



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Tolkkisten kissatalon riskienhallinta ja turvallisuus

Joel Mikkola & Nella Vänskä

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Tolkkisten kissatalon riskienhallinta ja turvallisuus

Joel Mikkola & Nella Vänskä  
Turvallisuusalan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2018

Joel Mikkola & Nella Vänskä

### Tolkkien kissatalon riskienhallinta ja turvallisuus

Vuosi 2018 Sivumäärä 58

---

Suomessa on noin 200 virallista löytöeläintaloa. Taloista suurinta osaa ylläpitää vapaaehtoistyöntekijät, minkä johdosta toiminta ei aina ole täysin organisoitua ja turvallisuuskulttuuri voi olla olematonta. Opinnäytetyötoimeksiantajana oli Porvoon seudun eläinsuojeluyhdistys eli PSEY ry. PSEY ry hallinnoi ja ylläpitää Porvoon lähistöllä sijaitsevaa Tolkkien kissataloa, joka on löytöeläintalo.

Toimeksiantaja koki tarpeelliseksi kissatalon turvallisuuden kehittämisen. Tavoitteena oli parantaa eläinsuojelukeskuksessa työskentelevän henkilöstön turvallisuutta luomalla työpaikalle turvallisuussuunnitelma perustason turvallisuuskulttuurin aikaansaamiseksi. Opinnäytetyö käsittelee turvallisuuden osa-alueista pelastus- ja paloturvallisuutta, fyysisestä turvallisuudesta sekä henkilökunnan työturvallisuutta erityisesti asiakaspalvelutilanteissa.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena ja toiminnallisena työnä. Kissatalon turvallisuutta lähdettiin kartoittamaan nykytilanarvioinnilla, jossa käytettiin apuna havainnointia. Havainnoin jälkeen henkilöstölle tehtiin sähköinen kysely, jonka aiheena olivat Kissatalon turvallisuusasiat opinnäytetyön rajauksien mukaisesti. Näiden menetelmien lisäksi tutkimuksessa käytettiin kirjallisuuskatsausta, jolla syvennettiin tietopohjaa. Teoria käsittelee muun muassa työssä rajattuja turvallisuuden osa-alueita sekä riskienhallintaa ja turvallisuuskulttuuria sekä asiakastyöväkivallan uhkaa ja hallitsemista.

Alkukartoituksessa paljastui Kissatalon puutteellinen turvallisuuskulttuuri. Paloturvallisuudessa huomattiin puutteita muun muassa henkilökunnan osaamisessa, alkusammutuskaluston määrässä sekä sijoittelussa. Turvallisuuskyselyn tuloksista nousi esiin muutamia pääteemoja, joita olivat muun muassa yksintyöskentelyn välttäminen, turvallisuusorganisaation puuttuminen, koulutuksen tarve uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen, kameravalvonnan tarve ulko-oville sekä kulunvalvonnan tarpeettomuus.

Tulosten perusteella voidaan todeta että, Kissatalon turvallisuuden kehittämiseksi löytyy tarvetta. Johtopäätökset ja kehitysehdotukset on tehty tutkimustulosten perusteella. Turvallisuuden parantamiseksi on esitetty konkreettisia parannuskeinoja joista tärkeimpänä ovat henkilöstön asianmukainen koulutus ja perehdytys, henkilöstön sitouttaminen turvallisuuteen sekä yksinkertaisen ja edullisten ratkaisujen ehdottaminen paloturvallisuuden parantamiseksi.

Asiasanat: Fyysinen turvallisuus, Paloturvallisuus, Riskienhallinta, Turvallisuuskulttuuri, Työturvallisuus

Joel Mikkola & Nella Vänskä

Risk, Safety and Security Management in the Tolkkinen Cathouse

Year	2018	Pages	58
------	------	-------	----

---

There are around 200 official registered animal shelters in Finland. Most of the shelters are maintained by volunteers, which is why the activity is not always fully organized and the security culture can be substandard. This bachelor's thesis was commissioned by Porvoo Region's Animal Protection Association. The association manages and maintains an animal shelter in Tolkkinen near Porvoo. The animal shelter is called the Tolkkinen Cathouse.

The commissioner of this bachelor's thesis needed to develop the safety and security of the Tolkkinen Cathouse. The objective was to improve the safety of the personnel working in the animal protection shelter by creating a safety plan for the workplace to provide a basic safety culture. The thesis considers the safety aspects of rescue and fire safety, physical security and employee safety, especially in customer service situations.

The thesis was carried out as a qualitative and functional study. In the beginning of the study an assessment of the current status was carried out to discover the safety of the Cathouse. Observation was used as an aid to discover threats and possible risks. After the observations, an electronic survey was sent to the staff, which was based on the safety issues of the Cathouse. In addition to these methods, a literature review was conducted the theoretical framework. The literature reviews risk management and safety culture, and it is included the violence at work caused by customers and the safety areas covered by the thesis.

In the initial observations, the deficient security culture of the Cathouse was disclosed. The observation revealed fire safety deficiencies such as lack of personnel competence and education, and also deficiencies in the placement of firefighting equipment. Several key themes were reported in the results of the electronic safety survey, such as avoiding working alone, lack of a security organization, the need for safety education, the need for camera surveillance at the front door, and the unnecessaryness of the access control.

The results of the study show that there is a need to develop the safety of the Cathouse. Conclusions and development suggestions have been made based on the study results. In order to improve safety, concrete remedies have been presented, most importantly proper training and orientation of the staff and employee commitment to safety and suggestions for simple and cost-effective fire safety measures.

Keywords: Fire safety, Physical security, Risk management, Security & Safety culture, Work safety

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Opinnäytetyön tausta .....	7
2.1	Työn tavoite ja tarkoitus .....	7
2.2	Tutkimuskysymykset.....	8
2.3	Keskeiset käsitteet .....	8
2.4	Organisaatio.....	9
2.5	Kissan oikeudellinen status ja luontainen käyttäytyminen .....	10
3	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät .....	11
3.1	Tietoperustan kerääminen .....	11
3.2	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	12
3.3	Analysointimenetelmät .....	13
4	Riskienhallinta ja turvallisuuskulttuuri .....	13
4.1	Riskienhallintaprosessi .....	16
4.2	Riskienhallinnan työkalut.....	18
4.3	Turvallisuuskulttuuri .....	20
5	Paloturvallisuus ja poistumisturvallisuus.....	22
5.1	Poistumisturvallisuus .....	23
5.2	Alkusammutuskalusto .....	24
5.3	Palotarkastus ja viranomaisten vaatimukset.....	25
5.4	Poistumisturvallisuusselvitys.....	26
6	Fyysinen turvallisuus.....	26
7	Työväkivallan uhka eläinsuojelukeskuksessa .....	28
7.1	Turvallinen työympäristö .....	29
7.2	Työntekijöiden kouluttaminen ja työturvallisuussuunnittelu .....	31
7.3	Haastavan asiakkaan kanssa toimiminen .....	33
7.4	Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen .....	35
7.5	Juridiset vastuut ja oikeudet työväkivaltatilanteessa.....	36
8	Opinnäytetyöprosessi ja toteutus .....	37
9	Tutkimuksen tulokset .....	38
9.1	Alkukartoitushavainnoinnin tulokset .....	38
9.2	Kyselyn tulokset .....	42
10	Johtopäätökset ja kehitysideat .....	44
11	Oman työn arviointi .....	49
	Lähteet .....	51
	Kuviot .....	55
	Liitteet.....	56

## 1 Johdanto

Suomessa oli noin 800 000 koiraa ja 600 000 kissaa vuonna 2016 tehdyn Tilastokeskuksen kulutustutkimuksen mukaan. Noin 35 prosentilla kotitalouksista oli joku lemmikkieläin. Vähintään yksi kissa oli 15 prosentilla talouksista. Löytökissoja tai villiintyneitä kissoja on arvioitu päätyvän löytöeläinten talteenotto paikkoihin noin 10 000 vuodessa. Suomessa on noin 200 virallista löytöeläintaloa. Taloista vain 20 on kuntien, kaupunkien tai eläinsuojeluyhdistysten ylläpitämiä. Löytöeläintaloille on tarvetta, mutta ne toimivat usein vapaaehtoisvoimin, minkä johdosta toiminta ei aina ole täysin organisoitua ja turvallisuuskulttuuri voi olla olematonta. (Tilastokeskus 2016; Eläinten hyvinvointikeskus 2017; Animalia 2018).

Opinnäytetyön toimeksiantaja Porvoon seudun eläinsuojeluyhdistys ylläpitää Tolkkien kissataloa, joka on kissojen löytöeläintalo Porvoon lähistöllä Tolkkisissa. Löytökissoja talo ottaa vastaan vuodessa noin 200-300 yksilöä. Tolkkien Kissatalon jokapäiväisestä toiminnasta vastaavat pääosin vapaaehtoistyöntekijät ja sen turvallisuuskulttuurissa on parantamisen varaa. Hyvässä turvallisuuskulttuurissa ymmärretään toimintaan liittyvät vaarat, tiedostetaan niiden riskit ja kannetaan vastuuta turvallisuudesta sekä pyritään varmistamaan vaarojen hallitseminen oikeilla keinoilla ja tavoilla (Reiman & Oedewald 2009 129). Riskienhallinta ja päivittäinen turvallisuudesta huolehtiminen sekä turvallisuustoiminta luovat toimivan turvallisuuskulttuurin organisaatioon.

Elinkeinoelämän keskusliiton yritysturvallisuudenmallin osa-alueet antavat perustan yrityksen turvallisuuskentän hahmottamiseen riskienhallinnan, turvallisuusjohtamisen sekä turvallisuuskulttuurin osalta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään osa-alueista työturvallisuuteen asiakaspalvelutilanteiden osalta, pelastus- ja paloturvallisuuteen sekä fyysiseen turvallisuuteen toimitila- ja kiinteistöturvallisuuden osalta.

Asiakaspalvelutilanteet ovat osa löytöeläintalon henkilökunnan työtehtäviä. Palvelualoilla työväkivallan uhka on lisääntynyt ja työssä koetaan aiempaa enemmän turvattomuuden tunnetta. Henkilöstön kouluttamisella ja perehdyttämisellä voidaan parantaa työntekijöiden valmiuksia kohdata uhkaava ja aggressiivinen henkilö sekä vähentää asiakastyöväkivallan riskiä. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila, & 2015, 4,8.)

Paloturvallisuus ja fyysinen turvallisuus ovat sidoksissa organisaation työntekijöiden turvallisuuteen. Pelastuslaki (379/2011) määrittelee työnantajan velvollisuudeksi kouluttaa ja pitää työntekijät tietoisina työpaikkansa erilaisista paloturvallisuusriskeistä. Oman työpaikan paloturvallisuusriskit on hyvä tiedostaa, jotta ne osataan huomioida päivittäisessä turvallisuustoiminnassa. Lisäksi on tärkeää osata toimia oikein palotilanteessa. Toimitilojen paloturvallisuudesta on vastuussa rakennuksen haltija tai omistaja sekä toiminnanharjoittaja.

Fyysinen turvallisuus ja toimitilojen turvallisuus ovat tärkeä osa organisaation turvallisuustoimintaa, sillä häiriötön ja turvallinen työympäristö on edellytys tehokkaalle työskentelylle. Toimitilojen turvallisuus ehkäisee myös tehokkaasti rikosten mahdollisuuksia ja haittoja. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018)

## 2 Opinnäytetyön tausta

Tolkkisten kissatalon turvallisuuskulttuuri on hajanainen kokonaisuus, vailla selkeää dokumentointia ja turvallisuusohjeistusta. Henkilökunnan valmiudet eivät ole riittävät pitämään yllä toiminnan jatkuvuutta turvallisuuskäytännöistä. Henkilökunnan mukaan talolle tulee ajoittain asiakkaita koputtelemaan ja pyrkimään sisään, kun he eivät ole ottaneet selvää talon yleisöaukioloajoista. Ovet ovat yleisölle avoinna joka päivä klo 18-19 sekä muina erityisinä ajankohtina, mutta muuten ne ovat suljettuina. Osa asiakkaista on ollut aggressiivisia ja käyttäytyneet uhkaavasti henkilökuntaa kohtaan. Tilanteet on koettu ahdistaviksi ja haastaviksi työntekijöiden puolelta etenkin, jos talolla on ollut vain yksi työntekijä vuorossa.

Toimeksianto opinnäytetyöhön tuli kissatalon toiminnassa mukana olevalta ja Porvoon seudun eläinsuojeluyhdistyksen puheenjohtajana vuonna 2018 toimivalta Marjo Voutilaiselta, joka oli yhteyshenkilönä työskentelyprosessin ajan. PSEY Ry toivoi talolle turvallisuussuunnitelmaa, jossa on huomioitu erityisesti paloturvallisuus ja löytöeläimet eli kissat sekä ohjeistusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan pelastus- ja paloturvallisuutta, fyysisestä turvallisuudesta sekä henkilökunnan työturvallisuutta. Työturvallisuuden kehittämisessä keskitytään nimenomaan asiakastilanteisiin ja työväkivallan uhkaan henkilökunnan pyynnöstä. Työtapoja ja työtiloja ei huomioida työssä työturvallisuuden näkökulmasta, mutta fyysisessä turvallisuudessa pyritään huomioimaan tilojen turvallisuus ja valvonta.

### 2.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on Tolkkisten kissatalon riskienhallinnan kehittäminen ja turvallisuuskulttuurin parantaminen sekä henkilökunnan turvallisuusosaamisen ja turvallisuuden tunteen lisääminen asiakaspalvelutilanteissa. Tavoitteena on parantaa eläinsuojelukeskuksessa työskentelevän henkilöstön turvallisuutta luomalla työpaikalle turvallisuussuunnitelma perustason turvallisuuskulttuurin aikaansaamiseksi. Riskienhallinnan osalta keskitytään työssä esiintyviin riskeihin ja pyritään ennaltaehkäisemään työssä esiintyviä uhka- ja väkivaltatilanteita. Työllä tavoitellaan myös turvallisuuden kustannustehokasta kehittämistä vanhassa kiinteistössä ja realistisia toteutustapoja siihen. Tavoitteena on myös löytöeläintalon turvallisuuden parantaminen paikallisella tasolla.

## 2.2 Tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytetyössä on neljä tutkimuskysymystä. Tutkimuskysymykset ohjaavat tässä opinnäytetyössä kehittämiskohteen toimenpide-ehtotusten ja kehitysideoiden luomista. Tutkimuskysymykset on muotoiltu niin, että ne kattaisivat tässä työssä kolme turvallisuuden osa-aluetta.

Ensimmäinen tutkimuskysymys on:

1. Miten voidaan parantaa eläinsuojelukeskuksessa työskentelevän työntekijän turvallisuutta haastavassa asiakastilanteessa, jossa on väkivallan uhka?

Toinen tutkimuskysymys on:

2. Miten voidaan huomioida elävät eläimet (löytökissat) turvallisuussuunnitelmaa laadittaessa?

Kolmas tutkimuskysymys on:

3. Miten voidaan kustannustehokkaasti kehittää vanhan puurakenteisen kiinteistön palo- ja pelastusturvallisuutta?

Neljäs tutkimus kysymys on:

4. Miten voidaan edistää kiinteistön fyysistä turvallisuutta ilman jatkuvaa kiinteistön kameravalvontaa aukioloaikojen puitteissa

## 2.3 Keskeiset käsitteet

**Asiakastyöväkivallalla** tarkoitetaan työsuhteen ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan tai palvelun käyttäjän, työntekijään tai työnantajan edustajaan kohdistamaa tekoa, joka liittyy työhön tai ammattiasemaan. Asiakastyöväkivallan muodot vaihtelevat loukkaavasta käytöksestä aina vakavampaan uhkaan ja fyysiseen väkivaltaan sekä muihin rangaistaviin tekoihin saakka. Asiakastyöväkivalta voi olla luonteeltaan psyykkistä, fyysistä ja/tai seksuaalista. Se voi olla yhden tai useamman ihmisen aiheuttamaa ja se voi olla joko yksittäinen tapahtuma tai järjestelmällistä toimintaa. (Rantaeskola ym. 2015, 7.)

**Paloturvallisuudesta** huolehtiminen on rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan vastuulla. Pelastuslaissa on määritelty paloturvallisuusmääräykset. Rakennus tulee pitää sellaisessa kunnossa, että tulipalon leviämisen vaara on vähäinen ja siellä on turvallista harjoittaa toimintaa. Rakenteelliseen paloturvallisuuteen liittyvät määräykset tulee myös huomioida (Pelastuslaki 379/2011, Sisäministeriö/ Pelastusosasto 2018).



**Fyysisen turvallisuuden** tarkoituksena on turvata organisaatioiden häiriötön toiminta kaikissa olosuhteissa huomioiden niiden erityistarpeet ja riskit. Jokaisen yrityksen ja organisaation omalla vastuulla on fyysisen turvallisuutensa suojaaminen. Vähimmäisvaatimukset tilaturvallisuutta lisääville toimille ja järjestelmille määräytyvät turvallisuustarpeiden perusteella, jotka voi kohdistua alueeseen, rakennukseen, tilaryhmään tai tilaan. Turvallisuus voidaan jakaa myös turvallisuusvyöhykkeisiin toimipisteen alueella. Nämä vyöhykkeet kattavat valvonnan ja tilojen turvallisuuden määrätyillä alueilla toimipisteessä. Fyysisen turvallisuuden suojausta voidaan toteuttaa esimerkiksi kulunvalvonnalla, kameravalvonnalla sekä palo-, vesi-, sähkö-, ilmastointi- ja murtovahinkojen torjunnalla. (Fennelly 2013, 339-341.)

**Turvallisuuskulttuuri** on terminä haastava, sillä turvallisuuskulttuurin termin suora merkitystä ei usein mainita dokumentointien yhteydessä. Turvallisuuskulttuuri on kokonaisuus, joka riippuu vahvasti katsojan ja arvioijan näkökulmasta. Turvallisuuskulttuurin määrittely on tärkeä osa riskienhallintaa, sillä riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan tärkeänä tehtävänä on kehittää turvallisuuskulttuuria osana organisaation turvallisuutta ja johtamistyötä. Joseph DeMaria (2017) määrittelee turvallisuuskulttuurin työntekijöiden muodostamaksi turvallisuuden kokonaisuudeksi, joka muodostuu monesta osatekijästä. Työntekijöiden asenteet, uskomukset, osaaminen ja ymmärrys turvallisuudesta rakentavat tehokkaan tai tehottoman turvallisuuskulttuurin organisaatiossa. (ISHM 2018.)

**Turvallisuussuunnitelma** sisältää pelastussuunnitelman, johon on lisätty eri turvallisuuden osa-alueita, jotka koskevat yrityksen turvallisuutta ja toimintatapoja, esimerkiksi kriisiviestintä tai tietoturvallisuus. Pelastussuunnitelma pohjautuu pelastuslain (379/2011) ja valtioneuvoston asetuksen pelastustoimen (407/2011) velvoitteeseen. Pelastussuunnitelman rakenne ja sisältö on määritelty laissa. Turvallisuussuunnitelma on käytännössä pelastussuunnitelma, jota on siis laajennettu. (Plan Brothers 2018.)

**Työturvallisuus** on työympäristön tila työntekijän turvallisuuden ja terveyden kannalta. Se kattaa fyysisen ja psyykkisen työympäristön sekä tapaturmien ja työperäisten sairauksien ennaltaehkäisyn. (Mertanen 2016, 11-12.)

## 2.4 Organisaatio

Porvoon seudun eläinsuojeluyhdistys eli PSEY ry hallinnoi ja ylläpitää Porvoon lähistöllä sijaitsevaa Tolkkisten kissataloa, joka on löytöeläintalo. Porvoon kaupunki ja Sipoon kunta ostavat löytöeläinten lakisääteisen talteenottopalvelun yhdistykseltä. Löytöeläintalolle tulee vuosittain 200-300 hylättyä kissaa. Samanaikaisesti talolla olevien kissojen määrä vaihtelee 5-100 kissan välillä. PSEY:n toiminnan ohjaamisesta vastaa vuosittain yhdistysten jäsenten joukosta valittava hallitus (Porvoonseudun eläinsuojeluyhdistys 2018).

Toimintaa harjoitetaan vanhassa koulurakennuksessa. Kyseessä on vanha puutalo, joka asettaa haasteita löytöeläintalon turvalliselle toiminnalle. Rakennus on kaksikerroksinen, mutta löytöeläintoiminta tapahtuu vain ensimmäisessä kerroksessa. Yläkerrassa toimii yleisölle avoin kirpputori. Löytöeläintalo toimii pääosin vapaaehtoistyöntekijöiden voimin, joita on toiminnassa mukana noin 30 henkilöä. Talolla on töissä aamupäivisin osa-aikaisena vakituinen palkattu työntekijä maanantaista perjantaihin. Iltaisin talolla on vapaaehtoistyöntekijöitä (Porvoonseudun eläinsuojeluyhdistys 2018).

## 2.5 Kissan oikeudellinen status ja luontainen käyttäytyminen

Suomessa eläinten pitoon liittyy useita lakisäädöksiä. Eläinsuojelulaki määrittelee vähimmäisvaatimukset koskien eläinten pitoa ja hoitoa. Laissa on määritelty eläimen pitopaikkaan liittyviä kohtia. Pitopaikan tulee olla riittävän tilava, suojaava, valoisa, puhdas ja turvallinen. Lain yleisten periaatteiden mukaan eläimiä on kohdeltava hyvin eikä niille saa aiheuttaa tarpeetonta kipua tai kärsimystä. Jos eläin on sairas, vahingoittunut tai muutoin avuttomassa tilassa, on sitä autettava joko itse tai ilmoitettava eläimestä sen omistajalle tai hoitajalle taikka kunnaneläinlääkärille, kunnan terveydensuojeluvalvontaa hoitavalle viranhaltijalle tai poliisille. Kissalla ei ole elävän olennon arvoa lain mukaan vaan kissa luokitellaan tavaraksi kuluttajansuojalaissa (Pääkaupunkiseudun eläinsuojeluyhdistys ry 2018; Eläinsuojelulaki 247/1996).

Mahdollisessa pelastustilanteessa kissan luontaisen käyttäytymisen tunteminen helpottaa pelastamistoimenpiteitä. Kissat eivät ole syntyessään kiintyneitä ihmisiin, mutta ne oppivat pentuna kuinka ihmisiin kiinnytään, jos viettävät aikaa ihmisten kanssa. Ihmisiin tottumattomat kissat ovat villiintyneitä eli villikissoja. Kissat ovat alkuperältään petoeläimiä, pienten jyrsijöiden saalistajia. (Bradshaw 2014, 93.)

Kissan aisteista tärkeimpiä ovat näkö-, haju-, kuulo- sekä tuntoaisti. Kissa pystyy näkemään lähes pimeässä, jossa ihmissilmä on lähes hyödytön, mutta kirkkaassa päivänvalossa kissat eivät näe yhtä hyvin kuin ihmiset. Kissan kuulokyky on ilmiömäinen. Se ulottuu kaksi oktaavia korkeammalle kuin ihmisen kuuloalue. Tämän vuoksi kissat kuulevat pikku jyrsijöiden korkeat vinkaisut ja pystyvät paikallistamaan äänen lähteen. (Bradshaw 2014, 118-121.)

Kissat ovat ketteriä liikkumaan. Liikkuessa paikasta toiseen kissa pistää tarkasti merkille, mihin se on menossa. Koordinointia hoitaa kaksi erillistä hermojen ryhmää. Yksi välittää tietoa jalan asennosta kolmelle muulle jalalle, mutta tieto ei kulje aivojen kautta: toinen ryhmä lähettää tietoa aivoille vertailtavaksi sisäkorvan tasapainoelimen kissan asennosta antaman tiedon kanssa. (Bradshaw 2014, 125.)

Hajuaistin avulla kissa havaitsee jyrksijöiden jättämät hajumerkit. Kissat kiinnittävät paljon huomiota lajitoveriensä jättämiin hajujälkiin ja uroskissat voivat erottaa esimerkiksi kiiman eri vaiheissa olevat naaraat toisistaan pelkästään hajujäljen perusteella. (Bradshaw 2014, 134.)

Kun kissa on tunnistanut näkö-, haju- tai kuulohavainnon kohteen, sen on päätettävä mitä tehdä seuraavaksi. Jos sen henki voi olla vaarassa, kissan pitää ehkä toimia ensin ja ajatella jälkikäteen. Jos kissa säikähtää esimerkiksi yhtäkkiä kuuluvaa kovaa ääntä, se valmistautuu välittömästi toimimaan tiettyjen esiohjelmoitujen refleksiensä avulla. Se kyyristyy ja valmistuu juoksemaan tarvittaessa ja sen pupillit laajenevat ja silmät tarkentuvat mahdollisimman lähelle. Kissan reaktiot muuttuvat kokemusten mukaan. Jopa säpsähtämisrefleksi voi hiipua ja kadota, jos sama ääni toistuu yhä uudelleen. (Bradshaw 2014, 141.)

### 3 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Tässä kappaleessa kuvataan toiminnallisen laadullisen opinnäytetyön keskeisimpiä piirteitä. Lisäksi kerrotaan tietoperustan keräämisestä ja työssä käytetyistä analysointimenetelmistä. Menetelmät on valittu työn luonteen mukaan.

#### 3.1 Tietoperustan kerääminen

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmin käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Tässä työssä on käytetty aineiston keräämiseen kyselyä, havainnointia sekä kirjallisuuskatsausta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.)

Kyselyn idea on yksinkertainen. Kun haluamme tietää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän tekee jotain, on järkevää kysyä sitä suoraan. Kyselyyn perustavaa tutkimusta on myös kritisoitu, mutta pääasiassa ongelmia on pidetty metodisina (Hirsjärvi & Hurme 2001). Eskola (1975) määrittelee kyselyn menettelytavaksi, jossa tiedonantajat täyttävät itse heille esitetyn kyselylomakkeen joko valvotusti tai yksin. Kyselyn ongelmana laadullisessa tutkimuksessa voi olla aineiston jääminen niukaksi, jos tiedonantajalla ei ole kokemusta kysytystä asiasta ja näin ollen kertooko tutkimus ylipäättään mitään tutkittavasta ilmiöstä. Tämän vuoksi otannan tulee olla tarpeeksi laaja kattamaan tarvittavat tiedot. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84-86.)

Havainnointi on laadullisessa tutkimuksessa toinen yleinen tiedonkeruumenetelmä kyselyn lisäksi. Havainnoin ja muunlaisten aineistonkeruumenetelmien yhdistäminen on usein hyvin tuottavaa (Aarnos 2001). Havainnoinnista on erilaisia muotoja, joita ovat piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on aktiivisesti yhteistyössä tutkimuksensa tiedonantajien kanssa. Siinä sosiaaliset vuorovaikutustilanteet muodostuvat tärkeäksi osaksi tiedonhankintaa. Tässä opinnäytetyössä on käytetty osallistuvaa havainnointia tutkittavan kohteen alkutilan kartoittamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93-95.)

### 3.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyön toteuttamistapa voidaan jakaa kahteen pääluokkaan. Opinnäytetyö voi olla joko toiminnallinen tai tutkimuksellinen. Suurin osa opinnäytetöistä kuitenkin toteutetaan toiminnallisena työnä. Toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön erottaa niiden päämäärä. Tutkimuksellinen opinnäytetyö selvittää haluttua tietoa, erilaisten tutkimusmenetelmien kanssa. Tutkimus on joko laadullinen tai määrällinen, riippuen tutkittavasta kohteesta ja työn laajuudesta. Toiminnallinen opinnäytetyö perustuu tutkittavan kohteen kannalta jonkin osa-alueen kehittämiseen. Voidaan sanoa, että toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen kehitystehtävä. (Lapin ammattikorkeakoulu 2018.)

Toiminnallinen opinnäytetyö voidaan jakaa myös erilaisiin segmentteihin. Toiminnalliset opinnäytetyöt ovat joko projektityyppisiä, tuotekehityshankkeita, ilmaisullisia tai portfolionomaisia. Projektityyppisissä toiminnallisissa opinnäytetöissä keskitytään kehittämään työyhteisössä valitun kohteen työtapoja, toimintoja tai käytäntöjä. Työ voi olla monialainen tai keskittyä vain edellä valittuun kohteeseen. Projektimuotoinen opinnäytetyö keskittyy kehittämään toimintatapoja tiiviissä yhteistyössä kohdeyrityksen kanssa. (Lapin ammattikorkeakoulu 2018.)

Tuotekehityshankkeeseen keskittyvä opinnäytetyö pyrkii kehittämään uutta tuotetta tai ratkaisemaan vanhan ongelmat sekä päivittämään valittua tuotetta. Erilaiset tietotekniset sovellukset ja turvallisuusjärjestelmät ovat esimerkkejä tuotekehityshankkeen kehityskohteista (Lapin ammattikorkeakoulu 2018).

Lapin ammattikorkeakoulu (2018) on määritellyt myös ilmaisullisen opinnäytetyön ja portfolion toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Ilmaisullinen opinnäytetyö on vahvasti kulttuurialaan sidonnainen, siinä tuotetaan esitys, video tai näytelmä. Portfolionomainen opinnäytetyö keskittyy opiskelijan työelämäkehitykseen ja omaan osaamiseen, sen käsittelyyn ja ammatillisten valmiuksien arviointiin.

Toiminnallinen opinnäytetyö keskittyy ratkaisemaan valitun työelämän ongelman, pääasiassa työ toteutetaan valitulle yhteistyöyritykselle. Tarkoituksena on olla tehokkaasti yhteydessä työelämään ja organisaatioon, jotta voidaan saada tehokas ratkaisu ja menetelmä ongelmaan. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu myös tutkimuksen laatiminen, mutta tässä tapauksessa tutkimus on selvitys, jonka avulla pyritään selvittämään edellisiä käytäntöjä, miten voidaan parantaa nykyistä käytäntöä tai luoda uusi ratkaisukeino ongelmaan. Kirjallisuustutkimus on tärkeä osa, mutta myös kyselyt ja muut tutkimusmenetelmät vaikuttavat oleellisesti ongelman ratkaisussa. Teoreettinen viitekehys on tärkeä määrittellä (Virtuaali-ammattikorkeakoulu 2018).

Tolkkisten kissatalolle suoritettava opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, eli projektimuotoisena kehityshankkeena. Opinnäytetyössä käytetään kirjallisuuskatsausta tukemaan valittuja ratkaisuja turvallisuuden kehittämässä. Projektimuotoinen hanke on tehokas erilaisten käytäntöjen ja menetelmien kehittämiseen sekä niiden päivittämiseen, työn keskittyessä työntekijöihin ja heidän turvallisuuteen, on työ ominaisuuksiltaan työntekijävetoinen. (Salonen 2013)

### 3.3 Analysointimenetelmät

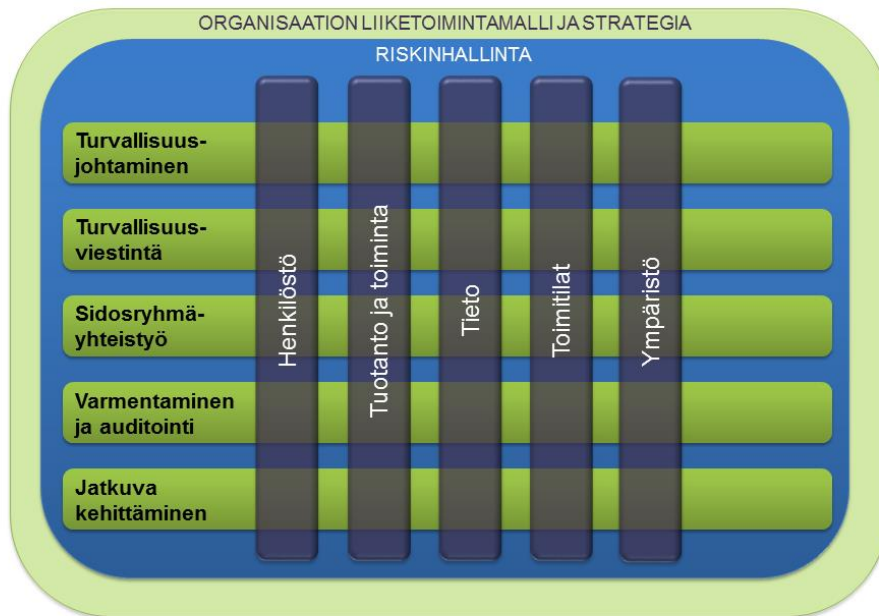
Tässä kappaleessa käsitellään laadullisen tutkimuksen analysointiin käytettäviä keinoja ja menetelmiä. Laadullisen analyysin tekemiseen on lukuisia eri tapoja, joiden avulla aineistoa voidaan eritellä ja käydä läpi. Analyysin avulla on tarkoitus tulkita aineistoa ja löytää tutkimuksen kannalta keskeiset asiat. Tässä opinnäytetyössä tulosten analysointiin käytetään teemoittelua. Teemoittelussa apuna käytetään sisällönanalyysia teoreettisena kehyksenä. (Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006.)

Sisällönanalyysin avulla voidaan tulkita monenlaista tutkimusta. Sen tarkoituksena on kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Dokumentti voi olla esimerkiksi haastattelu, raportti, artikkeli tai jokin muu kirjallinen materiaali. Sisällönanalyysi on mahdollista kvantifioida eli sanallisesti kuvatusta aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia. Sisällönanalyysilla pyritään luokittelemaan aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon niin, ettei sen sisältämä informaatio katoa. Laadullisen aineiston analysoinnilla pyritään lisäämään informaatioarvoa. Hajanaisestä aineistosta yritetään luoda selkeää ja yhtenäistä tietoa. (Hämäläinen 1987; Burns & Grove; Strauss & Cobin 1990; 1998.) Sisällönanalyysi luo aineistoon järjestystä ja selkeyttä, mikä helpottaa johtopäätösten tekemistä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 91, 106-108.)

Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston ryhmittelystä erilaisten aihealueiden mukaan. Ryhmittely mahdollistaa vertailun tiettyjen teemojen esiintymisestä aineistossa. Teemoittelu painottaa sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu aineistossa. Lukumäärillä on tai ei ole merkitystä, mikä riippuu laadullisen tutkimuksen perinteestä. Aineistosta etsitään tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä ja ajatuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2012,93.)

## 4 Riskienhallinta ja turvallisuuskulttuuri

Riskienhallinta on organisaation toimintaan kohdistuvien riskien tunnistamista, ennakointia ja niihin varautumista. Riskienhallinta on tärkeä osa organisaation kokonaisturvallisuuden suunnittelua ja toiminnan jatkuvuuden varmistamista. Riskienhallinta on laaja sen ollessa yläkäsite ja ohjaava tekijä turvallisuusjohtamisessa. (Työsuojelu 2017.)



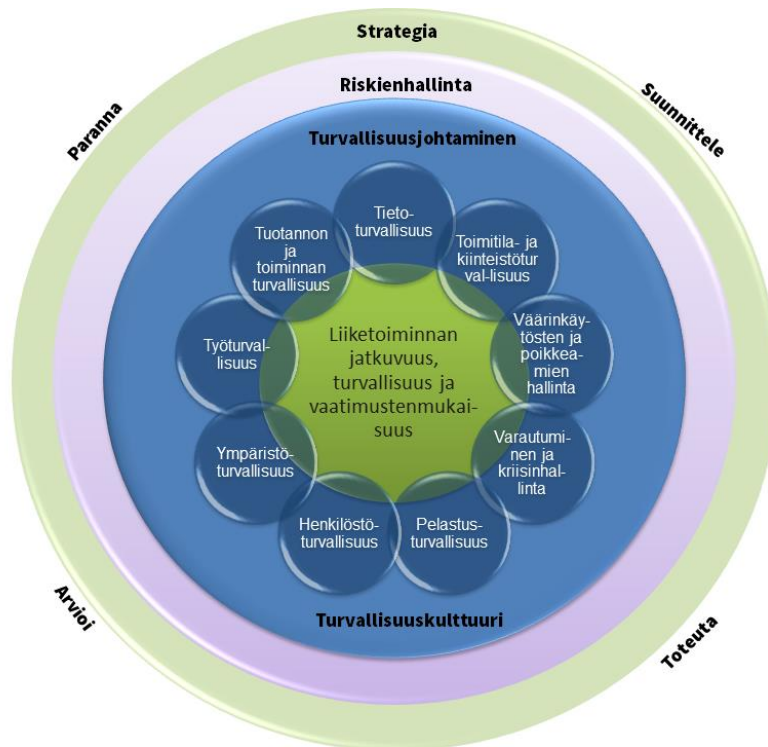
Kuvio 1: Organisaation riskinhallinta (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018)

Riski terminä tarkoittaa haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja sen haitallisuuden laskelman antamaa riskilukua. Limnell, Majewski ja Salminen (2014, 243) määrittelevät riskin tapahtumaksi, joka estää suoraan organisaation toiminnan, tai estää toiminnon, joka on organisaatiolle tärkeä. Riskienarvioinnissa tulee huomioida niin riskien todennäköisyys kuin sen haitallisuus, jotta saadaan kattavampi kuva riskin kokonaishaitallisuudesta organisaatiolle. Riski terminä on viime vuosina noussut esille organisaatioiden toiminnassa, erityisesti riskitietoisuus ja yksilön vaikutus riskeihin ovat nousseet keskustelun aiheeksi viime vuosina. (Linnell, Majewski & Salminen 2014, 108-109.)

Riskienhallinta koostuu Fennellyn (2017, 24-26) mukaan riskien ennakoimisesta, torjunnasta, siirtämisestä ja riskien hyväksymisestä. Riskejä voidaan ennakoida erilaisilla riskienhallintamenetelmillä, riskejä voidaan torjua erilaisilla teknisillä ja koulutusratkaisuilla. Riskien siirtäminen on yksi tapa siirtää organisaation riskit, esimerkiksi ulkoistamalla palvelu toiselle toimijalle. Riskien hyväksyminen tarkoittaa riskien olemassaolon hyväksymistä, sillä jokaisen organisaation toiminnassa esiintyy riskejä. Riskienhallinnan tulee olla holistista, huomioiden organisaation tai yrityksen jokaisen toiminta-alueen. Riskienhallinnan tavoitteena on riskien haitan vähentäminen suhteessa yrityksen toiminnan jatkuvuuteen. (Fennelly 2015, 24-26.)

Yleensä riskienhallinta käsittelee pk-yritysten ja suurten organisaatioiden toimintaa. Suomen riskienhallintayhdistyksen (2018) mukaan riskikenttä yrityksen toiminnassa voi olla laaja,

sisältäen henkilöstöriskit, tuoteriskit, kone- ja markkinointiriskit. Riskienhallinta ei kuitenkaan keskity vain yritysten toimintaan, vaan jokainen organisaatio on vastuussa oman toimintansa riskienhallinnasta ja -arvioinnista. Riskienhallinta on vapaaehtoista yritystoiminnassa, mutta kunnalliset ja valtakunnalliset toimijat ovat vastuussa riskienhallinnasta, sillä riskienhallinta kattaa työntekijöiden turvallisuuden, paloturvallisuusasiat ja kiinteistöturvallisuuden suunnittelun. Riskienhallinta on organisaation jatkuvuuden toimintaa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)



Kuvio 2: Yritysturvallisuus ympyrä (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018)

Elinkeinoelämän keskusliitto (2018) on uudessa yritysturvallisuuden turvallisuusympyrässä määritellyt turvallisuusjohtamisen riskienhallinnan alaiseksi prosessiksi. Turvallisuusympyrässä tärkeiksi turvallisuuden osa-alueiksi muodostuvat pelastusturvallisuus, työturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, toimitila- ja kiinteistöturvallisuus sekä tuotannon turvallisuus. Toimitilaturvallisuus ja paloturvallisuus voidaan kategorisoida fyysisen turvallisuuden alaosiksi, niiden keskittyessä organisaation tilojen ja henkilöstön turvaamiseen. Fyysinen turvallisuus on Fennellyn (2013, 339-341) mukaan yritysturvallisuudessa se osa-alue, jolla turvataan organisaation henkilöstö, tilat, resurssit ja tuotanto.

Riskit eivät aina ole samankaltaisia. Fennelly ja Tyska (2000, 174) ovat jakaneet riskit kahteen pääluokkaan. Dynaamiset riskit ovat riskejä, jotka voivat olla organisaatiolle käytännössä voittoa tuottavia ja hyödyllisiä, tai mahdollisesti haitallisia. Nämä riskit eivät pelkästään tuota tappiota vaan voivat olla myös hyödyllisiä organisaation tuotossa tai toiminnassa ja kehittää

toimintoja. Puhdas riski on riski, joka sisältää vain haitalliset tapahtumat. Tämän kaltaisia riskejä ovat esimerkiksi tulipalot, luonnonkatastrofit sekä rikosriskit. Nämä riskit eivät ole potentiaalisesti hyödyllisiä organisaatiolle, joten erityisesti näiden riskien ennaltaehkäisyssä tulee arvioida niiden torjumisen kustannuksia suhteessa niistä aiheutuviin mahdollisiin haittoihin. (Fennelly & Tyska 2000, 174.)

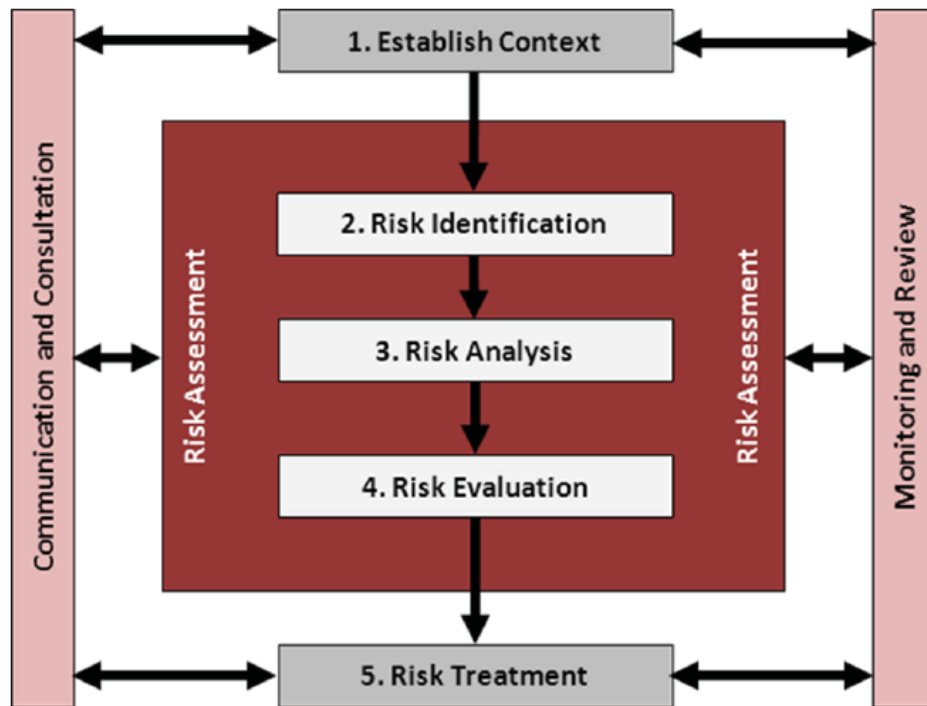
Fennellyn ja Tyskan (2000, 174-175) mukaan riskejä voidaan ehkäistä niin teknisillä ratkaisuilla, kuin uusilla turvallisuusjärjestelmillä sekä valvonnalla. Koulutukselliset ratkaisut on nähty hyväksi tavaksi ennaltaehkäistä riskejä, sillä esimerkiksi pelastustoimintaan liittyvät koulutukset voivat ennaltaehkäistä tehokkaasti tulipalon leviämistä ja sen haitallisuutta. Hankalat asiakastilanteet ja työväkivallan uhka voidaan torjua oikealla koulutuksella, mikä taas ennaltaehkäisee työntekijän sairasloman pituutta ja fyysisiä vammoja vaikuttaen organisaation toiminnan kustannuksiin. Elinkeinoelämän keskusliiton (2016) mukaan sairaslomapäivä on kustannuksiltaan kallis, sen sisältäessä työnantajan maksaman palkan, sairauspäivärahan, mahdolliset hoidot sekä menetetyn työpanoksen.

#### 4.1 Riskienhallintaprosessi

Riskienarviointi erilaisilla riskienarvioinnin työkaluilla on tärkeä osa riskienhallintaa organisaation toiminnassa. Riskien systemaattinen arviointi ja analysointi ennaltaehkäisevät yllättävien riskien syntymistä. Riskienhallinta on prosessina systemaattinen prosessi, joka kattaa yleensä viisi eri vaihetta. Tweedy (2014, 75) määrittelee tämän prosessin viiteen osaan, riskien tunnistamiseen ja havaitsemiseen, riskiryhmien jakamiseen, riskien hyväksymiseen ja ennaltaehkäisyyn, sekä toimenpiteiden suorittamiseen ja jatkuvaan valvontaan. (Tweedy 2014, 75.)

Suomen riskienhallintayhdistys (2018) on jakanut riskienhallintaprosessin neljään eri osaan, siinä missä Tweedy (2014) on jakanut prosessin viiteen osaan. Riskienhallintayhdistys on jättänyt määritelmästä riskiryhmien jakamisen, sen sisältyessä teoriassa riskien tunnistamisen ja havaitsemisen prosessiin. Ensimmäiseksi on tärkeä tunnistaa erilaiset riskit ja niiden mahdollisuudet, riskianalyysillä tai muulla menetelmällä. Riskien tunnistamisessa tärkeäksi osaksi tulee yrityksen toimialueiden yhteistyö riskien tunnistamisessa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)





Kuvio 3: ISO 31000 riskienhallinta (ISO 31000)

Riskien tunnistamisen jälkeen alkaa riskienhallintakeinojen suunnittelu. Tässä vaiheessa riskit jaetaan laadultaan omiin luokkiin, siirrettävät riskit, pienennettävät riskit, vältettävät riskit, sekä ne riskit jotka voidaan hyväksyä. Yrityksen tai organisaation on hyvä tässä vaiheessa jo suunnitella mahdollisia ideoita riskien torjuntaan (Suomen riskienhallintayhdistys 2018).

Riskien torjunnan suunnittelu voidaan aloittaa jo toisessa vaiheessa, mutta kolmannessa vaiheessa riskienhallinnan prosessissa keskitytään riskien torjuntaan erilaisilla ratkaisuilla. Riskejä ei voida aina torjua tai poistaa, joten suunnittelussa tulee huomioida myös erilaisten riskien haittojen vähentämiseen liittyvät ratkaisut. Tweedyn (2014, 156) määrittelyn mukaan riskientorjunnan suunnitteluvaiheessa on hyvä huomioida erilaiset suunnitelmat jatkuvuuden takaamiseksi organisaation toiminnassa. Tehokas yhteistyö organisaation sisällä ja viranomaisten kanssa ovat tärkeä osa erityisesti luonnonkatastrofien tai muiden suuronnettomuuksien sattuessa. Tehokas suunnittelu ja organisointi, sekä viestintä edesauttavat organisaation toipumista riskistä. (Tweedy 2014, 156.)

Neljäs vaihe riskienhallintaprosessissa keskittyy tilanteen seuraamiseen, sekä mahdollisten ongelmien analysointiin ja niistä oppimiseen. Neljäs vaihe on proaktiivinen vaihe, jonka aikana pyritään kehittämään ja tarkkailemaan riskienhallintaa organisaation toiminnassa. Riskienhallinta ei ole passiivista, vaan aktiivista ja jatkuvaa kehitystyötä. Riskienhallinta on yksinkertaisia toimenpiteitä ja riskienarvioinnit ovat osa sitä. Henkilökuntaa tulee opastaa ja neuvoa jokapäiväiseen riskienhallintaan omissa työtehtävissään. Samalla työntekijät huomaavat kuinka yksinkertaista riskienhallinta saattaa olla ja miten tehokkaasti riskit saadaan

yksilöityä ja poistettua. Tämän lisäksi riskienhallinnan osalta tulee muistaa palautteenannon tärkeys johdon puolelta tehtyihin toimenpiteisiin. (Suomen riskienhallinta yhdistys 2018, Suomen riskienhallintayhdistys ry, Finnsecurity ry & T&H Tietopalvelu Oy, 22).

#### 4.2 Riskienhallinnan työkalut

Riskienhallinnassa ja yrityksen turvallisuuden takaamisessa tulee käyttää erilaisia riskienhallinnan työkaluja, kun toiminta halutaan turvata ja riskit ennakoita sekä ehkäistä. Erilaisia riskienhallintamenetelmiä ja -työkaluja on useita erilaisia, joista organisaatio voi valita sopivan vaihtoehdon. Erilaisia menetelmiä ovat esimerkiksi tavallinen riskianalyysi, SWOT, Potentiaalisten ongelmien analyysi sekä Riskimatriisin käyttö. Riskienhallintamenetelmät tukevat yrityksen kokonaisriskien hallintaa, vaikka täydellisesti ei voida ennaltaehkäistä kaikkia riskejä (Vahti 2017, 7., Riskikompassi 2018).

Riskianalyysi on yleisin riskienhallintatyökalu, jolla pyritään tunnistamaan riskit, niiden haitallisuus ja todennäköisyys, sekä miten riskit voidaan estää. Riskianalyysi on sidoksissa riskimatriisiin, jossa arvioidaan riskien haitallisuus ja todennäköisyys mistä saadaan riskin kokonaisluku. Riskiluvut jakautuvat yleensä lukuihin 1-3 tai 1-5, riippuen tutkijan mieltymyksestä. Yngve Mälmen ja Nina Wessberg (2018) suosittelevat riskimatriisin käytössä jokaisen riskin analysointia erikseen, sillä riskiluvut eivät ole absoluuttisia. Toinen riski voi saada suuremman riskiluvun kuin toinen, vaikka riski ei olisikaan yhtä huomattava organisaation toiminnassa. Riskit voidaan sijoittaa riskimatriisiin kuitenkin sen perusteella, miten riskien haitallisuus ja todennäköisyys on arvioitu. Tämän jälkeen annetaan riskille riskiluku. (Mälmen & Wessberg 2018.)

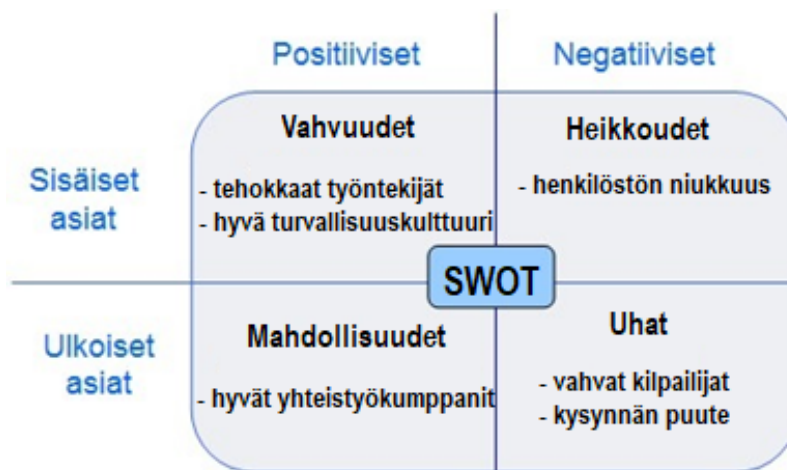
<b>todennäköisyys</b>	4				
	3				
	2				
	1				
		1	2	3	4
	<b>vaikutus</b>				

Kuvio 4: Riskimatriisi 1-4 luvuilla (Satakunnan pelastuslaitos 2018)

Riskianalyysin ja -matriisin voivat suorittaa käytännössä ketkä tahansa organisaatiosta, mutta parhaan tuloksen saamiseksi olisi hyvä koota organisaation turvallisuudesta vastaavat ja siihen osallistuvat henkilöt. Riskimatriisissa määritellään ensimmäiseksi riski, jonka jälkeen riskille

annetaan todennäköisyysluku sekä vaikutusluku. Näiden lukujen tulolla saadaan riskin haitallisuusluku asteikolla Mitä punaisempi alue, sitä haitallisempi riski. Riskimatriisissa kuitenkin riskin vaikutus on suuremmissa roolissa, sillä haitallisempi riski usein aiheuttaa vakavampia seurauksia, kuin pienempi riski.

Nelikenttäänalyysi eli SWOT-analyysi on yksinkertainen ja tehokas menetelmä, jolla voidaan arvioida organisaation tai yrityksen heikkouksia, uhkia, vahvuuksia ja mahdollisuuksia. SWOT-analyysia käytetään pääasiassa yritystoiminnassa, mutta sitä voidaan käyttää missä tahansa organisaation toiminnassa. SWOT-Analyysi on tehokas ja yksinkertainen työkalu, jolla voidaan jaotella organisaation toiminnan eri osa-alueiden sekä nykytilan ja menneen tilan mahdollisuudet ja heikkoudet (Suomen riskienhallintayhdistys 2018).



Kuvio 5: SWOT-analyysi (Suomen riskienhallintayhdistys 2018)

SWOT-analyysillä voidaan arvioida tehokkaasti nimenomaan eri osa-alueet organisaation toiminnassa. Sisäiset asiat nelikentässä vastaavat organisaation sisäisiä tekijöitä, ulkoiset kuvastavat yhteistyökumppaneita ja ympäristöä sekä globaaleja tekijöitä. Sisäisiä vahvuuksia yrityksellä voivat olla tehokkaat työntekijät, tehokas tuotantoprosessi ja hyvä turvallisuuskulttuuri. Erilaisia heikkouksia voivat olla muun muassa henkilöstön määrä, sekä vanhentunut teknologia. Ulkoiset mahdollisuudet voivat kohdistua hyviin yhteistyökumppaneihin, taloustilanteeseen tai tuotteen kysyntään. Erilaisia uhkia voivat olla esimerkiksi vahvat kilpailijat sekä kysynnän puute ja sopivine työntekijöiden puuttuminen. SWOT-analyysissä suositellaan kuitenkin pidettävän tämän hetken heikkoudet ja vahvuudet sekä tulevaisuuden tekijät erillään, jotta voidaan keskittyä vahvistamaan liiketoimintaa tehokkaasti ajantasaisesti. Yksinkertaisuus ja käytännönläheisyys ovat tärkeä osa analyysin tekoa. (PK-RH 2018.)

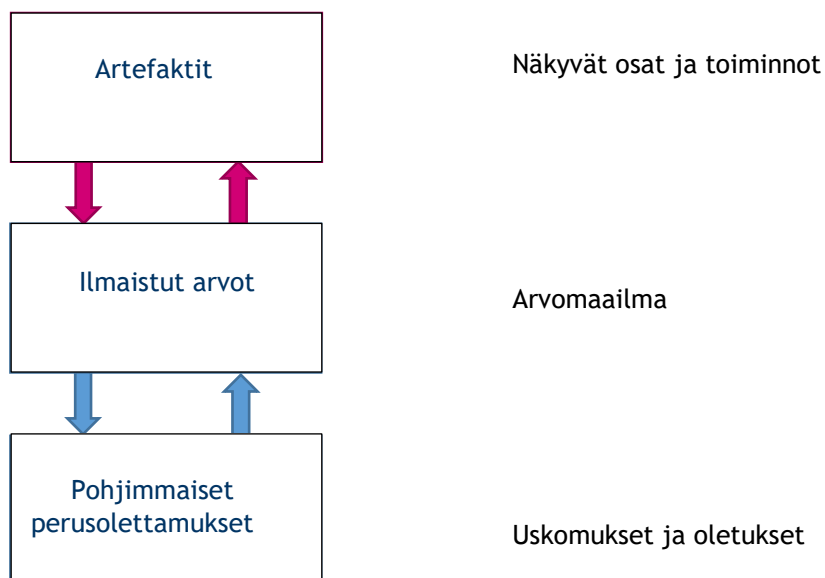
Tämän opinnäytetyön riskienhallinnan osiossa keskitytään kahteen eri riskienhallinnan työkaluun. Riskimatriisia ja riskianalyysejä käytetään päätyökaluina, sillä ne auttavat tunnistamaan erilaiset riskit toimintaympäristössä sekä ennaltaehkäisemään niitä. Menetelmät ovat tehokkaita ja yksinkertaisia, eivätkä vaadi erikoisryhmän kasaamista kuten Potentiaalisten ongelmien analyysi. Riskianalyyssillä tunnistetaan riskit toimintaympäristössä, riskimatriisin avulla arvioidaan riskit ja niiden haitallisuus toiminnalle.

#### 4.3 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuuri-käsitteen juuret tulevat 1980-luvulta, jolloin organisaatiopsykologiassa tehtiin tutkimusta organisaatiokulttuurista. Termiä turvallisuuskulttuuri käytettiin ensimmäisen kerran 1980-luvulla Tšernobylin ydinvoimalaonnettomuuden tutkintaraportissa. Termiä käytettiin kuvaamaan sitä, etteivät onnettomuudet johdu vain teknisistä vioista tai ihmisten tekemistä inhimillisistä virheistä (INSAG, 1991) vaan myös johtamiseen ja organisaatioon liittyvät tekijät voivat vaikuttaa onnettomuuksien syntyyn. Organisaatiokulttuuri ja turvallisuuskulttuuri-käsitteiden väliset keskinäiset suhteet eivät ole täysin selkeät ja niiden kesken on yhteyksiä. (Reiman & Oedewald 2008, 121-122.)

Edgar Scheinin (1985, 2004) kehittämä kulttuurin ”syvyystasomalli” on tunnetuimpia organisaatiokulttuurin malleja. Syvyystasomalli on toiminut perustana lukuisille muille turvallisuuskulttuurin menetelmille ja malleille. Mallissa tarkastellaan kulttuuria kolmen tason mukaan.

#### Kulttuurin syvyystasomalli



Kuvio 6: Scheinin mallin kulttuurin eri tasot (Johansson, S. 2014)

Ylin taso koostuu artefakteista eli näkyvästä osasta kuten käyttäytymisestä, pukeutumisesta, käytetystä teknologiasta ja ihmisten aikaansaannoksista. Taso on helpoin havaita niin

organisaation jäsenen kuin vierailijankin. Vierailijan näkökulmasta taso voidaan havaita esimerkiksi ensivaikutelman, palveluolttiuden asioiden hoitumisen perusteella. Keskimäinen taso sisältää muun muassa yrityksen toimintafilosofian ja sen arvomaailman. Tämä taso on mahdollista tuoda tietoisiksi työntekijöille sekä ulkopuolisille. Alimmainen ja syvin taso on perusoletusten taso. Taso sisältää organisaation pohjimmaiset perusolettamukset, jotka ovat syvätason käsityksiä ja uskomuksia. Ne ovat syntyneet aikojen saatossa organisaatiossa työskentelevien henkilöiden toimintaperiaatteiden, näkemysten ja ammattikulttuurin välityksellä ja muuttuneet itsestäänselvyyksiksi. Niinpä perusoletuksia on vaikeaa kuvailla ja muuttaa. Yrityksen perusoletuksia voidaan yrittää löytää esimerkiksi työyhteisön ryhmähaastattelujen ja niiden analysoinnin avulla. (Reiman & Oedewald 2008, 123. Sopanen, R.)

Hanén (2005 s.44) mukaan Scheinin malli kulttuurin ilmentymistasoista tarkoittaa sitä, että turvallisuuskulttuurin kannalta merkittävämmäksi asiaksi muodostuu perusolettamusten ja uskomusten ymmärtäminen sekä havainnointi. Tärkeintä on toisin sanoen ymmärtää miten ihminen käsittää turvallisuuden ja kuinka hän ajattelee siitä sekä havainnoida itsestään selviksi muuttuneita turvallisuuteen vaikuttavia tapoja ja toimintoja. Yrityksen turvallisuuden ja turvallisuuskulttuurin kehittämiseen liittyy riski, että kehittämisestä tulee pintapuolista sanahelinää, joka kätkee alleen ristiriitoja työn vaaroista ja turvallisuuden varmistamiseen liittyvistä tavoista. Hyvässä turvallisuuskulttuurissa ymmärretään toimintaan liittyvät vaarat, tiedostetaan niiden riskit ja kannetaan vastuuta turvallisuudesta sekä pyritään varmistamaan vaarojen hallitseminen oikeilla keinoilla ja tavoilla. (Reiman & Oedewald 2008, 123, 128-129.)

Moni on määritellyt hyvän turvallisuuskulttuurin ominaisuuksia (Grote & Künzler, 200 s.132; ks. myös Zohar, 1980; Reason, 1993; IAEA 1991, 1996a, 1997, 1998; ACSNI, 1993; HSE 1997; Lee, 1998; Reiman & OEdewald, 2006a). Hyvälle turvallisuuskulttuurille ominaisia kriteerejä ovat muun muassa organisaation vision, tavoitteet sekä viralliset kriteerit ja toiminnan arvioinnin yleiset periaatteet sisältävä turvallisuuspolitiikka, johdon näkyvä sitoutuminen turvallisuuteen, henkilöstön turvallisuusmyönteiset arvot ja sitoutuminen, vastuiden selkeä määrittely, mitattavien turvallisuustavoitteiden määrittely ja niiden toteutumisen seuranta, turvalliset toimintatavat, henkilöstön realistinen kuva toimintaan liittyvistä riskeistä, pätevä henkilöstö ja hyvät koulutusmenetelmät, henkilöstön ja johdon välinen luottamus ja ymmärrys toisiaan kohtaan, hyvä sisäinen tiedottaminen ja viestintä sekä jatkuva toiminnan ja turvallisuuden parantaminen. Lista on perusteellinen ja kriteerien yhteyksiä toisiinsa ei ole jäsennetty ja eri tutkimukset tuovat esiin vaihtelevasti edellä mainitun listan ominaisuuksia. (Reiman & Oedewald 2008, 124-125.)

Yritysten turvallisuuskulttuurin arvioimiseen on lukuisia eri menetelmätapoja, jotka mittaavat erilaisia asioita. Monet menetelmät painottavat ihmisten asenteiden mittaamista ja oletuksena on että asenteet vaikuttavat suorasti käytökseen ja toimintatapoihin. Jotkut menetelmät

tarkastelevat organisaation prosesseja. Tämä perustuu oletukseen, että yritys haluaa toimia normien mukaan. Organisaation suoriutumisen indikaattorit voivat toimia myös mittareina, esimerkiksi yrityksessä tapahtuneet tapaturmat. Indikaattorien käytössä on muutamia ongelmia. Joistakin indikaattoreista voi olla vaikea päätellä tulosten negatiivisuutta ja positiivisuutta turvallisuuskulttuurille ja lisäksi indikaattorit välittävät tietoa enemmän yrityksen historiasta kuin tulevaisuudesta ja kuvaavat jo saavutettua turvallisuustasoa. (Reiman & Oedewald 2008, 126-128.)

## 5 Paloturvallisuus ja poistumisturvallisuus

Paloturvallisuus on tärkeä osa jokaisen organisaation riskienhallintaa ja turvallisuuden suunnittelua. Paloturvallisuuden suunnittelulla voidaan ehkäistä erilaisia fyysisiä uhkia, jotka muodostuvat palon aiheuttamista lämpötilamuutoksista, lieskoista ja palokaasuista sekä savuista. Paloturvallisuuteen liittyvä suunnittelu on jokaisen toiminnanharjoittajan omalla vastuulla. Pelastuslain 3 luvun 9 § mukaan toiminnanharjoittaja vastaa rakennuksen paloturvallisuudesta. Toiminnanharjoittajan tulee toiminnallaan vähentää syttymisen riskiä toimitiloissaan, sekä helpottaa pelastushenkilöstön pääsyä tiloihin. Lisäksi toiminnanharjoittajan tulee varmistua siitä, että henkilökunta osaa toimia tiloissa tulipalon syttyessä. (Pelastuslaki 379/2011.)

Paloturvallisuus on sidoksissa vahvasti yrityksen turvallisuustoimintoihin. Paloturvallisuus ei rajoitu pelkästään omaksi yksiköksi, vaan on vahvasti sidoksissa fyysiseen turvallisuuteen, rikostorjuntaan, riskienhallintaan sekä työturvallisuuteen. Paloturvallisuuden tehokas suunnittelu toimii osana työntekijöiden työturvallisuutta, joten ennaltaehkäisevä paloturvallisuuden suunnittelu edesauttaa työnantajaa työturvallisuuden suunnittelussa.

Paloturvallisuus tulee myös olla osana työntekijän perehdytystä, sillä väärillä työtavoilla ja menetelmillä hän voi itse aiheuttaa myös tulipalon riskin kasvua, mikä taas vaarantaa organisaation toimintaa. Sisäministeriön pelastusosaston (2018) mukaisesti työntekijän tulee olla tietoinen erilaisista paloturvallisuusratkaisuista ja elementeistä, jotta hän ei toiminnallaan vaaranna paloturvallisuutta tai heikennä teknisten ratkaisujen toimivuutta. Paloturvallisuus on siis vahvasti moniosainen turvallisuuselementti.

Rakenteellinen paloturvallisuus on tärkeä osa-alue tilojen paloturvallisuuden suunnittelussa ja kehittämisessä. Paloturvallisuuden suunnittelu rakenteellisesti aloitetaan toimitilojen rakentamisen suunnittelun yhteydessä. Myös erilaisten laajennusten yhteydessä paloturvallisuus tulee huomioida. Erilaisia rakenteellisia ratkaisuja edellytetään pelastuslaissa, mutta erityisesti maankäytön ja rakentamisen laissa 132/1999 määritellään rakennuksen paloturvallisuusratkaisuja. Vanhan maankäytön- ja rakennuslain paloturvallisuusratkaisuja on kumottu 958/2012 asetetulla lakiuudistuksella.

Lain mukaan kiinteistön rakenteet tulee olla palosuojattuja ja rakennettu niin, että tulipalojen aiheuttamia vaaroja, kuten palokaasuja, savuja ja lieskoja voidaan rajoittaa rakenteisiin niin, että ne hidastavat rakennuksen palamista ja sortumista. Rakennuksen palon rajoittamisen ohella on tärkeää, että henkilökunnan poistuminen tiloista onnistuu niin, että poistumisreitit ovat mahdollisimman turvallisia tulipalon aikana. Erilaiset tekniset ratkaisut ja rakenteiden vahvistamiset tukevat poistumista tulipalotilanteessa. Rakenteelliset vaatimukset paloturvallisuudessa määritellään Maankäytön ja rakennuslain 117b § määräyksessä. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 958/2012.)

### 5.1 Poistumisturvallisuus

Pelastuslaissa on eritelty tarkasti ne tehtävät, joita paloturvallisuuden kannalta muodostuu toiminnanharjoittajalle. Poistumisturvallisuus on tärkeässä roolissa paloturvallisuudessa, sillä sen avulla voidaan ennaltaehkäistä tehokkaasti henkilövahinkoja. Pelastuslain 4 luvun 11 § määrittelee erityisesti kiinteistön haltijalle velvollisuuden poistumisreittien käytettävyydestä ja niiden havaitsemisen helppoudesta. Poistumisreitit toimitiloissa tulee olla esteettömiä henkilökunnalle, mutta myös merkittyjä poistumismerkein ja valaistuksella. Rakennusten uloskäytävien esteettömyys tulee varmistaa luvun 4 10 § mukaisesti. Pelastusteiden esteettömyys ja merkintä edesauttavat pelastumista sekä pelastushenkilökunnan toimintaa. (Pelastuslaki 379/2011.)

Poistumisturvallisuutta voidaan tehostaa monella tavalla. Yksinkertaisimmat tavat ovat poistumisreittien valaisu ja selvät merkinnät, sekä henkilökunnan kouluttaminen poistumisharjoitusten avulla. Poistumisreittien turvallisuuden kannalta tärkeintä on niiden esteettömyys, mutta myös poistumisteiden läheisyys. Poistumisreitien kautta poistumisen tulisi tapahtua alle kolmessa minuutissa, jotta voidaan välttyä erilaisilta henkilövahingoilta. Poistumisreittien tulee olla tarpeeksi isoja, erityisesti poistumisreittien oviaukot tulee mitoittaa niin, että henkilökunta pääsee poistumaan tarvittaessa yhden reitin kautta. Poistumisreitien lisäksi tulee kuitenkin olla varatie, mikäli poistumisreittiä ei voi käyttää. (Dailey, W, 2000, 21-25.)

Poistumisreittien valaistuksen suunnittelussa ja valaistuksessa tulee ottaa huomioon useita eri tekijöitä. Jumppasen, Hainarin & Hongiston (2013, 29-32) mukaan poistumisreittiopasteiden tulisi olla toimitiloissa samanmallisia, jotta opasteiden noudattaminen olisi selkeämpää ja helpompaa henkilöstölle. Jumppanen, Hainari & Hongisto (2013, 29-32) viittaavat näkemyksessään valtioneuvoston päätöstä 976/1994 poistumisvalaistuksen vaatimuksista. Poistumisvalojen tulisi olla suorakulmaisia tai neliön muotoisia, väreihin kuuluvat valkoiset indikaattori ja vihreä pohja, näkyvyydeltään riittävän isot merkinnät.

Poistumisvalojen tulee olla myös iskunkestäviä ja toimia myös sähkökatkon aikana, jotta voidaan varmistaa poistumisturvallisuus joka tilanteessa. Poistumisoppaiden tulee olla aina

valaistuja, sekä sijoitettu niin, että valaistus on poistumisreitien yläpuolella. Jos poistumisreitien ovet eivät ole välittömässä läheisyydessä, tulee reitti poistumisovelle ohjata poistumismerkkivaloilla. (Jumppanen, Hainari & Hongisto 2013, 29-32.)

## 5.2 Alkusammutuskalusto

Toimitilassa, jossa harjoitetaan erilaista organisoitua toimintaa, tulee olla käytettävissä liikuteltavaa sammutuskalustoa. Erilaiset toimitilat aiheuttavat erilaisia vaatimuksia ja mahdollisuuksia sammutuskaluston suhteen. Toimitilan sammutuskalusto tulee suunnitella niin, että se tukee kiinteistön kiinteitä paloturvallisuuselementtejä. Toimitilan luonteen mukaan tulee toiminnanharjoittajan sijoittaa alkusammutuskalustoa pelastusviranomaisen vaatimuksen mukaan. (Pelastuslaki 379/2011.)

Alkusammutuskalustoon voidaan määritellä käsittämään sellaiset välineet ja työkalut, kuten käsisammuttimet, sammutuspeitteet, sankoruiskut sekä pikapalopostit. Yleisimmät alkusammutuskalustot joita sijoitetaan toimitiloihin ja toimintaympäristöihin ovat käsisammuttimet, joita löytyy useita erilaisia eri käyttötarkoituksiin. Käsisammuttimet ovat maksimissaan 20 kilon painoisia. (Helsingin kaupunki 2017.)

Käsisammuttimia on neljää erilaista, niiden toiminta perustuu sammuttimessa olevaan aineeseen, jolla palo pyritään rajoittamaan ja tukahduttamaan. Yleisimpiä sammutinmalleja ovat jauhe- sekä vaahtosammuttimet. Nämä sammutintyyppit sopivat erityisesti tavallisiin toimistotiloihin ja tiloihin, joissa ei tapahdu tulitöitä tai ole erityisen suuri riski sähkölaitteiden aiheuttamaan tulipaloon.

Neste- ja vaahtosammuttimet soveltuvat yleisimpien nestemäisten ja kiinteiden palojen sammuttamiseen, mutta näitä sammuttimia käyttäessä tulee huomioida tilojen lämpötila, sillä liian matala lämpötila haittaa sammuttimien toimintaa. Jauhesammutin soveltuu myös samantyyppiseen käyttöön, mutta myös sähköpalojen tehokkaaseen sammuttamiseen. Jauhesammuttimia voidaan käyttää myös metallipaloihin, mikäli ne on luokiteltu siihen tarkoitukseen. (Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2012.)

Hiilidioksidisammuttimet soveltuvat erityisen hyvin erilaisten neste- ja sähköpalojen sammuttamiseen. Hiilidioksidi eroaa muista sammutintyypeistä ollessa puhtaasti kaasulla toimiva ja se ei sotke ympäristöä muiden sammutintyyppien aiheuttaessa sotkuhaittaa. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen (2012) mukaan tulee kuitenkin huomioida pienissä tiloissa hiilidioksidin aiheuttama hapen syrjäytyminen, mikä tulee huomioida pelastustoiminnassa. Tämän lisäksi hiilidioksidisammutin soveltuu käytännössä vain sisätiloihin, sillä tuuli ja ilmapirrret saattavat vaikuttaa kaasun suuntaamiseen. (Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2012.)



### 5.3 Palotarkastus ja viranomaisten vaatimukset

Palotarkastus on pelastusviranomaisten suorittama turvallisuustarkastus, jolla pyritään ennaltaehkäisemään paloturvallisuusriskejä, kehittämään kohteen paloturvallisuutta niin teknisesti, kuin koulutuksellisesti. Palotarkastuksen suorittaa paikallisen pelastuslaitoksen palotarkastaja. Palotarkastuksen tarkoituksena on auttaa toimijan paloturvallisuuden kehittämisessä neuvomalla ja ohjeistamalla toimijaa erilaisiin toimenpiteisiin. Palotarkastaja pyrkii ohjeistamaan toimijaa niin, että toiminnassa noudatettaisiin mahdollisimman hyvin pelastuslain 379/2011 asettamia vaatimuksia. (Helsingin kaupunki 2018.)

Palotarkastuksen tarkempia kohteita ei ole erikseen määritelty pelastuslaissa 379/2011. Palotarkastuksen kohteet valitaan niiden riskiluokituksen ja tyyppin mukaisesti. Alueen pelastuslaitos määrittelee itse ne kohteet alueellisesti, mitkä riskiluokaltaan vaativat tarkastuksen ja mahdolliset korjaustoimenpiteet. Pelastuslaitos vaatii tätä varten oman valvontasuunnitelman, jotta voidaan järjestelmällisesti pitää kirjaa tarkastettavista kohteista ja vaatimuksista. (Pirkanmaan pelastuslaitos 2018.)

Palotarkastus on auditointi, jossa viranomainen toimii omatoimisen varautumisen auditointimallin mukaan. Pelastuslaitokset ovat usein määritelleet auditoinnin osa-alueiksi turvallisuusjohtamisen, turvallisuusdokumentit, rakenteellisen paloturvallisuuden, onnettomuusriskienhallinnan ja turvallisuusviestinnän sekä -osaamisen. Myös turvallisuustekniikka kuuluu osaksi auditointimallin sektoreita. Palotarkastaja suosittelee toimijan arvioimaan näitä osa-alueita omatoimisesti, jotta tarkastuksessa voidaan myös verrata toimijan näkemyksiä ja viranomaisten havaintoja. (Helsingin kaupunki 2018)

Palotarkastuksessa huolehditaan siitä, että toimija, rakennuksen haltija ja omistaja ovat omalta osuudeltaan huolehtineet paloturvallisuudesta. Rakennuksen haltijan ja omistajan tulee varmistaa, että rakennus on teknisiltä ominaisuuksiltaan paloturvallinen ja poistumisturvallisuus on teknisesti kunnossa. Rakennuksessa tulee olla tarvittavat palotorjuntaan suunnitellut välineet ja laitteistot. Paloturvallisuuden kannalta palotarkastaja voi määrätä erilaisia korjaustoimenpiteitä jotka hän näkee tarvittavaksi, jotta palotorjunta ja pelastustoiminta noudattavat pelastuslain asettamia vaatimuksia. Myös erilaiset turvallisuusdokumentit tarkistetaan ja niiden validiteetti. (Helsingin kaupunki 2018)

Palotarkastuksesta tehdään aina pöytäkirja noin kahden viikon kuluessa tarkastuksesta. Pöytäkirjaan merkitään tarkastajan tekemät havainnoinnit, sekä mahdolliset korjausvaatimukset toimipisteessä. Jos puutteita ei voida heti korjata, voidaan asettaa korjaamiselle määräaika. Jos toiminnassa on välitön tulipalon ja henkilövahinkojen riski, voidaan toiminta keskeyttää, mikäli korjaustoimenpiteitä ei voida tehdä. Rakennuksen haltija, omistaja tai toimija voivat tehdä valituksen pöytäkirjan vaatimuksista hallintalain 586/1996 mukaisesti. (Helsingin kaupunki 2018)

#### 5.4 Poistumisturvallisuusselvitys

Poistumisturvallisuusselvitys on dokumentti, joka on pelastuslaissa 379/2011 määritelty toimijan vastuulle ja laadittavaksi ennen toiminnan aloittamista. Sten (2015, 6-7) on tiivistänyt poistumisturvallisuusselvityksen dokumentiksi, jossa määritellään tilojen erilaiset rajoittavuudet ja tekijät jotka vaikuttavat tilojen poistumisturvallisuuteen ja paloturvallisuuteen. Selvityksessä otetaan myös oleellisesti huomioon henkilöt, jotka ovat toimintakyvyltään poikkeavia tai rajoittuneita poistumisturvallisuuden kannalta.

Toiminnanharjoittajan on vastuussa tilojen paloturvallisuusvaikuttajista ja poikkeuksista, mitkä saattavat vaarantaa tilojen paloturvallisuuden, tai erilaisten henkilöiden poistumisturvallisuuden. Toimijan on tarkoitus poistumisturvallisuusselvityksessä antaa selvitys siitä, että toiminnassa huomioidaan nämä erityistekijät ja henkilöiden rajoitukset poistumisturvallisuudessa. (Sten 2015, 6-7.)

Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai silloin, kun toiminta on muuttunut kriittisesti. Poistumisturvallisuusselvitys laaditaan erityisesti erilaisiin hoitolaitoksiin, tukiasuntoihin tai niihin rinnastettaviin toimipisteisiin. Toimijan, rakennuksen haltijan ja omistajan tulee osoittaa omatoimisella varautumisella ja kehittämisellä, että he ovat kykeneviä turvaamaan toimipisteen henkilöstön turvallisuuden, omaisuuden sekä ympäristön turvallisuuden. Poistumisturvallisuudessa selvitetään esimerkiksi poistumisjärjestelyjä, poistumisreittejä, sammutuslaitteistoja, -välineitä ja -osaamista. Tämän lisäksi erilaiset tekijät kuten palo-osastointi ja poistumisaika tulee selvittää dokumentissa. (Sten 2015, 27-39.)

Pelastuslaissa 379/2011 on määritelty erilaiset kohteet, joissa tulee suorittaa poistumisturvallisuusselvitys. Joissakin tapauksissa pelastuslaki ei ole välttämättä määritellyt kohteelle tarvetta poistumisturvallisuusselvitykseen. Tässä tapauksessa on kuitenkin organisaation toiminnan ja turvallisuuden kannalta luoda poistumisturvallisuusselvitys. Selvityksen ansiosta organisaatio ja toimipiste voi osoittaa omatoimisen varautumisen palo-, pelastus-, ja poistumisturvallisuudessa. Dokumentti toimii ikään kuin työkaluna myös toimijalle. Poistumisturvallisuusselvitys on osa laajaa pelastussuunnitelmaa. (Sten 2015, 27-29.)

## 6 Fyysinen turvallisuus

Fyysinen turvallisuus on tärkeä osa organisaation turvallisuustoimintaa. Fyysisen turvallisuuden suunnittelun ja ylläpitämisen avulla tuetaan myös muita turvallisuuden osa-alueita, kuten paloturvallisuus, sekä työturvallisuus. Fyysinen turvallisuus on kokonaisuutena suuri sisältäen useita eri osa-alueita muista turvallisuustoiminnoista ja -alueista, mutta fyysisen turvallisuuden elementit ja ominaisuudet voidaan jaotella myös tarkemmin. Fyysinen turvallisuus voidaan jakaa kahteen osaan, safety & security - osioihin. Safety vastaa työntekijöiden turvallisuudesta

koskien pääasiassa työturvallisuutta ja sitä koskevia tekijöitä kuten paloturvallisuutta ja työväkivallan uhkaa. Security vastaa työtilojen kulunvalvontaa, kameravalvontaa ja työympäristön suojaaminen rikosentekijöiltä. (Fennelly 2013, 12-13.)

Suomalaisessa turvallisuustoiminnassa fyysinen turvallisuus on määritelty tehokkaasti valtiovarainministeriön kautta. Valtiovarainministeriö (2009) määrittelee fyysisen turvallisuuden osaksi kokonaisuutta, joka koskee tietoturvaluutta. Fyysisen turvallisuuden osa-alueiksi voidaan laskea kulunvalvonta, tekninen valvonta, kameravalvonta sekä erilaisten palo-, sähkö-, vesi- ja murtovahinkojen torjuminen. Tiivistettynä fyysinen turvallisuus usein tarkoittaaakin kiinteistöjen ja tilojen turvallisuutta. (Valtiovarainministeriö 2009.)

Fyysinen turvallisuus on myös sidonnainen suomen lainsäädäntöön, vaikka siihen ei ole sidottu suoraan erityistä lakiasetusta. Fyysisen turvallisuuden suunnittelussa erityisen tärkeässä roolissa on pelastuslaki 379/2011, sillä fyysinen turvallisuus kattaa myös palovahinkojen torjumisen, joka sisältää vesivahingot ja sähkövahingot. Nämä vahingot ovat usein johdannaisia vahinkoja tulipalosta, mutta myös voivat toimia palon aiheuttajina.

Pelastuslain lisäksi työturvallisuuslaki (738/2002) vaikuttaa fyysisen turvallisuuden vaatimukseen. Työnantajan on velvollisuus edistää toimipaikan ja työpisteen turvallisuutta niin, että työntekijän turvallisuus ei vaarannu. Työturvallisuuslain luku 2 § 12 mukaan työnantajan tulee varmistaa, että työympäristö tukee työntekijän turvallista työskentelyä, sekä ennaltaehkäisee työtaturmien uhkaa, myös mahdollisen työväkivallan uhkaa. Lain 2 luku 8§ velvoittaa työnantajan suunnittelemaan ja kehittämään työtiloja niin, että työturvallisuus ei vaarannu missään organisaation toiminnossa tai tehtävässä. Työturvallisuuslailla on oma vahva vaikutus fyysiseen turvallisuuteen, mutta myös paloturvallisuuteen ja pelastustoimintaan. Fyysisen turvallisuuden ja paloturvallisuuden vaatimukset sitoutuvat työnantajan velvollisuuksiin huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työtiloissa.

Fyysisen turvallisuuden suunnittelussa ja rikosten ennaltaehkäisyssä tulee huomioida ympäristö tarpeeksi laajasti. Ennaltaehkäisevässä ympäristön turvallisuuden suunnittelussa organisaation tulee huomioida sekä toimipisteen sisätilat, piha-alue ja organisaation maatontin alue kokonaisuudessaan. On tärkeää, että organisaatio huomioi kaikki nämä turvallisuusvyöhykkeet suunnittelussa ja turvallisuuden parantamisessa. Fennelly (2013) on määritellyt fyysisen turvallisuuden vyöhykkeellisen turvaamisen yksinkertaisesti ”a man’s home is his castle”. Käytännössä ajatus tiivistää sen, että työympäristön vyöhykkeen suunnittelussa tulee asennoitua siihen, että työympäristö on organisaation oma alue, joka tulee turvata kaikin keinoin. (Fennelly 2013, 8-9.)

Fyysinen turvallisuus ja toimitilaturvallisuus ovat fyysisen ympäristön lisäksi sidoksissa vahvasti nykyaikaiseen valvontateknologiaan. Erilaiset hälytysjärjestelmät ja tekniset vartiointijärjestelmät ovat nykypäivää ja osa tavallisen ihmisenkin elämää. Erilaisia

hälytysjärjestelmiä, kameravalvontajärjestelmiä ja murtoestojärjestelmiä löytyy monenlaista eri mallia, jotka voidaan asentaa kohteisiin paikkakohtaisesti riippuen toimipisteen rakenteesta ja luonteesta. Oikean järjestelmän valinta ei ole yksinkertainen toimenpide. (Fennelly 2013, 191.)

Hälytysjärjestelmät ovat yleisimpiä teknisiä ratkaisuja kohteen turvaamisessa. Hälytysjärjestelmä voi toimia monella eri tapaa, kuitenkin pääidea on se, että jokin tekijä laukaisee hälytyksen ja näin hälytys kulkeutuu signaalina siihen tarkoitettuun yksikölle. Fennelly (2013, 192) on jakanut järjestelmät kahteen luokkaan, kehää suojaavat järjestelmät ja paikkoja suojaavat järjestelmät. Kehää suojaavat järjestelmät suojaavat kohteen ympäristöä tunkeutujilta, henkilön pääsyä kohteeseen vaikeutetaan eri järjestelmillä, kuten lukituilla ovilla, ikkunasensoreilla ja erilaisilla liikkeentunnistimilla. Nämä menetelmät luovat ensimmäisen puolustuskehän. Paikkaa suojaavat järjestelmät ovat pääasiassa monimutkaisia teknisiä ratkaisuja, kuten liikkeentunnistusjärjestelmä, joka toimii lasersäteillä. Toinen vastaava järjestelmä on ultraäänellä toimiva havaintojärjestelmä jota ei käytetä nykyään suurissa määrin. (Fennelly 2013, 192-194.)

Hälytysjärjestelmät voivat olla sidoksissa myös muihin hälytyksiin kuin murto- ja tunkeutumishälytyksiin. Nämä järjestelmät voivat varoittaa myös syttyneestä tulipalosta ja savusta, tai vesivahingosta kohteen rakenteissa. Savuilmaisimet, kosteusilmaisimet ja ovikoskettimet ovat yleistyneet järjestelmissä, useammat nykyaikaiset järjestelmät toimivatkin kokonaisvaltaisina hälytysjärjestelminä. (Fennelly 2013, 202-212.)

Kameravalvonta on yksi tehokkaimpia ja käytetyimpiä valvontamuotoja toimitilaturvallisuudessa ja fyysisessä turvallisuudessa. Kamera- ja videovalvonta käytännössä tarkoittaa kamerasiirtokuvien välittämistä pisteeseen, jossa henkilö voi tarkkailla monitorista kamerasta tulevaa kuvaa. Käytännössä siis kameravalvonta tarkoittaa kohteen kuvan siirtämistä ajassa ja paikassa toiseen paikkaan. Käytännössä kameravalvonta voidaan jakaa kahteen muotoon, ennaltaehkäisevään toimintaan sekä syyllisten tunnistamiseen tapahtuneen haitan jälkeen. Kameravalvonta voidaan toteuttaa jatkuvalla henkilön valvonnalla monitorista tai tallentamalla kuvamateriaali ja tutkimalla jälkikäteen tätä tallennetta. Kameravalvonta on tehokas muoto valvoa silloin kun kameravalvonta on toteutettu oikein, kameroita on riittävästi ja ne kuvaavat oikeat alueet. Kameravalvontaa ei ole laissa tarkemmin määritelty, mutta olennaista on, että valvonta on ns. avointa, eli kohde tietää olevansa kuvattu. (Halkosaari 2007, 14-16.)

## 7 Työväkivallan uhka eläinsuojelukeskuksesta

Eläinsuojelukeskuksesta työhön liittyy asiakaspalvelua. Tolkosten Kissanalossa on varsinaisen eläinsuojelutyön lisäksi toiminnassa kirpputori, jossa käy asiakkaita. Palvelualoilla työväkivallan uhka on lisääntynyt ja työssä koetaan aiempaa enemmän turvattomuuden

tunnetta. Työpaikkaväkivalta voi ilmetä eri tavoin. Se voi olla fyysistä tai hengistä ja se voi olla kollegan aiheuttamaa tai ulkopuolisen tahon aiheuttamaa eli asiakastyöväkivaltaa. Tässä opinnäytetyössä työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten tahojen uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä työntekijöitä tai heidän läheisiään kohtaan työpaikalla. Tällainen asiakastyöväkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä ja/tai seksuaalista sekä sen voi aiheuttaa yksi tai useampi henkilö joko järjestelmällisesti tai yksittäisenä tapahtumana. Asiakastyöväkivalta herättää pelkoa ja epävarmuutta koko työyhteisössä. (Rantaeskola ym. 2015, 4-7.)

Tyypillisiä asiakastyöväkivallanmuotoja ovat uhkaava käytös sanallisesti, huutamalla, omaisuutta rikkomalla, pyrkimällä liian lähelle sekä ahdistelu ja pelottelu, jotka kohdistuvat henkeen tai terveyteen tai läheisten uhkailuun, julkiseen nöyryyttämiseen tai oikeustoimilla uhkailuun ja fyysinen väkivalta, joka ilmenee potkimisena, lyömisenä, kiinnipitämisena, raapimisena, sylkemisenä, puremisena tai aseiden käyttönä toista ihmistä kohtaan. Palvelualoilla tyypillisimpiä työpaikkaväkivaltatilanteita ovat tilanteet, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen tai häneltä joudutaan epäämään hänen toivoma etuus tai palvelu sekä ryöstö- tai varkaustilanteet. (Puumi 2010, 3.)

Työpaikkaväkivallalla on paljon kielteisiä vaikutuksia koko työyhteisöön ja sen sidosryhmiin. Jo pelkkä uhka väkivallasta sanallisesti tai muilla keinoin voi aiheuttaa työntekijälle pitkäaikaisia pelkotiloja ja vaikuttaa työiihtyvyyteen ja työssä jaksamiseen. Työpaikkaväkivaltaa kokenut voi saada pitkäaikaista hoitoa vaativia psyykkisiä vaurioita fyysisten vammojen lisäksi. Sattuneet väkivaltatilanteet vaikuttavat välillisesti koko työyhteisöön ja heidän työpanokseensa. Työpaikkaväkivaltaa voidaan ehkäistä arvioimalla keskeiset väkivaltariskit. (Puumi 2010, 4.)

### 7.1 Turvallinen työympäristö

Työnantaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajalle kuuluu työn vaarojen tunnistaminen ja riskitekijöiden arviointi. Kun työn vaaratekijät on järjestelmällisesti selvitetty, tulee arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Selvitys ja arviointi tulee pitää ajan tasalla ja tarkistaa olosuhteiden muuttuessa. Haastavan tai uhkaavan asiakkaan kohtaamisen kulkua on mahdoton ennakoida. Jokainen asiakastilanne on arvioitava erikseen, koska olosuhteiden muuttuessa tuttuakin asiakas voi käyttäytyä arvaamattomasti. (Rantaeskola ym. 2015, 37-41.)

Työntekijälläkin on niin sanotut yleiset velvollisuudet. Työturvallisuuslain mukaan työntekijän tulee noudattaa työnsä edellyttämää turvallisuuden ja terveyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä sekä varovaisuutta sekä huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta työnantajan ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa puutteista

tai tilanteista, jotka voivat aiheuttaa vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Käytännössä tämä tarkoittaa suullista tai kirjallista ilmoitusta lähimmälle esimiehelle. (Rantaeskola ym. 2015, 47-48.)

Hyvä ammattitaito lisää työntekijän turvallisuutta haastavan asiakkaan kohtaamisessa. Työnsä hyvin hallitseva työntekijä osaa tiedostaa työnsä antamat mahdollisuudet ja rajat, sekä hänen ammattirooli ja itseluottamus työssä ovat vahvat. Vahvan ammatillisen itseluottamuksen omaava työntekijä kykenee ottamaan paremmin vastaan haastavan asiakkaan käytöksen ja pysymään tilanteessa rauhallisena, ja näin rauhallinen tunne usein välittyy myös asiakkaalle. Ammattitaitoinen työntekijä osaa viestiä asiakkaalle eettisesti ja rehellisesti sekä välttää epätodellisten lupauksen luomista asiakkaalle. Vahva ammattirooli estää ongelmien syntyä ja antaa välineitä vaikeiden asioiden käsittelyyn. (Rantaeskola ym. 2015, 49-51.)

Väkivallan uhka liittyy usein tilanteisiin, joissa työntekijä työskentelee yksin. Yksin tai yksityisessä tilassa haastavan asiakkaan kanssa oleva työntekijä on alttiimpi häirinnälle ja väkivallalle, kun ulkopuolisia ei ole kuuntelemassa. Yksintyöskentelytilanteissa työnantaja on velvollinen järjestämään mahdollisuuden tarpeelliseen yhteydenpitoon ja varmistamaan mahdollisuuden avun hälyttämiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 57-59.)

Riittävä henkilöstön määrä työpaikalla vähentää työpaikkaväkivallan riskiä ja parantaa mahdollisuuksia ratkaista haastava tilanne nopeasti ja hallitusti. Henkilöstömitoituksessa otetaan huomioon väkivaltariskin vaatima lisähenkilöstön tarve. Henkilöstön määrää voidaan tilapäisesti lisätä ennalta tiedettyjä haastavia asiakastilanteita varten. (Puumi 2010, 20.)

Suurin osa haastavan asiakastilanteen vaikeuksista johtuu tilanteen yllätyksellisyydestä. Jos asiakkaan odotetaan käyttäytyvän aina normien mukaisesti, pienetkin poikkeamat käytöksessä voivat tuntua haastavilta. Niinpä tilanteiden ennakoinnilla ja riittäväällä valmistautumisella voidaan tehdä paljon haastavien tilanteiden hallitsemiseksi. Huolellinen valmistautuminen ja ennakointi estävät usein uhkatilanteiden laukeamisen ja minimoivat vahingolliset seuraukset.

Mikäli työntekijä tuntee hankalaksi luokitellun asiakkaan ennalta, hän voi valmistautua kohtaamiseen etukäteen huolehtimalla, että työympäristö ja kohtaamistilanne ovat mahdollisimman turvallisia. Asiakkaasta on hyvä kertoa muille työntekijöille ja varmistaa että apu on tarvittaessa nopeasti saatavilla. Lisäksi työntekijän on hyvä miettiä vastauksia vaikeisiin tilanteisiin, joissa joutuu tuottamaan asiakkaalle todennäköisesti pettymyksen. Hyvä ammattiosaaminen, turvallisuusajattelu ja kouluttautuminen hankalan asiakkaan kohtaamiseen voivat minimoida tilanteeseen liittyviä riskitekijöitä ja vähentää tilanteen yllätyksellisyyttä. (Rantaeskola ym. 51-53.)

Työpaikalla on hyvä olla hälytystapa uhkatilanteiden varalta. Tämä vaihtelee työpaikan koon mukaan. Asiakastilanteessa on mahdollista, että tarvitaan sekä hiljaista että äänekkästä

hälytystapaa. Kovaääninen hälytys voi pelästyttää asiakkaan ja hän voi luopua väkivallasta. Jos on mahdollista valita jompikumpi tavoista, työntekijän on saatava riittävästi koulutusta mitä hälytystapaa kannattaa milloinkin käyttää. Uhkatilanteiden ennalta estämisen kannalta on tärkeää, että työntekijät voivat saada näköyhteyden toisiinsa tai kiinnittää toistensa huomion, jolloin apua on helpompi pyytää ja uhkaajakin havaitsee tämän. (Rantaeskola ym. 2015, 57-58.)

Tekniset järjestelmät lisäävät työympäristön sekä työntekijöiden turvallisuutta. Ne ovat hyvä ja välttämätön osa turvallisen työpaikan luomisessa. Hälytysjärjestelmä voi perustua puhelimen käyttöön joko puheeseen tai hälytysääneen. Hälytyksen tulee olla mahdollisimman helppokäyttöinen, jotta uhkaavassa tilanteessa työntekijä pystyy hälytyksen tekemään. Asiakkaiden liikkumisen valvonta työpaikalla esimerkiksi kameravalvonnalla lisää huomattavasti henkilöstön turvallisuutta. Valvomosta tarkkailemalla voidaan asiakkaista tehdä etukäteen havaintoja jo ennen kuin he ovat päässeet työpaikalle sisään, varsinaisiin työpisteisiin tai työntekijöiden luokse. Tallentava kameravalvonta itsessään sekä siitä ilmoittaminen rakennukseen pyrkiville henkilöille voivat merkittävästi estää häiriöitä. Henkilöstölle on mahdollista hankkia henkilökohtaisia mukana pidettäviä hälyttimiä. Hälyttimien käyttö edellyttää työntekijöiden sitoutumista ja keskinäistä auttamista vaaratilanteessa. Toinen vaihtoehto on kiinteä hälytysjärjestelmä, jolloin hälytys voidaan tehdä omalta työpisteeltä. (Rantaeskola ym. 2015, 64-65.)

## 7.2 Työntekijöiden kouluttaminen ja työturvallisuussuunnittelu

Työntekijöiden kouluttaminen ja perehdyttäminen on tärkeää, kun halutaan ennaltaehkäistä väkivallan uhkaa asiakastilanteissa. Kouluttaminen antaa työntekijälle valmiuksia kohdata väkivaltainen henkilö ja parantaa samalla itsepuolustustaitoja. Toimintatavat pitää saada työntekijälle niin selkeiksi, että ne tulevat haastavan tilanteen sattuessa automaattisesti selkäytimestä. Perehdytykseen tulee sisältyä kuvaus mahdollisista riskeistä, joita asiakkaan kohtaamiseen liittyy ja antaa mahdollisimman todenmukainen kuva työhön liittyvistä riskeistä. Koulutuksessa on painotettava myös yhteisymmärrystä siitä, että kaikkien työyhteisössä tulee sitoutua yhteisesti sovittuihin ja työsuojelun toimintaohjelman menettelytapoihin. Yhteinen sitoutuminen antaa ulkopuolisille viestin siitä, että työyhteisön jäsenet huolehtivat toisistaan. Hyvä koulutus- ja perehdytystyö on jatkuvaa ja pitkäjänteistä sekä säännöllistä. Työntekijät tulee saada ymmärtämään harjoitusten tarpeellisuus. Pitkäjänteinen turvallisuusajattelu ohjaa myös työyhteisön uusia ja määräaikaaisia työntekijöitä ottamaan huomioon turvallisuusnäkökohdat. (Rantaeskola ym. 62-64.)

Palveluympäristö vaikuttaa suuresti siihen, miten asiakaskontakti ja vuorovaikutus saavat alkunsa. Epäsuotuisa palveluympäristö voi herättää negatiivisia tunteita. Tällaisia ympäristöjä ovat esimerkiksi tilat, joissa asiakas joutuu kestämään kuumuutta, kylmyyttä, huonoa valaistusta, vetoa, huonoa ilmaa tai joutuu jonottamaan kauan omaa vuoroaan. Työympäristöä

ja odotustilaa voidaan kuitenkin muokata viihtyisämmäksi ja turvallisemmaksi työturvallisuussuunnittelun avulla. Työympäristöä tulee tarkastella kokonaisuutena, jossa tehokkuus ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä. Turvallisuus on osa työhyvinvointia myös tilojen toimivuuden kannalta. Työyhteisössä käytetyt työpisteet, työvälineet, työssä tarvittava kalustus ja tilojen yleinen suunnittelu on tärkeää arvioida myös turvallisuuden näkökulmasta. Henkilö, joka haluaa vahingoittaa työntekijää, löytää välineitä melkein mistä tahansa työpisteestä, joten sellaisia välineitä ei pidä tahallaan tarjota käyttöön. Esimerkiksi saket tai paperiveitsi säilytetään laatikossa poissa näkyviltä ja ruukkukasvit sekä muut koriste-esineet sijoitetaan työntekijän taakse. (Rantaeskola ym. 59-61.)

Työpaikkojen fyysiset olosuhteet hankaloittavat ihanteellisen ja turvallisen työpaikan luomista; esimerkiksi sokkeloiset tilat ja niiden väliset näkö- ja kuuloesteet, jotka haittaavat ja hidastavat pakenemista. Selkeät ja avarat tilat ovat välivaltatilanteen kannalta turvallisempia kuin sokkeloiset. Työpisteestä tulisi olla kaksi poistumistietä, jotta väkivaltilanteesta on mahdollisuus poistua ilman, että uhkaaja kykenee pelkällä tilaan sijoittumisellaan kontrolloimaan pois pääsyä. Jos ei ole mahdollista järjestää kahta poistumistietä, niin kuin vanhoissa tiloissa usein on, kalusteiden sijoitteluun on syytä kiinnittää erityistä huomioita. Kalustuksella voidaan järjestää asiakkaan ja työntekijän väliin hidasteita. Työntekijän takana tulee olla riittävästi vapaata tilaa, jotta työntekijän on mahdollista ottaa hyvissä ajoin etäisyyttä uhkaavaan asiakkaaseen tai poistumaan tilasta. (Rantaeskola ym. 2015, 61.)

Työturvallisuussuunnittelussa on hyvä kiinnittää huomiota myös työasuun. Työasun olisi hyvä olla tarpeeksi väljä, jotta siinä on helppo liikkua tai juosta tai jopa kiivetä poikkeustilanteissa. Työkengät tulisi olla tukevut ja umpikantaiset ja sellaiset, jotka mahdollistavat nopean pakenemisen paikalta. Työasussa vältetään kaulan ympäri sidottavien asusteiden käyttöä esim. huivit. Työasun taskussa ei ole suotavaa pitää mitään, millä asiakas voisi vahingoittaa työntekijää. Työpaikan avaimet on säilytettävä asiakkaan näkymättömissä esimerkiksi taskussa. (Puumi 2010, 9.)

Organisaation tehokkaan turvallisuuskulttuurin luominen perustuu työntekijöiden oma-aloitteisuuteen ja aktiivisuuteen. Töihin tultaessa uudet työntekijät tulisi kouluttaa aina perehdyttää turvallisuusasioissa. Työturvallisuuskeskus (2013) suosittelee perehdyttäessä tehtävän kirjallisen dokumentin, jotta perehdytys voidaan tehdä systemaattisesti ja jokaisen kohdalla samalla tavalla. Perehdytyksen jälkeen olisi myös tärkeää esimiehelle ja perehdytysvastaavalle arvioida perehdytystä, sen tehokkuutta ja suoriutumista. Perehdytys on määritelty työturvallisuuslaissa 2002/737 työnantajan velvollisuudeksi. Erilaisia perehdytysalueita turvallisuudessa on useita. Näitä asioita ovat muuan muassa poistumisharjoitukset, turvallisuus- tai pelastussuunnitelma, hankalat asiakkaat ja toiminta heidän kanssaan. Turvallisuusasiat tulee käydä kontrolloidusti ja tehokkaasti läpi jokaisen henkilökunnan uuden tulokkaan kohdalla.



### 7.3 Haastavan asiakkaan kanssa toimiminen

Koska tilanteet vaihtelevat ja vuorovaikutustilanteissa olevat ihmiset ovat vireystilaltaan, suorituskyvyltään ja jaksamiseltaan eri tasoilla, on mahdotonta antaa sellaisia ohjeita, jotka toimisivat aina ja joka tilanteessa. Oikeastaan vuorovaikutustilanne on joka kerta uusi, vaikka kyseessä olisikin tuttu asiakas, ja näin ollen tilanteen turvallisuus tulee arvioida aina uudelleen. (Rantaeskola ym. 2015, 81.)

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, johon vaikuttavat mm. käsiteltävä asia, asiakkaan odotukset ja aiemmat kokemukset asiakaspalvelusta sekä olosuhteet. Käsiteltävä asia voi merkitä eri asioita asiakkaalle ja työntekijälle. Asiakkaalle se voi olla koko elämään vaikuttava asia ja työntekijälle vain rutiinitapaus. Konfliktitilanteet ovat vaativimpia asiakastyön vuorovaikutustilanteita ja aiheuttavat työntekijöille usein turhautumista ja riittämättömyyden tunnetta. Konfliktitilanteet vaativat asiakaspalvelijalta erityisiä vuorovaikutustaitoja, jotta tilanteet saadaan hoidettua ja ratkaistua parhaalla mahdollisella tavalla. (Ellonen 2008, 6.)

Hyvä ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu on turvallisen asiakaspalvelun perusta. Asiakas täytyy saada tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja tärkeäksi. Kohteliaisuus, ystävällisyys ja asiakkaan kuuntelu auttavat tässä. Välillä hyvä palvelu ei pelkästään riitä ja voi syntyä konfliktitilanne työntekijän tahtomatta. Silloin on tärkeää pysyä rauhallisena ja olla valmiina toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Ennalta opetellut turvallisuutta ylläpitävät toimintamallit auttavat pitämään toimintakyvyn aktiivisena konfliktitilanteissa ja mahdollistavat tilanteen rauhoittamisen ja selvittämisen ilman vahinkoja. Ratkaisu perustuu työntekijän rauhallisuuteen ja hänen järkevään toimintaan tilanteessa, jolla saa asiakkaankin rauhoittumaan. (Ellonen 2008, 6-7.)

Asiakkaan tervehtiminen ja työntekijän esittäytyminen on hyvä perusta ja alku asiakkaan sekä työntekijän välillä alkavaan vuorovaikutustilanteeseen. Kätteleminen on hyvä tapa, jos se on luontevaa. Tulee muistaa, että esimerkiksi asiakkaan kulttuuritausta voi kieltää kättelyn. Esittäytyminen ja mahdollinen kättely luovat työntekijälle tilaisuuden tehdä havaintoja asiakkaasta ja hänen mielentilastaan. Asiakasta on suotavaa lähestyä aina varoen, ja jos työntekijälle tulee epävarma tunne lähestymisen turvallisuudesta, ei kannata mennä liian lähelle asiakasta. (Rantaeskola ym. 2015, 81-82.)

Joskus voi tulla tilanne, jossa asiakasta palveleekin vakituisen työntekijän sijasta toinen työntekijä. Tällainen muutos saattaa aiheuttaa asiakkaassa pettymyksen tunteita. Asiakkaalle voi olla hyvin tärkeää asioida aina saman ja tutun työntekijän kanssa ja hän voi jopa ajatella, että muut ei osaa edes hoitaa hänen asioitaan. Jos työntekijä vaihtuu, olisi hyvä ilmoittaa siitä asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan ja näin minimoida yhteenoton riskiä. (Rantaeskola ym. 2015, 84-85.)

Työntekijän kannattaa opetella tekemään tietoisia havaintoja asiakkaasta, jotta mahdolliset riskit ja niistä viittaavat merkit tulevat tiedostetuiksi. Asiakasta kohdatessaan työntekijän on hyvä tehdä ensin havaintoja asiakkaan ulkoisesta olemuksesta kokonaisuudessaan. Havaintoja tehdessä on hyvä kiinnittää huomiota asiakkaan puhetapaan, äänen sävyyn ja puheen sisältöön. Havaintoja tehdessä on huomioitava että, sanattomalla viestinnällä on aivan yhtä tärkeä arvo kuin itse sanoilla. Sanaton viestintä saattaa kertoa työntekijälle asiakkaan tunnetilan. Tunnetilasta tehdyt havainnot ovat tärkeitä, jotta työntekijä osaa myötäelää asiakkaan mahdollisissa tunnekuohuissa ja reagoida niihin asiakasta miellyttävällä tavalla. (Rantaeskola ym. 2015, 84-86.)

Ilmeistä, eleistä ja äänenkäytöstä voidaan päätellä asiakkaan henkistä tilaa. Käsin tehdyt uhkaavat eleet sekä raivosta kertovat ilmeet ovat tavallisesti väkivallantekoa suunnittelevan sanattomia viestejä. Joskus hyökkääjä saattaa kuitenkin olla luonnottoman rauhallinen ja hallita käyttöksensä. Usein tällainen asiakas saattaa olla poikkeuksellisen jäykkä niin verbaalisesti kuin käytökseltään. Voimakkaan raivon vallassa olevan henkilön katse on harhaileva tai ”seisova”, hänen kätensä ovat puristuneet nyrkkiin, kasvot kalpeat ja hän on kokonaisuudessaan jäykkä. Äänenkäytöstä voi huomata asiakkaan tyytymättömyyden ja nousevan raivon. Kun asiakkaan raivo kasvaa, muuttuu puhe myös äänekkäämmäksi ja usein myös loukkaavaksi ja uhkaavaksi. Siinä vaiheessa kun asiakas ei kykene enää muodostamaan sanoja tai tuottamaan ääntä, hän tekee usein viimeisen valintansa ja joko hyökkää tai luopuu hyökkäyksestä. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

Väkivaltaista käyttäytymistä on mahdotonta ennakoida henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, pukeutumisen, koulutustaustan tai päihtymyksen perusteella. Käytännössä jokainen voi käyttäytyä väkivaltaisesti tai uhkaavasti ääritilanteessa. On olemassa ihmisen käytökseen liittyviä tunnusmerkkejä, joista voidaan päätellä tulevaa väkivaltaista käyttäytymistä. Tällaisia merkkejä ovat kielteinen käytös, kiroilu, uhkailu, tuijotus, käsien vieminen nyrkkiin, irvistely, kiihtynyt hengitys, kalpeat kasvot, kasvojen verisuonten esiintulo, pyrkiminen lähelle sekä puheen lakkaaminen. (Puumi 2010, 19.)

Asiakkaan puheesta voidaan päätellä paljon. Jos puhe ja sen sisältö ovat kovin sekavia, on järkevää edetä vuorovaikutustilanteessa erityistä varovaisuutta noudattaen ja perusteellisesti. Varovaisuus ja rauhallisuus auttavat työntekijää välttämään väärinkäsityksiä asiakasta tulkittessaan. Mikäli asiakkaaseen on erityisen vaikea saada kontaktia, on oleellista nostaa varautumisen tasoa. Uhkaavissa tilanteissa huomiota kannattaa kiinnittää myös sanattomaan viestintään, joka on luotettavampaa, jos sanallinen viesti ja sanaton viesti ovat ristiriidassa. Sanattomat viestit tulevat luonnostaan eikä niitä aina tiedosta itse toisin kuin sanalliset viestit, joihin voi vaikuttaa sanavalinnoilla myös aggressiivisena. (Rantaeskola ym. 2015, 86-87.)

Sanattomat viestit tulee kuitenkin tulkita kokonaisvaltaisesti eikä vain irrottaa yksittäisiä eleitä tai vihjeitä kokonaisuudesta. On hyvä muistaa, että eri kulttuureihin kuuluu erilainen elekieli, jotta voi välttää mahdollisia väärinkäsityksiä. Tärkeimpiä sanattomia viestejä ovat eleviestit, katsekontakti, henkilökohtainen reviiri ja äänenkäyttö. Arvioidessaan sanattomia viestejä tulee ottaa huomioon, mitä nämä viestit kertovat asiakkaasta sekä kuinka itse välittää sanattomia viestejä. (Ellonen 2008, 7-8.)

#### 7.4 Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen

Suomessa päihdeongelmista merkittävin on alkoholiriippuvuus. Alkoholin väärinkäyttö tai alkoholiriippuvuus on mukana lähes kaikissa päihdeongelmissa. Alkoholin ja päihteiden vaikutukset saattavat olla arvaamattomia, joten päihtyneen kohtaamiseen on vaikea antaa yleispäteviä ohjeita. Päihteiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö saattaa kärsiä seuraavista oireista: estottomuus, väittelynhalu, aggressiivisuus, mielialan vaihtelut, huomiokyvyn ja arvostelukyvyn heikkeneminen. (Rantaeskola ym. 2015, 127-128.)

Kun kohtaa päihtyneen asiakkaan on hyvä pitää riittävä, mutta ei ylikorostettu etäisyys häneen sekä suhtautua tilanteeseen varauksella. Etäisyyden säilyttäminen on tärkeää, koska käytöstä on vaikeaa ennustaa. Päihtyneelle ei tule kääntää selkäänsä ja kädet on hyvä pitää näkyvillä, jotta päihtynyt näkee, ettei työntekijällä ole käsissään mitään vaarallista. Rauhallisuus ja tilanteen lukutaito ovat tärkeitä päihtyneen asiakkaan käsittelyssä. Kannattaa korostaa palveluallttiutta ja olla samalla kuitenkin jämäkän päättäväinen. Asiakkaan välttelyä ja nöyristelyä tulee kuitenkin välttää ja yrittää tuoda asiakkaalle esiin toiminnan rajoja sekä mahdollisuuksia. Asiakkaan kanssa ei ole järkevää alkaa väitellä eikä häntä kannata nolata, loukata tai moralisoida. Päihtyneen itsekontrolli on heikentynyt joko osittain tai kokonaan ja hänen on vaikeaa tai mahdotonta hallita omaa toimintaansa sekä miettiä tekojensa seurauksia. Mahdollisia pelontunteita tilanteesta johtuen ei tule näyttää asiakkaalle. Paras tapa tilanteessa on pysyä mahdollisimman neutraalina sekä välttää nauramista ja hymyilemistä eikä provosoitua tilanteesta. Rantaeskola ym. 2015, 128-129.)

Työntekijän olisi hyvä olla tilanteessa itse aloitteellinen osapuoli ja pitää keskustelua yllä. Tällainen toiminta antaa työntekijälle mahdollisuuden määrittää keskustelun sävyä sekä hän saa samalla tietoa asiakkaasta. Olisi hyvä saada selville mitä ja kuinka paljon asiakas on ottanut, jotta työntekijä voi arvioida asiakkaan päihtymystilaa parhaalla mahdollisella tavalla. Näiden selvittäminen ei kuitenkaan aina ole yksinkertaista, jos asiakas ei halua asiasta kertoa. Asiakkaalla voi olla myös vieroitusoireita pitkäaikaisesta päihteiden käytöstä johtuen ja hän saattaa kärsiä fyysisestä ja psyykkisestä stressitilasta ja näin ollen olla vaarallinen vaikka ei olisikaan suoraan päihteiden vaikutuksen alaisena. Päihteisiin liittyy seuraavanlaisia vieroitusoireita: vapina, pelokkuus, ahdistuneisuus, kouritukset, sekavuus, tajunnan hämärtyminen ja autonomisen hermostun yliaktiivisuus. (Rantaeskola ym. 2015, 128.)

### 7.5 Juridiset vastuut ja oikeudet työväkivaltilanteessa

Asianomistajarikoksissa (mm. laitton uhkaus, pakottaminen, kunnianloukkaus) uhrin tulee itse esittää rangaistusvaatimus, jotta asia etenee tutkintaan. Virallisen syytteen alaiset rikokset etenevät tutkintaan, vaikka vaatimuksia ei esitetäisi. Nykyisessä rikoslaissa henkilöön hänen työtehtäviensä takia kohdistuva lievä pahoinpitely on myös yleisen syytteen alainen rikos. Tämä tarkoittaa sitä, että työnantaja voi myös tehdä työtehtäviin liittyvästä lievästä vakivallan teosta rikosilmoituksen ja poliisilla on velvollisuus suorittaa esitutkinta, vaikka uhri ei vaatisikaan tekijälle rangaistusta.

Rikoslain 15. luvun 10 §:n mukaan jokaisella on velvollisuus ilmoittaa poliisille hankkeilla tai meneillään olevista tai henkilön tietoon tulleista jo tapahtuneista törkeistä rikoksista, ja todistamisvelvollisuus koskee jokaista, jolla on hallussaan rikoksen selvittämiseksi tarpeellista tietoa. Tällaisia törkeitä rikoksia ovat esimerkiksi henkeen ja terveyteen kohdistuva rikos, ryöstö, törkeä huumausainerikos, panttivangin ottaminen, törkeä tuhotyö ja raiskaus.

Rikoslain 4. luvun 4 §:n mukaan meneillään olevan ja välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu. Teko ei saa olla kuitenkaan liioiteltu eikä voimaa saa käyttää yhtään sen enempä kuin hyökkäyksen torjuminen vaatii. Hätävarjelu tulee lopettaa heti, kun välitön vaara on ohi. Hätävarjelu on tapahduttava samanaikaisesti hyökkäyksen kanssa eikä sitä voi siis käyttää ennalta tai jälkikäteen kostoksi. Hätävarjelu liioittelussa puolustusteko ylittää hätävarjelu rajat eli jatkuu esimerkiksi liian pitkään tai voimankäyttö on tilanteeseen nähden liioiteltua.

Rikoslain 4. luvun 5 §:n mukaan oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen teko on pakkotilatekona sallittu, jos teko on kokonaisuutena arvioiden puolustettava, kun otetaan huomioon pelastettavan edun ja teolla aiheutetun vahingon ja haitan laatu ja suuruus, vaaran alkuperä sekä muut olosuhteet. Toisin sanoen pakkotila oikeuttaa perusoikeuksien loukkaamisen, mikäli muita keinoja vaaran torjumiseksi ei ole. Pakkotilaa voidaan käyttää perusteena henkilön sitomiseen ja kiinnipitämiseen sekä muulla tavoin estämiseen, jotta henkilö ei vahingoita itseään vakavasti. (Puumi 2010, 25-26.)

Pakkokeinolain 2. luvun 2 §:n mukaan jokaisella on oikeus ottaa kiinni verekseltä tai pakenemasta tavatun rikoksesta epäillyn, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos. Tarpeelliset voimakeinot on sallittu, jos kiinniotettava yrittää vastustella tai paeta. Kiinni otettu on viipymättä luovutettava poliisille. On huomioitava, että järjestyslaissa säädetyissä järjestysrikkomuksissa, joita ovat muun muassa metelöinti, häiriköinti, päihtymisen nauttiminen yleisellä paikalla sekä rikoslain ilkvaltapykälän perusteella kiinniotto-oikeutta ei ole. (Puumi 2010, 26.)

Työntekijöillä ja henkilökunnalla ei ole oikeutta tarkastaa kenenkään tavaroita ilman asianomaisen lupaa. Jos henkilö pyydettyä kieltäytyy näyttämästä laukkunsa tai taskujensa sisältöä, kun on aiheellista epäillä rikosta, voi paikalle pyytää vartijan, järjestyksenvalvojan tai poliisin. Omaisuutta saa takavarikoida pelkästään poliisi. Kaikilla työntekijöillä on oikeus pyytää häiritsevästi käyttäytyvää tai asiaton henkilöä poistumaan tiloista. Voimakeinoja poistamiseen saa käyttää vain järjestyksenvalvoja, vartija tai poliisi. (Puumi 2010, 26-27.)

## 8 Opinnäytetyöprosessi ja toteutus

Tässä kappaleessa kuvataan opinnäytetyön kulkua ja työskentelyvaiheita. Työskentelyvaiheita käsitellään kronologisessa järjestyksessä kappaleittain. Opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2017, jolloin saatiin toimeksianto ja aihe työlle.

Opinnäytetyön aiheen selvittyä lokakuussa 2017, pian sen jälkeen suoritettiin alkukartoitus tutkittavan kohteen eli Tolkkisten kissatalon turvallisuustilanteesta vierailamalla kohteessa ja havainnoimalla paikkoja. Havainnoinnin aikana yhteyshenkilö oli mukana, ja opasti kierroksen kulkua sekä kertoi tarpeellisia asioita kissatalosta. Alkukartoitus antoi suuntaa tulevaa kirjallisuuskatsausta ja kyselytutkimusta varten. Alkukartoituksen jälkeen määriteltiin työn tavoitteet sekä tutkimuskysymykset.

Tutkimusta varten etsittiin sähköisistä sekä painetuista lähteistä aiheeseen kiinteästi liittyvää sekä ajankohtaista tietoa. Tietoperustan kerääminen tapahtui loppuvuodesta 2017 ja materiaalien lukeminen aloitettiin tammikuun lopussa 2018. Haastaviin asiakastilanteisiin sekä työväkivaltaan ja sen ennaltaehkäisyyn löytyi hyvin kirjallisuuslähteitä. Lähteisiksi valikoitui muuan muassa muutama Työturvallisuuskeskuksen julkaisu aiheesta. Tietoperustan keräämisen aikana hahmoteltiin myös alustavan opinnäytetyön rakenne sisällysluettelon avulla.

Kyselylomakkeen kysymyksiä lähdettiin suunnittelemaan ja hahmottelemaan kirjallisuuteen tutustumisen jälkeen maaliskuun alussa 2018. Kyselyä varten mietittiin tutkittavan aiheen kannalta oleellisia kysymyksiä, joita esitettiin Tolkkisten kissatalon henkilökunnalle. Kysely tehtiin strukturoituna kyselynä, jossa kysymykset olivat kaikille samat ja samassa järjestyksessä. Kysymyksiä oli yhteensä 15 kappaletta, ja kaikki olivat avoimia kysymyksiä. Kysely lähetettiin 32 henkilökunnan jäsenelle sähköisesti Google Formsin kautta huhtikuun alussa 2018. Vastausaikaa annettiin kahdeksan päivää.

Vastausten analysointi käynnistyi vastausajan umpeuduttua. Analysoinnissa käytettiin teemoittelua sen ollessa tehokas tapa jakaa havainnot ja kyselyt opinnäytetyön viitekehyksen mukaan. Teemoittelussa noudatetaan opinnäytetyön osa-alue jakoa, teemoittelulla etsittiin fyysisen turvallisuuden, paloturvallisuuden, työturvallisuuden ja hankalien asiakkaiden kohtaamiseen liittyvien vastausten ja aineiden luokittelu.

Turvallisuussuunnitelman laatiminen aloitettiin huhtikuun alussa pelastussuunnitelman tekemisellä, johon myöhemmin lisättiin Kissatalon turvallisuutta täydentäviä dokumentteja, joista yhdessä syntyi turvallisuussuunnitelma Kissatalolle. Turvallisuussuunnitelmassa on annettu muuan muassa ohjeita niistä ensitoimenpiteistä, joihin henkilökunnan tulee ryhtyä vaara- tai onnettomuustilanteen sattuessa sekä perusteita omatoimiseen varautumiseen sekä onnettomuuksien ennalta ehkäisyyn.

Tietoperustan keräämisen ja tutkimuskyselyn tulosten analysoinnin jälkeen luotiin ohjeistukset löytöeläintalossa tapahtuviin asiakastilanteisiin. Ohjeistusta tehdessä otettiin huomioon kyselyn tulokset. Ohjeistus sisältää toimintaohjeita muun muassa asiakkaan sekä päihtyneen asiakkaan kohtaamiseen ja toimintamallit lievässä ja vakavassa konfliktissa. Ohjeistus liitettiin osaksi turvallisuussuunnitelmaa.

Viimeiseksi toukokuun aikana tehtiin johtopäätökset puutteista sekä kehitysehdotukset perustuen kirjallisuuskatsaukseen sekä kyselyiden ja havainnointien tuloksiin. Toukokuun aikana myös työ esiteltiin toimeksiantajalle. Työ viimeisteltiin ja saatiin valmiiksi toukokuun lopussa.

## 9 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa käsitellään tutkimustulokset ja niistä saadut havainnot. Tutkimustulokset on jaettu tutkimusmenetelmien mukaisesti. Tutkimustulosten perusteella on luotu erilaiset kehitysehdotukset tukemaan turvallisuuskulttuurin kehittämistä kohteessa.

### 9.1 Alkukartoitushavainnoinnin tulokset

Alkukartoituksessa kävi ilmi Kissatalon puutteelliset turvallisuusjärjestelyt. Havainnoinnin perusteella Kissatalolla oli monia epäkohtia liittyen toiminnan turvallisuuteen. Tällaisia epäkohtia olivat muun muassa palohälytysjärjestelmien puuttuminen, turvallisuussuunnitelman puuttuminen, dokumentaation säilyttäminen ja palo-osastointi. Rakennuksessa oli myös paljon syttyviä materiaaleja sekä tavaraa. Myös henkilökunnan työturvallisuuteen ei ollut kiinnitetty tarpeeksi huomiota mikä kävi ilmi ohjeistusten puutteellisuudesta.



Kuva 1: Tolkkisten kassatalon yleisilme

Paloturvallisuuden ja fyysisen turvallisuuden suunnittelussa havaittiin päämäärin yksittäisiä virheitä ja puutteita. Paloturvallisuudessa huomattiin puutteita muun muassa alkusammutuskaluston määrässä sekä sijoittelussa ja henkilökunnan osaamisessa. Käytännössä työntekijät ovat tietoisia erilaisista paloturvallisuusriskeistä, mutta eivät riittävällä tasolla toimiakseen itsenäisesti ja itsevarmasti tulipalon syttyessä.



Kuva 2: Tolkkisten kissatalon työtila

Paloturvallisuuden kannalta haasteena on rakennuksen vanha rakennustyyli. Puurakenteisessa talossa ei ole erikseen palontorjuntaan osallistuvia järjestelmiä, kuten sprinklereitä ja savunpoistolaitteistoja. Tämä ongelma on kriittinen rakennuksen paloturvallisuuden näkökulmasta. Erityisesti yläkerran varastotilat ja kirpputoritilat ovat riskialttiita palavien materiaalien runsaalla määrällä ja vähäisellä valvonnalla. Yläkerran tiloissa myös poistumisreitien määrät ovat rajalliset ja palo-osastointi huonoa. Palo-osastoinnin puute lisää palon leviämisen mahdollisuutta ja heikentää työntekijöiden sekä kissojen turvallisuutta.





Kuva 3: Yläkerran portaikko

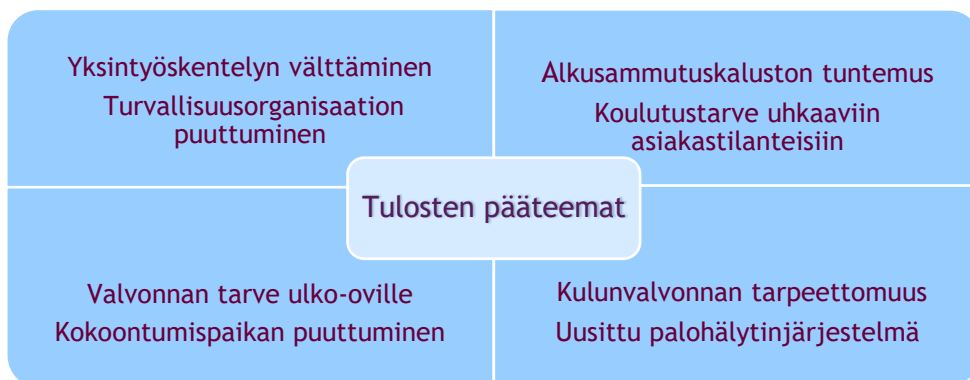
Fyysinen turvallisuus ja tilojen turvallisuus on osa-alueina haastavia, sillä löydetyt puutteet ovat kustannuksiltaan korkeat, kun niitä lähdetään korjaamaan. Kissatalon sijainti asettaa sille suuren riskin koskien tilojen turvallisuutta ja rikosten ennaltaehkäisyä. Syrjäinen sijainti vaikeuttaa nopeaa avun saantia, sekä lisää haastavien asiakkaiden aiheuttamia haittoja. Kissatalosta ei löydy erillistä hälytysjärjestelmää tai kameravalvontaa, henkilökunta on suunnitellut sen hankintaa, mutta tätä toimenpidettä ei ole pystytty vielä toteuttamaan. Avaintenhallinta on toteutettu asiallisesti. Ikkunat ovat vanhoja eivätkä ikkunalasit kestä iskuja sekä niistä on helppo päästä sisään oikein valmisteltuna. Alueella ei ole erillistä aidoitusta tai suojakehää estämässä ulkopuolisia henkilöitä vaan sisään pääsee kuka tahansa, mikä lisää väkivallan ja omaisuusriskien määrää.



Kuva 4: Kissatalon ovet ja ikkunat

## 9.2 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 19 vastaajaa mahdollisesta 32 vastaajasta. Vastausprosentti oli noin 59 %. Tuloksissa tulee kuitenkin huomioida, että jokaiseen kysymykseen ei saatu 19 vastausta vaan vastausten määrä vaihteli 14 ja 17 vastauksen välillä. Pääteemoina kyselyssä nousivat esiin yksinyöskentelyn välttäminen, turvallisuusorganisaation puuttuminen, kissatalon alkusammutuskaluston hyvä tunteminen, kokoontumispaikan puuttuminen, koulutuksen tarve uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen, kissan piiloutuminen kriisitilanteessa, valvonnan tarve ulko-oville, kulunvalvonnan tarpeettomuus sekä uusittu palohälytinjärjestelmä.



Kuvio 7: Kissatalon turvallisuuskyselyn tulosten pääteemat

Yksintyöskentelyn välttäminen nousi esiin useammassa vastauksessa kysyttäessä toimenpiteitä työpaikan ja työntekijöiden turvallisuuden lisäämiseen. Vastaajat olivat kommentoineet muun muassa näin: ”Ei olisi ikinä yksin talolla, kun ovet ovat auki.”, ”Yksin ei ole turvallista.”, ”Vältetään yksin työskentelyä.” Kehitysehdotuksena monen vastaajan mielestä oli, että ei oltaisi koskaan yksin vuorossa. Yksintyöskentely koettiin turvallisuusriskiksi asiakkaiden mahdollisen uhkaavan käytöksen osalta. Muutamassa vastauksessa toivottiin myös jonkinlaista yhteydenotto- tai hälytystapaa, jolla saa apua ajatellen yksintyöskentelytilanteita. Yksi ehdotti myös jotain itsepuolustusvälinettä yksintyöskentelevälle. Muita yksittäisiä toimenpide-ehdotuksia olivat ensiapukoulutus ja alkusammutuskoulutus sekä toimintaohjeet erityyppisiin vaaratilanteisiin.

Suurin osa henkilökunnasta oli epätietoisia, onko kissatalolla turvallisuusorganisaatiota tai turvallisuudesta vastaavaa nimettyä henkilöä. Moni vastaajista osasi kuitenkin kertoa, että sellaista ei ole nimetty. Osa tiesi myös, että hallitus hoitaa ja vie tällaisia asioita eteenpäin.

Alkusammutuskaluston kohdalla 12 vastanneista osasi kertoa, että heiltä löytyy vaahtosammuttimia, sammutuspeitteitä ja palohälyttimiä. Vain muutama vastanneista ei tiennyt minkälaista sammutuskalustoa kissatalolla on. Pari vastaajaa toivoi perehdytystä alkusammutuskaluston käyttöön.

Kokoontumispaikasta kysyttäessä kymmenen vastaajista kertoi, ettei valmiiksi mietittyä kokoontumispaikkaa ole. Kolme ei osannut sanoa tai ei ollut tietoa. Viisi vastaajista vastasi, että sisäpiha/pääsisäänkäynti olisi heidän mielestään järkevä vaihtoehto kokoontumispaikaksi. Yksi ehdotti myös parkkipaikkaa.

Kysymys koskien henkilökunnan olemassa olevaa koulutusta hankalan asiakkaan kohtaamista varten sekä tarvetta sellaiselle antoi hyvin vaihtelevia vastauksia. Kolme vastaajista sanoi, että koulutus löytyy. Kuusi vastaajista sanoi, että koulutusta ei löydy. Muutamassa vastauksessa kerrottiin, että koulutus saattaa olla leipätyön kautta, mutta ei yhdistyksen järjestämänä. Osassa vastauksista oli mainittu joitain yksittäisiä toimintaohjeita kuten minkälaisia tietoja asiakkaalle saa antaa. Muutamat olivat myös maininneet, että perehdytyksessä on käyty vastaavia asioita läpi. Kuusi vastaajista ilmoitti suoraan, että koulutukselle olisi tarvetta. Suurimmasta osasta vastauksia kävi ilmi myös epäsuorasti, että jonkinlaiselle koulutukselle olisi tarvetta ja toivetta.

Kyselyssä kysyttiin myös kissan luontaisesta käyttäytymisestä sekä käyttäytymisestä kriisitilanteessa. Seitsemässä vastauksessa mainittiin, että kissa piiloutuu uhkaavassa tilanteessa eikä siis pyri ulos rakennuksesta. Yhdellä vastaajista oli omakohtainen kokemus kissan käytöksestä tulipalotilanteessa. Kissa oli ”hälyttänyt” palosta mouruamalla tavallista poikkeavalla äänellä ja sen jälkeen mennyt komeroon piiloon. Osassa vastauksista kerrottiin luonteen vaikuttavan käytökseen sekä mainittiin villikissojen olevan arvaamattomia ja että,

villikissa tappelevat vastaan, jos se pitää ottaa kiinni. ”Jos villi kissa on pakko ottaa kiinni ja sitä on käsiteltävä, se tappelee rajusti vastaan. Se sähisee, puree ja raapii voimakkaasti. Tällöin suojavaatteet/hanskat ovat pakollinen varustus.”

Kissatalon tekninen valvonta katsottiin vastaajien kesken kaikkein tarpeellisemmaksi ulko-oville, etenkin pääsisäänkäynnille. Tätä perusteltiin ilkeivallan välttämiseksi ja sillä, että näkisi kuka tulee tai pyrkii sisään. Kahdessa vastauksessa haluttiin valvontaa niihin saleihin, joissa kissat ovat kissojen turvallisuuden vuoksi. Valvottaviksi kohteiksi mainittiin myös kirpputori, toimisto ja takaovi. Yksi vastaajista ei kokenut valvontaa tarpeelliseksi.

Kyselyssä oli kysymys myös kulunvalvonnan tarpeesta. Vastajaat eivät pitäneet kulunvalvontaa kovin merkityksellisenä tai tarpeellisena. Muutama vastaaja toivoi kulunvalvontaa öiseen aikaan ja muutama silloin, kun Kissatalo on avoinna yleisölle.

Kyselyssä kysyttiin, onko Kissatalolle mietitty hälytysjärjestelmää. Vastauksista kävi ilmi, että kissatalolle oli asennettu uusi ja nykyaikainen palohälytysjärjestelmä, joka lähettää tiedon tulipalosta PSEY:ry:n hallituksen jäsenten puhelimiin sovelluksen kautta. Sovelluksesta näkee myös missä tilassa on tulta tai savua sekä lämpötilan.

## 10 Johtopäätökset ja kehitysideat

Tässä kappaleessa on kuvattu johtopäätökset ja kehitysideat. Johtopäätökset on tehty alkukartoitushavainnoinnin, henkilöstölle lähetetyn kyselyn sekä tietoperustan perusteella. Johtopäätökset käsittelevät tuloksista löytyneitä pääteemoja ja kehitysehdotukset tehdään niiden mukaan. Työn tarkoituksena oli kehittää Tolkkisten kissatalon kokonaisturvallisuutta ja turvallisuuskulttuuria keskittymällä löytöeläintalolle ominaisiin turvallisuuden eri osa-alueisiin. Tavoitteena oli luoda Tolkkisten kissatalolle turvallisuussuunnitelma sekä ohjeistus löytöeläintalolla tapahtuvaan haastavaan asiakastilanteeseen

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli: Miten voidaan parantaa eläinsuojelukeskuksessa työskentelevän työntekijän turvallisuutta haastavassa asiakastilanteessa, jossa on väkivallan uhka? Turvallisen asiakaspalvelutilanteen lähtökohtia ovat henkilöstön riittävä koulutus, ammattitaitoinen ote asiakaspalveluun sekä yksintyöskentelyn välttäminen etenkin ilta- ja yöaikaan. Turvallisuutta lisäävät myös kameravalvonta sekä etukäteen sovittu hälytystapa työntekijöiden kesken uhkatilanteiden varalta.

Kyselyn tuloksissa korostui yksintyöskentelyn aiheuttama turvattomuuden tunne asiakaspalvelutilanteissa etenkin ilta-aikaan, kun ovet ovat yleisölle avoinna. Tietoperustasta käy ilmi yksintyöskentelyn olevan selvä riski asiakastyöväkivallan uhalle ja sitä tulisi välttää. Lisäksi kirjallisuudessa painotettiin koulutuksen tärkeyttä asiakastyöväkivallan estämiseksi ja uhkaavan tilanteen rauhoittamiseksi. Kyselyssä saatujen tulosten perusteella vastaajat kokivat tarpeellisena koulutuksen haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin sekä olivat sitä mieltä, että

yksintyöskentelyä tulisi välttää, jotta voidaan paremmin turvata henkilöstön turvallisuus työpaikalla. Asianmukainen koulutus ja perehdytys antavat työntekijöille valmiuksia kohdata väkivaltainen henkilö sekä auttavat työntekijöitä pysymään rauhallisena uhkaavassa tilanteessa, kun on ennalta tuttu malli, johon nojautua ja minkä ohjeita muistella tilanteen ollessa päällä.

Vastaajat kokivat kameravalvonnan hyväksi ratkaisuksi työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi. Tätä perusteltiin sillä että, sen avulla he näkevät kuka on tulossa sisään talolle ja voivat ennakoida tulevaa tilannetta, ennen kuin henkilö on jo sisällä. Kameravalvonta antaisi siis hieman pelivaraa henkilöstölle valmistautua potentiaalisen uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Kirjallisuudessa mainitaan, että on tärkeää tehdä havaintoja asiakkaasta ja ennakoida tällä tavoin alkavaa vuorovaikutustilannetta. Kirjallisuudessa kerrotaan myös kameravalvonnan lisäävän merkittävästi työntekijöiden turvallisuutta, kun kameroista voidaan tarkkailla sisään pyrkiviä henkilöitä ja tehdä havaintoja ennen kuin henkilöt ovat päässeet tekemisiin työntekijöiden kanssa. Lisäksi mainitaan että, tallentava kameravalvonta voi olla merkittävästi häiriöitä ennalta ehkäisevä toimenpide.

Kyselyn tuloksista kävi ilmi vastaajien toivovan mahdollista hälytystapaa uhkatilanteissa. Tietoperustan mukaan hälyttämistapa on yksi keino työympäristön ja työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi väkivallan ehkäisemisen kannalta. Hälytyksen avulla työntekijä saa pyydettyä apua tilanteeseen huomiota herättämättä ja pystyy olemaan rauhallinen tilanteessa tietäessään avun olevan tulossa. Tietoperustassa painotetaan rauhallisuuden tärkeyttä uhkaavassa asiakastilanteessa, jotta tilannetta voidaan hallita.

Kirjallisuudessa esitettyjen asioiden sekä tutkimuksen tulosten välillä asiakaslähtöisen väkivallan välttämiseksi löytyy selviä yhteneväisyyksiä ja samankaltaisuuksia. Näitä yhteisiä tekijöitä ja keinoja ovat muun muassa yksintyöskentelyn välttäminen, kameravalvonnan ja hälytystavan tärkeys työpaikan ja työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi sekä koulutuksen tarpeellisuus asiakastyöväkivallan ennalta ehkäisyssä.

Konkreettisia keinoja Kissatalon henkilöstön turvallisuuden parantamiseksi asiakaspalvelutilanteissa, joihin sisältyy väkivallan uhka ovat henkilöstön koulutus ja perehdytys, työskentely vähintään kahden hengen porukassa, jonkinlainen hälytystapa henkilökunnalle sekä kameravalvonta ulko-ovelle. Nämä kehitysehdotukset kuitenkin vaativat resursseja kuten aikaa ja rahaa, joita Kissatalolla on vain rajallinen määrä käytössä.

Toinen tutkimuskysymys oli: Miten voidaan huomioida löytökissat turvallisuussuunnitelmaa laadittaessa?

Eläinsuojelulaki 247/1996 kieltää aiheuttamasta tarpeetonta kärsimystä ja tuskaa eläimille. Löytöeläintalon turvallisuussuunnitelmaa tehdessä ja laatiessa tulee huomioida keinot, joilla

vähentää kissojen kärsimystä kriisitilanteessa, esimerkiksi mahdollisessa tulipalotilanteessa. Kissojen pelastamista on mahdollista yrittää kärsimyksen vähentämiseksi, jos se ei vaaranna omaa tai muiden työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuussuunnitelmassa on hyvä olla toimintaohjeet kissojen pelastamista varten.

Kissan luontainen käyttäytyminen tulee huomioida turvallisuussuunnitelmassa. Käyttäytymisen tunteminen helpottaa mahdollista pelastustilannetta. Kirjallisuudessa kerrotaan että, kissat ovat luonnostaan petoeläimiä, ja jos ne eivät vietä aikaa ihmisten kanssa, ne palautuvat petoeläintilaan ja muuttuvat villikissoiksi. Kyselyn tuloksista kävi ilmi villikissojen olevan arvaamattomia ja että ne pistävät vastaan, jos niitä yrittää pyydystää kiinni. Tuloksissa tuli esiin myös se, että villikissaa lähestyttäessä tarvitaan asianmukaiset suojarusteet kuten suojavaatteet ja hanskat. Turvallisuussuunnitelmassa on hyvä olla huomioituna kissojen käyttäytyminen, jotta pelastustilanteessa pelastaminen sujuisi mahdollisimman vaivattomasti. Turvallisuussuunnitelmaan voidaan esimerkiksi merkitä suojarusteiden paikka ja sen lisäksi suunnitelmassa olisi hyvä olla tiedossa, missä karanteenihuoneessa sijaitsee villikissoja. Pelastamisjärjestys, voisi esimerkiksi perustua siihen, että ensin pelastetaan kesyt kissat, koska se käy ilma suojarusteita ja on näin ollen nopeampaa.

Eläinsuojelulaki 247/1996 määrää, että sairasta tai muutoin avutonta eläintä on autettava joko itse tai ilmoitettava eläimestä sen omistajalle tai hoitajalle taikka kunnaneläinlääkärille, kunnan terveydensuojeluvantaa hoitavalle viranhaltijalle tai poliisille. Turvallisuussuunnitelmassa on hyvä käsitellä kissojen ensiapuohjeita, niin sairasta tai vahingoittunutta kissaa osataan tarpeen tullen auttaa oikein. Ensiapuohjeissa voidaan käsitellä ainakin kissan lämpöhalvauksen, shokin, myrkytyksen, venähdyksen ja haavan hoito-ohjeita sekä elvytysohjeita.

Eläinsuojelulaissa 247/1996 määritellään, että eläimen pitopaikan tulee olla riittävän tilava, suojaava, valoisa, puhdas ja turvallinen. Turvallisuussuunnitelmassa löytökissat tulee huomioitua tältä osin samalla, kun huolehditaan yleisesti eläinsuojan palo- ja toimitilaturvallisuudesta. Pitopaikan turvallisuutta eli löytökissoille tarkoitettuja karanteenihuoneita voidaan parantaa esimerkiksi teknisillä ratkaisuilla. Palo-turvallisuutta ja tilojen turvallisuutta kehittämällä voidaan yrittää estää palon syttyminen ja ennaltaehkäistä sen leviäminen hoitotiloihin.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli: Miten voidaan kustannustehokkaasti kehittää vanhan puurakenteisen kiinteistön palo- ja pelastusturvallisuutta?

Paloturvallisuuden kehittäminen kustannustehokkaasti perustuu pääasiassa yksinkertaisiin ratkaisuihin, joita viranomaiset ovat myös suositelleet ja määränneet paloturvallisuuden kehittämisen osalta. Yksinkertaisimmat ratkaisut paloturvallisuudessa perustuvat sammutuskaluston lisäämiseen, kuten vaahtosammuttimien ja peitteiden määrien lisäämiseen.

Palotarkastaja on määritellyt kissatalolle korjattavia toimenpiteitä toiminnan jatkumisen vaatimukseksi. Korjaukset koskevat pääasiassa sammutuskaluston lisäämistä, palo-osaston seinän lisäämistä ja muita yksittäisiä töitä. Pelastusreittien valaiseminen on määrätty myös toiminnanharjoittajan korjattavaksi kiinteistössä. Näitä viranomaismääräyksiä tullaan noudattamaan, mutta paloturvallisuutta pyritään kehittämään myös laajemmin. Paloturvallisuuden kehittäminen on työnantajan velvollisuus pelastuslain 379/2011 mukaan, joten aktiivinen kehittäminen paloturvallisuuden tehostamiseksi on osa organisaation turvallisuuskulttuuria.

Peitteiden ja sammuttimien määrä ei ole tarkka, niitä kuitenkin suositellaan lisäävän 2-5 kappaletta rakennukseen, jotta sammutin on helppo saavuttaa nopeammin. Lisäksi yläkertaan suositellaan sammuttimien lisäämistä. Peitteitä suositellaan lisääväksi myös 2-5 kappaletta, niiden ollessa edullinen ratkaisu paloturvallisuuden kehittämisessä. Pelastuslain 379/2011 12 § määrittää rakennuksen haltijan velvollisuudeksi huolehtia sammutuskaluston toimivuudesta ja kunnosta, jotta palon syttyessä voidaan tehokkaasti ennaltaehkäistä tulipalon leviämistä kiinteistössä.

Henkilöstön olisi hyvä tarkastaa palovaroittimien kunto ja ikä säännöllisesti, jotta niiden toimivuus voidaan varmistaa. Hälytysjärjestelmää, joka sisältää palohälyttimen ja savuhavaintajan voidaan myös suositella, mikäli sopiva sopimus saadaan tehtyä yhteistyökumppanien kanssa. Huoneiston haltija on velvollinen pelastuslain 379/2011 velvoittamana ylläpitämään palovaroittimien kuntoa, tarkistamaan niiden toimivuuden ja lisäämään niitä tarpeen mukaan.



Kuva 7: Kissatalon kirpputori



Paloturvallisuuden kehittämisessä teknisten ratkaisujen lisäksi, on myös erittäin tärkeää kehittää henkilökunnan ymmärrystä ja osaamista paloturvallisuudesta ja poistumistoiminnasta. Henkilökunnan koulutuksessa on oleellista, että henkilökunta saadaan sitoutettua turvallisuuteen ja ymmärtämään jokapäiväinen turvallisuusajattelu. Henkilökunnan tulee tuntea poistumisreitit, tietää kokoontumispaikan ja osata toimia tiloissa palon syttyessä. Oleellista on myös, että henkilökunta osaa käyttää alkusammutuskalustoa. Heidän tulee harjoitella vuosittain näitä toimenpiteitä.

Paloturvallisuusasioiden perehdyttämisessä tulee luoda lomake tai lista, jonka avulla jokaisen työntekijän perehdytys hoidetaan ja merkitään suoritetuksi. Listaan merkitään perehdytysmateriaalit, aineet ja perehdytysajankohta. Lisäksi henkilökunnan tulee perehtyä pelastussuunnitelmaan oma-aloitteisesti. Paloturvallisuusasioiden perehdyttämisessä on tärkeää että, jokainen työntekijä saa tarvittavan koulutuksen paloturvallisuusasioista. Koulutuksen avulla voidaan ennaltaehkäistä tehokkaasti paloturvallisuuteen liittyviä vaaroja. Kissatalolla työntekijä saattaa joutua työskentelemään pareittain tai jopa yksin, joten on oleellista, että molemmat henkilöstöstä osaisivat toimia esimerkiksi palon syttyessä. Organisaatiolle tulisi myös valita ja nimetä vastuuhenkilö, joka huolehtii paloturvallisuusasioista sekä valvoo perehdytyksen antamista sekä sen toteutumista jokaisen työntekijän kohdalla.

Neljäs ja viimeinen tutkimuskysymys oli: Miten voidaan edistää kiinteistön fyysistä turvallisuutta ilman jatkuvaa kiinteistön kameravalvontaa aukioloaikojen puitteissa?

Valvonnan ja fyysisen turvallisuuden kehittäminen ilman tehokasta valvontajärjestelmää on haastava prosessi, sillä nykyinen toimitilaturvallisuus vahvasti keskittyy elektronisiin ratkaisuihin. Tehokkain vaihtoehto tilojen turvallisuuden kehittämiseen olisi hälytysjärjestelmä ja yhteistyötoiminta paikallisen turvallisuusalan yrityksen kanssa kilpailuttaen mahdolliset vaihtoehdot. Hälytyspainike vartijan nopeaan kutsumiseen voisi ennaltaehkäistä eskaloituvaa väkivaltatilannetta. Valvontakameroiden puuttuminen suositellaan korvattavan lukkojen, sekä ikkunoiden mahdollisella uudelleen sarjoittamalla lukot. Organisaation pihaympäristö tulee poistaa ylimääräisistä apuvälineistä, jotka voivat edesauttaa kohteeseen murtautumista. Näitä esineitä ovat esimerkiksi tikkaat, muut nostovälineet ja raskaat esineet joilla voidaan helpottaa rikoksen tekoa.

Fyysisen turvallisuuden parantamiseksi suositellaan toimipisteen piha-alueen siivoamista sekä alueen avartamista vähentämällä ylimääräisiä tavaroita. Parempi näkyvyys lisää työntekijöiden kykyä havaita mahdolliset uhkat jo aikaisemmin ennen niiden saapumista rakennuksen sisätiloihin. Mahdollinen hyvä näkyvyys voi myös edesauttaa avun saamista sen ollessa tarpeellista, sekä helpottaa poistumista alueelta uhkan lähestyessä. Tärkeää olisi, että



mahdollinen uhka ei pysty katoamaan kuolleeseen kulmaan piha-alueella, aiheuttaen näin riskin haitan nousua.

Turvallisuustoiminnan kehittämässä jokaisen osa-alueen kehitys vaikuttaa luonnollisesti toiseen turvallisuuden osa-alueeseen, kuten fyysinen turvallisuus ja valvonta vaikuttavat esimerkiksi paloturvallisuuteen vähentämällä tuhopolttojen riskejä. ISO 31000 standardissa (2018) määritellään riskienhallinta organisaation yhdeksi tärkeäksi toiminnaksi, sillä se on jatkuva prosessi, jonka avulla voidaan kehittää ja ylläpitää organisaation mainetta, ympäristön turvallisuutta sekä resurssien ja toiminnan turvallisuutta.

Turvallisuustoiminnan kehittäminen ei ole yksinkertainen prosessi ja se vaatii organisaation henkilöstöltä paljon aikaa ja vaivaa. Kissatalon turvallisuudessa suurin ongelma on koulutuksen puute yhdistettynä teknisten puutteiden kirjoon. Käytännössä suurin ongelma on kuitenkin koulutuksen puute, sillä hyvällä koulutuksella ja toimintavalmiudella voidaan ennaltaehkäistä erilaisia riskejä tehokkaasti ja kustannustehokkaasti.

Henkilökunnan kouluttaminen ja perustason turvallisuuskulttuurin luominen on tärkein toimenpide kohdeorganisaatiolle. Tolkkien kissatalon henkilöstöstä tulee määrittää turvallisuudesta vastaava henkilö, sekä koulutusvastaava henkilö. Ilman näitä vastuurooleja turvallisuuskoulutus ja toiminta ei kehity ajantasaisesti ja valvotusti. Organisaation tulee suorittaa poistumisharjoituksia säännöllisesti noin kaksi kertaa vuodessa ja läpikäydä erilaiset skenaariot kokoontumalla ja keskustelemalla. Täysin uuden turvallisuuskulttuurin ja organisaation luominen tulee toteuttaa askel kerrallaan, ensin määrittelemällä vastuut ja tehtävät sekä käymällä läpi tärkeimmät osa-alueet. Kyselyjen tulosten perusteella tiedottaminen ja viestintä ovat erityisen tärkeässä roolissa turvallisuuskulttuurin parantamisessa.

Tolkkien kissatalon turvallisuusorganisaatio on puutteellinen eikä nykyisellä mallillaan takaa työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuusorganisaatiossa ei ole määritelty vastuuhenkilöitä, sekä henkilöitä jotka huolehtivat turvallisuusasioiden hoitamisesta ja päivittämisestä. Ensiaputaitoisen ja sammutustaitoisen henkilökunnan listaus ei ole hoidettu tehokkaasti. Turvallisuusorganisaation ja turvallisuusjohtamisen kehittämisen vuoksi kissatalon henkilökunnan tulee olla aktiivisesti yhteydessä Porvoon seudun eläinsuojeluyhdistykseen ja ottaa turvallisuusasiat esille. Turvallisuusorganisaation tärkeimpänä asiana on luoda ilmapiiri, jossa henkilökunta voi olla avoin turvallisuusasioista, puuttua ongelmiin ja toimia oikein tilanteissa, joissa vaaditaan nopeaa toimintaa.

## 11 Oman työn arviointi

Opinnäytetyön arviointi on laaja ja haastava prosessi opinnäytetyön ollessa tutkimustyö, joka sisältää niin opinnäytetyön ohjaajan arvion, työn toteuttajan arvion sekä toimeksiantajan

arvion työn laadusta. Opinnäytetyön arvioinnissa pääteemaksi tulee opinnäytetyössä näytetty osaaminen oman alan käytännön asiantuntijatehtävissä. Opinnäytetyössä on olennaista sen työelämälähtöisyys ja aktiivinen yhteistyö alan asiantuntijoiden kanssa. (Laurea 2018)

Tämä opinnäytetyö ja tutkimus hyödyttävät työelämää, sillä Suomessa löytöeläintoiminnan organisoimiseen kunnallisesti ei ole kiinnitetty paljon huomiota, ja löytöeläinten toiminnasta vastaavat pääosin vapaaehtoiset työntekijät ja järjestöt. Näin ollen turvallisuuskulttuuri ja johtaminen eivät ole riittävällä tasolla. Työstä saadaan konkreettista hyötyä muille löytöeläintaloille ja alalla toimiville, sekä edullisiin ratkaisuihin keskittyviin organisaatioihin. Pelastuslaki 379/2011 ja työturvallisuuslaki 738/2002 ovat työssä tärkeässä roolissa, sillä nämä lait sitovat kaikkia työnantajia. Opinnäytetyöstä tuli selkeä ja se sisältää hyödyllisiä havaintoja ja ohjeita niitä tarvitseville valtakunnallisesti.

Opinnäytetyön prosessi oli laaja ja pitkä. Se sisälsi erilaisia haasteita kuten ristiriitoja ja joitakin aikatauluvaikeuksia. Työ aloitettiin syksyllä 2017 ja sitä kehitettiin syksyllä pääasiassa keskittyen aihealueeseen ja rajauksiin. Hiljaiselon jälkeen prosessi jatkui tammikuussa 2018, jonka aikana tehtiin suurin osa opinnäytetyöstä. Aikataulun kanssa erilaisia haasteita aiheuttivat työelämä ja muut opinnot.

Johtopäätösten ja kehitysehdotusten tekeminen oli osa prosessia. Työssä on pyritty noudattamaan valmiita viranomaisohjeistuksia koskien kissatalon turvallisuutta, kuten myös luotettavia kirjallisia sekä sähköisiä lähteitä. Havainnointi ja henkilökunnan turvallisuuskysely auttoivat tehokkaasti erilaisten turvallisuuspuutteiden havaitsemisessa. Kehitysehdotusten luominen oli osittain haasteellista työn luonteen vuoksi. Kustannustehokas kehitystyö ei ole aina helppoa, sillä teknologian vaikutus nykyisessä turvallisuusympäristössä on suuri, ja eri organisaatioilla ja yrityksillä on rajalliset resurssit. Kehitysehdotusten tehokkuus tai tehostomuus ilmenee vasta pitkällä aikavälillä, mikäli kehitysehdotuksia aletaan toteuttaa Kissatalossa. Tutkimusten tulosten mittaaminen voi siis tapahtua vasta, kun ehdotukset on toteutettu ja toimintaa on harjoitettu niiden toteuttamisen jälkeen.

## Lähteet

## Painetut

Bradshaw, J. 2014. Kissan Mieli. Ymmärrä lemmikkisi käytöstä. Suom. Timo Hautala ja Eero Sarkkinen. Jyväskylä: Docendo.

Dailey, W. 2000. A guide to fire safety management. Leicester: Perpetuity Press.

Ellonen, E. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. 2008 Työturvallisuuskeskus TTK 1. painos.

Fennelly, L. 2013. Effective physical security. 4. Painos. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Fennelly, L. 2017. Effective physical security. 5. painos. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Jumppanen, J., Hainari, H., Hongisto, P. 2013. Sähkötieto. Poistumisvalaistus. 2. painos. Tampere: Tammerprint.

Limnell, J., Majewski, K., Salminen, M. 2014. Kyberturvallisuus. 1. painos. Jyväskylä: Docendo.

Louis, T., Fennelly, L. 2000. Physical security: 150 things you should know. 1. painos. Woburn: Butterworth-Heinemann.

Mertanen, V. Työturvallisuuden perusteet. 2016. Työterveyslaitos. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.

Puumi, S. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2010. Työturvallisuuskeskus TTK. 3. painos.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015 Haastavat asiakaspalvelutilanteet. Väkivalta työssä. Talentum Media. Viro: Print Best.

Reiman, T. & Oedewald P. 2008. Turvallisuuskriittiset organisaatiot; Onnettomuudet, kulttuuri ja johtaminen. 1. painos. Helsinki: Edita Prima.

Sten, T. 2015. Poistumisturvallisuus selvityksen laadintaopas. Suomen pelastusalan keskusjärjestö. 4. painos. Tampere: Tammerprint.

Suomen riskienhallintayhdistys. 2013. Riskit ja mahdollisuudet. Käytännön neuvot riskienhallintaan. Kerava.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2012 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Vantaa: Hansaprint.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. EU.

Tweedy, J. 2014. Introduction to hazard control management. Boca Raton: Taylor & Francis group

## Sähköiset

Animalia. 2017. Tiedotteet. Löytöeläimiä ja loukkaantuneita luonnoneläimiä ei saa jättää heitteille. Viitattu 8.5.2018 <http://animalia.fi/2017/04/04/loytoelaimia-loukkaantuneita-luonnonelaimia-jattaa-heitteille/>

DeMaria, J. 2017. Organizational safety culture. Viitattu 8.5.2018. <https://ishm.org/organizational-safety-culture/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. EK kannattaa: Lääkäreille suositus sairauspoissaolon tarpeen ja keston arviointiin. Viitattu 16.4.2018. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2016/08/26/ek-kannattaa-laakareille-suositus-sairauspoissaolon-tarpeen-ja-keston-arviointiin/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. Yritysturvallisuus. Viitattu 10.5.2018. <https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. Kiinteistö ja toimitilaturvallisuus. Viitattu 15.5.2018. <https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/kiinteisto-ja-toimitilaturvallisuus/>

Eläinten hyvinvointikeskus Kissa luonnossa. 2018. Viitattu 8.5.2018. EHK. <http://www.elaintieto.fi/kissa-luonnossa/>

Eläinsuojelulaki 247/1996. Viitattu 14.5.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1996/19960247>

Helsingin kaupunki. 2018. Alkusammutuskalusto. Viitattu 20.04.2018. <https://www.hel.fi/pela/fi/onnettomuuksien+ehkaisy/tapahtumat-ja-tilapaismajoitukset/alkusammutuskalusto>

Helsingin kaupunki. Palotarkastus. Viitattu 15.4.2018.  
<https://www.hel.fi/pela/fi/onnettomuuksien+ehkaisy/palotarkastus>

ISO 31000 - Risk Management. International organization for standardization. Viitattu 5.5.2017. <https://www.iso.org/iso-31000-risk-management.html>

Laurea. Opinnäytetyö. Viitattu 15.5.2018. <https://www.laurea.fi/opiskelu-ja-hakeminen/opintojen-kulku/opinnaytetyo>

Lapin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön toteuttaminen. Viitattu 12.4.2018. <http://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen>

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. Erilaiset sammuttimet. Viitattu 21.04.2018. [http://www.lup.fi/fi-FI/Turvallinen\\_arki/Alkusammutusvalineet/Erilaiset\\_sammuttimet](http://www.lup.fi/fi-FI/Turvallinen_arki/Alkusammutusvalineet/Erilaiset_sammuttimet)

Maankäyttö- ja rakennuslaki 958/2012. Viitattu 18.04.2018. <http://www.finlex.fi>

Malmén, Y., Wessberg, N. 2018. Riskienarvioinnin kriteerit. Viitattu 17.4.2018.  
<http://www.nbcsec.fi/sptry/arkisto/art-03.pdf>

Organizational safety culture. ISHM. Luettu 08.05.2018. <https://ishm.org/organizational-safety-culture/>

Pakkokeinolaki 806/2011. Viitattu 13.4.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110806?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pakkokeinolaki#L2P2>

Pelastuslaki 379/2011. Viitattu 26.04.2018. <http://www.finlex.fi>

Pelastustoimi.fi. Sisäministeriö/Pelastusosasto. Turvatietoa. Estä palon leviäminen. Viitattu 2.5.2018 <http://www.pelastustoimi.fi/turvatieo/esta-palon-leviaminen/huolehdi-rakennuksen-paloturvallisuudesta>

Pelastustoimi. Huolehdi rakennuksen paloturvallisuudesta. Viitattu 11.4.2018.

<http://www.pelastustoimi.fi/turvatieo/esta-palon-leviaminen/huolehdi-rakennuksen-paloturvallisuudesta>

Pirkanmaan pelastuslaitos. Palotarkastus. Viitattu 14.4.2018.

<http://pirkanmaanpelastuslaitos.fi/Pirkanmaa-132>

Plan Brothers. 2018. Pelastussuunnitelma- Yleisimmät kysymykset. Viitattu 2.5.2018.

<https://blog.planbrothers.io/fi/pelastussuunnitelma-yleisimmat-kysymykset>

Porvoonseudun eläinsuojeluyhdistys. 2018. Viitattu 8.5.2108 <https://www.psey.net/psey-ry>

Puusniekka, A & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.5.2018. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html)

Pääkaupunkiseudun eläinsuojeluyhdistys. 2018. Eläin ja laki. Viitattu 14.5.2018. <http://pk-esy.sey.fi/elainsuojelu/elain-ja-laki>

Riskikompassi. Riskienhallinnan työkaluja. Viitattu 17.4.2018. <https://riskikompassi.fi/riskienhallintaprosessi/tyokaluja>

Salonen, K. Näkökulma tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Viitattu 11.4.2018. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Sopanen, R. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Katsaus Organisaatiokulttuuriin. Viitattu 11.5.2018. <http://oppimateriaalit.jamk.fi/organisaatiokulttuuri/organisaatiokulttuuri/organisaatiokulttuurin-tasot/>

Suomen riskienhallintayhdistys. Mistä riskienhallinnassa on kysymys. Viitattu 16.4.2018. <https://www.pk-rh.fi/riskienhallinta.html>

Suomen riskienhallintayhdistys. Nelikenttäanalyysi - SWOT. Viitattu 17.4.2018.  
<https://www.pk-rh.fi/tools/swot.html>

Suomen riskienhallintayhdistys. Riskienhallintaprosessi. Viitattu 16.4.2018. <https://www.pk-rh.fi/riskienhallintaprosessi.html>

Tilastokeskus. 2016. Tilastot. Kotitalouksien kulutus. Viitattu 8.5. 2018  
[http://tilastokeskus.fi/til/ktutk/2016/ktutk\\_2016\\_2016-11-03\\_tie\\_001\\_fi.html?ad=notify](http://tilastokeskus.fi/til/ktutk/2016/ktutk_2016_2016-11-03_tie_001_fi.html?ad=notify)

Työsuojelu. Turvallisuusjohtaminen. Viitattu. 15.5.2018.  
<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Työturvallisuuskeskus. 2013. Kirjallinen suunnitelma säästää aikaa. Viitattu 14.5.2018.  
[https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)  
 Julkaisemattomat

Valtiovarainministeriö. Fyysinen turvallisuus. Viitattu 11.04.2018.  
<https://www.vahtiohje.fi/web/guest/fyysinen-turvallisuus>

Valtiovarainministeriö. Vahti 2017/1 ohje riskienhallintaan. 2017. Viitattu 17.4.2018.  
<https://www.vahtiohje.fi/web/guest;jsessionid=6B40D54DAF0A736532DFB5CF4F2BBD986812F1A40BACEA4CCB843F90634C635136665B7DF3F9B29F053633>

Valtiovarainministeriö. Vahti 2007/6 Fyysinen turvallisuus. 2009. Viitattu 2.5.2018  
<https://www.vahtiohje.fi/web/guest/fyysinen-turvallisuus>

Virtuaali-ammattikorkeakoulu. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 12.04.2018.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Julkaisemattomat lähteet

Halkosaari, A. 2007. Kameravalvonta muutoksessa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, leppävaara. Espoo.

Johansson, S. 2014. Organisaatiokulttuurin vaikutus järjestelmäkehityshankkeessa. Laurea ammattikorkeakoulu, Leppävaara. Espoo

## Kuvat

Kuva 1: Tolkkisten kissatalon yleisilme .....	39
Kuva 2: Tolkkisten kissatalon työtila .....	40
Kuva 3: Yläkerran portaikko .....	41
Kuva 4: Kissatalon ovet ja ikkunat .....	42
Kuva 5: Kissatalon kirpputori .....	46

## Kuviot

Kuvio 1: Organisaation riskinhallinta	15
Kuvio 2: EK Yritysturvallisuusympyrä	16
Kuvio 3: ISO 31000 riskienhallinta	18
Kuvio 4: Riskimatriisi 1-4 luvuilla	19
Kuvio 5: SWOT-analyysi	20
Kuvio 6: Scheinin mallin kulttuurin eri tasot	21
Kuvio 7: Kissatalon turvallisuuskyselyn tulosten päätteemat	42

## Liitteet

Liite 1: Kysely koskien Tolkkisten Kissatalon turvallisuutta .....	57
Liite 2: Palotarkastajan pöytäkirja .....	57
Liite 3: Tolkkisten kissatalon turvallisuussuunnitelma .....	60



Liite 1: Kysely koskien Tolkkisten Kissatalon turvallisuutta

Vastaa mahdollisimman kattavasti, ja jos sinulta ei löydy tietoa, voit jättää kohdan tyhjäksi.

1. Tuleeko sinulle mieleen toimenpiteitä, joilla työpaikan ja ennen kaikkea työntekijöiden turvallisuutta voidaan lisätä?
2. Kissojen luontainen käyttäytyminen ja käyttäytyminen mahdollisessa kriisitilanteessa/omat kokemuksesi?
3. Kissojen kokonaismäärä? Karanteenihuoneiden/hoitotilojen määrät?
4. Onko Kissataloon nimetty turvallisuudesta vastaavaa henkilöä tai muunlaista turvallisuusorganisaatiota? Nimeä henkilö, jos on.
- 5 Millaista erilaista alkusammutuskalustoa teiltä löytyy kissatalon sisältä/ulkoalueelta?
6. Millaiset savunpoistojärjestelmät/ilmankorvausjärjestelmät rakennuksesta löytyy? Muita teknisiä palontorjuntaan liittyviä ratkaisuja?
7. Palotarkastajan asettamat vaatimukset toiminnan turvallisuutta varten?
8. Onko mahdollisessa pelastustilanteessa valmiiksi mietittyä kokoontumispaikkaa, johon ihmiset poistuvat rakennuksesta? Jos on, niin missä se sijaitsee?
9. Mihin löytöeläintalon tiloihin/ulkotiloihin tarvitaan valvontaa?
10. Millaiselle kulunvalvonnalle on tarvetta? Ajankohdat
11. Onko teillä ollut suunnitteilla hälytysjärjestelmän hankinta, mitä ominaisuuksia siitä löytyy?
12. Löytyykö henkilökunnalta koulutusta hankalan asiakkaan kohtaamista varten? Millaiselle koulutukselle on tarvetta?
13. Onko teillä muuta protokollaa tai toimintaohjeita erilaisia haastavia asiakastilanteita varten?
14. Oletteko harkinneet hälytyspainiketta/järjestelmää? Sopimus yksityisen turvallisuusalan toimijan kanssa?
15. Muita kommentteja/ huomioita:

Liite 2: Palotarkastajan pöytäkirja



**Yleinen palotarkastus**

Annetut määräykset perustuvat  
pelastuslain N:o 379/2011 81 §:ään.

13.06.2017

Pöytäkirjanro

26 051

---

**Vastaanottaja**

Porvoonseudun eläinsuojeluyhdistys ry

Massakuja 1  
06750 TOLKKINEN

**Kohde**

Tolkkisten kissatalo

Massakuja 1  
06750 TOLKKINEN

---

**Osapuolet**

Matilda Ekholm  
Göran Forsell

---

**Lausunto**

**Tarkastettava kohde**

Vanha koulurakennus joka on muutettu löytöeläintaloksi(kissatalo). Rakennus on kaksikerroksinen mutta löytöeläintoiminta on vain ensimmäisessä kerroksessa. Kakkoskerroksessa on ullakkotila ja kirpputoritila. Kohde luokitellaan työpaikkatilaksi Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmassa ja sen tarkastusväli on 10 vuotta.

**Tarkastuksen kulku**

Rakennus tarkastettiin silmämääräisesti ja todettiin että sen on aika sokkeloinen. Alkuperäiseen rakennukseen on lisätty runsaasti kevyitä väliseiniä. Rakennuksessa oli vain yksi sammutin ja senkin vanhentunut. Rakennus oli varustettu palovaroittimilla.

**Johtopäätökset ja niiden perustelut**

Tilaan on hankittava vähintään yksi sammutin per kerros. Suositellen nestetyyppinen sammutin ykköskerrokseen. Rakennukseen on myös asennettava uloskäytäväopasteita. Kakkoskerroksen porrashuoneessa tulisi rakentaa palo-osastoiva väliseinä niin että siinä muodostuu kaksi toisistaan riippumattomia uloskäytävää. Suositellen myös että rakennukseen asennetaan palovaroitinjärjestelmä joka lähettää mahdolliset hälytykset eteenpäin esim. vartiointiliikkeeseen

**Kuuleminen**

Tarkastettavan kohteen edustajaa on kuultu suullisesti palotarkastuksen yhteydessä ja hänelle on varattu mahdollisuus esittää mielipiteensä tarkastuksella havaituista seikoista.

**Korjausmääräykset**

Kohteeseen on hankittava soveltuva alkusammutin. (Pelastuslaki 379/2011 9 ja 14 §; RakMk E1 2011 11.5.1.) Suositus: Käsiammuttimia sijoitetaan 1 kpl/alkava 300 m2; käsiammuttimien etäisyys toisistaan enintään 30 metriä; jauhesammuttimen koko vähintään 6 kg ja teholuokka 27A 144B; nestesammuttimen koko vähintään 6 l ja teholuokka 13A 144B; keittiöön sijoitetaan sammutuspeite.

Poistumisopasteita on lisättävä siten, että ne selvästi osoittavat uloskäytävien sijainnin ja poistumiseen käytettävän kulkureitin. Opasteiden on täytettävä valtioneuvoston päätöksen vaatimukset. (Pelastuslaki 379/2011 10 ja 112 §; Sisäasiainministeriön asetus rakennusten poistumisreittien merkitsemisestä ja valaisemisesta 805/2005 3 §; Valtioneuvoston päätös työpaikkojen turvamerkeistä ja niiden käytöstä 976/1994 Liite II 2.1. ja 3.4.)

Kakkoskerroksesta on järjestettävä toinen uloskäytävä. Rakennuksen jokaiselta poistumisalueelta, jossa muutoin kuin tilapäisesti oleskelee tai työskentelee henkilöitä, tulee yleensä olla vähintään kaksi erillistä, tarkoituksenmukaisesti sijoitettua uloskäytävää. (Pelastuslaki 379/2011 9 ja 10 §; RakMk E1 2011 10.3.1.)



### Korjausmääräysten valvonta

Pelastusviranomaisen valvoo annettuja korjausmääräyksiä. Suoritetuista korjaustoimenpiteistä on ilmoitettava Itä-Uudenmaan pelastuslaitokselle (kirje, faksi, sähköposti) ja viitattava tähän pöytäkirjaan. Mikäli korjaustoimenpiteitä ei ole suoritettu määräaikaan mennessä tai niiden korjauksesta ei ole esitetty perusteltua korjaussuunnitelmaa ja niistä ei ole asianmukaisesti ilmoitettu pelastusviranomaisille, kohteessa suoritetaan maksullinen jälkipalotarkastus.

### Laskutustiedot


Nimi: Porvoonseudun eläinsuojeluyhdistys ry  
Osoite: Massakuja 1  
Postinumero ja postitoimipaikka: 06750 Tolkkinen  
Viite: palotarkastus 13.6.2016

Maksuperuste: Pelastuslaki (379/2011) 96§, Itä-Uudenmaan aluepelastuslautakunta 27§ 10.12.2013  
Perusmaksu: 107,30 €  
Lisätuntiveloitus: -  
Valvontamaksu yhteensä: 107,30 € (alv 0%)

(Lasku lähetetään erikseen)

Päivämäärä: 17 / 6 / 20 17

Määräysluontoiset toimenpiteet suoritettava **13.09.2017** mennessä.

  
Palotarkastaja  
Göran Forsell



Liite 3: Tolkkisten kissatalon turvallisuussuunnitelma

# TOLKKISTEN KISSATALON TURVALLISUUSSUUNNITELMA

## Sisällys

1	Palo- ja pelastussanastoa .....	62
2	Mikä on pelastussuunnitelma ja miksi se tehdään? .....	64
3	Tolkkisten kissatalon tiedot.....	64
4	Turvallisuushenkilöstö .....	65
5	Löytöeläintalon ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden ehkäiseminen .....	65
6	Poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekeä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt .....	68
6.1	Poistuminen rakennuksesta .....	68
6.2	Rakennuksen poistumissuunnitelma .....	68
6.3	Suojautuminen työväkivallan uhkaa vastaan.....	69
6.4	Sammutusjärjestelyt ja alkusammutuskalusto.....	69
7	Rakenteellinen paloturvallisuus ja paloturvallisuuslaitteistot .....	69
7.1	Savunpoisto .....	69
7.2	Paloilmoitinlaitteisto.....	70
8	Suojautuminen .....	70
9	Henkilöstön turvallisuuskoulutus .....	70
10	Henkilökunnan turvallisuuskävelyn tarkistuslista.....	71
11	Toimintaohjeita vaaratilanteissa.....	73
11.1	Murto, varkaus tai ryöstö .....	73
11.2	Vesivahinko .....	74
11.3	Vesikatkos .....	74
11.4	Sähkökatkos .....	74
11.5	Toiminta palotilanteessa .....	75
11.6	Vaarallisten aineiden onnettomuus, radioaktiivinen laskeuma, säteilyhälytys ....	75
11.7	Hätäilmoitus .....	76
11.8	Sairaskohtaus tai tapaturma .....	76
12	Kissojen ensiapu .....	77
13	Rakennuksen pohjapiirros.....	77
	Liitteet.....	78
1.	Asiakkaan ensikohtaaminen.....	81
2.	Keskustelu ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa .....	81
3.	Aggressiivisen hyökkäyksen tunnusmerkkejä .....	81
4.	Lievän konfliktin hallinta .....	82

5. Vakavan konfliktin hallinta .....	82
6. Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen.....	83
7. Juridiset oikeudet työväkivaltatilanteessa .....	84

## 12 Palo- ja pelastussanasto

### Palo-osasto

Rakennuksen osa, josta palon leviäminen on määrätyn ajan estetty osastoitavin rakennusosin tai muulla tehokkaalla tavalla. Palo-osastoinnin tärkein tehtävä on mahdollistaa turvallinen poistuminen.

### Palo-ovi

Osastoiva rakennusosa, joka estää paloa ja savua leviämästä toiseen palo-osastoon. Palo-oven tulee olla itsestään sulkeutuva ja salpautuva tai palon sattuessa oven sulkevin laittein varustettu. Ovi sulkeutuu itsestään yleensä ovipumpun avulla.

### Paloilmoitinlaitteisto

Laitteisto, joka palon sattuessa antaa automaattisesti ilmoituksen sekä hätäkeskukseen ja paikallisesti.

### Palovaroitinjärjestelmä

Laitteisto, joka palon sattuessa antaa ilmoituksen vain paikallisesti. Ei ole kytkettynä hätäkeskukseen.

### Automaattinen sammutuslaitteisto

Laitteisto, joka automaattisesti havaitsee palon ja on tarkoitettu palon sammuttamiseen.

### Savunpoisto

Savunpoistolla tarkoitetaan palossa syntyvän savun ja lämmön poistamista rakennuksesta. Savunpoistolla pyritään palon rajoittamiseen, turvalliseen poistumiseen rakennuksesta ja sammutus- ja pelastustehtävien helpottamiseen.

### Savunpoistoluukku

Savunpoiston helpottamiseksi asennettu avattava luukku.

### Poistumisopaste

Kilpi tai valo, joka osoittaa uloskäytävän tai varatien sekä poistumissuunnan.

### Turva- ja merkkivalaistus

Merkkivalojärjestelmä, joka opastaa ja valmistaa rakennuksessa olevien henkilöiden poistumisen poistumistilanteessa.

### Uloskäytävä

Poistumisalueelta suoraan ulos johtava ovi, jonka kautta turvallinen poistuminen on hätätilanteessa mahdollista maan pinnalle tai muulle turvalliselle paikalle.

### Varatie

Uloskäytävää vaikeakulkuisempi reitti (esim. ikkuna tai parveke), jota pitkin on mahdollisuus päästä turvaan joko omatoimisesti tai palokunnan avustamana.

### Räjähdysvaarallinen tila (Atex)

Tila, jossa syttyvät aineet voivat aiheuttaa räjähdysvaaran. Räjähdysvaarallisia tiloja ovat esimerkiksi purunpoistotilat ja maalaamot.





### 13 Mikä on pelastussuunnitelma ja miksi se tehdään?

Pelastussuunnitelman tarkoituksena on avustaa työntekijöitä tulipalojen, onnettomuuksien sekä muiden vaaratilanteiden ennaltaehkäisyssä. Pelastussuunnitelman avulla pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi rakennuksen turvallisuus kaikissa olosuhteissa siellä työskenteleville ihmisille ja muille henkilöille. Sen avulla pyritään parantamaan jokapäiväistä turvallisuutta. Suunnitelmassa annetaan ohjeita niistä ensitoimenpiteistä, joihin tulee ryhtyä vaara- tai onnettomuustilanteen sattuessa. Se antaa perusteita myös omatoimiseen varautumiseen sekä onnettomuuksien ennalta ehkäisyyn. Toimiva omatoiminen varautuminen edellyttää, että turvallisuuteen liittyvät asiat ovat osa jokapäiväistä toimintaa ja niistä pidetään huolta joka hetki ja koko henkilöstö on sitoutunut tähän toimintamalliin.

Viranomaiset valvovat turvallisuusjärjestelyjen toteutumista antamalla asiaan liittyviä määräyksiä, suorittamalla säännöllisiä tarkastuksia sekä antamalla neuvontaa ja opastusta. Pelastussuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain, tai jos kohdetiedot muuttuvat oleellisesti niin silloin myös.

### 14 Tolkkisten kissatalon tiedot

Kohde:	PSEY ry Tolkkisten kissatalo
Osoite:	Massakuja 1, 06750 Tolkkinen
Puhelin:	040 486 74 60
Sähköposti:	psey@psey.net
Henkilökunnan lukumäärä (Vapaaehtoistyöntekijät):	32
Karanteenihuoneiden lukumäärä	16 neljässä salissa



Kerroslukumäärä:	2
Kiinteistöhoito:	

## 15 Turvallisuushenkilöstö

Tähän kirjataan löytöeläintalon turvallisuusorganisaatio:

Tehtävä:	
Turvallisuuspäällikkö:	
Turvallisuuspäällikön sijainen:	
Turvallisuusvastaava: (alue 1 esim, kissat?)	
Turvallisuusvastaava: (alue 2 )	

**Turvallisuushenkilöstön tehtävät:**

Turvallisuuspäällikkö:

Turvallisuuspäällikön sijainen:

Turvallisuusvastaavat:

**JOKAISEN TYÖNTEKIJÄN VASTUULLA ON YLLÄPITÄÄ TURVALLISUUTTA!**

## 16 Löytöeläintalon ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden ehkäiseminen

Löytöeläintalon riskit on arvioitu riskimatriisilla ja riskiluvuilla. Riskimatriisin käyttö antaa peruskuvan erilaisista riskeistä, niiden todennäköisyydestä, haitallisuudesta ja riskin kokonaishaitasta. Riskimatriisissa on huomioitu riskit, jotka on havaittu eri tutkimusmenetelmien avulla. Riskimatriisi on työkalu myös henkilökunnalle. Sen avulla organisaatio voi oma-aloitteisesti arvioida riskejä priorisoidakseen suurimmat haitat.

Riskimatriisista valitaan kaksi lukua, riskin todennäköisyys ja riskin pahin todennäköinen seuraus. Näiden lukujen yhteissumma kertoo riskin haitan. Riskilukuja käyttäessä tulee kuitenkin huomioida, että vaikka riskillä olisi pieni todennäköisyysluku, voi riskin

toteutuessaan olla silti hyvin haitallinen organisaatiolle. Riskimatriisi on siis suuntaa antava järjestelmä, joka itsessään on hyvä aloitustyökalu.

Riskimatriisin arvot

Riskimatriisi x		Riskin pahin todennäköinen seuraus			
		1 <sup>2</sup>	2 <sup>2</sup>	3 <sup>2</sup>	4 <sup>2</sup>
Riskin todennäköisyys	1	1	4	9	16
	2	2	8	18	32
	3	3	12	27	48
	4	4	16	36	64

### Riskien todennäköisyys

1= Hyvin epätodennäköinen, kerran 10 vuoden aikana tai harvemmin

2= Tapahtuma on epätodennäköinen, mutta tapahtunut kerran 5 vuoden aikana

3 = Tapahtuma on todennäköinen ja tapahtuu vuosittain

4 = Tapahtuma on hyvin todennäköinen ja aiheuttaa jatkuvaa haittaa toimipisteelle.

### Riskien seuraukset

1= Lievä häiriö, pieni kustannus n. 0 - 500 €

2= Häiriö toiminnalle, kustannukset 500 - 1 000 €, poissaoloa 1-30 pvä

3 = Vakava häiriö toiminnalle, 1 000- 5 000 € kustannukset tai sairauspoissaoloa 1- 6 kk

4 = Toiminnan keskeytyminen, 10 000 € → Vakava terveysuhka, poissaoloa 6 kk → tai työkyvyttömyys, hengenvaara

Paloturvallisuus	Todennäköisyys	Haitallisuus	Kokonaisluku	Syyt
Sähkölaite tiloissa aiheuttaa tulipalon	1	3	9	Oikosulku, vanha kalusto, huono sijoitus. Ei kiireellinen, pieni riski
Työntekijä ei pääse huoneesta palosavujen/kaasujen vuoksi	2	4	32	Heikko palo-osastointi, puurakennuksen palamisnopeus.
Työntekijä ei saavuta ajoissa sammutinta	2	4	32	Kaikilla työntekijöillä ei ole alkusammutuskoulutusta. Sammuttimien määrä ja sijainti.
Kissojen paloturvallisuus, kissat piiloutuvat eikä niitä saada pelastettua	2	4	32	Kissojen luontaiset reaktiot, karanteenihuoneiden avaamiseen kuluva aika, henkilökunnan oma turvallisuus
Ikkunasta poistuminen haastavaa ikkunoiden koon vuoksi	3	4	48	Ikkunat ovat kooltaan pieniä, poistuminen niistä ei onnistu luontaisesti. Riski, mikäli molemmat poistumisovet ovat tukossa/saavuttamattomissa.

Tuhopolton mahdollisuus (suuttunut asiakas, muu tekijä)	1	4	16	Puukiinteistön paloherkkyys, ylimääräinen palava materiaali sisätiloissa. Valvonnan puute.
---	---	---	----	--

Hankalat asiakkaat	Todennäköisyys	Haitallisuus	Kokonaisluku	Syyt
Väkivaltainen asiakas käy työntekijään käsiksi	2	3	18	Haastava asiakastilanne, riitatilanne koskien kissoja.
Työntekijä ei osaa kohdata uhkaavaa asiakasta	1	4	16	Osaamisen puuttuminen, tieto/taidon vanheneminen, ei perehdytystä. Epätodennäköinen, mutta haitallinen
Päihtynyt asiakas ahdistaa työntekijän nurkkaan	1	3	9	Päihtynyt/aineissa oleva asiakas käy kiinni. Hyvin epätodennäköistä, mutta haitallista.
Asiakas käyttää tilan irtaimistoa aseena	2	3	18	Asiakas käyttää irtaimistoa heittoaseena häiriten työntekijää. Ei kovin todennäköistä, mutta haitallista työtiloille ja työntekijälle.
Asiakas sotkee tilat	1	2	4	Asiakas sotkee tilat, ei suuri riski tai suuri haitta toiminnan kannalta.
Työntekijän on vaikea saada apua hätätilanteessa	2	4	32	Työntekijän tilojen sijainti, yksintyöskentely. Riski on epätodennäköinen, mutta aiheuttaa suurta haittaa.

Työympäristön riskit	Todennäköisyys	Haitallisuus	Kokonaisluku	Syyt
Valvonta ei havaitse uhkaavaa asiakasta	3	3	27	Kameravalvonnan puute, ovien näköeste jne. Tapahtuessaan todennäköinen riski ja haitallinen
Muun henkilökunnan puuttuminen alueelta	2	3	18	Vuorotyöskentelyn riskit, mikäli henkilö on yksin vuorossa, on riski luonnollisesti suuri.
Lasiesineet ja särkyvät esineet työtilassa aiheuttavat ongelmia.	1	3	12	Lasiesineet ja työvälineet lisäävät haavojen ja työtapaturmien riskejä.

## 17 Poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt

### 17.1 Poistuminen rakennuksesta

Henkilöiden ja löytöeläinten ulospääsyn turvaamiseksi ja pelastustoimenpiteiden helpottamiseksi tulee tiloissa osoittaa poistumisreitit merkkivalaistuksella tai jälkiheijastavilla poistumistieopasteilla. Merkkivalaistuksen on oltava jatkuvasti toiminnassa ja selvästi näkyvissä. Myös reitit uloskäytävälle on opastettava.

Jotta saadaan varmuus siitä, että kaikki henkilökunnan jäsenet ovat poistuneet rakennuksesta, on turvallisuushenkilöstön tarkistettava löytöeläintalon tilat, mikäli se on turvallista.

**Löytöeläintalosta on voitava poistua tarvittaessa nopeasti ulos helposti käytettäviä uloskäytäviä pitkin.** Henkilökunnan tulee tuntea poistumisreitit ja niiden käyttäminen. Löytöeläin talon eri huoneissa tulisi olla rakennuskohtaiset turvallisuuskuvat, josta selviää kaikki poistumistiet, palontorjunta- ja ensiapuvälineet sekä muut turvallisuuteen liittyvät kytkimet ja toiminnot.

Kokoontumispaikka:

Poistumisen varalta tulee olla olemassa suunnitelma ja ennalta harjoiteltu toimintamalli. Vaaratilanteessa rakennukseen mahdollisesti jääneistä henkilöistä on kerrottava heti hätäkeskukselle tai pelastusviranomaiselle kohteessa.

Poistumisharjoituksen vuosittainen järjestäminen antaa paremmat valmiudet toimia hätätilanteessa! Poistumisharjoituksia kuitenkin suositellaan harjoiteltavan kaksi kertaa vuodessa.

**POISTUMISOVIEN TULEE OLLA KÄYTETTÄVISSÄ AINA, KUN LÖYTÖELÄINTALO ON AUKI!**  
**POISTUMISOVEA EI SAA LUKITA POISTUMISSUUNTAAN!**

### 17.2 Rakennuksen poistumissuunnitelma

*Tähän lisätään poistumissuunnitelma ja poistumiskartta. Poistumisessa tulee huomioida ainakin seuraavat tilanteet:*

- *Poistuminen kokoontumispaikalle*
- *Kissojen pelastaminen*
- *Sisälle suojautuminen*

### 17.3 Suojautuminen työväkivallan uhkaa vastaan

Katso tämän suunnitelman liitteenä 1 oleva ohjeistus: toimintaohjeet haastavaan asiakastilanteeseen.

### 17.4 Sammutusjärjestelyt ja alkusammutuskalusto

Kiinteistöstä löytyvät alkusammutusvälineet ja -kalustot ovat henkilökunnan käytössä. Kiinteistön henkilöstön tulee osata käyttää käsiammutinta, sekä sammutuspeitteitä. Alkusammutusvälineet tulee sijoittaa keskeisille paikoille, jotta ne ovat nopeasti saatavilla tarvittaessa. Henkilökunnalle tulee järjestää alkusammutuskoulutus, joka on veloitteeltaan pakollinen jokaiselle Tolkkisten kassatalossa työskentelevälle. Lisäksi kiinteistön sammutuskalusto tulee olla sijoitettuna niin, että pelastusviranomaiset pystyvät käyttämään kalustoa tarvittaessa.

**Molemmat keittiöt kannattaa varustaa sammutuspeitteellä**, sillä se on tehokas alkusammutusväline keittiössä tapahtuvien vaaratilanteiden, kuten liesipalon torjuntaan. Sammutuspeitteen tulee olla vähintään 120cm x 180cm kokoinen.

**Jauhesammutin** sopii yleisesti kaiken tyyppisten tulipalon alkujen sammuttamiseen, suositeltavin sammuttimen koko on 6 kg.

**Hiilidioksidisammutin** sopii erityisesti sähkölaitteiden ja nestepalojen, kuten rasvapalon sammuttamiseen. Hiilidioksidi tukahduttaa palon eikä sotke ympäröivää tilaa.

**Alkusammutuksen yleisohjeina voidaan pitää seuraavia toimenpiteitä:**

- sammuta aina sitä, mikä palaa, ei savua tai liekin yläosaa
- sammuta edestä taaksepäin, tarvittaessa edestakaisella lakaisevalla liikkeellä
- sammuta ensin alhaalta ja etene ylöspäin
- ulkona sammuta aina tuulen yläpuolelta, se on turvallista ja tehokasta

## 18 Rakenteellinen paloturvallisuus ja paloturvallisuuslaitteistot

Rakenteellisilla ratkaisuilla pyritään rajaamaan, estämään tai hidastamaan palon leviämistä rakennuksessa. Tulipalotilanteessa, sulje ovet mikäli mahdollista, estääksesi savun ja palon leviämisen.

### 18.1 Savunpoisto

Tulipalossa syntyvät savu ja kaasut ovat erittäin myrkyllisiä ja ne levittävät myös tulipaloa. Jotta palo saataisiin hallintaan, on savukaasut tuuletettava mahdollisuuksien mukaan tulipaloa sammutettaessa.

## 18.2 Paloilmoitinlaitteisto

Paloilmoitinlaitteisto on pidettävä toimintakuntoisena ja se on testattava kuukausittain. Rakennuksen käyttäjien tulee osata käyttää paloilmoitinlaitteistoa, jotta välttyään turhilta vikaohalytyksiltä. Kissatalossa palohälyttimiä on keskusyksikön lisäksi 12 kpl sijoitettuna ympäri kiinteistöä. Paloilmoitinlaitteistoa on mahdollista ohjata mobiilisovelluksen avulla ja sovellukseen tulee tieto mahdollisesta palosta.

## 19 Suojautuminen

Mikäli vaaratilanne uhkaa Kissataloa sen ulkopuolelta, suojaudutaan aina ensisijaisesti sisätiloihin. Kaasuvaaratilanteen voivat aiheuttaa ammoniakki, kloori tai rikkidioksidi. Tehtaat ja teolliset laitokset valmistavat, varastoivat erilaisia kaasuja ja aineyhdistelmiä sekä kuljettavat niitä asuinalueiden lähellä. Onnettomuuden sattuessa kaasut leviävät tuulen mukana useiden kilometrien säteelle.

Säteilyn vaara Suomessa on hyvin pientä ja usein vain paikallista. Erilaiset onnettomuudet joissa mukana on säteilevä materiaali, voivat aiheuttaa säteilyvaaratilanteen laaja-alaisesti. Erilaisia paikallisia säteilyvaaran aiheuttajia ovat pääasiassa säteilevää materiaalia sisältävät kuljetukset. Ydinvoimalaonnettomuuden, tai ydinasehyökkäyksen tapahtuessa sisällesuojautuminen ja joditabletin ottaminen ovat yleensä riittäviä toimenpiteitä, mikäli onnettomuus on tapahtunut yli 20 kilometrin päässä. Sisällesuojautumisen yhteydessä yleensä suojautuminen päiväksi riittää, elleivät viranomaiset aseta muita vaatimuksia.

Kun säteilyä aiheuttavat onnettomuus tapahtuu, on tärkeintä pysyä sisätiloissa. Sisätilojen ilmastointi tulee sulkea, ikkunat tiivistää, sekä kaikki mahdolliset ilmaa sisään tuovat aukot ja saumat tulee tukkia säteilyn määrän vähentämiseksi sisätiloissa.

Sisällesuojautumisessa tärkeintä on pysyä keskikerroksessa, alakerroksessa tai kellarissa. Paksu katto ja seinät suojaavat säteilyltä tehokkaammin.

## 20 Henkilöstön turvallisuuskoulutus

Henkilöstön kannattaa osallistua säännöllisesti sekä ensiapu- että alkusammutuskoulutukseen. Harjoittelemalla osataan toimia oikein ja tehokkaasti yllättäen kohtaavassa vaara- tai uhkatilanteessa.

### ENSIAPUKOULUTUS

Koulutus	Osallistujat	Päivämäärä	Kouluttaja


Ensiapulaukun sijainti:

#### ALKUSAMMUTUSKOULUTUS

Koulutus	Osallistujat	Päivämäärä	Kouluttaja

#### TURVALLISUUSKÄVELY

Kävelyn ohjaaja	Osallistujat	Päivämäärä	Kuittaus

#### 21 Henkilökunnan turvallisuuskävelyn tarkistuslista

	Kyllä	Korjattava
Alkusammutuskalusto		

Sammuttimet ovat paikoillaan ja ne on tarkastettu säännöllisesti.
Sammuttimien opasteet on nähtävissä eikä sammuttimien edessä ole tavaroita.
Henkilökunta tietää käsisammuttimien sijainnin ja osaa käyttää sammutinta.
<b>Kiinteistön tilat, piha ja ympäristö</b>
Vaaranpaikat on kartoitettu ja epäkohdat korjattu.
<b>Palavat nesteet ja kaasut sekä muut vaaralliset aineet</b>
Aineita säilytetään vain niille varatuissa paikoissa.
<b>Tarpeettomat tavarat ja roskat</b>
Tarpeettomia tavaroita ja roskia ei päästetä kertymään kaappeihin, ullakolle tai kellariin.
Käytävillä ei säilytetä ylimääräistä tavaraa.
<b>Uloskäytävät</b>
Uloskäytävät ovat esteettömiä ja helposti käytettävissä.
Ovista pääsee kulkemaan ulos myös ilman avainta.
Poistumisopasteet ovat näkyvissä.
<b>Palo-osastointi</b>
Palo-ovet pidetään suljettuina ja salvattuina.
Palon leviämistä osastoivissa seinissä ei ole reikiä tai aukkoja.
<b>Saavutettavuus / Paikannettavuus</b>
Kissatalon henkilökunta tuntee ja tietää osoitteen.
Ajotie talon pihaan on vapaana.
<b><u>ILMOITA AINA PUUTTEISTA ETEENPÄIN JA HUOLEHDI, ETTÄ NE TULEVAT KORJATUKSI!</u></b>



## 22 Toimintaohjeita vaaratilanteissa

### 22.1 Murto, varkaus tai ryöstö

#### Ennalta ehkäisevät toimet:

- varkautta ja ryöstöä edeltää usein tiedustelu
- tarkkaile oudosti käyttäytyviä asiattomia henkilöitä, seuraa tällaisten henkilöiden toimia ja paina tuntomerkit mieleesi, ilmoita havainnoistasi
- älä luota haalareiden yrityslogoihin
- pidä arvokkaat laitteet ja rahat poissa näkyviltä ja käsilaukut/lompakot lukitussa kaapissa

#### Jos ryöstö tai varkaus tapahtuu:

- Pysy rauhallisena, älä vastusta ryöstäjää
- Hidasta toimintaa niin, että muutkin voivat tarkkailla ryöstäjän toimintaa
- Älä provosoi ryöstäjää, älä leiki sankaria, voit vaarantaa oman tai muiden turvallisuuden
- Uhattuna älä hälytä

#### Tuntomerkit:

- Paina tuntomerkit mieleesi
- Paina mieleen ryöstäjän ääni ja erikoistuntomerkit
- Ryöstäjän poistuessa tarkkaile pakenemista
- Kiinnitä huomiota pakotapaan ja mahdollisiin apureihin

#### Hälyttäminen:

- Hälytä vasta, kun se voi tapahtua vaaratta
  
- Hälytä puhelimella turvallisuudesta vastaava ja poliisi numerosta 112 ja ilmoita
  - o Paikka
  - o Aseellinen/ Aseeton ryöstö
  - o Tekijöiden määrä
  - o Tuntomerkit/ Erikoistuntomerkit
  - o Pakotapa, suunta, mahdollisen auton väri, -merkki, rekisterinumero
  - o Sulje puhelin vasta luvan saatuasi

#### Jälkitoimet:

- Lukitse ovet
- Huolehdi mahdollisista loukkaantuneista
- Varmista mahdolliset todistajat
- Suojaa jäljet ja esineet
- Täytä tuntomerkkilomake itsenäisesti ja anna sellainen todistajille
- Laita tuntomerkit paperille

Ilmoita tapauksesta turvallisuuspäällikölle tai turvallisuusorganisaation jäsenelle. Heidän tehtävänsä on auttaa poliisia tapauksen jälkiselvittelyssä sekä päättää toimenpiteistä, joiden avulla vastaavista tapauksista voitaisiin välttyä.

## 22.2 Vesivahinko

Vesivahingon tapahtuessa ensiarvoisen tärkeää on saada vedentulo katkeamaan nopeasti. Tämän vuoksi jokaisen rakennuksessa työskentelevän on syytä tietää vesisulun sijainti (ks. pohjakuva)

### **Toimintaohjeet vesivahinkotilanteessa:**

- Katkaise sähkö vuotokohteesta.
- Katkaise vedentulo.
- Ilmoita tapahtuneesta kiinteistönhuoltoon ja rakennuksen suojelupäällikölle, tarvittaessa apua saa myös pelastuslaitokselta numerosta 112.

## 22.3 Vesikatkos

Vesikatkos ei aiheuta kyseisen kiinteistön toiminnalle vakavia uhkia. Kuitenkin on toiminnan jatkuvuuden kannalta tärkeää, että vettä saadaan kiinteistöön mahdollisimman nopeasti.

### **Vesikatkon tapahtuessa toimi näin:**

- Ilmoita kiinteistönhuoltoon ja suojelupäällikölle
- Älä käytä WC:tä äläkä yritä turhaan laskea vettä hanoista.
- Käytä vettä vasta kun saat luvan.

## 22.4 Sähkökatkos

### **Jos sähkö katkeaa toimi näin:**

- Pysy rauhallisena
- Älä raavi tulitikkuja (palovaara), sytytä taskulamppu, jonka paikka tulee olla tiedossasi tai käytä puhelimen taskulamppua
- Älä soita turhia puheluita, sillä linjat saattavat ylikuormittua

- Kytke virta pois sellaisista laitteista, jotka voivat vahingoittua virran kytkeytyessä niihin uudelleen

Turvallisuusorganisaation tehtävät sähkökatkoksen aikana:

- Tarkasta, että tärkeisiin kohteisiin järjestetään varavalaistus
- Järjestä asiakkaille tarvittaessa heidän tarvitsemaansa apua
- Järjestä tarvittaessa tilojen valvonta ja vartiointi

## 22.5 Toiminta palotilanteessa

- Pelasta välittömässä vaarassa olevat
- Sulje ovet estääksesi savun ja palon leviämisen
- Hälytä palokunta soittamalla turvallisesta paikasta 112. Soita vaikka olisit sammuttanut palon
- Sammuta, jos palo on pieni eikä savua ole
- Varoita niitä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa
- Pysäytä ilmastointi
- Opasta tai järjestä opastus ja esteetön pääsy pelastusyksiköille kohteeseen (Huom! Ensimmäinen paloauto ei ole välttämättä viimeinen) sekä kerro välittömästi pelastusviranomaisille, onko ihmisiä vaarassa ja jo suoritetuista toimenpiteistä
- Varmista, että kaikki ovat päässeet kokoontumispaikalle

## 22.6 Vaarallisten aineiden onnettomuus, radioaktiivinen laskeuma, säteilyhälytys

### **Yleinen vaaranmerkki**

Yleinen vaaranmerkki tarkoittaa väestöä uhkaavaa välitöntä vaaraa. Yleinen vaaranmerkki on yhtäjaksoisesti nouseva ja laskeva äänimerkki tai viranomaisen kuuluttama varoitus.

Vaara ohi- merkki on yhtämittainen, tasainen äänimerkki. Se on ilmoitus siitä, että vaara on ohi.

### **Kun kuulet yleisin vaaranmerkin, toimi näin:**

- Mene sisälle ja sulje rakennuksen ilmanvaihto. Tee rakennus tiiviiksi
- Avaa radio tai tv ja toimi sieltä annettavien ohjeiden mukaisesti
- Vältä matkapuhelimen käyttöä

### **Jos olet ulkona, toimi näin:**

- Tarkasta tuulen suunta. Poistu päästön alta sivutuuleen ja pyri sisätiloihin.

- Jos et pääse sisälle, pyri korkeampaan maastokohtaan. Vältä alavia paikkoja.
- Vältä hengästymistä liikkumalla rauhallisesti
- Suojaa hengitystä esimerkiksi kostealla liinalla
- Autossa ollessasi sulje ilmanvaihto, aja sivutuuleen ja kuuntele radiosta ohjeita

## 22.7 Hätäilmoitus

### 1. Soita 112 hätäpuhelu itse, jos voit.

Tärkeää olisi, että hätäpuhelun soittaisi hän, jota asia koskee. Hänellä on sellaisia tietoja, joita päivystäjä tarvitsee määritellesään mitä apua hän paikalle lähettää. Välikäsien kautta tuleva puhelu voi viivästyttää avun paikalle tuloa.

### 2. Kerro, mitä on tapahtunut.

Hätäkeskuspäivystäjä kysyy soittajalta tietoja tapahtuneesta, jotta hän osaa tarvittaessa lähettää juuri siihen tilanteeseen oikean avun.

### 3. Kerro tarkka osoite ja kunta.

Hätäkeskuksen alueella saattaa olla useita samoja osoitteita eri kunnissa. Siksi on tärkeää kertoa osoitteen lisäksi tapahtumapaikkakunta.

### 4. Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin.

Päivystäjän esittämällä kysymyksillä on tarkoituksensa. Kysymykset eivät viivästytä avun hälyttämistä. Kiireellisessä tapauksessa päivystäjä hälyttää jo puhelun aikana auttamaan tulevat viranomaiset ja yhteistyökumppanit, sekä antaa näille lisätietoja tapahtuneesta.

### 5. Toimi annettujen ohjeiden mukaan.

Päivystäjä on koulutettu antamaan ohjeita eri tilanteisiin. On tärkeää noudattaa annettuja ohjeita. Oikein suoritetuilla ensitoimenpiteillä on usein merkitystä tilanteen lopputuloksen kannalta.

### 6. Lopeta puhelu vasta saatuaasi siihen luvan.

Liian aikainen puhelun päättäminen voi hidastaa auttajien paikalle saapumista. Saatuaasi luvan puhelun päättämiseen, sulje puhelin. Pidä linja vapaana. Päivystäjä tai kohteeseen saapuva auttaja voi tarvita lisätietoja tapahtuneesta. Opasta auttajat paikalle.

**Soita uudestaan, mikäli tilanne muuttuu.**

## 22.8 Sairaskohtaus tai tapaturma

### Selvitä mitä on tapahtunut?

- Onko kyseessä sairaskohtaus vai tapaturma
- Onko potilas hereillä?
- Puhuttele, ravista varovasti

**Hengittäkö, toimiiko sydän?**

- Avaa kiristävät vaatteet
- Käännä päätä taaksepäin, että hengitystiet aukeavat
- Tunnustele syke kaulavaltimolta

**Hälytä apua numerosta 112****Elvytä**

- Jos ihminen ei hengitä eikä sykettä tunnu niin aloita painelu ( 30 kertaa) ja puhalla 2 kertaa, tarkista syke
- Jatka kunnes elintoiminnot käynnistyvät tai ammattiauttajat saapuvat

**Opasta**

- Ammattiauttajat nopeasti potilaan luo

**Kerro**

- Ammattiauttajille mitä on tapahtunut ja mitä on tehty

**23 Kissojen ensiapu**

*Tähän voi lisätä kissoille tärkeitä ensiapuohjeita.*

**24 Rakennuksen pohjapiirros**

*Laadi pelastussuunnitelman liitteeksi pohjapiirros kiinteistöstä. Piirros helpottaa poistumisreittien ja sammutuskaluston sijainnin hahmottamista ja antaa kokonaiskuvan tiloista.*

*Merkitse piirrokseseen ainakin:*

- *kokoontumispaikka*
- *uloskäytävät*
- *alkusammutuskalusto*
- *paloilmoitinjärjestelmän keskuslaitteen sijainti*
- *sähkön ja veden pääsulut*

## Liitteet

Liite 1: Toimintaohjeet haastavaan asiakastilanteeseen 79

Liite 1: Toimintaohjeet haastavaan asiakastilanteeseen

# Toimintaohjeet haastavaan asiakastilanteeseen

2018 Laurea

## Sisällys

1. Asiakkaan ensikohtaaminen.....	81
2. Keskustelu ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa .....	81
3. Aggressiivisen hyökkäyksen tunnusmerkkejä .....	81
4. Lievän konfliktin hallinta .....	82
5. Vakavan konfliktin hallinta.....	82
6. Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen.....	83
7. Juridiset oikeudet työväkivaltilanteessa .....	84



## 1. Asiakkaan ensikohtaaminen

- Tervehditään asiakasta, toivotetaan asiakas tervetulleeksi ja esitellään itsensä sekä mahdollisesti kätellään tilanteen sen salliessa
- Kiinnitä erityistä huomiota
  - o asiakkaan olemukseen ja käytökseen
  - o rentouteen/kireyteen
  - o ulkoasuun
  - o sanattomaan viestintään
  - o äänen sävyyn ja puheeseen



## 2. Keskustelu ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa

- Aktiivinen asiakkaan kuunteleminen
  - o Keskity asiakkaan puheeseen ja kertomukseen
  - o Ole läsnä
  - o Selvitä asiakkaan tavoitteet ja kysy tarkentavia kysymyksiä
  - o Rohkaise asiakasta yhteistyöhön
  - o Pysy asialinjalla
  - o Osoita keskustelun lomassa empatiaa ja myötäile asiakkaan näkemyksiä kohtuuden rajoissa
  - o Jos et saa kontaktia yritä päättää keskustelu, kutsu paikalle toinen työntekijä tai varaa asiakkaalle uusi aika



## 3. Aggressiivisen hyökkäyksen tunnusmerkkejä

- Ilmeistä, eleistä ja äänenkäytöstä voidaan päätellä asiakkaan henkistä tilaa. Alla on lueteltu yleisimpiä tunnusmerkkejä mahdollisen väkivaltatilanteen ennakoimiseksi
  - o punoittavat kasvot/ kalpeat kasvot
  - o käsien puristelu nyrkkiin/auki
  - o hihojen kääriminen
  - o jännittynyt olemus/levottomuus
  - o hikoilu



- ”palavat” silmät / ”seisovat” silmät / siristelevä katse
- ympäriinsä pyöriminen
- poskilihasreaktiot
- kiihtynyt hengitys
- kireä äänensävy



#### 4. Lievän konfliktin hallinta

- Usein asiakas rauhoittuu, jos hän kokee tulleensa kuunnelluksi ja ymmärretyksi
- Rauhoittele asiakasta
  - Kuuntele ja johdata asiakas ajattelemaan palvelutilannetta yksinkertaisilla kysymyksillä
  - Pyri ymmärtämään asiakkaan kiihtymyksen syy ja näkökulma kuuntelemalla häntä
  - Pidä keskustelu asiassa
  - Kutsu asiakasta nimeltä
  - Keskustele siitä, mistä olette samaa mieltä
  - Vältä kaikenlaista asiakkaan nolaamista ja yritä tarjota perääntymistä tilanteesta (esim. ” te ainakin osaatte pitää puolenne”)
  - Muista, että kiihtyneessä tilassa asiakas ei ymmärrä mutkikkaita perusteluita
  - Kiihtynyttä asiakasta ei tule koskettaa ellei hän selkeästi tarvitse lohdutusta tai hae turvaa
- Rauhoittelussa asiakasta, seuraa samalla minkälainen vaikutus rauhoittelukeinoilla on asiakkaaseen ja toimi asiakkaiden reaktioiden mukaan
- Jos huomaa, ettei itse meinaa pysyä rauhallisena tilanteessa, koeta seuraavia keinoja:
  - Selaa papereita
  - Keskity omaan rauhalliseen ääneen
  - Ota etäisyyttä esimerkiksi laskemalla numeroita päässäsi
  - Kutsu toinen työntekijä paikalle



#### 5. Vakavan konfliktin hallinta

- Jokainen uhka- ja väkivaltatilanne tulee arvioida erikseen
- Asiakkaan rauhoittamista puhumalla tulee ensin yrittää, kun tilanne on vielä lievä
- Asiakastilannetta ei tule jatkaa, jos työntekijää uhkaillaan
- Jos epäilet väkivaltaisuutta toimi seuraavasti:

- Älä jää uhkaavan henkilön kanssa kahden suljettuun tilaan
- Jätä uhkaavalle tilaa ja säilytä hänen reviirinsä
- Älä tuijota asiakasta, mutta älä myös vältä kokonaan asiakkaan katsetta
- Puhu selkeästi, lyhyesti ja myötäile
- Pysy rauhallisena
- Älä vähättele uhkaajaa tai tilannetta
- Ole mieluummin joustava kuin jyrkkä
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä
- Seiso hieman sivuttain, jolloin voit paeta tai väistää
- Huolehdi, että takanasi on tilaa
- Jos joudutte kulkemaan, kulje hieman takana
- Älä käännä selkääsi
- Älä oikaise päihtyneen tai sekaisen henkilön harhoja
- Voita aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Pyri hälyttämään apua niin ettei uhkaaja huomaa



- Väkivaltaisen hyökkäyksen alkaessa:
  - Asetu puolustusasentoon, jossa kädet ovat hieman koholla edessä
  - Varmista oman liikkumisen mahdollisuudet, myös sivusuunnassa
  - Yritä jättää itsesi ja asiakkaan väliin jonkin este
  - Yritä päästä paikkaan, josta voit paeta tilanteesta
  - Jos muu ei auta, huuda apua
  - Jos uhkaajalla on ase, älä yritä ottaa sitä ensisijaisesti pois
- Väkivaltaisen hyökkäyksen aikana voit yrittää keskeyttää hyökkäystä tilanteen sen salliessa:
  - Katso rauhallisesti rinnan ja olkapään alueelle
  - Pidä kädet esillä ja näytä kämmeniä
  - Puhu selkeästi lyhyin rauhoittavin lausein ja toistele niitä
  - Käske tarpeen vaatiessa hyökkääjää lopettamaan: Seis!, Lopeta!, Älä!



## 6. Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen

- Päihtyneen kohtaamiseen on vaikea antaa yleispäteviä ohjeita, koska päihteen vaikutukset voivat olla arvaamattomia

- Päihteiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö saattaa kärsiä seuraavista oireista:

- o estottomuus
- o väittelynhalu
- o aggressiivisuus
- o mielialan vaihtelut
- o huomiokyvyn ja arvostelukyvyn heikkeneminen

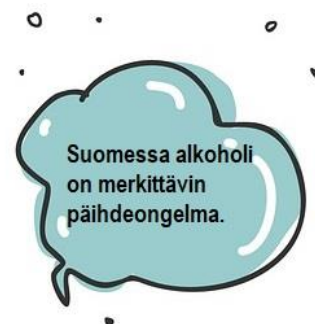
- Päihteiden vieroitusoireista kärsivällä saattaa ilmetä seuraavia oireita:

- o vapina
- o pelokkuus
- o ahdistuneisuus
- o kouritukset
- o sekavuus
- o tajunnan hämärtyminen



- Kohdatessa päihtyneen asiakkaan:

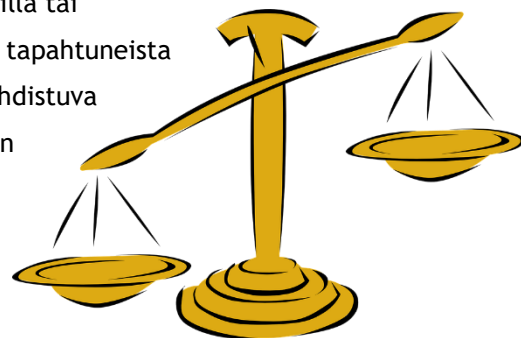
- o Pidä riittävä turvaväli
- o Älä käännä selkää asiakkaalle
- o Pidä kädet näkyvillä
- o Ole rauhallinen
- o Älä näytä pelkoasi
- o Korosta palveluhaluutta, mutta älä nöyristele asiakasta
- o Älä oikaise päihtyneen harhoja
- o Älä moralisoi tai loukkaa asiakasta
- o Älä ala väittelyyn asiakkaan kanssa
- o Pysy neutraalina, vältä hymyilemistä ja nauramista
- o Älä provosoidu tilanteessa
- o Pyri pitämään keskustelua yllä



## 7. Juridiset oikeudet työväkivaltatilanteessa

Ilmoittaminen

- Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa poliisille hankkeilla tai meneillään olevista tai henkilön tietoon tulleista jo tapahtuneista törkeistä rikoksista (mm. henkeen ja terveyteen kohdistuva rikos, ryöstö, törkeä huumausainerikos, panttivangin ottaminen, törkeä tuhotyö ja raiskaus)
- Todistamisvelvollisuus koskee jokaista, jolla on hallussaan rikoksen selvittämiseksi tarpeellista tietoa



#### Hätävarjelu

- Meneillään olevan ja välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu
- Teko ei saa olla liioiteltu eikä voimaa saa käyttää yhtään sen enempää kuin hyökkäyksen torjuminen vaatii
- Hätävarjelu tulee lopettaa heti, kun välitön vaara on ohi

#### Pakkotila

- Pakkotila oikeuttaa perusoikeuksien loukkaamisen, mikäli muita keinoja vaaran torjumiseksi ei ole
- Pakkotilaa voidaan käyttää perusteena henkilön sitomiseen ja kiinnipitämiseen sekä muulla tavoin estämiseen, jotta henkilö ei vahingoita itseään vakavasti

- Jokaisella on oikeus ottaa kiinni verekseltä tai pakenemasta tavatun rikoksesta epäillyn, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos
- Tarpeelliset voimakeinot on sallittu, jos kiinniotettava yrittää vastustella tai paeta
- Kiinni otettu on viipymättä luovutettava poliisille
- Metelöinti, häiriköinti tai päihteiden nauttiminen yleisellä paikalla eivät oikeuta kiinniottoon



#### Tavaroiden tarkastaminen

- Työntekijöillä ja henkilökunnalla ei ole oikeutta tarkastaa kenenkään tavaroita ilman asian-omaisen lupaa

- Jos henkilö pyydetessä kieltäytyy näyttämästä laukkunsa tai taskujensa sisältöä, kun on aiheellista epäillä rikosta, voi paikalle pyytää vartijan, järjestyksenvalvojan tai poliisin
- Omaisuutta saa takavarikoida pelkästään poliisi

#### Tiloista poistaminen

- Kaikilla työntekijöillä on oikeus pyytää häiritsevästi käyttäytyvää tai asiatonta henkilöä poistumaan tiloista.
- Voimakeinoja poistamiseen saa käyttää vain järjestyksenvalvoja, vartija tai poliisi.