvittämisen, työntekijöiden terveydentilan selvittämisen, työperäisten terveysvaarojen selvittämisen, työ- ja toimintakyvyn ylläpitämisen selvitykset ja toimenpide-ehdotukset, neuvonnan, vajaakuntoisten työkyvyn selvittämisen ja viranomaisyhteistyön. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 18.)

2.3. Työnantajan työnturvallisuuslakiin perustuvat velvollisuudet

Laki sisältää säännökset myös työolosuhteiden ja työn osalta. Määriteltyjä säännöksiä ovat ergonomiaa, työn vaaroja sekä työn henkistä, fyysistä ja sosiaalista kuormittavuutta koskevat säännökset. Työnantajan on tarkkailtava työympäristöä jatkuvasti ja sen muuttuvia olosuhteita. Ensisijaisesti vaaratekijät ja työntekijöitä kuormittavat olosuhteet pyritään poistamaan. Mikäli se ei ole mahdollista, vaara- ja haittatekijöiden määrä pyritään minimoimaan. Yleiset työturvallisuustoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä. Työhön saattaa liittyä uhkatekijöitä, kuten väkivallan tai työntekijään kohdistuvan häirinnän vaara. Lain mukaan työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jos ilmeinen riski on olemassa. Jos työntekijä joutuu häirinnän kohteeksi, työnantajan pitää ryhtyä toimenpiteisiin asian selvittämiseksi. Väkivallan torjumiseen ja rajoittamiseen, työnantajan on tarjottava työntekijöille tarvittavat hälytys- ja turvallisuusjärjestelyt. Jos työntekijä työskentelee asiakaskohteessa yksin, työnantajan on toimitettava työntekijälle ohjeet ja välineet yksintyöskentelyn varalle. Työturvallisuuslain mukaan työntekijä on koulutettava mahdollisten vaarojen, kuten tulipalon ja muiden vaarojen varalle. Työnantajan on nimettävä yksi tai useampia henkilöitä palontorjunta- ja pelastustoimenpiteiden täytäntöön panemiseen. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 8–9; OSHA-EU 2008.)

Työnantajan on huolehdittava työpaikan työturvallisesta suunnittelusta. Ergonomia huomioidaan työpisteillä erilaisten työvälineiden ja rakenteiden avulla. Pitkään paikalla oleva työ, pitää tauottaan lain mukaan säännöllisin väliajoin. Työnantajan on järjestettävä työntekijöille mahdollisuus säilyttää kylmässä eväitä sekä lämmittää niitä. Ruokailu

tulee mahdollistaa työntekijälle ja antaa lepo- ja kahvitaukoja työn lomassa. Työntekijöille on järjestettävä riittävät pukutilat ja mahdollisuus vaatteiden ja tavaroiden säilytykseen työpäivän aikana. Miehillä ja naisilla pitäisi löytyä omat pukeutumistilat sekä suihku ja wc-tilat. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 8–9.)

Muuttuvien olosuhteiden lisäksi työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä osaamisesta ja perehdytyksestä. Työnantaja on myös vastuussa työntekijän asianmukaisesta suojautumisesta. Työnantajan on hankittava asianmukaiset määritellyt henkilösuojaimet sekä valvottava niiden käyttöä. Työpaikan erilaiset laitteet huolletaan ja puhdistetaan asianmukaisesti. Viat korjataan välittömästi. Työntekijällä ja työnantajalla on molemmilla vastuu tarkkailla erilaisten laitteiden kuntoa. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 8–9.)

Euroopan työterveys- ja turvallisuusviraston mukaan Euroopan maissa usealla työpaikalla, altistutaan erilaisille riskitekijöille. Miljoonat työntekijät altistuvat erilaisille biologisille ja kemiallisille tekijöille työssään. EU: n työntekijöistä 15 % joutuu käsittelemään työssään vaarallisia aineita. Puolestaan 15 % altistuu pölylle, savulle tai jauheelle. Joidenkin terveydelle vaarallisempien aineiden käyttö on kokonaan kielletty tai niitä käytetään tiukassa valvonnassa, mutta edelleen laajalti on käytössä aineita, jotka ovat terveydelle haitallisia. Samoin työssä altistutaan uuden teknologian kehityksen myötä erilaisille uusille riskeille, kuten nanomateriaaleille erilaisissa kiinteistön ylläpito- ja huoltotoissa sekä ympäristö- ja jätehuollon yhteydessä. (OSHA-EU 2017.)

Työnantajalla tulee olla dokumentoituna työsuojelun toimintaohjelma. Toimintaohjelmaa arvioidaan ja muutetaan tarvittaessa olosuhteiden muuttuessa. Työturvallisuuslaissa on säännökset myös erityisistä työtilanteista ja muiden osapuolten, kuten tuotteen valmistajan velvollisuuksista työturvallisuuden osalta. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007.) Laissa säädetään työnantajan rangaistuksista työturvallisuusrikkomuksen osalta. Työturvallisuusrikoksesta säädetään puolestaan rikoslaisa. (Työturvallisuuslaki 2002.) Työturvallisuusrikkomuksessa arvioidaan aina tahallisuutta ja työnantajan tietoisuutta tapahtuneeseen rikkomukseen liittyen. Rikosoikeudellisessa vastuussa on aina ne henkilöt joiden vastuulla on ollut todellinen vaikutusmahdollisuus epäkohdan poistamiseen. (Työsuojeluhallinto 2015a.)

Keskeisimmät työsuojelun säännöstelylähteet ovat Kansainvälisen työjärjestön ILO:n sopimukset, työturvallisuuslaki (738 /2002), työterveyshuoltolaki (1383 /2001) ja laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (Kauhanen 2009, 198). Työsuojelun valvonnasta vastaa työsuojeluviranomaiset. Sosiaali- ja terveysministeriö huolehtii työsuojelulainsäädännön valmistelusta ja erilaisten säädösten ohjeistuksesta. Ministeriön tehtävänä on valvoa työterveyshuoltoa ja kehittää lainsäädäntöä. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjauksessa toimii Suomessa kahdeksan työsuojelupiiriä, joiden tehtävänä on valvoa, että työpaikoilla noudatetaan työsuojelumääräyksiä. Työsuojelupiirit suorittavat tarkastuksia työpaikoille. Tarkastuksista laaditaan dokumentti. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 19.)

2.4. Yhteinen työpaikka työturvallisuuden näkökulmasta

Joillakin aloilla, kuten kiinteistöpalvelualalla, työskennellään lähes aina yhteisellä työpaikalla eli palveluntuottaja tekee työtä asiakkaan tiloissa. Pääasiallisesta määräysvalasta vastaava työnantaja vastaa siitä, että ulkopuolinen työnantaja saa kaiken tarvittavan tiedot työpaikan erilaisista vaaratekijöistä, pelastautumisesta ja tarvittavista henkilösuojaimista. Useimmissa asiakaskohteissa asiakas toteuttaa oman perehdytyksensä palveluntuottajille, mutta lain mukaan jokainen työnantaja opastaa omia työntekijöitään, jos muuta ei ole sovittu asiakkaan kanssa. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 9.)

Pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan, tulee huolehtia toimintojen yhteensovittamisesta, liikenteen ja liikkumisen järjestelyistä, yleisestä järjestyksestä työpaikalla sekä työskentelyolosuhteiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Useat yhteisen työpaikan työnantajat edellyttävät työturvallisuuskorttia (kuva1). Työturvallisuuskortti ei kuitenkaan ole lakisääteinen. Tilaajan ja tuottajan välinen sopimus voi kuitenkin edellyttää ulkopuolisen tuottajan työntekijöiltä voimassa olevaa työturvallisuuskorttia. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 9.) Työturvallisuuskorttikoulutus antaa perustiedot työsuojelusta ja työpaikan riskitekijöistä. Työturvallisuuskortti on henkilökohtainen ja se myönnetään viideksi vuodeksi kerrallaan (Työturvallisuuskeskus TTK, 2016a).



KUVA1. Työturvallisuuskortti (Työturvallisuuskeskus TTK 2016a)

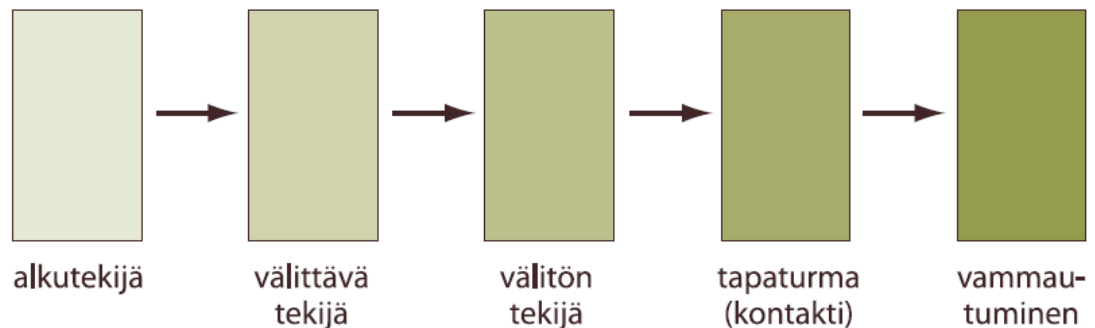
Sirpa Erkkilä-Häkkinen kirjoittaa väitöskirjassaan, koulutuksen ja pätevyyksien ehdottomasta tärkeydestä. Lisäksi hän kirjoittaa, että pelkät turvallisuuskortit ja seftikaatit eivät riitä, vaan niiden lisäksi tarvitaan lapsuudesta lähtenyt kokonaisturvallisuuskasvatusta ammatilliseen koulutukseen asti. (Erkkilä-Häkkinen 2016.) Työntekijän on osattava, myös vapaa-ajallaan toimia turvallisesti. Työnantajan, joka käyttää toisen työnantajan työvoimaa, on velvollinen perehdyttämään vuokratyöntekijän työhön ja työoloihin sekä mahdollisiin vaaratekijöihin työpaikalla, sillä työnantaja on velvollinen huolehtimaan myös vuokratyöntekijöiden työolosuhteiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 10.)

2.5. Työtapaturmat ja niiden tutkinta

Tapaturmalla tarkoitetaan äkillisesti tapahtunutta loukkaantumista, josta seurauksena on eriasteisia vammoja tai pahimmassa tapauksessa työntekijän kuolema. Tapaturman voi aiheuttaa monta eri tekijää. Syynä voi olla tapahtumaketju, joka voi muodostua lakisääteisestä työturvallisuusmääräysten laiminlyönnistä, inhimillisestä virheestä tai teknisesti aiheutuneesta laiteviasta. Työtapaturmaksi luetaan työpaikalla ja työmatkalla sattuneet tapaturmat. (Työterveyslaitos 2009, 38–39.)

Tapaturmakäsitys perustuu monisyyteoriaan. Tämä tarkoittaa sitä, että tapaturmaan vaikuttavia välittäviä ja välittömiä tekijöitä on usein monia. Domino-palikkamallin (kuvio 2) avulla kuvataan tapaturmaketjua, alkutekijästä vammautumiseen. Tapaturmamalleja on olemassa useita erilaisia. Mallien tarkoituksena on havainnollistaa, että tapaturmia

tutkiessa ei kannata keskittyä tutkimaan vain yhtä välitöntä syytekijää, vaan tunnistaa tapaturmaan johtaneet alkutekijät ja välittävät tekijät. (Työterveyslaitos 2009, 40–41.)



KUVIO 2. Malli tapaturman sattumisesta, dominopalikka-malli (Työterveyslaitos 2009)

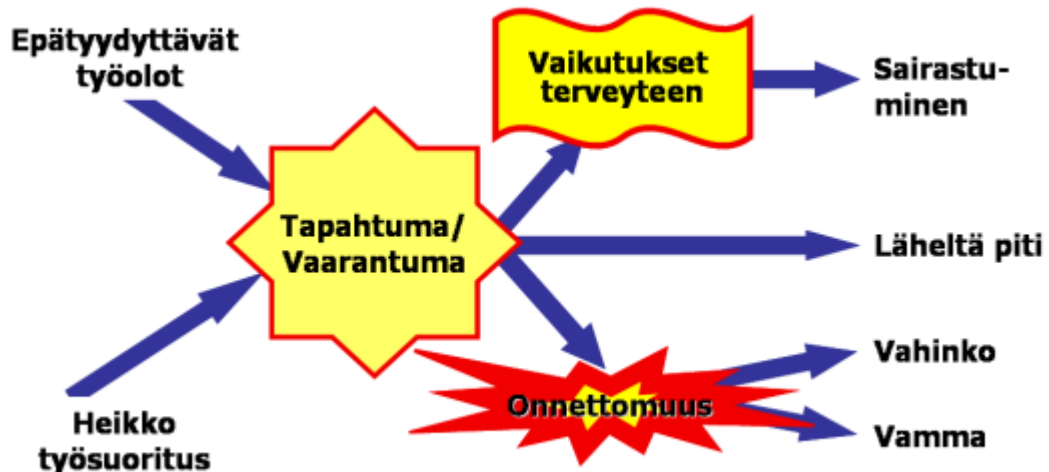
Amerikkalainen tutkija H.W Heinrich tutki tapaturmien syntyä ja teollisuudessa sattuneita onnettomuuksia 1920-30-luvuilla. Hän kehitti tapaturmamallin, josta myöhemmin on kehitetty (kuvio 3) tapaturmapyramidi. Tapaturmapyramidissa jokaista vakavaa tapaturmaa kohden, syntyy 600 vaaratilannetta, joista ei aiheudu materiaali- tai henkilövahinkoja, 30 vaaratilannetta, joista syntyy materiaalivahinkoja, 10 vaaratilannetta, joista aiheutuu 10 lievää tapaturmaa ja 1 vakava henkilövahinko. (Työturvallisuuskeskus 2013; Cosnetwork 2011.)

TAPATURMAPYRAMIDI



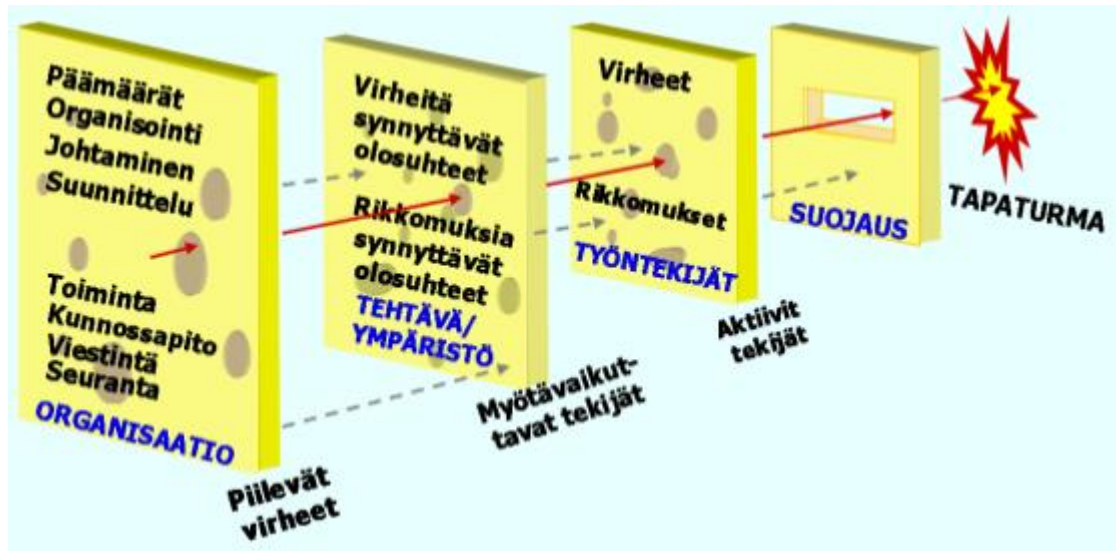
KUVIO 3. Tapaturmapyramidi (Työturvallisuuskeskus 2013)

Yleisessä tapaturmamallissa (kuvio 4) kuvataan tapaturmaan johtaneita syitä. Syitä voivat olla epätyytyttävät työolot, kuten epäsiisteys, puutteelliset suojaimet ja vialliset työkalut. Heikko työsuoritus voi johtua puutteellisesta osaamisesta, motivaation puutteesta tai koneiden vääränlaisesta käytöstä sekä piittaamattomuudesta. (TYVE verkkokoulutus 2016.)



KUVIO 4. Työtapaturman kuvaus (TYVE verkkokoulutus 2016)

James Reasonin 1991 kehittämässä reikäjuustomallissa (kuvio 5) kuvataan organisatoristen tekijöiden suhdetta onnettomuuteen (TYVE 2016). Reasonin mallin mukaan yrittäjäjohto ja suunnittelu tekevät virheellisiä päätöksiä, jotka pääsevät läpäisemään erilaisia suojamekanismeja. Järjestelmässä on kuitenkin aukkoja, jotka välillä ovat suurempia ja välillä pienempiä. Tapaturma pääsee syntymään, kun reiät osuvat kohdilleen ja ihmiset tuudittautuvat olettamaan, että kaikki asiat ovat turvallisuuden kannalta kunnossa. (Työterveyslaitos 2003.)



KUVIO 5. James Reasonin onnettomuuden kuvaus reikäjuustomallilla (TYVE verkkokoulutus 2016)

Jokainen tapaturma on torjuttavissa. Keinoja tapaturmien ehkäisyyn ovat turvallisuushavainnot ja niiden tutkinta. Tapaturmat pitää lain mukaisesti ilmoittaa välittömästi esimiehelle ja tapaturmavakuutusyhtiölle. Jokainen tapaturma tutkitaan. Tutkintaan osallistuvat ilmoituksen laatija, työyhteisö, työnjohto ja työsuojeluorganisaation edustaja. Tapaturmien tutkinnan tarkoituksena on käsitellä sattuneet tilanteet, olosuhteen ja niihin vaikuttaneet tekijät. Tutkinnan avulla on jatkossa mahdollisuus ehkäistä tapaturmia. Tapaturmien aiheuttajat pyritään poistamaan tai ainakin minimoimaan riskitekijät. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 23.)

2.6. Tyypillisimmät tapaturmat, vaaratilanteet ja kuormituksen aiheuttajat

Suomessa yleisimmät tapaturman aiheuttajat ovat kiire, fyysisesti raskas työ sekä hankalat työasennot. Tapaturmia aiheuttavat kaatuminen, liukastuminen, putoaminen, esiinisiin satuttaminen, äkilliset kuormitukset, roiskeet, sähköiskut sekä muut vaarat, kuten hukkuminen ja tukehtuminen. (Mertanen 2015, 133.)

Siivoustyö on fyysisesti keskiraskasta työtä, jossa kävellään paljon, kannetaan taakkoja, kumarrellaan ja kurotellaan (Hopsu 2000, 173). Siivoustyössä sattuu paljon tapaturmia. Tapaturmien määrä on vakiintunut lähivuosien aikana. Eniten työtapaturmia sattuu sii-

voojien liikkussa. Tapaturmat sijoittuvat yleensä alkuviikkoon. Myös vuodenajalla ja siivoojien iällä on merkitystä sattuneisiin tapaturmiin. (SSTL 2015.) Taakkojen kantamisen ja kurottelun lisäksi tapaturmia siivoustyössä voivat aiheuttaa luikkaus, pintojen epätasaisuus, tilojen epäsiisteys, vialliset sähkölaitteet sekä terävät esineet, kuten neulat. Näiden lisäksi siivoustyössä kuormittavia tekijöitä voivat olla melu, sisäilman epäpuhtaudet ja erilaiset kemikaalit. Siivoustyössä kiire, yksintyöskentely ja työn vaatimukset voivat aiheuttaa myös henkistä kuormittumista. (Työturvallisuuskeskus 2007, 22.) Työn organisointi, oikeanlainen mitoitus, ergonomia sekä välineiden ja menetelmien oikea valinta ja toimivuus mahdollistavat työn keventämisen (Hopsu 2000, 173). Siivoustyön kuormittavuutta voidaan vähentää myös ammattitaidon kehittämisellä erilaisin koulutuksin, perehdytyksellä, työn kierrolla, oikeanlaisella työvaatetuksella sekä huolehtimalla viihtyisästä ja siististä työympäristöstä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 22).

2.7. Työsuojelu ja työturvallisuus ISS Palveluilla

ISS Palveluiden työsuojeluvastuu on kaikilla yrityksen työntekijöillä. ISS Palveluilla noudatetaan työturvallisuuslakia ja toiminta on sen mukaista. Työsuojelusta vastaa työsuojelulain mukainen työsuojeluorganisaatio. Työsuojeluorganisaatioon kuuluu työsuojeluvaltuutettuja, varavaltuutettuja, työsuojelupäälliköitä, työsuojelutoimikunta, alueellisia TTT-työryhmiä sekä HSEQ- ohjausryhmä, johon kuuluu yrityksen ylimmän johdon edustajia ja tukiyksikön jäseniä. Työterveys-, työturvallisuus-, ja työkykyjohtamisen tavoitteet ja mittarit laaditaan vuosittain TTT-suunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumisista seurataan yksiköissä kuukausittain tunnuslukujen avulla. (ISS Palvelut 2016.)

ISS Palveluiden tehtävänä on tuottaa erilaisia palveluja asiakkailleen. Useimmiten palvelu tuotetaan asiakkaan tiloissa, jolloin on otettava huomioon asiakkaan tiloilleen määrittelemät turvallisuusohjeet ja säännöt. Asiakkaan kanssa sovitaan erilaisista turvallisuuskäytännöistä, kuten turvallisuusperehdytyksestä, turvallisuushavaintojen ja mahdollisten tapaturmien ilmoittamisesta sekä mahdollisista riskeistä. Asiakkaan kanssa sovitaan mahdollisesta poistumisharjoituksesta. Asiakkaan tehtävänä on osoittaa kohteen hätäpoistumistiet. Yhteisissä kokouksissa asiakkaan kanssa käsitellään säännöllisesti erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. (ISS Palvelut 2016.)

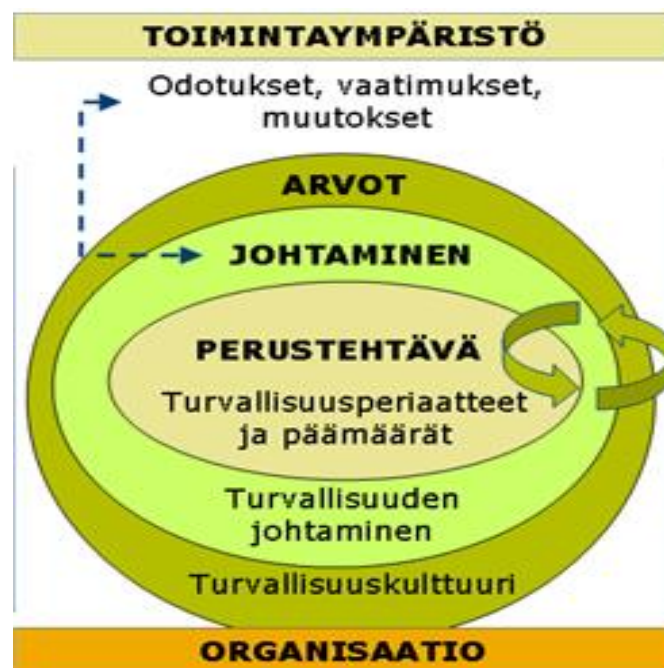
Esimiehen vastuulla on toteuttaa työntekijöiden turvallisuusperehdytys. Turvallisuusperehdytys tehdään uusille työntekijöille aina työsuhteen alussa. Turvallisuusperehdytykseen osallistuu tarvittaessa työsuojeluvaltuutettu. Asiakkaan edustaja pitää oman asiakaskohdetta koskevan turvallisuuskoulutuksen. Henkilöstölle tarkoitettuja turvallisuuskoulutuksia ovat verkkokoulutukset ja turvavartit, jotka sisältävät erilaisia teemoja työterveyteen, työturvallisuuteen ja turvalliseen työskentelyyn liittyen. ISS Palveluiden toimihenkilöt suorittavat koulutuksia erillisissä koulutuksissa ja omalta työkoneeltaan lync-koulutuksina ja vastaavasti työntekijät koulutetaan erillisissä koulutuksissa tai esimiesten pitämässä tiimi- ja tuloskokouksissa. ISS Palveluiden tavoitteena on, että mahdollisimman moni työntekijä olisi suorittanut työturvallisuuskorttikoulutuksen. ISS Palveluilla on käytössä myös erilaisia työturvallisuuteen liittyviä videoita, joita katsotaan erilaisissa tilaisuuksissa kuten perehdytyskoulutuksissa ja tiimipalavereissa. ISS Palveluiden turvallisuussääntöjen läpikäynti sisältyy perehdytykseen. Turvallisuussäännöt pitävät sisällään seuraavat asiat: Vaarallisen työn keskeyttäminen, vaarallisten töiden työlupa, sähköturvallisuus, ahtaissa paikoissa työskentely, turvallinen ajaminen, korkealla tapahtuva työskentely, työympäristön siisteys ja järjestys, kemikaaliturvallisuus ja ergonomia. (ISS Palvelut 2016.)

Tapaturma on työssä, työmatkalla, työpaikkaan kuuluvalla alueella tai työnantajan työasioilla. Työtapaturman aiheuttaja on ulkoinen tekijä. Tapaturma on sattunut äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti. Tapaturmasta aiheutuu vamma tai sairaus. Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että loukkaantunut pääsee hoitoon. Tärkeää on huolehtia, että työpaikalla on turvallista työskennellä. Esimies laatii tapaturmailmoituksen välittömästi tapaturman jälkeen. Tapaturmailmoitus on tehtävä viimeistään 48 tunnin aikana sattuneesta tapaturmasta. Vakavat tapaturmat, jotka aiheuttavat murtumia, palovammoja, paleltumia tai ruumiinosien irtoamisia, raportoidaan aluehallintoviranomaisille ja poliisiviranomaisille. ISS Palveluissa vakavat tapaturmat raportoidaan ISS Konsernille erillisellä ilmoituksella. Kaikki tapaturmat tutkitaan. Tutkintaan osallistuvat vahingoittunut, esimies, työsuojeluvaltuutettu sekä mahdollisesti asiakkaan edustaja. Tutkinta dokumentoidaan TTT-järjestelmään. Tutkinnassa pitää selvittää tapaturman syntyyn vaikuttaneet tekijät, korjaavat toimenpiteet ja miten jatkossa mahdollinen tapaturma voidaan ehkäistä. (ISS Palvelut 2016.)

3 TYÖTURVALLISUUDEN JOHTAMINEN

3.1. Turvallisuusjohtaminen ja työturvallisuuskulttuuri

Työturvallisuusjohtaminen ja työturvallisuuden organisointi (kuvio 6) ovat tärkeä osa organisaatioiden kokonaisjohtamista ja työsuojelua. Niiden tarkoituksena on työntekijöiden työterveyden ja turvallisuuden ylläpitäminen ja kehittäminen. (Työterveyslaitos 2009, 21.) Johdon tehtävänä on johtaa työturvallisuutta organisaation strategian ja arvojen mukaisesti (Laitinen ym. 2013, 194). Organisaation turvallisuuspolitiikan eli turvallisuusperiaatteiden ja päämäärien laatiminen kuuluu johdon tehtäviin (Työterveyslaitos 2016b). Johdon tehtävänä on myös määrittää turvallisuuden vastualueet, organisaation rakenne, palkitsemistavat, viestintätavat sekä määrittää mittarit ja tunnusluvut, joiden avulla tavoitteiden toteutumista seurataan. Turvallisuusjohtamisessa tärkeää on johdon esimerkki ja sitoutuminen yhteiseen toimintatapaan. Reasonin mukaan (Rissa, 2001.) johdon tehtävänä on tiedostaa, että turvallisuus on osa tuottavaa ja tehokasta yritystoimintaa (Rissa, 2001, 17). Johto voi tehdä työturvallisuusjohtamisen näkyväksi käsittelemällä työturvallisuusasioita kokouksissa, osallistumalla työpaikkatarkastuksiin ja tapaturmien tutkintaan. (Laitinen ym. 2013, 194–195, 203.)



KUVIO 6. Työturvallisuuden organisointi (Työterveyslaitos 2016b)

Turvallisuuskulttuuri muodostuu organisaatiossa työskentelevien ihmisten asenteista, käyttäytymisestä sekä sitoutumisesta yhteisiin tavoitteisiin. (Työterveyslaitos 2016b). Työpaikoilla voi olla käytössä eriasteisia ja eri vaiheissa olevia käytäntöjä ja toimintatapoja johtaa ja toteuttaa työterveysasioita ja turvallisuutta. Osassa yrityksiä ollaan perustasolla ja hoidetaan vain välttämättömimmät lakisääteiset turvallisuusasiat. (Laitinen ym. 2013, 190–191.)

Korjaava työturvallisuuskulttuuri on havainnut korjattavia toimenpiteitä työpaikoilla ja alkanut toimia kouluttamalla ja tekemällä erilaisia työturvallisuuteen liittyviä tarkastuksia. Kehittävä työturvallisuuskulttuuri puolestaan on alkanut kehittää työturvallisuutta erilaisten kehittämisohjelmien avulla, kuten TUTTAVA- ohjelmalla. Kehittävä työturvallisuuskulttuuri tukee henkilöstön hyvinvointia yhdessä työterveyshuollon kanssa sekä tukee ja panostaa henkilöstön hyvinvointiin tarjoamalla tukea liikunta- ja virkistystoimintaan. Ennakoiva työturvallisuuskulttuuri kouluttaa henkilöstöä ja ylläpitää heidän osaamistaan. Ennakoivaan työturvallisuuskulttuuriin kuuluu järjestelmällinen työturvallisuuden ja työterveyteen liittyvä mittaaminen ja tutkinta, vaaratilanteiden seuranta ja raportointi sekä turvallisuusasioiden ja työterveyden ennakoiva yhteistyö työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Tehokkaasti oppivassa työturvallisuuskulttuurissa työsuojelukoulutukset ja erilaiset tarkastuksen ovat systemaattisia. Työturvallisuusasioissa käytetään apuna työsuojeluhenkilöiden ja työterveyshuollon asiantuntemusta. Työturvallisuusasioiden kehittäminen kuuluu koko organisaation työntekijöille osana normaalia työtä. Vääriin työtapoihin ja turvallisuutta vaarantaviin asioihin puututaan hyvässä hengessä organisaation joka tasolla. (Laitinen ym. 2013, 190–191.)

3.2. Ennakointi ja seuranta

Työturvallisuuden johtaminen vaatii jatkuvaa seuranta. Mitään työpaikkaa ei voida tehdä täysin turvalliseksi laatimalla teknisesti tarkat ohjeet työtehtävistä. Poikkeuksena ovat kuitenkin erittäin riskialttiiden alojen työtehtävät, joissa työohjeet päivitetään säännöllisesti ja työtehtävät tehdään kirjaimellisesti sääntöjen ja ohjeiden mukaan vaihe vaiheelta tarkistuslistan avulla ja toisen henkilön valvonnassa, sillä ajatteluvirheitä suuronnettomuusriskin vuoksi ei saa päästä syntymään. Ohjeet erilaisista työtehtävistä on erittäin tärkeä olla olemassa, mutta riskinä on, että ne vanhenevat nopeasti. Ohjeiden

päivittäminen onkin tärkeä osa turvallisuusjohtamista. Hyvä työturvallisuus voidaan saavuttaa ylläpitämällä teknisesti huolta välineistä ja työympäristöstä sekä huolehtia työntekijöiden ammattitaidosta, osaamisesta ja turvallisista työtavoista. (Laitinen ym. 2013, 187–188.)

Kun ihmiset tekevät työtä, inhimillisiä virheitä, kuten ajatteluvirheitä pääsee syntymään. Turvallisuusjohtamisessa työntekijät tulee huomioida yksilöinä, sillä turvallisiin työtapoihin vaikuttavat henkilön persoonallisuus ja asenne. Nämä tekijät puolestaan vaikuttavat henkilön tarkkaavaisuuteen, havainnointiin ja päätöksentekoa vaatimukseen. Tärkeä osa tapaturmien ehkäisyssä on työntekijöiden valppaus ja jatkuva tarkkaavaisuus muuttuvissa tilanteissa. Reason (Rissa, 2001.) kuitenkin on sitä mieltä, että liian usein tapaturman sattuessa, useissa yrityksissä keskitytään etsimään syitä yksilön toiminnasta, eikä nähdä, että tapaturmat ovat usein seurausta laiminlyönneistä ja puutteista johtamisessa. Reason jakaa tapaturmat kahteen osaan: organisaatiokohtaisiin tapaturmiin ja yksilökohtaisiin tapaturmiin. Kun tapaturmia tutkitaan, pitäisi huomio kiinnittää yksilön toiminnan lisäksi organisaation toimintaan, kuten työjärjestelyihin ja työnjohdon toimintaan. Yksikään tapaturma ei saa tapahtua. Tämän vuoksi puuttuminen, seuraaminen ja ennakointi ovat tärkeä osa turvallisuusjohtamista. (Laitinen ym. 2013, 187–188; HSE 2005; University of Idaho 2010; Rissa 2001, 16–17.)

Nolla tapaturmaa ajattelumalli pohjautuu siihen, että kaikki tapaturmat ovat estettävissä. Professori Saari (Rissa, 2001) kuvaa nolla tapaturmaa -mallin uudeksi tavaksi toimia yrityksessä. Useilla työpaikoilla uskotaan, että tapaturmia ei voida mitenkään estää. Saaren mukaan kaikki tapaturmat johtuvat tekijöistä, joihin voidaan vaikuttaa. Lähtökohtana on, että työturvallisuus olisi yksi yrityksen toiminnan arvoista, eikä irrallinen osa toimintaa. Jokaisessa yrityksessä luodaan oma Nolla tapaturmaa -ohjelma yrityksen tarpeiden mukaisesti. Ohjelma voidaan esimerkiksi sisällyttää malleja riskien ennakoinnista, läheltä piti -tilanteiden tutkinnasta, työturvallisuuskoulutuksesta, tapaturmien tutkinnasta, työturvallisuusasioiden käsittelystä yhteisissä kokouksissa sekä työympäristön seuraamisesta. (Työterveyslaitos 2016a; Rissa 2011, 12–15.)

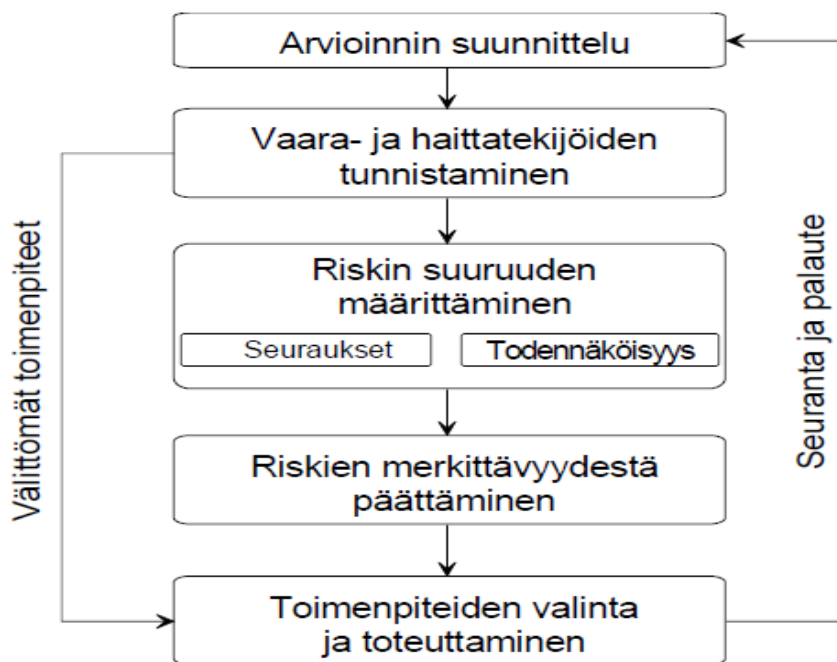
Turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset kuuluvat olennaisena osana työturvallisuusjohtamiseen. Turvallisuushavainnot ovat toiselta nimeltään läheltä piti -tilanteita. Niiden avulla pyritään ennalta ehkäisemään mahdollisia tapaturmia ja edistämään työ-

paikan terveyttä ja turvallisuutta. Turvallisuushavaintojen tekeminen kuuluu kaikkien organisaatiossa työskentelevien vastuulle. Niiden tekemiseen kannustetaan henkilöstöä. Turvallisuushavaintoilmoituksessa kuvataan mitä, missä ja miksi tilanne tai poikkeama on syntynyt sekä se, miten se olisi voitu estää. Turvallisuushavaintojen tekemiseen kannustetaan ja korjattaviin toimenpiteisiin tulee reagoida heti. Turvallisuushavaintojen toteutumista ja niiden pohjalta tehtyjä toimenpiteitä tulee seurata. Työnjohdon esimerkillinen toiminta tapaturmien ehkäisyssä ja turvallisuusjohtamisessa ovat tärkeässä roolissa organisaatioissa. Jokainen organisaatiossa työskentelevä henkilö on vastuussa omasta ja muiden työturvallisuudesta. (Työterveyslaitos 2016a; LähiTapiola 2013.)

Vaaratilanteet puolestaan ovat lähes tapaturmia tai tapahtumaketjuja, mutta niistä ei synny henkilövahinkoja. (Laitinen ym. 2013, 228–229.) Henkilövahinkojen lisäksi vaaratilanne voi olla merkittävä vahinko omaisuudelle, ympäristölle tai jollekin prosessille. (VTT 2016). Vaaratilanteista ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Vaaratilanneilmoitus tehdään yrityksestä tai organisaatiosta riippuen joko suullisesti, kirjallisesti lomaketta käyttäen tai suoraan sähköiseen järjestelmään. Vaaratilanneilmoitusten tekemisen tulee olla helppoa ja vaivatonta. Vaaratilanneilmoitusten laatimiseen tulee kannustaa henkilöstöä. Tavoitteena on, että ilmoituksia tehtäisiin herkemmin, sillä usein ainoastaan henkilön itse kokemat vakavat vaaratilanteet ilmoitetaan ja pienemmät vaaratilanteet jäävät ilmoittamatta. Tärkeää on esimiehen organisaation suhtautuminen ilmoituksiin. Jos ilmoituksia tulee paljon, mutta korjaavia toimenpiteitä ei tehdä, ilmoitus jää helposti seuraavalla kerralla tekemättä. Palkitseminen vaaratilanneilmoituksista saattaa motivoida henkilöstöä tekemään enemmän ilmoituksia. Vaaratilanteet on suotavaa tutkia tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi ja vaaran poistamiseksi. Työnantajan velvoitettiin kuuluu raportoida mihin toimenpiteisiin työnantaja on ryhtynyt vaaratilanneilmoituksen johdosta. (Laitinen ym. 2013, 228–231.)

3.3. Riskien arviointi

Riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien riskien arviointia. Tarkoituksena on myös määrittää mahdollisen riskin suuruus ja merkitys (kuvio 7). Riskejä arvioidessa huomioidaan mahdolliset aiemmin sattuneet tapaturmat sekä ennakoitua tulevaisuutta, ettei tapaturmia pääse syntymään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)



KUVIO 7. Riskien arvioinnin ja hallinnan vaiheet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015)

Riskien arvioinnin tulee olla systemaattista. Riskiarvion avulla voidaan määritellä riskin suuruus ja se, että mahdollinen riskin aiheuttaja voidaan kokonaan poistaa. Jos se ei ole mahdollista, riski tulee tehdä mahdollisimman pieneksi. Mahdolliset riskitekijät dokumentoidaan ja ilmoitetaan riskeistä työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle. Nuoret työntekijät, raskaana olevat, osatyökykyiset sekä ikääntyvät ihmiset huomioidaan erityisesti. Työssä havaitut vaarat tulee poistaa välittömästi. Vaaratilanteita arvioitaessa tulee pohdita syitä ja seurauksia eli mistä mahdollinen riski johtuu. Työterveyshuollon rooli on merkittävä riskejä arvioitaessa. Rantasen (Pääkkönen, Rantanen & Uitti 2008, 13) mukaan työterveyshuolto on keskittynyt pitkälti yksilötason ongelmien arviointiin, vaikka työterveyshuoltolain mukaan arvioinnin pitäisi olla kokonaisvaltaista. Riskejä arvioitaessa tulee huomioida työskentelyolosuhteet, työvälineet, työjärjestelyt, organisointi, johtaminen sekä työpaikan poikkeusolosuhteet, kuten ruuhka-ajat ja toiminnassa tapahtuvat muutokset, kuten remontit. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015; OSHA-EU 2008; Työsuojeluhallinto 2015b.)

Riskejä arvioitaessa määritellään, onko riski todennäköinen, epätodennäköinen tai mahdollinen (taulukko 1). Mahdolliset haittavaikutukset voidaan määritellä vähäisiin, haitallisiin tai vakaviin (taulukko 2).

TAULUKKO 1. Ohjeellisia tapahtuman todennäköisyyden tunnusmerkkejä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015)

Ohjeellisia tapahtuman todennäköisyyden tunnusmerkkejä	
1 Epätodennäköinen	Tapahtuma, joka esiintyy harvoin ja epäsäännöllisesti. Esimerkiksi kulkuteiden lattia jäätyy talvisaikaan vaarallisen liukkaaksi.
2 Mahdollinen	Tapahtuma, joka esiintyy toistuvasti mutta ei kuitenkaan säännöllisesti. Esimerkiksi purkulaitteen huollon aikana tavarat joudutaan nostelemaan hihnalta käsin.
3 Todennäköinen	Tapahtuma, joka esiintyy usein ja säännöllisesti. Säännöllinen trukkiliikenne aiheuttaa tapaturman vaaran.

TAULUKKO 2. Ohjeellisia seurausten vakavuuden tunnusmerkkejä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015)

Ohjeellisia seurausten vakavuuden tunnusmerkkejä	
1 Vähäiset	Tapahtuma aiheuttaa ohimenevän sairauden tai haitan, joka ei edellytä ensiapuasemalla käyntiä. Aiheuttaa korkeintaan 3 päivän poissaolon. Esimerkiksi päänsärky tai mustelma.
2 Haitalliset	Tapahtuma aiheuttaa suurempia tai pitkäkestoisempia seurauksia tai pitkäkestoisia vaikutukseltaan lieviä haittoja. Edellyttää käyntiä ensiapuasemalla. Aiheuttaa 3-30 päivän poissaolon. Esimerkiksi viiltohaavat tai lievät palovammat.
3 Vakavat	Tapahtuma aiheuttaa pysyviä ja palautumattomia vahinkoja. Edellyttää sairaalahoitoa ja aiheuttaa yli 30 päivän poissaolon. Esimerkiksi vakavat työperäiset sairaudet, pysyvä työkyvyttömyys tai kuolema.

Työnantajalla on vastuu valvoa ja seurata muuttuvia työolosuhteita jatkuvasti sekä raportoida muutoksista työntekijöille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Menestyvissä yrityksissä riskien arviointi on viety osaksi työntekijöiden jokapäiväistä arkea. Ennen

työtehtävien aloitusta tehdään oman työn riskien arviointi pienellä lomakkeella. Riskien arviointi voidaan tehdä yksin, esimiehen tai tiimin kanssa. Työtä ei aloiteta ennen kuin todetaan, että se on turvallista suorittaa. (Laitinen ym. 2013, 216.)

Siivoustyössä on monenlaisia riskejä, jotka tulee huomioida ennen työn aloittamista. Riskejä arvioitaessa tulee huomioida henkilön ominaisuudet työn suorittamiseen turvallisesti. Siivoustyö saattaa sisältää hankalia työasentoja, taakkojen nostelua ja toistuvia työtehtäviä. Ergonomian huomioiminen onkin tärkeää riskejä arvioitaessa. Koneiden ja laitteiden kunnosta tulee huolehtia huoltamalla niitä säännöllisesti. Samoin muiden sähkölaitteiden, kuten pistorasioiden ja johtojen kunto tulee tarkastaa säännöllisesti. Asiakkaan laitteilla työskentelyyn vaaditaan erillinen koulutus ja lupa, kuten trukkien ja nostinten käyttöön. Samoin asiakkaan tiloissa työskenneltäessä tulee huomioida mahdolliset vaaraa aiheuttavat laitteet ja koneet. Esimerkiksi siivousta suorittaessa tulee huomioida, onko vaaraa aiheuttavat laitteet kytketty pois päältä siten, että siivous on turvallista suorittaa. (Laitinen ym. 2013, 216; The State of Queensland 2014.)

Kemikaaliturvallisuudessa tulee huomioida, että kaikista käytetyistä kemikaaleista löytyy kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet sekä käyttöohjeet. Samoin kemikaalit tulee varastoida asianmukaisesti. Kemikaalien turvallinen käyttö ja oikeanlainen anostelu tulee opastaa työntekijöille. Jos työssä käytetään jotakin terveydelle vaarallista kemikaalia, tulee käyttää asianmukaisia suojaimia. Siivoustyössä riskejä aiheuttavat myös kulkureitit, portaat ja luiskat, jos niille on varastoitu erilaisia esteitä ja tavaroita sekä kaiteiden puuttuminen. Työssä saattaa esiintyä myös biologisia vaaroja, kuten verialtistuksia ja muita eritteitä. Niiden varalta tulee arvioida mahdolliset riskit ja käyttää asianmukaisia suojaimia. Samoin toimintatapa tapaturman sattuessa tulee olla tiedossa, kuten neulanpistot. Riskien hallintaan kuuluu ensiaputarvikkeista huolehtiminen ja niiden säännöllinen päivittäminen. Toiminta hätätilanteissa kuuluu myös riskien arviointiin. Varauloskäytävät tulee merkata, evakuointisuunnitelma tulee olla tiedossa ja alkusammutuslaitteet tulee olla helposti saavavilla ja niiden kunto tulee tarkastaa säännöllisesti. (Laitinen ym. 2013, 216; The State of Queensland 2014.)

3.4. Työturvallisuuden johtaminen ISS Palveluilla

Turvallisuus, terveys ja työkyky ovat tärkeä osa ISS Palveluiden johtamisperiaatteita. Henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara ja liiketoiminnan perusta. Ennakointi, seuranta ja reagointi kuuluvat työterveys-, turvallisuus ja työkykyjohtamiseen olennaisena osana. ISS Palveluiden tavoitteena on olla tapaturmaton työpaikka. Ennakoivia toimenpiteitä ovat yhteistyö työeläkevakuutusyhtiön ja työterveyspalveluiden kanssa, työturvallisuuteen ja ammattitaidon ylläpitoon liittyvät koulutukset sekä työturvallisuushavainnot. ISS Palveluiden Suunta 100 -vision tavoitteena on, että työpaikoilla ei olisi yhtään ammattitautitapauksia eikä tapaturmia. Tavoitteena myös on, että ISS tunnustetaan alan esimerkillisenä johtajana työterveys- turvallisuus ja ympäristöasioissa. (ISS Palvelut 2016.)

ISS Palveluilla on käytössä eettisten periaatteiden mukaiset ohjeet (Code of Conduct), turvallisuussäännöt ja HSE -käsikirja. ISS Groupin terveys-, turvallisuus- ja ympäristöpolitiikan (HSE) toimintapolitiikassa määritellään systemaattinen johtamismalli. Tällä johtamismallilla varistetaan, että toiminta on lainmukaista, sitä seurataan säännöllisesti ja kehitetään jatkuvasti. Tapaturmat tutkitaan ja selvitetään tapaturmaan johtaneet juurisyyt sekä laaditaan korjaavat toimenpiteet. ISS edellyttää samankaltaista toimintamallia myös alihankkijoiltaan. HSE- sitoumus puolestaan on ISS Palveluissa työskentelevän henkilöstön sitoumus, jossa luvataan tuotettujen palveluiden ja toiminnan noudattavan työterveys-, turvallisuus-, ja ympäristöohjeita. HSE johtamisjärjestelmän lisäksi ISS Palveluiden toimintaa ohjaa toimintajärjestelmä, joka pohjautuu standardeihin OHSAS 18001, ISO 9001 ja ISO 14001. (ISS Palvelut 2016.)

ISS Palveluilla on käytössä varhaisen tuen malli, jonka tarkoituksena on, että henkilöstö pysyisi töissä mahdollisimman pitkään ja mahdollisimman terveenä sekä ennakoida mahdollisia työterveys- ja turvallisuusriskejä. Mallin pääpainopisteet ovat ennakointi, seuraaminen ja reagointi. Varhaisen tuen mallissa tehdään tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon ja vakuutusyhtiön kanssa. ISS Palveluilla on olemassa erilaisia mittareita, joiden avulla seurataan tapaturmien määrää, tapaturmataajuutta LTIF, sairaspoissaoloja, työeläkekustannuksia, TYEL- maksuluokkia, tehtyjä turvallisuushavaintoja, keskimääräistä eläköitymisikää sekä henkilöstön sitoutuneisuutta NPS. LTIF tapaturmataajuus lasketaan kaikista työssä sattuneista tapaturmista, joista on aiheutunut vähintään yhden

päivän poissaolo 1 000 000 työtuntia kohden, lukuun ottamatta tapaturman sattumispäivää. (ISS Palvelut 2016.)

Riskien hallinnan periaatteena on todettujen riskitekijöiden poistaminen tai pienentäminen, jos poistaminen ei ole mahdollista. Mikäli riskitekijöitä ei voida kokonaan poistaa työn toteuttamiseksi, määritellään mahdollisten suojainten käyttö ja sovitaan työn turvallinen toteuttaminen. Riskien arviointi tulee tehdä kahden vuoden välein, sattuneen tapaturman jälkeen tai siirryttäessä uuteen työtehtävään. ISS Palveluilla on käytössä kohdekohtainen riskienarviointilomake. Arvioinnin vastuu on kohteen esimiehellä. Arviointiin osallistuvat kohteen esimiehen lisäksi työsuojeluvaltuutettu ja työntekijät. Myös asiakkaan edustaja voi osallistua arviointiin. Työntekijöillä on käytössä oman työtehtävän riskienarviointilomake. Lomakkeen avulla voidaan todeta oman työtehtävän mahdolliset riskitekijät. (ISS Palvelut 2016.)

Turvallisuushavainto on toiminnassa havaittu poikkeama, josta olisi voinut seurata ammattitauti, työtapaturma, omaisuusvahinko tai ympäristölle aiheutunut vahinko. Turvallisuushavainto voi olla myös positiivinen palaute. ISS Palveluiden tavoitteena on, että jokainen työntekijä tekisi neljä turvallisuushavaintoa kuluvan vuoden aikana. Tarkoituksena on, että turvallisuushavainnoista opitaan ja niiden pohjalta laaditaan uusi kaikkia ISS Palveluissa työskenteleviä koskeva toimintamalli. Turvallisuushavaintoilmoituksista tulee laatia toimintaa ja turvallisuutta parantava toimenpide-ehdotus. Vastuu turvallisuushavainnosta ilmoittamisesta kuuluu sekä työntekijöille, että esimiehille. Turvallisuushavainnoista voidaan ilmoittaa ISS Palveluissa monella eri tavalla. Turvallisuushavainnoista voidaan ilmoittaa ISS Palveluiden palvelukeskukseen, turvallisuushavaintolomakkeella, joka annetaan omalle esimiehelle tai työsuojeluvaltuutetulle, laatimalla ilmoitus Intranetin etusivulla olevaan turvallisuushavaintoilmoitus pikalinkkiin, TTT-järjestelmässä olevaan turvallisuushavainto-osioon tai ISS Yammerissa olevan pikalinkin kautta. (ISS Palvelut 2016.)

Esimiehen vastuulla on, että turvallisuushavainto käsitellään ja dokumentoidaan TTT-järjestelmään. Turvallisuushavainto luokitellaan TTT-järjestelmässä joko turvallisuushavainnoksi tai vaaratilanneilmoitukseksi. Esimiehen tehtävänä on käsitellä turvallisuushavainto sekä päättää vaatiiko turvallisuushavainto tutkintaa. Vaaratilanneilmoitukset edellyttävät aina tutkintaa. Tutkintaan kirjataan toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aika-

taulu. Turvallisuushavainnosta viestitään tapauskohtaisesti esimerkiksi kyseisen kohteen asiakkuusjohtajalle, työsuojeluorganisaatiolle ja asiakkaan edustajille. Esimiehen vastuulla on, että turvallisuushavainto käsitellään oman tiimin tulokokouksissa tai tiimipalavereissa. Turvallisuushavainnon pohjalta laaditaan toimenpidesuunnitelma mahdollisten tapaturmien ehkäisemiseksi, laaditaan aikataulu sekä jaetaan vastuut asian korjaamiseksi. Esimies antaa palautetta turvallisuushavainnon tekijälle sekä palkitsee turvallisuushavainnon tekijän ISS Palveluiden palkitsemisjärjestelmän mukaisesti. (ISS Palvelut 2016.)

ISS Palveluilla seurataan siivouksen laatua laadunarviointikiirroksilla yhdessä asiakkaan kanssa tai omavalvontana. Jokaiseen asiakohteeseen määritellään palvelusopimuksen mukainen laadunarviointiaikataulu. Laadunarviointikiirroksista on tullut 1.9.2016 alkaen yhdistetty laatu- ja turvallisuuskierros. Kierroksella huomioidaan turvallisuuden haittatekijät ja tehdään huomioista turvallisuushavainto sekä laaditaan toimenpidesuunnitelma haittatekijän poistamiseksi tai riskin pienentämiseksi. Seuraavalla laatukierroksella seurataan, että puutteet on korjattu. (ISS Palvelut 2016.)

ISS Palvelut järjestää kaikille yhteisen työturvallisuustapahtuman. Tapahtumaan osallistuvat henkilöstö, yrityksen johto, yhteistyökumppanit sekä asiakkaat. Tapahtuma on konseptoitu messutyypinen tapahtuma, jonka tavoitteena on viestiä turvallisuusasioista tietoisuustyypisin tiedotteiden, esitysten, materiaalien ja tehtävien avulla. Tapahtuman keskeisenä tavoitteena tuoda esille ISS Palveluita vastuullisena yrityksenä, joka huolehtii hyvin henkilöstöstään. Tapahtuman myötä turvallisuusosaaminen kehittyy sekä yhteistyö eri sidosryhmien välillä lisääntyy. Tapahtumaan valitaan vuosittain erilaisia työturvallisuus-, ja hyvinvointiteemoja. (ISS Palvelut 2016.)

3.5. Oppiva organisaatio, osaamisen kehittäminen, ammattitaito

Oppiva organisaatio tarkoittaa koko organisaation oppimista ja osaamisen yhdistämistä. Käsitettä oppiva organisaatio on vaikea määritellä tarkasti, sillä se pitää sisällään paljon erilaisia asioita, kuten tiimityötä, järjestelmällistä ajattelua, henkilöstön jatkuvaa kehittämistä, kehittymisen ja oppimisen ja palkitsemista, jatkuvaa työtapojen ja prosessien kehittämistä, työntekijöiden valtuuttamista päätösten tekoon ja yrityksen strategian ky-

seenalaistaminen ja sopeutumista muutokseen. Pääroolissa oppivassa organisaatiossa on siis tiimi, ei yksilö. (Kauhanen 2009, 158–159.) Työturvallisuuden johtamisessa oppivan organisaation ominaisuus on hyväksi havaittujen menetelmien ja työtapojen seuraaminen sekä soveltaminen omiin työtehtäviin ja toimintaan. Henkilöstön turvallisuustietämys on välttämätöntä työympäristön ja oman työn työturvallisuustekijöiden huomiointiin, riskitekijöiden havainnoinnin ja ilmoittamisen sekä mahdollisten korjattavissa olevien puutteiden korjaamisen vuoksi. (Laitinen ym. 2013, 188–189.)

Kehittyäkseen ja pärjätäkseen yritysten välisessä kilpailussa, yritys tarvitsee osaavia tekijöitä. Toimintatapoja ja osaamista tulee kehittää organisaation joka tasolla. Yrityksen strategiasuunnittelussa voidaan määritellä tulevaisuuden osaamistaso yleisellä tasolla tai henkilökohtaisesti esimerkiksi kehityskeskusteluissa tai avoimen keskustelun kautta. Esimiehen asema osaamisen suunnittelussa on avainasemassa, kuten koulutusten suunnittelussa ja niiden toteuttamisessa. Yhteiset tilaisuudet toimivat viestin välittäjinä tiedon jakamisessa. Työntekijät odottavat työnantajalta koulutuksiin ja osaamiseen panostamista, jotta heidän markkina-arvonsa säilyy kilpailutilanteessa. Puolestaan työnantaja odottaa työntekijöiltä aktiivista osallistumista työnantajan tarjoamiin koulutuksiin ja kouluttautumista myös omaehtoisesti. (Hyppänen 2013, 107–115.) Nykyään kehittymisestä ja kehittämisestä on tullut pysyvä olotila. Osaaminen kuitenkin vanhenee nopeasti, sillä kehitystä tapahtuu koko ajan. Tämän vuoksi organisaation osaajien on pysyttävä ajan hermolla. Myös työsuhteet ovat muuttuneet erilaisiksi. Henkilön pitää työkokemuksen lisäksi osata hyödyntää osaamistaan samalla kouluttautuen, tietoa jakaen ja uutta oppien. (Kauhanen 2009, 144–146.)

3.6. Työpaikan ilmapiiri ja työhyvinvointi

Anttosen ja Räsänen mukaan (Ahola 2011, 113) työhyvinvointi voidaan määritellä monella tavalla. Työhyvinvointia on esimerkiksi työn kokeminen mielekkääksi ja terveyttä edistäväksi, työuraa tukevassa työympäristössä. Ilman turvallisuuden tunnetta, ei voi olla hyvinvointia. Työturvallisuutta voidaan pitää perustarpeen kaltaisena tavoitteena. (Tarkkonen 2016.) Työhyvinvointi on tasapainoilua erityyppisen strategian ja työn jokapäiväisen arjen kanssa, sillä huolehtiminen yksinomaan työhyvinvoinnista, ei ole yritykselle taloudellisesti tuottoisaa ja puolestaan tuloksellisen toiminnan johtaminen ilman

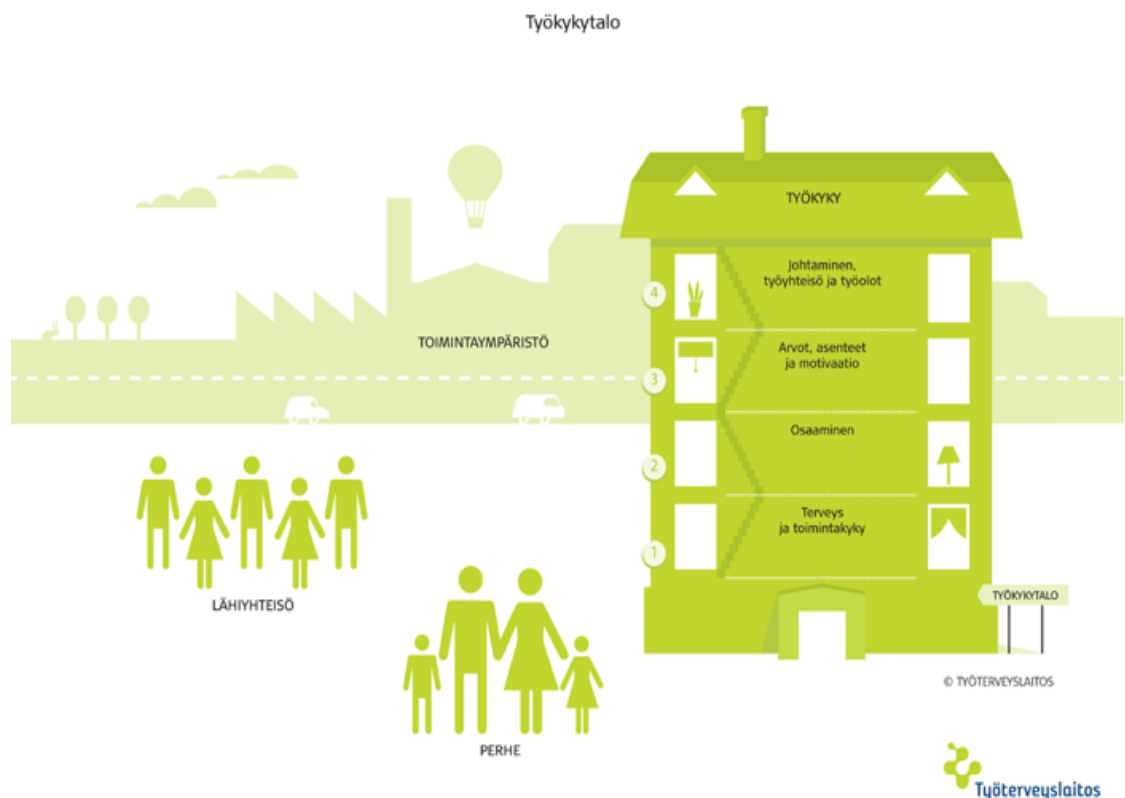
työhyvinvoinnista huolehtimista, on lyhytnäköistä. Työhyvinvointi on monen tekijän summa. Se koostuu yksittäisistä asioista, jotka on koottava yhteen kokonaisuudeksi. Tästä kokonaisuudesta muodostuu kokonaishyvinvointi. Kokonaisuudelle määritellään tavoitteet, johon liittyy työhyvinvoinnin johtamista, havainnointia, mittaamista sekä syy-seuraussuhteiden käsittelyä. Työhyvinvoinnille asetettuja tavoitteita tulee seurata säännöllisesti. Vastuu työhyvinvoinnista kuuluu koko organisaatiolle. Työhyvinvoinnin kehittämiseen osallistuu työnjohdon lisäksi työterveyshuolto, jonka osuus työntekijöiden turvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittäjänä on suuri. Lisäksi työpaikan työsuojeluorganisaatio osallistuu työhyvinvoinnista huolehtimiseen. (Hyppänen 2013, 182–183; 283–284; Ahola 2011, 133.)

Työhyvinvointiin liittyy olennaisena osana työpaikan ilmapiiri ja työkuulttuuri. Työyhteisön ilmapiiri syntyy työpaikan jokapäiväisestä toiminnasta. Sisäisen ilmapiirin tulee olla kunnossa, jotta yritys voi ulkoisesti menestyä. Työpaikan myönteisen ilmapiirin tekijöitä ovat yhteiset tavoitteet, varmuus tulevaisuudesta, vastuualueiden ja tehtävien selvyys, yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt, ongelmien ratkaisutaito sekä henkilöstön osaamisen huomioiminen. Tärkeänä osana ovat myös työpaikan yhteistyö ja sosiaaliset taidot. Ilmapiirin kehittämiseksi tarvitaan henkilöstön aktiivista osallistumista ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. (Työturvallisuuskeskus TTK 2016b.)

Keskeisimpiä haasteita nykypäivän työelämässä on työntekijöiden työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Työntekijöiden työhyvinvointia ja jaksamista näyttää vähentävän kiire ja aikapula. Työhyvinvointi käsitteenä on hankala, sillä se ei ole mitään konkreettista. Jotta työntekijät viihtyisivät ja kokisivat onnistumisen iloa työstä, pitää työhyvinvointiin liittyviä asioita kehittää koko ajan. (Laitinen ym. 2013, 235.) Onnellisuus auttaa jaksamaan työssä. Onnelliset työntekijät kestävät paremmin stressiä. Heille sattuu vähemmän tapaturmia, he ovat nopeampia ja luovempia sekä tehokkaampia. Onnellisuus ja positiiviset tunteet eivät tarkoita sitä, ettei työssä joskus olisi stressaavia ja ahdistavia tilanteita ja asioita. Joskus pieni stressi voi olla myös hyödyksi työelämässä ja johtaa huippusuorituksiin. Tärkeää on kuitenkin muistaa se, että työhyvinvointi rakentuu yksilöllisesti. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 108–109.)

Professori Juhani Ilmarinen on kehittänyt työkykytalon (kuvio 8). Työkykytalo on kuvitteellinen symboli työkyvylle. Se koostuu neljästä kerroksesta, joista alimmat kerrok-

set kuvaavat yksilön terveyttä, toimintakykyä, osaamista sekä hänen arvojaan, asennetta ja voimavaroja. Ylin kerros puolestaan kuvaa työntekijän työoloja ja työyhteisöä sekä johtamista. Alin kerros kuvaa henkilön toimintakykyä ja terveyttä. (Työkaari 2014) Hyvällä fyysisellä, sosiaalisella ja psyykkisellä toimintakyvyllä voidaan ehkäistä työn liiallista kuormittavuutta. (Hopsu 2000, 173–190.) Työkyky talon toinen kerros kuvaa yksilön ammatillista osaamista, johon liittyy kouluttautuminen. Kolmas kerros kertoo yksilön motivaatiosta, arvoista ja asenteesta työtä kohtaan, jotka vaikuttavat yksilön työkykyyn. Neljäs kerros kertoo työpaikan johtamisesta ja esimiestyöstä sekä työoloista. Lisäksi työkykyyn vaikuttavat työn ulkopuoliset tekijät, kuten perhe ja harrastukset. Toimintaympäristöllä on myös työkykyyn suuri vaikutus. Toimintaympäristö ja sen muutokset vaikuttavat yrityksen johdon tekemiin päätöksiin. Yritysten johdon on muutettava toimintaympäristön muuttuessa. Tällaisia asioita ovat markkinoiden kilpailutilanne, palveluiden kysyntä, talouskriisit, globalisaatio ja teknologian tuomat muutokset. Toimintaympäristön muutosten myötä, yrityksen johdon tulee huomioida työntekijöiden hyvinvointi ja henkilöstön voimavarat. (Työkaari 2014.)



KUVIO 8. Työkykytalo (Työkaari 2014)

3.7. Työympäristö ja työolot

Työpaikan siisteydellä voidaan vaikuttaa turvallisuuteen merkittävästi. Tavaroilla tulee olla omat paikat, lattioiden tulee olla kuivat eikä lattialla saa lojua tapaturmavaaraa aiheuttavia tavarakasoja. Erityisen tärkeä työpaikan turvallisuuden kannalta on kulkureitien turvallisuudesta huolehtiminen. Portaikoissa tulee olla kaide, uloskäytävät ja pelastustiet on pidettävä kunnossa, jotta niistä on esteetön kulku vaaratilanteen sattuessa. Liukkauden torjunta on tärkeää, samoin riittävästä valaistuksesta huolehtiminen. (Mertanen 2015, 134–135.)

Työoloihin liittyen esimiehen vastuulla on toimia ja valvoa, että työpaikoilla toimitaan erilaisia lakeja noudattaen. Velvollisuuksiin kuuluu selvittää erilaisia työhön liittyviä vaara- ja kuormitustekijöitä ja niiden riittävä hallinta. Esimiehen vastuulla on myös seurata työyhteisön tilaa, työympäristöä ja työtapoja. Tämä tapahtuu työpaikan jokapäiväisen kanssakäymisen yhteydessä. Raportoitaviin asioihin kuuluvat erilaiset kyselyt, kuten työpaikan työilmapiiri- ja työoloselvitykset ja riskienarvioinnit. (Laitinen ym. 2013, 241.)

Lean on kehitetty alun perin Toyotalla Japanissa toisen maailmasodan jälkeen, jolloin maahan piti jälleenrakentaa teollisuutta, valtavan resurssipulan vallitessa. Sen tarkoituksena on ollut autotehtaiden tuottavuuden parantaminen ja ajatella uudella tapaa tehokkuutta. Leanin tarkoituksen on lyhentää tuotteiden läpimenoaikaa keskittymällä virtaus- ja tehokkuuteen ja poistaa hukka-aikaa. Vaikka Lean on kehitetty teollisuudessa, soveltuu se moniin muihinkin toimintoihin ja toimialoihin. (Modig & Åhlström 2013, 70–72, 84.) Six Sigma -mittastandardi on alkuaan 1920 -luvulta ja sitä on jälleen kehitetty Motorolassa 1980 -luvun puolivälissä. Lean liitettiin Six Sigmaan ja se toimii nykyisin työkaluna esimerkiksi palveluprosesseissa tuloksen ja toiminnan parantamisen työkaluna. Lean 5-S kehitystyökalu on puolestaan Japanilaisen Hiroyoki Hiranon kehittämä työympäristön organisointijärjestelmä, jonka avulla työpiste voidaan organisoida toimivaksi ja päästä eroon turhasta tavarasta sekä auttaa ylläpitämään järjestystä ja sitä kautta lisätä tehokkuutta, tuottavuutta, viihtyisyyttä, laatua ja turvallisuutta (Six Sigma 2013a; Quality Knowhow Karjalainen 2013.)

5-S portaat ovat seuraavat:

Lajittelu (*Sort*). Poistetaan kaikki ylimääräiset tavarat ja työkalut.

Järjestä (*Store*). Järjestetään tavarat ja työkalut sekä merkitään niille omat paikat.

Puhdista (*Shine*). Pidetään työympäristö siistinä.

Standardisoi (*Standardisize*). Standardisoidaan ja ohjeistetaan tilan järjestys.

Sitoutuminen (*Sustain*). Sitoudutaan menetelmään ja seurataan jatkuvasti toteutumista.

Turvallisuus (*Safety*). Turvallisuus on 5-S järjestelmän uusin kuudes työkalu, jolla seurataan työympäristön turvallisuutta. (Six Sigma 2013b.)

3.8. Valmentava johtajuus osana työturvallisuutta

Esimiehellä on tärkeä rooli työyhteisön esimerkin näyttäjänä. Esimies voi omalla käyttäytymisellään ja esimerkillään antaa mallin työntekijöille. Hän voi toimia työyhteisön innostajana ja rohkaisijana. Esimiehen tehtävänä on kyseenalaistaa totuttuja työtapoja ja rutiineja kehittäessään uutta toimintaa. Tärkeää on jokapäiväinen palautteen antaminen. Saamansa palautteen perusteella työntekijät oppivat uutta, yrittäessään tehdä annetut tehtävät seuraavalla kerralla vielä paremmin. Tämän tarkoituksena on rohkaista koko työyhteisöä tekemään samoin. Tärkeää on jatkuva kehitys ja kouluttautuminen. Tässä esimies toimii suunnan näyttäjänä organisaatiossa. Toimiessaan päinvastoin esimies voi tuhota työmoraalin, vuorovaikutuksen ja kommunikaation organisaatiossa. Työntekijät jotka halusivat kehittää toimintaa ja ottaa vastuuta, eivät saa oikeudenmukaisuuteen perustuen näyttää kykyään ja osaamistaan. (Laitinen ym. 2013, 245; Armstrong 2008, 21–26.)

Valmentavan johtajuuden tavoitteena on työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja motivointi. Valmentavassa johtajuudessa puhutaan työntekijöiden voimaantumisesta. Erinomaisella valmentajaesimiehellä on kyky nähdä potentiaali työntekijöissään. Hän panostaa työntekijöiden osaamisen kehittämiseen antamalla paljon aikaansa ja resurssejaan työssäoppimiseen ja panostamalla työntekijöiden tekemän työhön. Valmentava esimies luo työyhteisössä yrityksen arvojen mukaiset tavoitteet ja päämäärät sekä johtaa ihmisten avulla saavuttaen erinomaisia tuloksia. (Laitinen ym. 2013, 245–246.)

Esimiehen tehtävänä on motivoida henkilöstöään kohti yhteisiä päämääriä. Hyvällä henkilöstöjohtamisella voidaan vaikuttaa henkilöstön motivaatioon. Motivaatioon vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset motivaatiotekijät. Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat esimerkiksi henkilökohtainen kehittyminen, työn tarkoitus, työyhteisöön kuuluminen sekä tietynasteinen vapaus. Ulkoisia tekijöitä ovat esimerkiksi raha, asema ja etuudet. Palkitseminen voi toimia motivointikeinona. Palkitseminen voi olla rahallista tai ei-rahallista. (Hyppänen 2013, 158–159.) Kokonaispalkitseminen tarkoittaa palkkioiden jakamisen aineettomiin ja taloudellisiin palkkioihin. Aineettomat palkkiot ovat esimerkiksi kiitos hyvin tehdystä työstä, eteneminen uralla ja julkinen tunnustus. Taloudelliseen palkkioon liittyy aina raha, mutta palkinto voi olla myös muu asia kuin raha. Henkilön taloudellisella palkkiolla on vaikutusta työn tuottavuuteen ja työmotivaatioon. (Kauhanen 2009, 115–119, 135–139.)

3.9. Viestintä ja vuorovaikutus työyhteisössä

Teknologia on muuttunut ja tulee muuttumaan koko ajan. Sen vaikutus viestintään tulee olemaan entistä tärkeämmässä asemassa. Viestintäkeinoja on monenlaisia, kuten henkilökohtaiset keskustelut, sähköposti, kokoukset, koulutukset, tiedotteet ja erilaiset tietojärjestelmät. Viestintää helpottaa viestintävälineiden kannettavuus. Raporttien ja tietojen välittäminen sähköisesti on mahdollistunut turvallisuustietojärjestelmien avulla. (Laitinen ym. 2013, 242.) Johtaminen vaatii esimieheltä kykyä käsitellä ihmisiä sekä hyviä vuorovaikutussuhteita. Vuorovaikutus on parhaimmillaan ihmisten osallistamista ja ihmisten motivointia osaamisen ja taitojen jakamiseen työyhteisössä. Vuorovaikutus on kykyä kuunnella ja havainnoida, arvostamista, erilaisuuden hyväksymistä ja luottamusta. Johtaja vaikuttaa omalla esimerkillään työyhteisön ajattelutapaan ja toimintaan. (Hyppänen 2013, 283–284.)

Työsuojelutuokiot ovat avainasemassa työturvallisuusviestinnässä, kirjoittaa Antti Simola väitöskirjassaan, tutkiessaan työturvallisuuden johtamista esimiestyönä. Turvallisuustuokioissa voidaan jakaa turvallisuustietoa, kokemuksia ja hyviä turvallisuuskäytäntöjä sekä tarkastella työturvallisuustyökalujen avulla saatuja tuloksia. Työsuojelutuokioista oli tutkimuksen mukaan tullut työturvallisuuden info- ja keskustelufoorumi. Turvallisuustuokioissa käsiteltiin tutkimuksen mukaan vaaratilanneilmoituksia ja sattu-

neita tapaturmia sekä tarkasteltiin oman työn riskien arviointien tuloksia. (Simola 2005.) ISS Palveluilla työsuojelutuokiot ovat nimeltään turvavartteja (ISS Palvelut 2016).

Viestinnän tarkoitus organisaatiossa on se, että tieto kulkee ylhäältä alas ja toisinpäin siten, että tieto pysyy alkuperäisenä, eikä muutu ja vääristy matkalla. Esimiehellä on tärkeä rooli tiedon jakamisessa. Hän jakaa tietoa oman tulkintansa ja harkintansa mukaan. Tiedonkulku koetaan usein puutteelliseksi organisaatioissa ja usein tiedonkulun puutteellisuus aiheuttaa sen, että yrityksessä aletaan juoruilemaan ja vääristellä tietoa mikä puolestaan on usein syynä huonoon työpaikan ilmapiiriin. Avoin tiedotuspolitiikka herättää työyhteisössä luottamusta ja vaikuttaa siten työhyvinvointiin. (Laitinen ym. 2013, 242.) Viestinnässä pahin virhe on se, että ihmiset kuulevat yritystä koskevat asiat joukkotiedotusvälineistä ennen kuin niistä on tiedotettu yrityksessä sisäisesti. Omat haasteensa tuo pörssiyritykset, joissa tiedottaminen tulevista muutoksista pitäisi tehdä yhtäaikaaisesti sisäisesti ja ulkoisesti. Tämä on kuitenkin mahdollista järjestää asianmukaisella tavalla. (Kauhanen 2009, 174.)

Muutosjohtamisessa avainasemassa on viestintä eli se, miten muutosjohtaminen tapahtuu organisaatiossa. Muutostilanteissa ihmiset yleensä kokevat epävarmuutta ja stressiä, toisaalta jotkut kokevat muutoksen uutena mahdollisuutena kehittyä ja oppia uutta. Esimiehen tehtävänä on kertoa työntekijöille muutostilanteesta mahdollisimman selkeästi ja perustellusti, vaikka esimies itse tuntisikin sisästä ristiriitaa tilanteessa. Organisaatiossa saattaa hyvin todennäköisesti ilmetä muutosvastarintaa, joka ilmenee eri tavoin ihmisistä riippuen. Muutostilanteissa tärkeää on esimiehen fyysinen ja henkinen läsnäolo tilanteessa. (Hyppänen 2013, 260–264.)

Ihmisten valmentaminen työyhteisössä ei ole aina helppoa, sillä organisaatio koostuu monenlaisista osaajista. Esimiehen tehtävänä on kohdella alaisiaan tasapuolisesti riippumatta alaistensa osaamistasosta ja valmiuksista suoritua työtehtävistään. Osaavan esimiehen tunnusmerkkeinä pidetään rehellisyyttä, tasapuolisuutta, vastuullisuutta, arvostusta sekä johdonmukaisuutta. Avoimessa organisaatiossa hyväksytään ihmisten erilaisuus ja sitä myötä avoimuus ja uskallus tuoda esiin mielipiteitään. (Laitinen ym. 2013, 247.)

Työyhteisö koostuu erilaisista persoonallisuuksista. Introvertit ja ekstrovertit henkilöt ovat hyviä oppia tunnistamaan sekä hyväksyä heidän tapansa käyttäytyä työyhteisössä. Elämäntyylierot on hyvä huomioida työpaikan yhteisissä tapahtumissa huomioimalla myös hiljaisten työntekijöiden mielipiteet. Osa henkilöistä tekee nopeasti päätöksiä ja toiset hitaammin. Samoin työtahti on erilainen ja tapa tehdä töitä. Erilaisia työkaluja on kehitetty työyhteisön erilaisten temperamenttien ja käyttäytymisen tunnistamista varten. (Hyppänen 2013, 298–299.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella yksittäisen asiakkuuden, johon ISS Palvelut tuottaa siivouspalvelua, työturvallisuusjohtamista ja etsiä parhaita käytäntöjä turvallisuusjohtamisen tueksi. Työturvallisuusjohtamista tarkastellaan eri näkökulmista sekä henkilöstön johtamista kohti turvallisuustavoitteita ja päämääriä.

Tavoitteena on haastattelun ja havainnoinnin avulla saada selville, millaisena siivoajat näkevät ja kokevat nykyisen työturvallisuustilanteen kohteessa, kuten työturvallisuusriskit ja työympäristön. Millaisena työntekijät kokevat työturvallisuusjohtamisen ja viestinnän sekä turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyn kohteessa. Lisäksi selvitetään benchmarkin -menetelmän avulla asiakkaan toimintatapaa turvallisuusjohtamisessa.

Tutkimuksessa pyritään löytämään ratkaisu aineistoanalyysin avulla muodostettuihin seuraaviin tutkimuskysymyksiin (taulukko 3):

TAULUKKO 3. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

- Millainen on siivouspalveluiden työturvallisuuden nykytila asiakaskohteessa?
- Mitkä seikat vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuskäyttäytymiseen?
- Millaiseksi koetaan turvallisuusviestintä ja turvallisuusjohtaminen kohteessa?
- Tunnistetaanko riskit työssä ja tehdäänkö turvallisuushavaintoja ja vaaratilanneilmoituksia?

Aineistoanalyysin perusteella muodostettiin tutkimuskysymykset (taulukko 4), jotka jaoteltiin viiden eri teeman alle. Teemoittamisen taustalla oli halu saada mahdollisimman kattava tieto tutkittavasta kohteesta. Tutkimuskysymyksistä muodostetut viisi eri tutkimusteema olivat seuraavat:

TAULUKKO 4. Opinnäytetyön tutkimusteemat.

1. Työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen ja riskien tunnistaminen.
2. Turvallisuuden nykytila kohteessa.
3. Turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset.
4. Turvallisuusjohtaminen kohteessa.
5. Turvallisuusviestintä ja koulutus.

4.2. Tutkimusote ja menetelmä

Tutkimusotteeltaan tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka toteutetaan tapaustutkimuksena. Laadullinen tapaustutkimus sopii hyvin tutkimuksen lähestymistavaksi, sillä tavoitteena on päästä syvälle tutkittavan kohteen toimintaan ja pyrkiä saamaan tutkimuskohteesta kokonaisvaltainen kuva. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Kvantitatiivisen tutkimuksessa tarkoituksena on saada esille lukuja ja määriä, joiden avulla voidaan mitata asioita ja tehdä niistä johtopäätöksiä. Kvantitatiivista prosenttiosuuksia ja lukumääriä mittaavaa tutkimusta voidaan nimittää tilastolliseksi tutkimukseksi. (Heikkilä 2014, 15.) Tutkimusote tälle tutkimukselle on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska tarkoituksena ei ole mitata määriä.

Tapaustutkimusta käytetään silloin, kun pyritään saamaan yksittäisestä kohteesta mahdollisimman kattavaa ja syvällistä tietoa mahdollisimman realistisessa toimintaympäristössä. Tapaustutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi. Tapaus voi olla yksittäinen kohde, yrityksen tuote tai palvelu. Tärkeää on saada suppeasta aiheesta mahdollisimman laaja käsitys. Saadun tiedon perusteella voidaan kehittää toimintaa ja

tuottaa uusia kehittämisehdotuksia. Tapaustutkimuksen kehittämistyössä tutkimus nojautuu jo olemassa oleviin teorioihin ja aiempiin tutkimuksiin. Tutkijalla on usein jo olemassa käsitys olemassa olevasta kehittämiskohteesta. Tapaustutkimuksista on yleensä olemassa kirjallisuutta ja samankaltaisia tutkimuksia, joiden avulla pyritään löytämään samankaltaisten tutkimusten taustat ja menetelmät. Tapaustutkimus etenee prosessien avulla. Prosessien eri vaiheissa voi lopullinen kehittämistehtävä vielä tarkentua tai sitä voidaan muokata. (Ojasalo ym. 2014, 52–54.)

Tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä käytetään laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä tutkimusmenetelmiä, joita ovat havainnointi, benchmarking ja teemahaastattelu, joka toteutetaan ryhmähaastatteluna ja yksilöhaastatteluina. Laadullisissa tutkimuksissa tutkittavia on yleensä vähemmän kuin määrää mittaavissa kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Pienemmästä joukosta pyritään muodostamaan mahdollisimman laaja kuva, jotta sen nykytilaan voidaan syvällisesti selvittää ja mahdollisesti tuottaa uusia kehitysideoita. (Ojasalo ym. 2014, 104.) Tässä tutkimuksessa käytetään eri menetelmiä mahdollisimman laajan kokonaiskuvan saamiseksi kohteesta. Benchmarking toteutetaan havainnoimalla asiakkaan toimintaa.

Havainnointi tutkimusmenetelmänä on keino saada kattavaa tietoa havainnointikohteesta osallistumalla havaittavan kohteen toimintaan. Tällöin kyse on osallistuvasta havainnoinnista. Havainnointia voidaan toteuttaa myös systemaattisesti pikkutarkasti havainnoiden tarkasti rajatuissa tiloissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 214–217). Havainnointi on mahdollista yhdistää muunlaiseen tutkimusaineistoon, kuten haastatteluun (Vilkka 2005, 120). Havainnoinnin apuna voidaan käyttää muistiinpanoja, jolloin tulosten analysointi on helpompaa. Havainnointi saattaa kestää kauan aikaa tutkijan tavoitteesta pyrkiä ymmärtämään havainnoinnin kohdetta. Havaittajan on myös mietittävä omaa eettisyyttään tutkimuskohteen yhteisössä. (Ojasalo ym. 2014, 42.) Tutkimuksen yhdeksi tutkimusmenetelmäksi muodostui havainnointi, koska tarkoituksena on saada kattava käsitys tutkittavan kohteen tavasta toimia työturvallisuusasioissa. Tässä tutkimuksessa havainnointi yhdistetään teemahaastatteluun, joka toteutetaan ryhmähaastatteluna. Havainnoinnin apuna käytetään muistiinpanoja. Havainnointi tapahtuu osallistuvan havainnoinnin avulla.

Benchmarking on menetelmä, jossa verrataan eri tapoja toimia. Benchmarking-kohteet voivat olla eri toimialoja, jolloin vertailtavasta kohteesta pyritään löytämään hyviä toimintamalleja soveltaen omaan alaan. Perusidea benchmarkingissa on toisilta oppiminen omien toimintamallien ja tapojen kyseenalaistaminen. Tutkimusmenetelmän avulla voidaan löytää oivalluksia ja samankaltaisuuksia, joiden avulla yritys voi siivittää oman toiminnan uuteen kukoistukseen ja menestykseen. Vertailun apuna voidaan käyttää erilaisia mittareita. Vertailtavaan yritykseen ja sen toimintamalliin on hyvä tutustua ennakolta. Näin vertailusta saadaan paras mahdollinen hyöty irti. (Ojasalo ym. 2014, 43–44.) Tässä tutkimuksessa benchmarking-menetelmää käytetään vertailevana tutkimusmenetelmänä. Sen avulla pyritään muodostamaan kuva tutkittavan kohteen ja ISS Palveluiden toiminnasta verrattuna asiakkaan tapaan toimia kohteessa.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa laadullista aineistoa. Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelminä käytetään havainnoinnin ja benchmarkingin lisäksi puoli-strukturoitua teemahaastattelua, joka toteutetaan ryhmähaastatteluna ja yksilöhaastatteluna. (Ojasalo ym. 2014, 41–42.) Teemahaastattelun avulla tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset tutkimuskysymykset, joiden avulla pyritään saamaan mahdollisimman kattavat vastaukset tutkimusongelmiin. (Vilka 2005, 27.) Tavoitteena on muodostaa kokonaisvaltainen kuva kohteen toiminnasta. Ryhmähaastattelu puolestaan tukee tutkimusta, jossa halutaan saada paljon tietoa samanaikaisesti. Ryhmähaastattelun vahvuutena on saatujen tietojen kattavuus. Ryhmähaastattelussa saattaa tulla esille asioita, joita yksilöhaastatteluiden avulla ei välttämättä saada selville. Toisin sanoen ryhmä saattaa tuoda enemmän uskallusta vastaajiin. Asioissa todennäköisesti päästään syvemmälle aiheeseen ja tutkittavaan asiaan. Ryhmähaastattelua voidaan pitää siten myös varsin luotettavana tutkimusmenetelmänä. Haastattelun tarkoituksena on virittää ja saada aikaan keskustelu, jota ryhmä vie eteenpäin. (Ojasalo ym. 2014, 41–42.) Ryhmähaastattelun valitaan yleensä 6–8 henkilöä, joilla arvellaan olevan näkemystä tutkittavaan asiaan ja joiden uskotaan kehittävän toimintaa (Vilka 2005, 102). Haastatteluiden avulla tutkimuksessa pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa työturvallisuuden tämän hetkisestä nykytilasta kohteessa, turvallisuusviestinnästä ja johtamisesta, turvallisuus-havaintojen käsittelystä ja niihin liittyvistä parannusehdotuksista. Haastattelutilanteista kirjoitetaan muistiinpanoja tulosten myöhempää tarkastelua varten.

Tutkimuksen tarkoituksena on olla emansipatorinen joka tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulisi herättää myönteistä suhtautumista ja ymmärrystä tutkittavaa asiaa kohtaan ja jonka tarkoituksena on saada aikaan muutosta ja kehitystä toimintatapoihin. Emansipatorisen tutkimuksen on tarkoitus tuottaa hyötyä ja tuloksia tutkijalle ja tutkittavalle joukolle. Hyöty on molemmin puoleinen. (Vilkkä 2005, 104.) Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada aikaiseksi sellainen tulos, että myös tutkittava kohderyhmä pystyy hyödyntämään ryhmähaastattelussa esille nousseita ajatuksia omassa toiminnassaan. Uskon haastattelun lisäävän myönteistä ajattelua työturvallisuusasioita kohtaan.

4.3. Tutkimuksen eteneminen

Tutkimusprosessi alkoi syksyllä 2015. Tutkijan mielenkiinnosta työturvallisuutta kohtaan, tutkimuksen aihealueeksi valikoitui työturvallisuuden johtaminen. Syksyn 2015 ja kevään 2016 aikana muodostettiin tutkimuskysymykset, jotka muodostuivat aineistoanalyysin tuloksena. Aineistoanalyysi tehtiin turvallisuusjohtamiseen liittyvistä julkaisuista, kirjallisuudesta sekä ISS Palveluiden Intranetin työturvallisuuteen liittyvästä materiaalista. Tutkimuskysymykset jaoteltiin viiden eri teeman alle. Tutkimuksen teoria-aineistoa etsittiin ja kirjoitettiin tutkimuskysymysten muodostamisen jälkeen. Kevään 2016 aikana tehtiin tutkimuksen metodologiset valinnat.

Kuten edellä mainittiin, tutkimuksen empiirisinä tutkimusmenetelminä käytettiin puoli-strukturoitua temahaastattelua (liite 1), joka toteutettiin ryhmähaastatteluna, yksilöhaastatteluja, havainnointia sekä benchmarking -menetelmää. Tutkimushaastattelun kysymykset lähetettiin sähköpostilla kommentoitavaksi yhdelle tutkimushaastattelutilaisuuteen osallistuvalla henkilöllä, ennen varsinaista ryhmähaastattelua. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin 1.4.2016 asiakkaan neuvottelutilassa. Haastattelulomakkeet jaettiin haastatteluun osallistuneille henkilöille ennen varsinaista ryhmähaastattelua. Kysymykset olivat avoimia ja niihin sai vastata omin samoin. Haastattelulomakkeet haluttiin jakaa etukäteen henkilöille, koska varsinaiseen ryhmähaastattelutilanteeseen toivottiin paljon mielipiteitä ja näkökantoja asioihin sekä keskustelua lomakkeen kysymysten ja vastausten pohjalta. Haastattelulomakkeet kerättiin vastaajilta haastattelutilanteessa tutkimusanalyysia varten ja tukemaan tutkijan muistiinpanoja haastattelusta sekä havainnoinnista.

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa huomattiin, että luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi, muutama asia vaatisi hieman laajempaa selvitystä. Tämän vuoksi osa tutkimuskysymyksistä esitettiin uudelleen kahdelle tutkimukseen osallistuneelle henkilölle yksilöhaastattelun muodossa.

4.4. Aineisto

Tutkimus toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena. Aineistoa ei ole valittu sattumanvaraisen otoksen perusteella vaan tutkimusaineisto muodostuu tarkkaan harkitusta näytteestä (Ojasalo ym. 2014, 105). Ryhmähaastattelun osallistuiivat yksittäisen asiakaskohteen siivoojat, joita oli kahdeksan henkilöä. Yksilöhaastatteluihin osallistuiivat ryhmän kaksi henkilöä. Haastateltavat valikoituivat harkinnanvaraisesti haastatteluiden ja havainnoinnin kohteeksi, sillä asiakaskohteessa, jossa he työskentelevät, on onnistuttu vähentämään tapaturmien määrää sekä niistä johtuvia sairaspöissaoloja. Haastatteluiden ja havainnoinnin lisäksi käytetään benchmarking -menetelmää vertaistamaan asiakkaan tapaa toimia työturvallisuusasioissa.

Ryhmähaastattelutilanteeseen osallistuiivat myös ISS Palveluiden työntekijöiden työsuojeluvaltuutettu sekä asiakaskohteen edustaja. ISS Palveluiden työsuojeluvaltuutettu piti ryhmähaastattelutilaisuuden aluksi esityksen ISS Palveluiden toimintatavoista työturvallisuusasioissa. Esityksen tavoitteena oli herättää osallistujia miettimään työturvallisuutta monesta näkökulmasta. Työsuojeluvaltuutettu esitteli yrityksessä sattuneita tapaturmia sekä turvallisuushavaintotilastoja tutkittavasta kohteesta ja ISS Palveluiden koko Suomen vastaavia tilastoja.

Asiakaskohteen edustaja puolestaan kertoi asiakaskohteen tavoista toimia työturvallisuusasioissa. Hän esitteli tapaturma- ja tapaturmista johtuneita sairaspöissaolotilastoja usean vuoden ajalta sekä tapaturmien ja turvallisuushavaintojen käsittelyä kohteessa. Lisäksi hän kertoi siisteyden ja järjestyksen merkityksestä työturvallisuudessa. Näiden asioiden tukemiseksi asiakkaalla on käytössä Lean 5-S.

Tutkimuksessa käytetään tutkittavaan aihealueeseen liittyvää teoriaa, tarkoituksena saada mahdollisimman laaja käsitys tutkittavasta aihealueesta. Teoreettinen aineisto koo-

taan kirjallisuudesta, verkkomateriaaleista ja tutkimuksista. Lisäksi tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään ISS Palveluiden työturvallisuuden johtamista, toimintatapoja ja turvallisuuspolitiikkaa. Teoreettiseen viitekehyksen ja tutkimukseen liittyen, käsitteiden tarkoituksena on luoda kehys tutkittavalle aineistolle. Niiden avulla luodaan ensisijainen näkökulma tutkimusaineistolle. Teoreettinen viitekehys toimii apuvälineenä teoreettisten ja empiiristen tutkimuskysymysten laadinnassa ja sen avulla voidaan muokata tutkimusongelmaa. Teoreettisen viitekehyksen avulla voidaan selostaa ja perustella tutkimustuloksia ja niistä tehtäviä johtopäätöksiä. Teoreettisen viitekehyksen avulla tutkimus pidetään johdonmukaisena eli tutkimus nojaa teoriaan läpi työn. (Vilka 2005, 27.)

4.5. Tutkimuksen analysointi

Tutkimusaineistoa voidaan tarkastella joko aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistosta pyritään löytämään se tieto, mikä on tutkimuksen kannalta tärkeää ja olennaista. Olennaisuuden määrittää tutkimuksessa käytetty viitekehys. Aineiston tulkinnessa pyritään löytämään koko tutkimusaineistoa koskeva tyypillinen kertomus ja logiikka. (Vilka 2006, 82; Ojasalo ym. 2014, 105.) Kerätyn aineiston analysoinnin tavoitteena on muodostaa tuloksista mahdollisimman tarkka kuva. Tarkoituksena on yhdistää kerätty materiaali mahdollisimman hallittavaan ja helposti käsiteltävään muotoon. Tutkimusprosessista saadut tulokset pyritään kuvaamaan ja perustelemaan mahdollisimman tarkasti, mikä on laadulliselle tutkimukselle ominaista.

Tutkimusaineiston tarkastelu suoritetaan litteroimalla ja ryhmittelemällä aineisto (Ojasalo ym. 105, 119, 138–140). Pelkistämien ja teemoittamisen pohjalta voidaan tehdä tulkinoja, joiden apuna voidaan käyttää laadullista sisältöanalyysia, jonka avulla pyritään löytämään tutkimuksen kerätystä aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tarkoituksena on tarkastella materiaalia mahdollisimman kriittisesti abstrahoimalla oleellinen tieto ja pyritään muodostamaan siitä teoreettinen käsitteistö. Aineiston käsittelyä jatketaan niin kauan, että siitä muodostuu yleiskäsite tutkittavasta kohteesta, jonka jälkeen sitä verrataan olemassa olevaan aikaisempaan teoriaan muodostaessaan uutta teoriaa. Johtopäätöksissä pyritään ymmärtämään tutkittavaa aineistoa. (Ojasalo ym. 2014, 119, 138–140.)

Tämän tutkimuksen analysointivaiheessa vastaukset pelkistettiin ja lajiteltiin ne eri teemojen alle. Sisältöanalyysissä tarkasteltiin tutkimuksen viittä eri teemakokonaisuutta, joita olivat: Turvallisuuden nykytila, työntekijöiden turvallisuustietoisuus ja turvallisuuskäyttäytyminen, oman työn riskien tiedostaminen ja turvallisuushavainnot, turvallisuusviestintä sekä turvallisuusjohtaminen kohteessa. Haastatteluiden ja havainnoinnin apuna käytettiin muistiinpanoja, jotka käsiteltiin ja analysoitiin heti tutkimuksen jälkeen. Tulosten analysoinnissa suurena apuna toimi myös ryhmähaastattelun osallistujille etukäteen jaetut haastattelulomakkeet, joihin haastateltavat olivat kirjoittaneet ryhmähaastattelua varten vastauksia. Tässä tutkimuksessa perusteltiin etukäteen jaettujen kyselylomakkeiden ja muistiinpanojen käyttöä, sillä arveltiin, että kohderyhmä todennäköisesti tulisi vierastamaan videointia ja nauhoittamista. Tutkimustulokset jäisivät tällöin todennäköisesti puutteellisiksi, sillä kaikki tutkittavat eivät välttämättä videokameran edessä toisi mielipiteitään julki. Samoin ryhmähaastattelun nauhoittaminen saattaisi herättää kysymyksiä luotettavuudesta haastateltavien keskuudessa.

Aineiston analysoinnin jälkeen raportoitiin tutkimuksen tulokset, jotka muodostuivat ryhmähaastattelusta, yksilöhaastatteluista, etukäteen jaetuista kyselykaavakkeista, havainnoinnista sekä benchmarkingista. Sisältöanalyysin alkuperäisistä vastauksista osa oli haastateltavien haastattelulomakkeisiin kirjoittamia vastauksia. Osa puolestaan oli tutkijan word- tiedostolle kirjoittamia muistiinpanoja haastatteluista. Aineistonanalyysin, havainnoinnin ja benchmarkingin tulokset käsiteltiin erikseen tuloksissa ja johtopäätöksissä ja pohdinnassa niiden tuloksia vertailtiin keskenään. Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen tuloksista tehtiin johtopäätökset. Koko tutkimuksen ajan tutkimusraportin teoreettinen aineisto muokkaantui. Tutkimusraportti valmistui toukokuussa 2017.

Analysointi tapahtui seuraavasti:

1. Haastatteluissa Word -tiedostolle kirjoitetut muistiinpanot ja haastattelulomakkeissa olleet vastaukset luettiin läpi.
2. Haastattelulomakkeissa olleet vastaukset ja word- tiedostolle kirjoitetut muistiinpanot litteroitiin pelkistäen ne eri teemojen alle, tarkoituksena yhdistää kerätty materiaali mahdollisimman hallittavaan ja helposti käsiteltävään muotoon.
3. Pelkistetyistä ilmauksista (liite 2) pyrittiin löytämään yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.
4. Pelkistetyt ilmaukset listattiin.
5. Pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin alaluokka. Pelkistetyt ilmaukset ja alaluokka muodostettiin alkuperäisistä ilmauksista tutkijan toimesta.
6. Sisältöä tutkittiin niin kauan, että aineistosta pystyttiin löytämään kunkin tutkittavan asian alle yhdistävä tekijä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 105–113.) Yhdistävätekijä muodostettiin alaluokista pohdintaosuudessa tutkijan toimesta.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1. Työturvallisuuden nykytila kohteessa

Tutkimushaastatteluista nousi esille työntekijöiden tietoisuus ja ymmärrys työturvallisuusasioista, kuten mahdollisista työhön liittyvistä riskeistä. Kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä työssä tarvittavia suojaimia. Asiakaskohteessa, jossa haastattelu suoritettiin, tulee käyttää suojalaseja ja turvakenkiä. Tämän lisäksi lähes kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä suojakäsineitä. Tosin yksi haastateltavista kertoi, että käyttää suojakäsineitä, silloin kun muistaa.

"Kyllä. Kohteessa on pakko käyttää turvajalkineita ja suojalaseja."

"Käsitellessäni pesuaineita, pidän suojalaseja sekä käsineitä."

"Kyllä käytän suojakäsineitä, kun muistan"

Tiedusteltaessa haastateltavilta siivousvälineistä, kaikki vastaajat kertoivat välineiden olevan hyviä ja ergonomisia. Välineiden varret ovat säädettävissä työntekijöille sopiviksi. Uusia välineitä tilataan, jos vanhat ovat huonokuntoisia tai rikki. Samoin haastateltavat totesivat yksimielisesti, että rikkiäisillä koneilla ei työskennellä. Samoin riskit veden ja sähkön kanssa työskentelystä huomioitiin. Yksi vastaajista kertoi katkaisevansa johdon, jos sitä ei ole korjattu.

"Työvälineet on hyviä ja ergonomisia. Tilaan työnjohdolta uusia välineitä, jos huomaan että vanhat on huonokuntoisia tai rikki."

Mielestäni työvälineet ovat ergonomisia, koska esimerkiksi välineiden varsia voi säätää itselleen sopivaksi."

"Pidän erityistä varovaisuutta käsitellessäni koneita/laitteita esim. peruspesuissa. Tarkistan ettei sähköjohto ole rikki. Ilmoitan rikkiäisestä koneesta ja laitan lapun päälle, että laite on rikki"

Ohjeiden mukaisesti. Olen vähän tekemisissä sähkön kanssa, mutta osaan silti toimia niidenkin kanssa."

"Esim. jos näen koneen jossa on rikkinäinen sähköjohto, eikä sitä pyynnöstä huolimatta korjata, katkaisen johdon."

Puhdistusaineista kysyttäessä haasteltavat kertoivat, että puhdistusaineiden käyttöohjeet ja käyttöturvallisuustiedotteet säilytetään omassa kansiossaan. Samoin ohjeiden mukaan toimitaan. Yksi vastaajista kertoi, että oli ottanut lääkäriin mukaan käyttöturvallisuustiedotteen, puhdistusaineen jouduttua silmään. Vastaajat kertoivat myös, että siivoustilat pidetään siistinä.

"Mulle sattui joskus tapaturma, jossa puhdistusainetta roisku silmään. Hain lääkäriin mukaan käyttöturvallisuustiedotteen."

"Käyttöturvallisuustiedotteet on kansiossa"

"Ohjeiden mukaan eli mitä tuoteselosteessa sanotaan tai miten minua on opetettu kyseisissä asioissa." "Luen tuoteselosteet ja toimin niiden mukaan, käytän suojaimia"

"Pyrin pitämään siivouskomeron mahdollisimman siistinä"

5.2. Työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen

Tiedusteltaessa haastateltavilta turvallisuuskäyttäytymisestä, vastauksista selvisi, että työntekijät tunnistivat mahdollisia vaaratilanteiden aiheuttajia ja paljon erilaisia riskejä työssään, kuten kaatumiset, liukastumiset ja puhdistusaineiden loiskumiset. Samoin vastaukset tapaturman mahdollisista seurauksista olivat hyvin yksimielisiä. Tutkimustuloksista ilmeni, että oman työn riskien arviointia ei tehdä. Vastaajat olivat myös hyvin yksimielisiä tapaturmien seurauksista, kuten sairaslomista ja erilaisista vammoista sekä mahdollisista pysyvistä haitoista ja työkyvyn menettämisestä.

"En ole tehnyt oman työn riskien arviointia"

"Omassa työssäni / työalueellani koen riskiksi vaan ammattiin liittyvät venähtämiset (liukastumiset, kompastumiset). "Myös mahdolliset pesuaineriskit." "Liukastuminen /Kompurointi." "Vaikka mitä!"

"Esim. portaissa kaatuminen, pään lyöminen, pesuaineroiskeet silmään." "Silmävamma." "Telineitä ja puomeja ahtaissa paikoissa." "Pään kolautuksia koneisiin, telineisiin, liukastumisia, sähkötapaturmia veden kanssa lustratessa."

"Sairasloma." "Itsensä loukkaaminen pysyvästi /vakavasti." "Pysyvä vamma, haava tai murtuma."

Selvitettäessä erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat mahdollisiin vaaratilanteisiin, kaikki vastaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että kiire ja huolimattomuus ovat suurimpia vaaratilanteiden aiheuttajia. Myös välinpitämättömyys mainittiin vastauksissa. Vastaajat tunnistivat, miten he voivat välttää mahdollisen tapaturman, käyttämättä suojaimia sekä asianmukaisia työvälineitä ja varusteita. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että perehdytyksellä ja noudattamalla ohjeita, voidaan välttää tapaturmia. Samoin kertoivat, että tapaturmia voidaan välttää olemalla tarkka ja toimimalla rauhallisesti.

"Kiire ja huolimattomuus." "Välinpitämättömyys."

"Liian lyhyt työaika."

"Suojaimet, ohjeiden noudattaminen." "Asianmukaiset työvarusteet, ehjät laitteet." "Jos ei käytä suojaimia"

"Perehdytyksen avulla ja toimii ohjeiden mukaan.", "Toimitaan ohjeiden ja opetuksen mukaan."

"Olla tarkkana ja toimia rauhallisesti"

5.3. Turvallisuushavainnot

Tutkimuksessa selvisi, että riskejä tunnustetaan ja niistä tehdään turvallisuushavaintoja turvallisuushavaintokaavakkeella. Kuitenkin vastaajista kaksi ilmoitti, etteivät olleet tehneet turvallisuushavaintoja. Yksi vastaajista ei puutu, jos huomaa työkaverin työskentelevän sääntöjen vastaisesti ja työturvallisuudesta piittaamatta. Vastaajat toivoivat turvallisuushavaintojen käsittelyyn selkeämpää menettelytapaa. Samoin vastauksista ilmeni, että osa turvallisuushavainnoista jää käsittelemättä tai toimenpiteistä ei välttämättä tiedoteta, kun turvallisuushavainnon epäkohta on korjattu.

"Jos näen epäkohdan, niin kerron siitä eteenpäin."

"Olen tehnyt turvallisuushavainnon turvallisuushavaintolapulla".

"En ole tehnyt yhtään turvallisuushavaintoa."

"En varmaan puuttuisi."

"Uskallan huomauttaa asiasta." "Uskallan puuttua."

"Ilmoitukset pitäisi käsitellä siten että niitä tulisi katsomaan joku asianomainen ja hoitaisi asian kuntoon, jos hän kokee sen turvallisuusriskiksi."

"Keskustella, korjata asioita mahdollisuuksien mukaan." "Jokaiselle työntekijälle pitäisi jollain lailla asiasta informoida." "On korjattu."

Turvallisuushavainnoista toivottiin jonkinlaista palkitsemista. Hyvä palkinto vastaajien mielestä olisi esimerkiksi elokuvaliput. Usean vastaajan mielestä samasta asiasta ilmoittamisesta puolestaan ei tarvitse palkita. Yksi vastaajista ilmoitti, että ei tarvitse palkita lainkaan, sillä omasta ja muiden turvallisuudesta tulee huolehtia.

"Palkitseminen ei toimi, palkitsemista lisää. Esimerkiksi elokuvalippuja"

"Jos samasta asiasta tehdään monta ilmoitusta, ei tarvitse."

"Mielestäni ei tarvitsisi olla edes palkintoa, koska turvallisuudesta pitäisi huolehtia ilman mitään virikettä varsinkin, jos kyseessä on muitakin ihmisiä koskeva riski."

5.4. Työturvallisuuden johtaminen kohteessa

Selvitettäessä kohteen turvallisuusjohtamista ilmeni, että työntekijät kokivat työilmapiirin hyväksi. Samoin vuorovaikutus koettiin työyhteisössä hyväksi. Vuorovaikutus toimi työntekijöiden kesken, samoin työnjohdon kanssa. Vastaajat pitivät vuorovaikutusta myös asiakkaan kanssa hyvänä.

"On täällä ihan hyvä ilmapiiri. Mun alueella asiakkaat on ihan mukavia. Vuorovaikutus toimii kaikkien kanssa hyvin. Työporukka on hyvä. Samoin asiakkaan kanssa tuun ihan hyvin toimeen".

"Mielestäni työntekijöiden kesken on hyvä henki. (Toki parannettavaa olisi, esim yhteiset tauot)"

"Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijöiden kanssa toimii hyvin, asiat hoituvat itsellään tiimin kanssa."

Työhyvinvointiin pitäisi vastaajien mukaan kiinnittää enemmän huomiota, kuten jakamalla virikeseteleitä. Myös taukojumppaa ja yhteistä kuntosaliharjoittelua ehdotettiin. Vastaajat kertoivat, että ehtivät tekemään työnsä hyvin. Samoin työn ja vapaa-ajan yhdistäminen onnistuu hyvin. Kaikki vastaajat kertoivat, että ehtivät tekemään työnsä hyvin, mutta erilaiset "hälytystyöt" aiheuttavat kiirettä. Vapaa-ajan ja työn yhdistäminen sujuu vastaajien mielestä hyvin.

"Hyvinvointiin pitäis kiinnittää enemmän huomiota, vaikka jakaa virikeseteleitä. Taukojumppa vois olla myös hyvä. Asiakas on järjestänyt joskus taukojumppaa pääaulassa."

"Joku yhteinen liikuntajuttu olis ihan kiva. Toisaalta en tiedä, että miten se toimii käytännössä, kun kaikki lähtee vähän eri aikaan töistä ja kaikilla on kuitenkin kiire kotiin."

"Tiimipalavereita useammin (työntekijät tutustuisivat enemmän toisiinsa samalla) ja esim joskus palaveri vaikka kävelylenkki) Kuntosalilla käyminen tiiminä."

"Ehdin tekeen työni hyvin. Siivousalue ei olo ajallisesti liian haastava."

"Hälytyksiä tulee aika paljon, jos on suuria vierailijaryhmiä." "Koneajohälytykset vie työaikaa."

"Mun mielestäni työn ja vapaa-ajan yhdistäminen sujuu ihan hyvin. Ei stressaa työ vapaa-ajalla. Ehdin töitten jälkeen harrastuksiin."

5.5. Turvallisuusviestintä ja -koulutus

Tutkimuksesta selvisi, että vastaajat toivoivat lisää turvallisuusviestintää ja henkilökohtaista ilmoitusta turvallisuushavainnoista, esimerkiksi jokaisella siivoojalla olevaan Mobilog -puhelimeen. Vastaajat kertoivat, että asiakkaan turvallisuushavainnot näkyvät kohteessa inforuudulla, mutta kaikista ISS:n tekemistä turvallisuushavainnoista ei aina saa tietoa. Samoin vastaajat totesivat, että Mobilog -puhelimeen tulee ISS:n lähettämiä turvallisuusviestejä, mutta enemmän tietoa saisi tulla. Vastaajat toivoivat myös, että Mobilog -puhelimesta voisi lukea ISS -lehden sähköisesti. Yksi vastaajista kertoi, että WhatsApp -ryhmä kohteessa on hyvä, mutta puhelin ei toimi joka paikassa.

"Jokaiselle työntekijälle tulis jollakin tavalla tiedottaa turvallisuushavainnosta, kun sellainen on tehty. Asiakkaan turvallisuushavainnot näkyy kohteen inforuudulta, mutta en tiedä kaikista ISS: n turvallisuushavainnoista."

"Haluaisin Mobilog -puhelimeen enemmän turvallisuustietoa. Haluaisin lukee ISS:n lehden Mobilog -puhelimesta. Puhelimeen tulee kyllä turvallisuusviestejä joskus."

"WhatsApp ryhmä on ihan hyvä. Puhelin ei vaan toimi aina joka paikassa ja en saa viestejä heti."

Tiimipalavereita toivottiin lähes kaikkien vastaajien taholta enemmän, mutta ei liian usein. Työturvallisuuteen liittyviä koulutuksia toivottiin lisää, samoin erilaisia kursseja ja perehdytystä työturvallisuuteen liittyen. Toisaalta muutama vastaajista ilmoitti, että turvallisuuskorttikoulutus on hyvä ja riittävä.

"Tiimipalaverit on hyviä ja jatkossakin tiimipalavereita on hyvä olla, mutta ei liian usein. Tiimipalavereissa saa kaikkea ajankohtaista tietoa ja näkee työkavereita."

"Haluaisin lisää työturvallisuuskoulutuksia, kursseja ja perehdytystä, jos tulee jotain uutta"

"Työturvallisuuskorttikoulutus on ihan hyvä ja riittävä. En tarte enempää turvallisuuskoulutuksia."

5.6. Tulokset aineistoanalyysistä

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset muodostuivat aineistoanalyysin tuloksena. Tarkoituksena oli pyrkiä ymmärtämään aihealuetta mahdollisimman laajasti, jotta tutkimuskysymykset saatiin muodostettua. Aineistoanalyysia tehtiin turvallisuusjohtamiseen liittyvistä julkaisuista, kirjallisuudesta sekä ISS Palveluiden Intranetin työturvallisuuteen liittyvästä materiaalista. Tutkimuskysymykset jaoteltiin viiden eri teeman alle, joita olivat työturvallisuuden nykytila kohteessa, työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen, turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset, turvallisuusjohtaminen kohteessa sekä turvallisuusviestintä ja koulutus.

5.7. Tulokset havainnoinnista

Osallistuvaa havainnointia käytettiin yhtenä tutkimusmenetelmä. Havainnointi tapahtui ryhmähaastattelutilanteessa, tarkoituksena saada tietoa haastateltavien toiminnasta, käyttäytymisestä sekä asennoitumisesta työturvallisuusasioihin. Havainnoinnin avulla

tarkkailtiin haasteltavien ilmeitä ja eleitä, heidän vastatessa tutkimuskysymyksiin tai asiakkaan ja työsuojeluvaltuutetun kertoessa työturvallisuuden liittyvistä asioista. Tunnelma haastattelutilanteessa oli aluksi jännittynyt. Haastattelija joutui hieman "patistamaan" haastateltavia vastaamaan kysymyksiin. Etukäteen jaetut kyselykaavakkeet toimivat hyvin haastattelun tukena ja keskustelun edistäjinä. Asiakkaan ja työsuojeluvaltuutetun läsnäololla saattoi olla vaikutusta "jähmeään" alkuun. Alun jälkeen haastattelu lähti kuitenkin hyvin liikkeelle ja syntyi paljon keskustelua ja hyviä vastauksia saatiin aikaiseksi. Asiakkaan ja työsuojeluvaltuutetun läsnäolo ei vaikuttanut haastateltaviin enää tutkimushaastattelun edetessä.

Havainnoinnista selvisi, että työturvallisuuden suhtauduttiin vakavasti ja asenne työturvallisuutta kohtaan, tutkijan käsityksen mukaan, oli positiivinen ja hyvä. Ainoan poikkeuksen teki turvallisuushavainnot, joiden tekeminen tuntui olevan osalla vastaajista haasteellista. Haastattelun yhteydessä ISS Palveluiden työsuojeluvaltuutetun toiveesta pyydettiin haastateltavia täyttämään turvallisuushavaintoja. Joidenkin henkilöiden ilmeistä ja eleistä voitiin tulkita, että kovin mielellään turvallisuushavaintoilmoitusta ei täytetty. Suurin osa haastateltavista kuitenkin teki turvallisuushavainnoin mielellään. ISS Palveluiden työsuojeluvaltuutettu kertoi turvallisuushavaintojen tärkeydestä ja asiasta keskusteltiin paljon. Haastateltavat, jotka aluksi suhtautuivat hieman "nihkeästi" turvallisuushavaintojen täyttämiseen, lopulta tekivät useita turvallisuushavaintoja, joista keskusteltiin yhdessä.

5.8. Tulokset benchmarkingista

Asiakaskohteen edustaja osallistui ryhmähaastattelutilanteeseen, tutkijan mielenkiinnosta selvittää asiakkaan toimintatapoja turvallisuusjohtamisessa ja verrata hyviä käytäntöjä, ISS Palveluiden tapaan toimia. Asiakaskohteen edustaja esitteli tapaturma- ja tapaturmista johtuneita sairaspotilastilastoja usean vuoden ajalta sekä tapaturmien ja turvallisuushavaintojen käsittelyä kohteessa. Työtapaturmat ja työtapaturmista johtuneet sairaspotilaat olivat kääntyneet jyrkkään laskuun sen jälkeen, kun työturvallisuusasiointiin oli aloitettu kiinnittämään huomiota. Asiakaskohteessa on tiukat turvallisuussäännöt. Kaikilta kohteesta työskenteleviltä vaaditaan työturvallisuuskortin lisäksi perehdy-

tys kohteeseen. Samoin kohteessa vaaditaan käyttämään asiakkaan määrittelemiä henkilösuojaimia.

Ryhmähaastattelun yhteydessä asiakkaan edustaja kertoi, että asiakaskohteessa tehdään turvallisuushavaintoja. Turvallisuushavainnot käsitellään kohteen viikkopalavereissa ja turvatuokio -tapaamisissa. Vakavimmat turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset tutkitaan. Tärkeää on, että työntekijät tietävät, mitä oikeasti sattuu. Asiakkaan edustaja kertoi myös, että toimenpiteet turvallisuushavainnon korjaamiseksi tehdään heti. Ryhmähaastattelun yhteydessä sovittiin, että ISS Palveluiden turvallisuushavainnot saateetaan tiedoksi myös asiakkaalle. ISS: n tekemät turvallisuushavainnot huomioidaan asiakkaan turvallisuushavaintojen palkitsemisjärjestelmässä. Turvallisuushavaintoja ja sattuneita tapaturmia käsitellään ISS Palveluiden ja asiakkaan yhteisissä kokouksissa.

Asiakaskohteen edustaja kertoi ryhmähaastattelutilaisuudessa asiakkaan turvallisuusviestinnän olevan hyvällä mallilla. Kohteen infotaululta näkee sattuneet tapaturmat, tapaturmataajuuden, turvallisuushavainnot, tapaturmista johtuneet sairauspoissaolo tilanteet sekä muut huomioitavat asiat. Lisäksi hän kertoi yleisestä siisteyden ja järjestyksen merkityksestä. Käytössä asiakkaalla on Lean 5-S. Asiakkaan edustaja kertoi, että heidän toteuttama Lean 5 -S kohteessa vaikuttaa työturvallisuuteen. Kohteessa tavarat ja laitteet ovat asetettu niille kuuluville paikoille. Työpisteet on rajattu viivoilla, samoin kohteen kulkureitit on tarkkaan rajattu rakennuksen sisällä ja ulkopuolella. Asiakkaan toteuttama Lean 5-S vaikuttaa todennäköisesti merkittävästi myös siivoojien päivittäiseen työturvallisuuteen kohteessa. Siistit työtilat vähentävät kompastumisvaaraa, helpottavat kulkemista ja lisäävät viihtyisyyttä.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1. Työturvallisuuden nykytila asiakaskohteessa

Tutkimuksessa selvitettiin ISS Palveluiden tuottaman siivouspalvelun työturvallisuuden nykytilaa yksittäisessä asiakaskohteessa työturvallisuuden näkökulmasta. Tapaturmaan johtaneita syitä voivat olla epätyytyttävät työolot, kuten epäsiisteys, puutteelliset suojaimet ja vialliset työkalut. (TYVE verkkokoulutus 2016). Ensisijaisesti vaaratekijät ja työntekijöitä kuormittavat olosuhteet pyritään poistamaan. Mikäli se ei ole mahdollista, vaara- ja haittatekijöiden määrä pyritään minimoimaan. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 8–9.) Tutkimuksesta selvisi, että työturvallisuusriskit huomioidaan ja tunnistetaan kohteessa. ISS Palveluiden työntekijät noudattavat sekä ISS Palveluiden, että asiakaskohteen työturvallisuuteen liittyviä sääntöjä ja ohjeistuksia.

Tutkimuksesta selvisi, että henkilösuojaimia käytetään kohteessa ja myös asiakaskohde vaatii käyttämään niitä eli henkilösuojainten käyttö lienee itsestään selvyys. Yksi vastaajista, kertoi käyttävänsä suojakäsineitä silloin, kun muistaa käyttää niitä. Suojakäsineiden käyttö ei ole pakollista, mutta erittäin suositeltavaa erityisesti wc-tiloja siivottaessa.

Puhdistusaineiden, koneiden ja välineiden oikeaoppinen käyttö on haastattelun mukaan asiakaskohteessa hallinnassa. Toisaalta osallistuminen siivoojien työpäivään osallistuvan havainnoinnin muodossa, olisi ehkä tuonut enemmän tietoa tutkittavasta asiasta eli miten vastaukset toteutuvat käytännössä. Tutkimuksessa yksi siivoojista kertoi katkaisevansa sähköjohdon itse koneesta, jos sitä ei tulla korjaamaan. Tämä ei kuitenkaan ole sallittua, vaan paikalle tulee pyytää ammattihenkilö korjaamaan kone.

Työpaikan siisteydellä voidaan vaikuttaa turvallisuuteen merkittävästi. Erityisen tärkeä työpaikan turvallisuuden kannalta on kulkureittien turvallisuudesta huolehtiminen, jotta niistä on esteetön kulku vaaratilanteen sattuessa. (Mertanen 2015, 134–135.) Asiakkaan edustaja kertoi, että heidän toteuttama Lean 5 -S kohteessa vaikuttaa työturvallisuuteen. Asiakkaan toteuttama Lean 5-S vaikuttaa todennäköisesti merkittävästi siivoojien päivittäiseen työturvallisuuteen kohteessa. Siistit työtilat vähentävät kompastumisvaaraa,

helpottavat kulkemista ja lisäävät viihtyisyyttä. Siivouksen palvelukuvauksen mukainen toteuttaminen on helpompaa, kun ylimääräisiä tavaroita ei loju hyllyjen päällä ja käytävillä. Hyvin todennäköisesti myös sisäilma paranee turhien tavaroiden poistamisen jälkeen.

6.2. Työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen

Tapaturmien tutkinnan tarkoituksena on käsitellä sattuneet tilanteet, olosuhteen ja niihin vaikuttaneet tekijät. Tutkinnan avulla on jatkossa mahdollisuus ehkäistä tapaturmia. Tapaturmien aiheuttajat pyritään poistamaan tai ainakin minimoimaan riskitekijät. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 23.) Työntekijöiden on pidättäydyttävä töistä, joista aiheutuu vaaraa omalle tai toisten terveydelle. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 12). Tutkimuksessa selvitettiin ISS Palveluiden työntekijöiden työturvallisuuskäyttäytymistä kohteessa. Kuten edellä mainittiin, työntekijät noudattavat työturvallisuusohjeita. He tunnistivat omassa työssään erilaisia riskejä ja niistä mahdollisesti aiheutuvia seurauksia, kuten vakavia loukkaantumisia ja työkyvyttömyyttä. Samoin työntekijät tunnistivat, miten vaaratilanteita voidaan ehkäistä. Työntekijät nostivat esille sähköturvallisuuden, kemikaaliturvallisuuden, mahdolliset kaatumiset ja kompastumiset sekä sen, miten tapaturmilta voidaan välttyä kulkemalla ajatuksella ja käyttämällä henkilökohtaisia suojaimia sekä ehjiä sähkölaiteita. Kohteessa on tehty riskien arviointi vuosittain esimiehen ja työsuojeluvaltuutetun toimesta, mutta oman työn riskien arviointia siivoojat eivät olleet tehneet.

Haastateltavat kertoivat riskitekijäksi kiireen. Kuitenkin kysyttäessä työturvallisuuden johtamisesta, haastateltavat mainitsivat, että ehtivät tekemään työnsä hyvin. Toisaalta siivoustyön on vaihtelevaa ja ajoittain on kiirettä. Tutkimuksesta selvisi, että niin sanottu hälytystyöt ja toiminnassa tapahtuvat muutokset, kuten vierailijaryhmät kohteessa, aiheuttavat kiirettä. Kiireen lisäksi toiseksi riskitekijäksi työntekijät mainitsivat huolimattomuuden, mutta toisaalta taas haastateltavat kertoivat, että tapaturmia voidaan välttää olemalla tarkka ja toimimalla rauhallisesti.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että turvallisuuskäyttäytyminen on hyvin hallinnassa kohteessa. Riskejä tunnistetaan, vaikka oman työn riskienarviointia ei teh-

däkään. ISS Palveluiden toimintaohjeistuksen lisäksi myös asiakkaan esimerkillisellä työturvallisuusjohtamisella ja työturvallisuuskulttuurilla on todennäköisesti suuri vaikutus turvallisuuskäyttäytymiseen kohteessa. Tärkeää on yhteinen näkemys työturvallisuudesta yhteisellä työpaikalla.

6.3. Turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset

Keinoja tapaturmien ehkäisyyn ovat turvallisuushavaintojen tekeminen ja niiden tutkinta. (Työturvallisuuskeskus TTK 2007, 23). Henkilöstön turvallisuustietämys on välttämätöntä työympäristön ja oman työn työturvallisuustekijöiden huomioimiseen, riskitekijöiden havainnoinnin ja ilmoittamisen sekä mahdollisten korjattavissa olevien puutteiden korjaamisen vuoksi. (Laitinen ym. 2013, 188–189.) Tutkimuksessa selvisi, että riskejä tunnistetaan ja niistä tehdään turvallisuushavaintoja turvallisuushavaintokaavakkeella. Kuitenkin vastaajista löytyi kaksi, jotka eivät olleet tehneet turvallisuushavaintoa. Tässä asiassa on parannettavaa, sillä ISS Palveluilla (ISS Palvelut 2017) tavoitteena on, että jokainen työntekijä tekee 4 turvallisuushavaintoa vuodessa. Lisäksi tutkimustuloksista selvisi, että työkaverin työturvallisuudesta piittaamattomaan työskentelyyn uskalletaan puuttua. Vain yksi kaikista vastaajista ei todennäköisesti aio puuttua, jos työkaveri työskentelee turvallisuudesta piittaamatta.

Ryhmähaastattelun yhteydessä asiakkaan edustaja kertoi, että asiakaskohteessa tehdään turvallisuushavaintoja, joista vakavimmat tutkitaan ja käsitellään kohteen viikkopalaverissa. Asiakkaan edustaja kertoi, että tapaturmien määrä asiakaskohteessa on vähentynyt merkittävästi viimeisten vuosien aikana. Todennäköisesti turvallisuushavaintojen tekemisellä on ollut vaikutusta tapaturmien määrän vähentymiseen kohteessa.

Tutkimuksesta selvisi, että turvallisuushavaintojen käsittelyssä ja tiedottamisessa on parannettavaa. Työntekijät kokivat, että he eivät saa aina tietoa, kun heidän tekemänsä turvallisuushavainto on käsitelty eli tulevaisuudessa tässä asiassa on kehitettävää. Tämä epäkohta saadaan helposti korjattua säännöllisten turvavarttien avulla ja varmistamalla, että turvallisuushavaintojen korjattavat toimenpiteet suoritetaan. On tärkeää, että koko tiimi tietää turvallisuushavainnoista ja vaaratilanteista.

ISS Palveluilla on ollut käytössä 2016 syksystä lähtien yhdistetty laatu- ja turvallisuuskierrros. Siivouksen laadun arvioinnin lisäksi kierroksella on tarkoitus tehdä turvallisuushavainnoita. (ISS Palvelut 2016.) Yhdyshenkilön osallistuminen kierrokselle edesauttaa yhteistä tavoitetta, vähentää mahdollisia riskejä ja tapaturmia yhteisellä työpaikalla. Samoin asiakkaan edustajan läsnäolo todennäköisesti nopeuttaa turvallisuushavaintojen edistymistä ja korjaamista asiakaskohteessa, erityisesti jos turvallisuushavainnoita koskee asiakkaan toimintaa.

Samoin turvallisuushavainnoista palkitsemista toivottiin. Palkitsemiseen turvallisuushavainnoista vaikuttaa yrityksen kulloinkin voimassa oleva linjaus. Palkitseminen vaaratilanneilmoituksista saattaa motivoida henkilöstöä tekemään enemmän ilmoituksia. Turvallisuushavaintojen tekeminen tulee olla jatkossa osa jokapäiväistä työtä, sillä hyvin todennäköisesti työtapaturmat vähenevät turvallisuushavaintojen myötä. Kun turvallisuushavaintojen tekemisen hyödyt perustellaan työntekijöille, niiden tekemisestä ei tarvitse palkita. ISS Palveluilla on käytössä palkitseminen tapaturmattomasta ajanjaksosta (ISS Palvelut 2017).

6.4. Työturvallisuuden johtaminen kohteessa

Työturvallisuuden johtaminen pitää sisällään paljon asioita. Tässä luvussa keskitytään pohtimaan työilmapiiriä, työhyvinvointia sekä vuorovaikutusta kohteessa. Työturvallisuuden johtaminen teeman vastaukset vaativat tulosten tarkastelun yhteydessä hieman laajempaa kuvausta. Tämän vuoksi teeman kysymykset esitettiin uudelleen kahdelle haastateltavalle yksilohaastattelun muodossa.

Turvallisuusjohtamisessa tärkeää on johdon esimerkki ja sitoutuminen yhteiseen toimintatapaan (Laitinen ym. 2013, 194–195, 203). Myös haastattelutuloksista nousi esille työnjohdon sitoutumisen tarpeellisuus ja esimerkillinen toiminta työturvallisuuden johtamisessa. ISS Palveluiden toimintaa kohteessa tukee myös asiakkaan esimerkillinen toiminta työturvallisuuden johtamisessa. Tutkimuksesta selvisi, että työilmapiiri asiakaskohteessa on hyvä ja vuorovaikutus koko työyhteisön kanssa toimii hyvin. Tutkimushaastatteluista selvisi, että yhteisiä tiimipalavereita pitäisi olla useammin, jotta työntekijät tutustuisivat paremmin toisiinsa. Samoin yhteisten taukojen puute nousi esille

tutkimushaastatteluissa. Yhteisten taukojen pitäminen voisi lisätä vuorovaikutusta entisestään. Työhyvinvointiin pitäisi vastaajien mukaan kiinnittää enemmän huomiota, kuten jakamalla virikeseteleitä. Myös taukojumppaa tai muuta liikuntaa, kuten yhteistä kuntosaliharjoittelua ehdotettiin lisäämään työhyvinvointia.

Tutkimushaastattelun vastauksista ilmeni, että työtehtävät ehditään tekemään hyvin, mutta erilaiset "hälytystyöt" aiheuttavat ajoittain kiirettä. Kukaan haastateltavista ei tuntenut työaluettaan liian raskaaksi. Työkierto on hyvä keino lisätä työturvallisuutta. Työkierrosta puhuttiin tutkimuksen yhteydessä tehdyssä ryhmätyössä (kuvio 10). Tutkimuksessa ei selvitetty työkierron vaikutusta työturvallisuuteen, mutta todennäköisesti työkierrolla olisi positiivinen vaikutus siihen. Uutta työkohtetta tai työaluetta katsotaan uusin silmin ja nähdään työturvallisuuteen liittyviä riskejä, joita pitkään työkohteessa työskennellyt henkilö ei ole välttämättä havainnut. Samoin vapaa-ajan ja työn yhdistäminen sujuu vastaajien mielestä hyvin.

6.5. Turvallisuusviestintä ja -koulutus

Tutkimuksen viimeisenä teemana oli selvittää, millaiseksi koetaan turvallisuusviestintä ja koulutus. Tutkimuksesta selvisi, että vastaajat toivoivat lisää turvallisuusviestintää ja henkilökohtaista ilmoitusta turvallisuushavainnoista esimerkiksi Mobilog -puhelimeen. Samoin toivottiin, että Mobilog -puhelimesta voisi lukea ISS -lehden sähköisesti.

Teknologian avulla voidaan vaikuttaa työturvallisuuteen. Raporttien ja tietojen välittäminen sähköisesti on mahdollistunut turvallisuustietojärjestelmien avulla. (Laitinen ym. 2013, 242.) Kehittyvien teknologiavälineiden avulla siivoojien on mahdollista kuvata puhelimillaan vaaranpaikkoja ja lähettää kuvia toisilleen ja eteenpäin esimiehelleen, joka voi lähettää niitä edelleen. Tutkimuskohteessa siivoojien puhelimissa on tiimin kesken käytössä WhatsApp -ryhmä, jossa tiedotetaan esimerkiksi työturvallisuuteen liittyviä asioita. Valokuvaus ei kuitenkaan ole sallittua tutkimuskohteessa, mutta muissa ISS Palveluiden kohteissa, joissa valokuvaus on sallittua, kuvat selventäisivät vaaranpaikkoja. Asiakaskohteen edustaja kertoi tutkimushaastattelutilaisuudessa asiakkaan turvallisuusviestinnän olevan hyvällä mallilla. Kohteen infotaululta näkee sattuneet tapaturmat, tapaturmataajuuden, turvallisuushavainnot, tapaturmista johtuneet sairaus-

poissaolo tilanteet sekä muut huomioitavat asiat. Siivoojilla on käytössä ilmoitustaulu taukotilan seinällä, jossa on tiedotteita työturvallisuuteen liittyen, kuten turvavarttiteemoja. Käytössä on myös turvavarttikalenteri.

ISS palveluiden siivoojilla käytössä oleviin Mobilog -puhelimiin tulee valtakunnallisesti tiedotettavia turvallisuusviestejä, kuten viestejä sattuneista vakavista tapaturmista ja vakavista vaaratilanteista. Samoin ennaltaehkäisevästi puhelimiin tulee tietoa mahdollisista riskeistä ja vaaroista, kuten liukkaudesta. Samoin ISS Palveluiden Intrassa tiedotetaan ajankohtaisista turvallisuusasioista. (ISS Palvelut 2017.)

Kehittyäkseen ja pärjätäkseen yritysten välisessä kilpailussa, yritys tarvitsee osaavia tekijöitä. (Hyppänen 2013, 107–115.) Nykyään kehittymisestä ja kehittämisestä on tullut pysyvä olotila. Osaaminen kuitenkin vanhenee nopeasti, sillä kehitystä tapahtuu koko ajan. Tämän vuoksi kouluttautumisen tulee olla jatkuvaa. (Kauhanen 2009, 144–146.) Tutkimushaastattelussa selvisi, että osa vastaajista toivoi lisää turvallisuuteen liittyviä koulutuksia. Tutkimushaastattelussa keskusteltiin, että kohteessa pidetään turvavartteja tiimipalavereiden yhteydessä. Turvavarttiin osallistuu myös ISS Palveluiden alueen työsuojeluvaltuutettu mahdollisuuksien mukaan. Samoin kohteessa on asiakkaan ISS Palveluiden työntekijöille järjestämiä turvallisuuskoulutuksia. Asiakaskohteen edustaja kertoi, että kohteessa vaaditaan kaikilta työntekijöiltä sekä alihankkijoilta työturvallisuuskortti sekä asiakaskohteen suorittama perehdytyskoulutus.

ISS Palveluiden työntekijät perehdytetään perehdytysmateriaalin ja työhönopestajan avulla. Erilaisia työturvallisuuteen liittyviä koulutuksia on saatavilla lync -koulutuksena. ISS Palveluiden toimihenkilöt suorittavat koulutukset omalta työkoneeltaan ja vastaavasti työntekijät koulutetaan esimiesten pitämässä tiimi- tai tuloskokouksessa. (ISS Palvelut 2017.) Tutkimuksesta selvisi, että turvallisuusasioiden esilläolo on tärkeä osa työturvallisuuden johtamista.

6.6. Tutkimuksen päätulokset

Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella työturvallisuusjohtamista ja etsiä parhaita käytäntöjä turvallisuusjohtamisen tueksi. Tutkimukselle asetettiin tutkimuskysymyksiä, jotka jaettiin viiden eri teeman alle. Johtopäätöksenä tutkimustuloksia teemoittain verrattiin tutkimuksen teoriaosuuteen sekä ISS Palveluiden tapaan toimia pohtien samalla tutkimukselle asetettuja tutkimuskysymyksiä. Tuloksena tutkimuksesta on kuvioon (kuvio 9) pelkistetty tulosten analysoinnissa muodostuneet alaluokat. Tutkimustuloksissa turvallisuusjohtamista tukevia asioita olivat työympäristön siisteys, turvallisuushavaintojen käsittely ja tiedottaminen, riskien tunnistaminen, turvallisuuskäyttäytyminen, hyvinvointiin panostaminen, palkitseminen, koulutukset, työnjohdon sitoutuminen turvallisuusasioihin, annettujen ohjeiden noudattaminen sekä viestintä ja turvallisuusasioiden esilläolo.

Kaikkien alaluokkien yhdistäväksi tekijäksi muodostui työturvallisuuden ennakoiva johtaminen ja turvallisuuskäyttäytyminen, joita voidaan pitää myös tämän tutkimuksen päätuloksena. Tutkimuksen päätulokset ovat tutkijan näkemyksiä, jotka perustuvat haastatteluihin ja haastattelulomakkeiden vastauksiin sekä niistä saatuihin tuloksiin havainnointiin sekä benchmarkingiin. Yhdistäväksi tekijäksi työturvallisuuden ennakoivan johtamisen lisäksi nousi turvallisuuskäyttäytyminen, sillä koko työyhteisön turvallisuuskäyttäytymisellä eli oikeanlaisella positiivisella asenteella voidaan vaikuttaa kaikkiin turvallisuusjohtamista tukeviin asioihin.



KUVIO 9. Työturvallisuuden ennakoiva johtaminen ja turvallisuuskäyttäytyminen.

Tutkimuksen benchmarking osoitti asiakkaan hyviä turvallisuuskäytäntöjä. Asiakkaan turvallisuuskäytännöt ovat vain osa heidän turvallisuusjohtamista, mutta kuitenkin myös tärkeä osa tätä tutkimusta, yhteisen työpaikan näkökulmasta katsoen. Taulukossa 5 kuvataan asiakkaan turvallisuusjohtamisen hyviä käytäntöjä.

Kun verrataan asiakkaan tapaa toimia työturvallisuusasioissa, ISS Palveluiden tapaan toimia, voidaan todeta turvallisuusjohtamisen, turvallisuustavoitteiden ja menetelmien olevan hyvin pitkälti samoja asioita.

TAULUKKO 5. Tulokset asiakkaan tavoista toimia työturvallisuusasioissa.

Turvallisuus-havainnot	Lean 5-S	Välittömät toimenpiteet turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten korjaamiseksi
Tapaturmien, turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten tutkinta	Turvallisuusviestintä. Info-ruudulta näkee kohteessa tehdyt turvallisuushavainnot ja sattuneet tapaturmat.	Tiukat turvallisuus-säännöt.
Pakollinen työturvallisuus-kortti.	Työturvallisuuteen panostaminen.	Turvallisuusasioiden käsittely viikkopalaverissa ja turvatuokio-tapaamisissa.
Turvallisuushavainnoista palkitseminen.	Työturvallisuusasioiden huomiointi.	Perehdytykseen panostaminen.

7 POHDINTA

7.1. Pohdinta päätuloksista ja kehitysehdotuksia

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella työturvallisuusjohtamista eri näkökulmista sekä henkilöstön johtamista kohti turvallisuustavoitteita ja päämääriä. Tutkimuksessa työturvallisuutta katsottiin työntekijöiden, työnjohdon, yrityksen johdon, yleisen työturvallisuuden, asiakkaan ja työsuojeluorganisaation näkökulmista. Opinnäytetyön pääasiallisena tavoitteena oli tarkastella työturvallisuusjohtamista ja etsiä parhaita käytäntöjä turvallisuusjohtamisen tueksi. Tavoitteena oli tutkimusmenetelmän avulla saada selville, millaisena siivoojat näkevät ja kokevat nykyisen työturvallisuustilanteen kohteessa, kuten työturvallisuusriskit ja työympäristön. Millaisena työntekijät kokevat työturvallisuusjohtamisen ja viestinnän. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyä ja tutkintaa kohteessa.

Tutkimuksessa onnistuttiin löytämään vastauksia tutkimukselle asetettuihin tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksesta selvisi useita tekijöitä ja työturvallisuuden kannalta tärkeitä asioita, jotka on hyvä huomioida työturvallisuuden johtamisessa. Yhteisiksi tekijöiksi tuloksista muodostuivat työturvallisuuden ennakoiva johtaminen ja turvallisuuskäyttäytyminen. Ennakointi on myös osa ISS Palveluiden työturvallisuusstrategiaa kohti tapaturmatonta työpaikkaa. Ennakoimalla ja huomioimalla ympäristössä tapahtuvia asioita, voidaan ehkäistä työtapaturmien syntyä.

Tutkimuksesta selvisi, että työturvallisuus koostuu monesta tekijästä, jotka vaikuttavat toinen toisiinsa. Turvallisuuskäyttäytymisellä on suuri vaikutus työturvallisuuteen eli se miten ihmiset asennoituvat työtä, työympäristöä ja turvallisuutta kohtaan. Palkitseminen saattaa lisätä motivaatiota, mutta turvallisuusasenteen tulee lähteä ihmisten halusta tehdä työ turvallisesti ja terveellisesti. Tärkeää tekijä työturvallisuuden johtamisessa on työnjohdon sitoutuminen työturvallisuusasioihin. Työnjohdon tehtävä on näyttää työntekijöille omalla esimerkillään, miten turvallisuusasioihin reagoidaan, seurataan ja ennakoidaan. Tutkimuskohteessa haastateltavat olivat pääsääntöisesti hyvin sitoutuneita turvallisuusasioihin. Tutkimuksen perusteella voitiin todeta, että työntekijät kunnioitti-

vat turvallisuuskäyttäytymisellään ISS Palveluiden ja asiakkaan turvallisuussääntöjä ja tapaa toimia turvallisuusasioissa.

Turvallisuusasioiden esilläolo ja viestintä nousivat tärkeiksi tekijöiksi turvallisuusjohtamisessa. Tutkimuskohteessa viestintään toivottiin selkeämpää menettelytapaa. ISS Palveluilla (2016) viestintää kehitetään koko ajan teknologian hyödyntämisen myötä ja erilaisten lync -koulutusten avulla. Viestinnän apuna voisi toimia viestintä*järjestelmä*, jonka avulla esimies pystyisi lähettämään tiedotteita, ryhmäviestejä ja yksittäisiä henkilökohtaisia viestejä. Viestinnän lisäämiseksi suurin osa vastaajista toivoi yhteisten palaverien lisäämistä. Kohteessa pidetään turvavartteja, mutta niitä voisi pitää jatkossa joka kuukausi, säännöllisesti aikataulutettuina. *Säännölliset turvavartit* ovatkin osa turvallisuusstrategiaa (ISS Palvelut 2017). Turvavarteissa käsitellään tehtyjä turvallisuushavaintoja. Turvavartti toimii varmasti jatkossa lisäämään koko tiimin tietoisuutta tehdyistä turvallisuushavainnoista ja siitä, miten asiat on korjattu. Yhteistä toimintaa voisi olla lenkin yhteydessä pidettävä tiimipalaveri, mikä lisäisi myös vuorovaikutusta ja työhyvinvointia. *Turvavarttien toteutumisen seuraaminen* voisi olla yksi kehitystoimenpiteistä.

Työturvallisuuden osaaminen tuntui tutkimustulosten perusteella olevan hyvin hallussa koko työyhteisössä ja tarvittavia työkaluja löytyy paljon työturvallisuuden johtamiseen. Osaamiseen liittyy perehdytys. Tutkimustuloksista ilmeni, että perehdytyksen avulla voidaan ehkäistä tapaturmia. Perehdytyksestä vastaavat kohteen esimies ja tutkimuskohteessa myös asiakas. Tutkimustyötä tehdessä heräsi kysymys, pitäisikö työturvallisuuden seuraamiseen kiinnittää vielä *enemmän* aikaa ja resursseja tekemällä enemmän sisäisiä *turvallisuusauditointeja* ja seuraamalla, tehdäänkö asiat oikein ja turvallisesti kaikissa asiakaskohteissa, joihin ISS Palvelut tuottaa siivouspalveluita. *Perehdytyksen varmistaminen*. Toisaalta ISS Palveluilla käytössä oleva riskienarviointi asiakaskohteisiin on hyvä tapa toteuttaa turvallisuusauditointeja ja todennäköisesti jatkossa siivoojilla myös *oman työn riskienarviointi* tulee olemaan osa työturvallisuustoimintaa. Antti Simola (2005) kirjoittaa väitöskirjassaan oman työn riskien arvioinnin apuna olleen määrääkainen, kyseiseen tehtävään nimetty työsuojeluasiantuntija, tukemassa työntekijöitä oman työn riskien arvioinnin tekemisessä. Tutkittavassa kohteessa mitattiin tehtyjä oman työn riskienarviointeja. *Nimetty työsuojeluasiantuntija* voisi olla hyvä vaihtoehto edistämään oman työn riskien arvioinnin tekemistä myös ISS Palveluilla.

Turvallisuushavaintojen tekemiseen pitäisi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota eli *miten saisimme lisää turvallisuushavaintoja*. Yksi syy turvallisuushavaintojen tekemättä jättämiseen voi olla se, että ei tiedetä, mistä asioista turvallisuushavainnon voi tehdä. Asioita saatetaan ajatella liian monimutkaisesti ja että turvallisuushavainnon pitäisi olla jollakin tapaa erityinen. Toisaalta joillakin henkilöillä kirjallinen ulosanti voi olla heikko, mikä nostaa kynnystä tehdä turvallisuushavaintoa. Lisäksi saatetaan virheellisesti ajatella, ettei kehdeta tehdä turvallisuushavaintoa, jos asia on pieni ja ettei sillä ehkä ole merkitystä. Todennäköisesti osa turvallisuushavainnoista ei olekaan kovin "laadukkaita". Kun turvallisuushavaintojen tekeminen tulee rutiiniksi eli niitä tehdään aina automaattisesti vaaranpaikoista ja turvallisuuteen liittyvistä hyvistä ja huonoista asioista, myös niiden laatu ja tarkoituksen mukaisuus paranee. Turvallisuushavaintojen tekemisestä ja merkityksestä pitäisi puhua vielä enemmän turvavarteissa ja tiimipalaverissa.

Tutkimuksen jälkeen tehtiin ISS Palveluiden toimihenkilöiden kanssa ryhmätyö (kuvio 12) aiheesta "Miten saamme enemmän turvallisuushavaintoja". Ryhmätyöhön osallistui kuusi toimihenkilöä. Ryhmätyössä pohdittiin osaamisen johtamista, joka pilkottiin suorituspyramidi -menetelmällä osiin eli pilkottiin tavoitteet osiin halutun tuloksen saamiseksi. Ryhmätyön tulokset osoittivat samoja asioita, kuin tässä tutkimuksessa on saatu tutkimustuloksiksi eri menetelmien avulla. Lisäksi ryhmätyössä nousi esille, että turvallisuushavaintojen tekeminen pitää perustella paremmin eli kertoa miksi turvallisuushavaintoja tehdään. Tämän lisäksi tulee varmistaa, että kaikki osaavat tehdä turvallisuushavainnon. Turvallisuushavaintojen tekemiseen liittyy myös puuttuminen eli se, miten uskalletaan puuttua työkaverin *työturvallisuudesta piittaamattomaan työskentelyyn*. Tutkimuksesta selvisi, että suurin osa uskaltaa puuttua, mutta osa ei. Kehitysehdotuksena voisi olla jonkinlainen *nimetön ilmianto tapauksesta*. Ilmianto voisi olla soitto esimiehelle, työsuojeluvaltuutetulle tai anonyymille henkilölle esimerkiksi palvelukeskukseen.

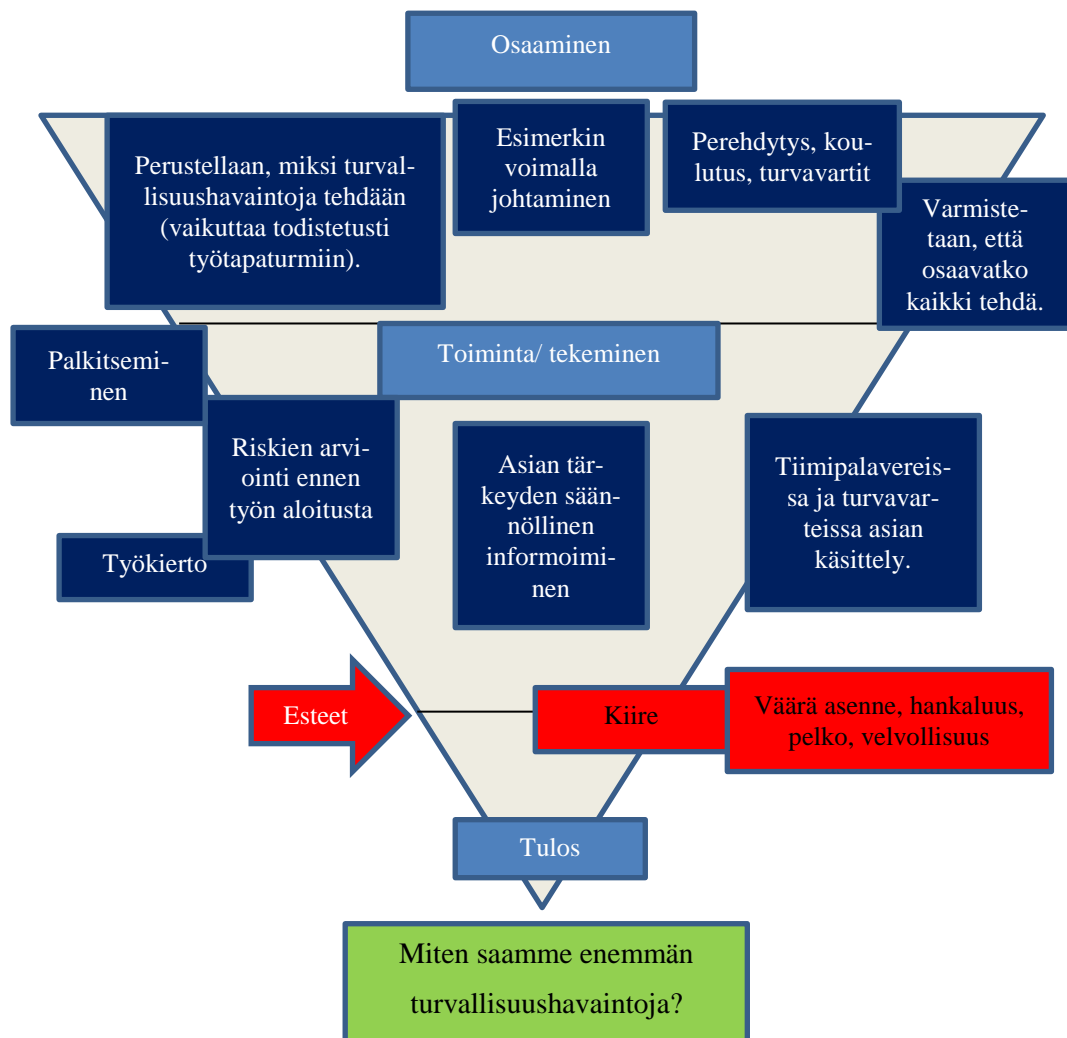
Tutkimuksen tekemisen aikana työturvallisuuteen liittyvät asiat kehittyivät ja kehittyvät edelleen ISS Palveluilla (ISS Palvelut 2017). Asiakaskohteessa, johon tutkimus suoritettiin työtapaturmat ja niistä johtuneet sairauspoissaolot olivat kääntyneet huimaan laskuun. Kuten tutkimustuloksista voitiin todeta, turvallisuushavaintojen tekeminen on avainasia ennakoivassa turvallisuusjohtamisessa turvallisuuskäyttäytymisen, turvallisuusviestinnän, osaamisen ja riskienarvioinnin lisäksi.

Tutkimuksessa nousi esille asioita, joita tutkijan mielestä voisi edelleen kehittää ja parantaa työturvallisuuden johtamisessa, vaikka osa on jo käytössä olevia tai osittain käytössä ISS Palveluiden turvallisuusjohtamisessa.

- ❖ Viestintäjärjestelmän kehittäminen esimiehen ja työntekijöiden välille, jonka avulla esimies pystyisi lähettämään tiedotteita, ryhmäviestejä ja yksittäisiä henkilökohtaisia viestejä. Viestintäjärjestelmä voisi olla esimerkiksi peruskouluissa käytettävän Wilma -järjestelmän kaltainen sovellus.
- ❖ Säännöllisten turvavarttien järjestäminen asiakaskohteissa. Esimerkiksi suuremmissa kohteissa joka kuukausi ja pienemmissä kvarttaaleittain. Turvavarttien toteutumisen seuraaminen ja mahdollinen raportointi. Säännölliset turvavartit ovat jo osassa ISS Palveluiden kohteita käytössä ja ne dokumentoidaan TTT-järjestelmään, mutta voisiko turvavarttien raportoinnin tuoda jatkossa vielä näkyvämmiin esille ja laajentaa useampiin asiakaskohteisiin.
- ❖ Enemmän sisäisiä turvallisuusauditointeja ja seuranta, tehdäänkö asiat oikein ja turvallisesti kaikissa asiakaskohteissa, joihin ISS Palvelut tuottaa siivouspalveluita. Lisäksi perehdytyksen varmistaminen.
- ❖ Siivoojien oman työn riskienarviointi. (Nimetty työsuojeluasiantuntija apuna?)
- ❖ Työturvallisuudesta piittaamattomaan työskentelyyn puuttuminen, nimetön ilmianto vaihtoehdoksi.
- ❖ Turvallisuushavainnot ja niiden tekeminen, jatkuva prosessi.

7.2. Ryhmätyö aiheesta "Miten saamme enemmän turvallisuushavaintoja?"

Tutkimustuloksista selvisi, että turvallisuushavaintoja pitäisi saada enemmän. Tutkijan toimista toteutettiin ryhmätyö aiheeseen liittyen. Ryhmätyö, jonka aiheena oli osaamisen johtaminen, toteutettiin ISS Palveluiden palvelujohdon koulutusohjelman yhteydessä käyttämällä suorituspyramidi -menetelmää. Suorituspyramidi menetelmää ei ole erikseen kuvattu tutkimuksen teoriaosuudessa. Ryhmätyöhön osallistui kuusi henkilöä. Suorituspyramidin (Rosbäck 2016) yläosa kuvaa, mitkä kompetenssit mahdollistavat tavoitteen saavuttamisen. Kesimmäisessä osassa kuvataan, mitä prosesseja edellytetään tavoitteiden saavuttamiseksi ja alimmaisena kuvataan haluttu tavoite.



KUVIO 10. Suorituspyramidi (Rosbäck 2016)

7.3. Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada aikaiseksi sellainen tulos, että tutkittava kohderyhmä, ISS Palvelut sekä siivouspalveluiden työturvallisuuden kanssa toimivat tahot pystyvät hyödyntämään esille nousseita asioita omassa toiminnassaan.

Tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna ja yksilöhaastatteluina (Ojasalo ym. 2014, 41–42). Lisäksi tutkimusmenetelminä käytettiin aineistoanalyysia, havainnointia ja benchmarking -menetelmää. Teemahaastattelun avulla tutkimusongelmasta avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman kattavat vastaukset tutkimusongelmiin. (Vilkkä 2005, 27). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus oli mielestäni hyvä vaihtoehto, sillä kvantitatiivisella tutkimuksella ei olisi saatu kattavia tutkimustuloksia ja tutkimuksessa ei ollut tarkoitus mitata määrällisiä asioita.

Haastattelu tehtiin harkitusti yksittäisen asiakaskohteen siivoojille, sillä haluttiin selvittää siivoojien käyttäytymistä turvallisuusasioissa sekä tutkittavan kohteen tapaa toimia turvallisuusasioissa. Tutkimuskohde valikoitui harkitusti tutkimuskohteeksi, sillä tutkijan toimesta haluttiin selvittää, millä keinoilla asiakaskohteessa tapaturmat ja niistä johduneet poissaolot oli saatu vähenemään.

Ryhmähaastattelun luotettavuutta eli validiutta (Hirsjärvi 2009, 231) arvioidessa voidaan todeta, että keskustelu ryhmähaastattelutilanteessa oli avointa, vaikka havainnointi osoitti, että aluksi tunnelma haastattelutilaisuudessa oli hieman jännittynyt. Ryhmähaastattelu tehtiin etukäteen jaettujen haastattelulomakkeiden pohjalta. Koska henkilöt olivat jo valmiiksi saaneet pohtia asioita, vaikutti se ryhmähaastattelun keskustelun sujuvuuteen. Haastatteluissa olisi voitu käyttää videointia tai nauhoitusta, mutta todennäköisesti haastateltavat olisivat jännittäneet tilannetta, eikä kattavia vastauksia olisi saatu. Samoin haastatteluiden nauhoittaminen olisi johtanut todennäköisesti samaan tilanteeseen eli nauhoittamista olisi ehkä vierastettu. Nauhoittamalla olisi kuitenkin saatu sanatarkat vastaukset. Tulosten analysoinnissa käytettiin muistiinpanojen lisäksi etukäteen jaettuja haastattelulomakkeita, joihin vastaajat olivat kirjoittaneet vastauksia. Havainnoinnin avulla saatiin paljon tietoa tutkittavien asenteesta työturvallisuusasioihin. Osallistumalla tutkittavien normaaliin työpäivään olisi saatu vielä enemmän tietoa siitä, miten turvalli-

suusasiat toteutuvat käytännössä. Tämä olisi saattanut tuoda mukanaan lisäarvoa tutkimukselle ja vahvistuksen esimerkiksi teemaan "siivouksen nykytila kohteessa".

Pohdittaessa tutkimuksen reliabiliudesta (Hirsjärvi 2009, 231) eli toistettavuutta käytännön toteutuksen kannalta, tutkimus olisi toistettavissa uudelleen, mutta koska työturvallisuusasiat kehittyvät koko ajan, vastaukset tulisivat olemaan todennäköisesti hieman erilaisia. Vilkan mukaan jokainen laadullinen tutkimus on oma ainutkertainen tutkimuksensa. Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa ja tutkimuksen tulkinnessa tutkijat voivat päätyä erilaisiin tuloksiin, vaikka luokittelu- ja tulkintasäännöt olisivatkin samanlaisia. (Vilka 2005, 158 – 160.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen pätevyyttä perustellaan usean eri tutkimusmenetelmän käytöllä eli metodologisella triangulaatiolla (Hirsjärvi ym. 2009, 233). Käyttämällä erilaisia tutkimusmenetelmiä, löydettiin tutkittavista asioista paljon yhteneväisyyksiä ja tuloksista voitiin tehdä johtopäätöksiä.

7.4. Jatkotutkimusehdotuksia

- ❖ Jatkotutkimusehdotuksena tehtyjen turvallisuushavaintojen tarkastelu suhteessa tapaturmien määrään. Tarkastelu voisi tapahtua tilastojen pohjalta. Tämä olisi ollut jo nyt mielenkiintoinen tutkimusaihe, mutta tutkimus vaatisi ehkä useamman vuoden turvallisuushavaintojen raportointia, jotta niiden vaikutusta sattuneisiin tapaturmiin voitaisiin tarkastella
- ❖ Jatkotutkimusehdotuksena työntekijöiden oman työn riskienarviointi ja sen merkitys tapaturmattomuuteen ja sairaspöissaoloihin. Tarkastelu voisi tapahtua tilastojen pohjalta.
- ❖ ISS Palveluilla on paljon työntekijöitä ja monet heistä työskentelevät kaukana toisistaan yksittäisissä asiakaskohteissa. Yksin työskentelevät saattavat harvemmin nähdä työkavereitaan ja välttämättä he eivät saa tietoa esimerkiksi tehdyistä turvallisuushavainnoista. Jatkotutkimusehdotuksena olisi pienten asiakaskohteiden turvallisuustiedottamisen tarkastelu ja mallintaminen. Tutkimuksessa kehittämistoimenpiteenä ehdotettu viestintäjärjestelmä voisi olla vaihtoehtona viestintään. Viestintäjärjestelmä voisi olla esimerkiksi peruskouluissa käytettävän Wilma-järjestelmän kaltainen sovellus.

- ❖ Lisäksi jatkotutkimuksen voisi tehdä työturvallisuuden johtamisesta, tutkimuskohteena käytännön työnjohto eli palveluesimiehet ja -päälliköt. Tutkittavat aiheet voisivat olla periaatteessa hyvin samanlaisia kuin tässä tutkimuksessa. Tehtäisiin tutkimuksesta myös kvalitatiivisena ja toteuttaisiin tutkimuksen haastattelulla ja havainnoimalla.

LÄHTEET

Ahola, K.2011. Tue työkykyä - käsikirja esimiestyöhön. Tampere: Tammerprint Oy

Armstrong, M. 2008. How to be an even better manager. Sevent Edition. India: Re-
publika Press Pvt Ltd

Coshnetwork. 2011. Reviewing Heinrich Dislodning Two Myths From The Practice of
Safety. Viitattu 1.5.2017.
[http://www.coshnetwork.org/sites/default/files/Reviewing%20Heinrich%20%28Manuel
e%20PS%2010-2011%29.pdf](http://www.coshnetwork.org/sites/default/files/Reviewing%20Heinrich%20%28Manuel%20PS%2010-2011%29.pdf)

Erkkilä-Häkkinen, S. 2016. Rakentamisen työturvallisuuteen suhtautuminen toimijoiden
kokemuksina. Oulun yliopisto, teknillinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 30.4.2017.
<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526213903.pdf>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9 uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P, 2009. Tutki ja kirjoita. 15.- 17.painos. Porvoo:
Bookwell Oy

Hopsu, L 2000. Ergonomia ja työkunnan ylläpitäminen. Teoksessa T.Valkosalo (toim.)
Siivoustyön käsikirja. 14. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja
1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

HSE, Health and Safety Executive. 2005. Human Factors Toolkit. Viitattu 23.3.2017.
<http://www.hse.gov.uk/humanfactors/topics/toolkitintro.pdf>

Hyppänen,R.2013. Esimiesosaaminen, liiketoiminnan menestystekijä. 3 uudistettu pai-
nos. Porvoo: Bookwell Oy

ISS Palvelut Oy. 2016. Yrityksen Intranet. Työturvallisuus. Viitattu 7-11.11.2016., 1-
2.12.2016., 21-23.12.2016.

ISS Palvelut Oy. 2017. Yrityksen Intranet. Työturvallisuus. Viitattu 13.4.2017,
14.4.2017

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10 uudistettu painos. Helsin-
ki:WSOYpro.fi

Laitinen, H., Vuorinen, M., Simola.A.2013. Työturvallisuuden ja -terveyden johtami-
nen. 2., uudistettu painos. Tallinna: Raamatutrukikoda.

LähiTapiola. 2013. Kehity turvallisuusosaamisessa. Viitattu 4.12.2016.
<http://slideplayer.biz/slide/5595430/>

Mertanen, V. 2015. Työturvallisuuden perusteet. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy -
Juvenes Print

Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on lean: ratkaisu tehokkuusparadoksiin. 6.painos. Halmstad: Bulls Graphigs Ab

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J., 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3.uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Osha.europa.eu. 2008. Riskinarviointi - tehtävät ja vastuunjako. Viitattu 14.10.2015 <https://osha.europa.eu/fi/tools-and-publications/publications/factsheets/80>

Osha.europa.eu. 2017. Dangerous substances. Viitattu 26.3.2017. <https://osha.europa.eu/en/themes/dangerous-substances>

Pääkkönen, R., Rantanen, S., Uitti, J. 2008. Työn terveysturvallisuuden tunnistaminen. Tampere: Esa Print Oy

Quality Knowhow Karjalainen. 2013. Viiden ässän kehitystyökalu. Viitattu 6.5.2017. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/5s/>

Rissa, K. 2001. Turvallisuudella tulosta: tavoitteena 0 tapaturmaa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Rosbäck, Tom. 2016. Suorituspyramidi. ISS Palvelujohdon luentomateriaali. Viitattu 29.4.2017.

Simola, Antti. 2005. Työturvallisuuden johtaminen esimiestyönä. Oulun yliopisto, teknillinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 30.4.2017. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514277619.pdf>

Six Sigma. 2013a. Tätä on Lean. Viitattu 1.3.2017. <http://www.sixsigma.fi/index.php/fi/lean/lean/>

Six Sigma. 2013b. Viiden ässän kehitystyökalu. Viitattu 1.3.2017 <http://www.sixsigma.fi/fi/artikkelit/viiden-assaen-kehitystyoeokalu/>

Sosiaali- ja terveysministeriö / Työturvallisuuskeskus 2015. Riskien arviointi työpaikalla - työkirja. Viitattu 4.12.2016. http://ttk.fi/files/2941/Riskien_arviointi_tyopaikalla_tyokirja_22052015_kerttuli.pdf

SSTL Puhtausala ry. 2015. Siivoojien työtapaturmat ja ammattitaudit. Viitattu 17.10.2015. <http://www.puhtausala.fi/siivoojien-tapaturmat-ja-ammattitaudit>

Suutarinen, M. & Vesterinen, M-L. 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Tarkkonen, J. 2016. "Näin on ennenkin tehty". Tutkimusturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kokonaishallintaa estävistä ja vaikeuttavista uskomuksista. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 30.4.2017. http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62334/Tarkkonen_Juhani_ActaE_186_pdfA.pdf?sequence=2

The State of Queensland(Dapartment of Justice and Attomey-General). 2014. Information Guide - Cleaning industry series: Hazard identification checklist. Viitattu 26.3.2017. https://www.worksafe.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/82680/hazard-identification-checklist-cleaning.pdf

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. 2013. Vantaa: Hansaprint Oy.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2015a. Työturvallisuusrikos. Viitattu 26.11.2015. <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa/tyorikokset>

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2015b. Työterveys ja tapaturmat. Viitattu 14.10.2015. <http://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat>.

Työterveyslaitos. 2003. Tapaturmavaarat. Viitattu 22.11.2016. http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tietoa_tapat_urmista/tapaturmien_ja_vaaratilanteiden_tutkinta/Documents/tapaturmavaarat.pdf

Työterveyslaitos. 2009. Työsuojelun perusteet. 5. uudistettu painos. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.

Työterveyslaitos. 2016a. Nolla tapaturmaa. Viitattu 23.11.2016 http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/nolla_tapaturmaa/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2016b. Työturvallisuusjohtaminen. Viitattu 27.11.2016. http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/turvallisuusjohtaminen/Sivut/default.aspx

Työturvallisuuskeskus TTK. 2007. Kiinteistöpalvelualan työsuojeluopas. 3. uudistettu painos 2007. Nykypaino Oy.

Työturvallisuuskeskus TTK .2013. Tapaturmapyramidi. Pitkäjänteinen turvallisuustyö kunta-alalla. Viitattu 1.5.2017. https://ttk.fi/files/3414/Pitkajanteinen_tyoturvaluusuustyö_kunta_alalla_151013.pdf

Työturvallisuuskeskus TTK. 2016a. Työturvallisuuskortti. Viitattu 27.12.2016. <http://www.tyoturvaluusuuskortti.fi/>

Työturvallisuuskeskus TTK. 2016b. Työyhteisön ilmapiiri. Viitattu 11.1.2017. <http://ttk.fi/index.phtml?s=133>

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002 / 738. Viitattu 21.11.2015, 24.11.2015, 25.11.2015, 26.11.2015 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

TYVE verkkokoulutus. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 21.11.2016 http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?language=0&main_select=7&sub_select=2

Työkaari. Työkykytalo. Viitattu 2.3.2017. <http://tyokaari.fi/tyokykytalo/>

Unece. 2016. A Safe Working Environment. Viitattu 10.4.2017.
<http://www1.unece.org/stat/platform/display/GFM/A+Safe+Working+Environment>
University of Idaho. 2010. Basic Safety Rules. Viitattu 10.4.2017.
<http://www.uidaho.edu/infrastructure/pss/ehs/safety-tips/basic-safety-rules>

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Vilkkä, H. 2006. Tutki ja havainnoi. 1-2 painos Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy

VTT. 2016. Opas vaaratilanneraportoinnin kehittämiseen ja arviointiin. Viitattu 4.12.2016. http://www.vtt.fi/inf/julkaisut/muut/2006/opas_vaaratilanneraportointi.pdf
Työsuojelu.fi.2017.Sisäilma.Viitattu 11.3.2017.
<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/sisailma>

Yritysvastuuraportti 2016. ISS Palvelut Oy. Viitattu 26.3.2017.
<http://www.issyritysvastuuraportti.fi/>

LIITTEET

Liite 1. Turvallisuuskartoitus kohteessa

1(1)

Työturvallisuuskartoitus asiakaskohteessa.

Turvallisuuden nykytila kohteessa	Työntekijöiden turvallisuuskäyttäytyminen ja riskien tunnistaminen	Turvallisuushavainnot ja vaaratilanneilmoitukset
<ul style="list-style-type: none"> • Kuinka huolehdit työpisteesi siisteydestä? • Millaisia suojaimia käytät työssäsi? • Miten huomioit kemikaaliturvallisuuden? • Miten huomioit työssäsi sähköturvallisuuden? • Ovatko työvälineet hyviä ja ergonomisia? • Kuinka työohjeet ja käyttöturvallisuustiedotteet ovat saatavilla? 	<ul style="list-style-type: none"> • Millaisen riskienarvioinnin olet tehnyt omasta työstäsi? • Mitä riskejä näet / koet omassa työssäsi? (Mitä kaikkea voi sattua?) • Miksi kyseisiä asioita voi sattua? • Mitä seuraamuksia kyseisistä asioista voi tulla? • Mikä kyseisistä asioista on pahin / suurin asia mitä voi tapahtua? • Millä tavoin voidaan välttää vahinkojen / tapaturmien sattumista? 	<ul style="list-style-type: none"> • Jos huomaat jonkun epäkohdan työkohteessasi, joka saattaa aiheuttaa välitöntä vaaraa itselle tai toiselle henkilölle, ympäristölle tai taloudellista haittaa, kuinka ilmoitat siitä? • Kuinka monta turvallisuushavaintoa olet tehnyt vuosien 2015- 2016 välisenä aikana? • Onko turvallisuushavaintoasia hoidettu kuntoon? • Millä tavalla turvallisuushavainnot pitäisi mielestäsi käsitellä? • Millä tavalla olet tehnyt turvallisuushavainto-ilmoituksen? • Jos huomaat että työkaverisi työskentelee piittaamatta turvallisuudesta, miten puutut siihen? • Kuinka turvallisuushavainnoista palkitseminen mielestäsi toimii? Jos ei ole, miten kehittäisit?
<h3>Turvallisuusjohtaminen kohteessa</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Millainen on työpaikan työilmapiiri? • Kuinka työntekijöiden vuorovaikutus toimii tiimissä? Entä miten vuorovaikutus toimii työnjohdon kanssa? • Miten työhyvinvointiin on kiinnitetty huomiota? • Miten parantaisit työhyvinvointiin ja terveyteen liittyviä asioita? • Kuinka työaikasi riittää töiden suorittamiseen? • Sujuuko työn ja vapaa-ajan yhdistäminen hyvin? 	<h3>Turvallisuusviestintä ja koulutus</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Millaista koulutusta toivoisit työturvallisuuteen liittyen? • Millaisia työturvallisuuteen liittyviä viestejä saat? • Miten parantaisit turvallisuusviestintää? 	

Liite 2. Alkuperäiset ja pelkistetyt ilmaukset, alaluokat sekä yhdistävä tekijä

1(5)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Kaikkien teemojen yhdistävä tekijä:
<p><i>"Kyllä. Kohteessa on pakko käyttää suojalaseja ja turvakengkiä"</i></p> <p><i>"Kyllä käytän suojakäsineitä, kun muistan". "Käsitellessäni pesuaineita, pidän suojalaseja sekä käsineitä."</i></p> <p><i>"Pidän erityistä varovaisuutta käsitellessäni koneita/laitteita esim. peruspesuissa. Tarkistan ettei sähköjohto ole rikki."</i></p> <p><i>Ohjeiden mukaisesti. Olen vähän tekemisissä sähkön kanssa, mutta osaan silti toimia niidenkin kanssa."</i></p> <p><i>"Esim. jos näen koneen jossa on rikkinäinen sähköjohto, eikä sitä pyynnöstä huolimatta korjata, katkaisen johdon."</i></p> <p><i>"Pyrin pitämään siivouskomeron mahdollisimman siistinä"</i></p> <p><i>"Luen tuoteselosteet ja toimin niiden mukaan, käytän suojaimeja."</i></p> <p><i>"Käyttöturvallisuustiedotteet on kansiossa". "</i></p> <p><i>"Työvälineet on hyviä ja ergonomisia. Tilaan työnjohtolta uusia välineitä, jos huomaan että vanhat on huonokuntoisia tai rikki."</i></p> <p><i>"Ohjeiden mukaan eli mitä tuoteselosteessa sanotaan tai miten minua on opetettu kyseisissä asioissa." "Mulle sattui joskus tapaturma, jossa puhdistusainetta roiskui silmään. Hain lääkäriin mukaan käyttöturvallisuustiedotteen."</i></p>	<p>Henkilösuojaimeja käytetään. Myös asiakaskohde vaatii käyttämään.</p> <p>Aineiden, koneiden ja välineiden oikeaoppinen käyttö.</p> <p>Työympäristöstä ja siisteydestä huolehtiminen sekä henkilösuojaimeiden käyttö.</p>	<p>Työympäristön siisteys.</p> <p>Annettujen ohjeiden noudattaminen.</p>	<p>TYÖTURVALLISUUDEN ENNAKOIVA</p> <p>JOHTAMINEN JA TURVALLISUUSKÄYTTÄYTYMINEN</p>

2(5)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Kaikkien teemojen yhdistävä tekijä:
<p><i>"En ole tehnyt oman työn riskien arviointia"</i></p> <p><i>"Liukastuminen /Kompurointi." "Vaikka mitä!"</i></p> <p><i>"Omassa työssäni / työalueellani koen riskiksi vaan ammattiin liittyvät venähtämiset (liukastumiset, kompastumiset). Myös mahdolliset pesaineriskit."</i></p> <p><i>"Esim.portaissa kaatuminen, pään lyöminen, pesuaineroiskeet silmään."</i></p> <p><i>"Pään kolautuksia koneisiin, telineisiin, liukastumisia, sähkötapaturmia veden kanssa lustratessa."</i></p> <p><i>"Telineitä ja puomeja ahtaissa paikoissa"</i></p> <p><i>"Kiire ja huolimattomuus." "Välinpitämättömyys."</i></p> <p><i>"Jos ei käytä suojaimia"</i></p> <p><i>"Liian lyhyt työaika."</i></p> <p><i>"Silmävamma."</i></p> <p><i>"Sairasloma." "Saikku."</i></p> <p><i>"Itsensä loukkaaminen pysyvästi /vakavasti."</i></p> <p><i>"Pysyvä vamma, haava tai murtuma"</i></p> <p><i>"Hengenlähde lähellä." "Työkyvyn menetys."</i></p> <p><i>"Toimitaan ohjeiden ja opetuksen mukaan. ""Asianmukaiset työvarusteet, ehjät laitteet."</i></p> <p><i>"Suojaimet, ohjeiden noudattaminen."</i></p> <p><i>"Perehdytyksen avulla ja toimii ohjeiden mukaan.",</i></p> <p><i>"Olla tarkkana ja toimia rauhallisesti"</i></p>	<p>Ei ole tehty riskien arviointia.</p> <p>Turvallisuuskäyttäytymisen edistäminen ja riskien tunnistaminen.</p>	<p>Turvallisuuskäyttäytyminen.</p> <p>Riskien tunnistaminen</p>	<p>TYÖTURVALLISUUDEN ENNAKOIVA JOHTAMINEN JA TURVALLISUUSKÄYTTÄYTYMINEN</p>

3(5)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Kaikkien teemojen yhdistävä tekijä:
<p><i>"Jos näen epäkohdan, niin kerron siitä eteenpäin."</i></p> <p><i>"Olen tehnyt turvallisuushavainnon turvallisuushavaintolapulla".</i></p> <p><i>"En ole tehnyt yhtään turvallisuushavaintoa."</i></p> <p><i>"En varmaan puuttuisi."</i></p> <p><i>"Uskallan huomauttaa asiasta."</i></p> <p><i>"Uskallan puuttua."</i></p> <p><i>"Ilmoitukset pitäisi käsitellä siten että niitä tulisi katsomaan joku asianomainen ja hoitaisi asian kuntoon, jos hän kokee sen turvallisuusriskiksi."</i></p> <p><i>"Keskustella, korjata asioita mahdollisuuksien mukaan."</i></p> <p><i>"On korjattu."</i></p> <p><i>"Jokaiselle työntekijälle pitäisi jollain lailla asiasta informoida."</i></p> <p><i>"Palkitseminen ei toimi, palkitsemista lisää. Esimerkiksi elokuvalippuja"</i></p> <p><i>"Jos samasta asiasta tehdään monta ilmoitusta, ei tarvitse."</i></p> <p><i>"Mielestäni ei tarvitsisi olla edes palkintoa, koska turvallisuudesta pitäisi huolehtia ilman mitään virikettä varsinkin, jos kyseessä on muitakin ihmisiä koskeva riski."</i></p>	<p>Turvallisuushavaintojen raportointi.</p> <p>Tapaturmavaarojen tunnistaminen</p> <p>Turvallisuushavainnoista oppiminen, korjaaminen sekä palkitseminen.</p> <p>Tiedottaminen turvallisuushavainnosta</p>	<p>Turvallisuushavaintojen tekeminen ja käsittely sekä tiedottaminen, miten asia on korjattu.</p> <p>Palkitseminen.</p>	<p>TYÖTURVALLISUUDEN ENNAKOIVA JOHTAMINEN JA TURVALLISUUSKÄYT- TÄYTYMINEN</p>

4(5)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Kaikkien teemojen yhdistävä tekijä:
<p><i>"On täällä ihan hyvä ilmapiiri. Mun alueella asiakkaat on ihan mukavia. Vuorovaikutus toimii kaikkien kanssa hyvin. Työporukka on hyvä. Samoin asiakkaan kanssa tuun ihan hyvin toimeen".</i></p> <p><i>"Hyvinvointiin pitäis kiinnittää enemmän huomiota, vaikka jakaa virikeseteleitä. Taukojumppa voisi olla myös hyvä. Asiakas on järjestänyt joskus taukojumppaa pääaulassa."</i></p> <p><i>"Joku yhteinen liikuntajuttu olis ihan kiva. Toisaalta en tiedä että miten se toimii käytännössä, kun kaikki lähtee vähän eri aikaan töistä ja kaikilla on kuitenkin kiire kotiin."</i></p> <p><i>"Tiimipalavereita useammin (työntekijät tutustuisivat enemmän toisiinsa samalla) ja esim joskus palaveri vaikka kävelylenkki Kuntosalilla käyminen tiiminä."</i></p> <p><i>"Ehdin tekeen työni hyvin. Siivousalue ei oo ajallisesti liian haastava."</i></p> <p><i>"Häilytyksiä tulee aika paljon, jos on suuria vierailijaryhmiä."</i></p> <p><i>"Koneajohäilytykset vie työaikaa."</i></p> <p><i>"Mun mielestäni työn ja vapaa-ajan yhdistäminen sujuu ihan hyvin. Ei stressaa työ vapaa-ajalla. Ehdin töitten jälkeen harrastuksiin."</i></p>	<p>Myönteinen työilmapiiri.</p> <p>Hyvä yhteishenki.</p> <p>Toivotaan enemmän panostusta erilaisiin hyvinvointiin liittyviin asioihin.</p>	<p>Työnjohdon sitoutuminen työturvallisuusasioihin.</p> <p>Hyvinvointiin panostaminen.</p>	<p>TYÖTURVALLISUUDEN ENNAKOIVA JOHTAMINEN JA TURVALLISUUSKÄYTTÄYTYMINEN</p>

5(5)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Kaikkien teemojen yhdistävä tekijä:
<p><i>"Jokaiselle työntekijälle tulis jollakin tavalla tiedottaa turvallisuushavainnosta, kun on tehty. Asiakkaan turvallisuushavainnot näkyy kohteen inforuudulta, mutta en tiedä kaikkia ISS: n turvallisuushavainnoista."</i></p> <p><i>"Haluaisin Mobilog -puhelimeen enemmän turvallisuustietoa. Haluaisin lukee ISS:n lehden Mobilog -puhelimesta. Puhelimeen tulee kyllä turvallisuusviestejä joskus."</i></p> <p><i>"WhatsApp ryhmä on ihan hyvä. Puhelin ei vaan toimi aina joka paikassa ja en saa viestejä heti."</i></p> <p><i>"Tiimipalaverit on hyviä ja jatkossakin tiimipalavereita on hyvä olla, mutta ei liian usein. Tiimipalavereissa saa kaikkea ajankohtaista tietoa ja näkee työkavereita."</i></p> <p><i>"Haluaisin lisää työturvallisuuskoulutuksia, kursseja ja perehdytystä, jos tulee jotain uutta"</i></p> <p><i>"Työturvallisuuskorttikoulutus on ihan hyvä ja riittävä. En tarte enempää turvallisuuskoulutuksia."</i></p>	<p>Turvallisuushavainnoista ilmoittaminen.</p> <p>Viestinnän lisääminen.</p> <p>Enemmän turvallisuuden liittyviä koulutuksia ja perehdytystä.</p>	<p>Viestinnän merkitys, turvallisuusasioiden esilläolo.</p> <p>Erilaiset turvallisuuskoulutukset ja perehdytys.</p>	<p>TYÖTURVALLISUUDEN ENNAKOIVA JOHTAMINEN JA TURVALLISUUSKÄYTTÄYTYMINEN</p>