



# Kylpylän turvallisuusasiakirja

Saku Kumpumäki, Ilari Saukkonen

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Kylpylän turvallisuusasiakirja

Saku Kumpumäki, Ilari Saukkonen  
Turvallisuusalan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2018

Saku Kumpumäki, Ilari Saukkonen

### Kylpylän turvallisuusasiakirja

Vuosi

2018

Sivumäärä 90

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää elämiskylpylän turvallisuustoimintaa. Opinnäytetyön tuloksena oli turvallisuusasiakirja toimeksiantajalle, jota käytettäisiin osana kylpylän päivittäisen turvallisuustoiminnan varmistamisessa ja johtamisessa. Turvallisuusasiakirjan myös ohjaa henkilökunnan varautumista ja toimintaa onnettomuustilanteissa. Turvallisuusasiakirjaa ohjaa lainsäädännölliset vaatimukset pelastuslain ja kuluttajaturvallisuuslain näkökulmasta. Lisäksi asiakirjan tavoitteena oli, että se on riittävän yksinkertainen, jotta jokainen henkilökunnan jäsen pystyisi siihen tutustumaan.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen opinnäytetyö, jossa on käytetty tiedonkeruumenetelminä teemahaastatteluja, havainnointia ja kirjallisuuskatsausta. Asiakirjan tuottamiseksi opinnäytetyössä tutustuttiin lainsäädäntöön, viranomaisten ohjeistuksiin, aiempiin onnettomuuksiin samankaltaisessa ympäristössä, sekä Pelastusalan Keskusliiton tutkimukseen pelastussuunnittelusta. Lisäksi haastateltiin kohteen edustajaa ja asiantuntijaa.

Opinnäytetyön tutkimiskysymyksinä olivat ”Minkälaisia riskejä liittyy kylpylän toimintaympäristöön?” ”miten varmistetaan kylpylän päivittäinen pelastusturvallisuus ja asiakkaiden turvallisuus” ja ”Miten kylpylän henkilökuntaa voidaan motivoida turvallisuuden kehittämiseen?”.

Opinnäytetyön tuotoksena oli asiakirja, jossa on kohteen turvallisuuden kannalta olennaiset tiedot, sekä ohjeistus henkilökunnalle onnettomuustilanteissa toimimiseen. Lisäksi asiakirjassa otettiin kantaa muun muassa turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuusvastuihin sekä opastettiin henkilökuntaa turvallisuuskävelyssä.

Johtopäätöksinä todettiin, että kylpylän turvallisuuden varmistamiseksi olisi kehitettävä turvallisuuskulttuuria osallistamalla henkilökuntaa mukaan turvallisuustyöhön. Osallistavalla koulutuksella pystytään myös varmistamaan henkilökunnan osaaminen mahdollisissa häiriötilanteissa, sekä se lisää myös henkilökunnan motivaatiota turvallisuustoimintaan.

Kylpylän päivittäinen asiakas- ja pelastusturvallisuus varmistetaan henkilökunnan osaamisella. Henkilökunnan osaamiseen liittyy turvallisuusriskien ennaltaehkäisy, niihin varautuminen ja toiminta onnettomuustilanteissa. Turvallisuusasiakirjan tehtävänä on ohjata henkilökuntaa näissä tehtävissä.

Asiasanat: Asiakasturvallisuus, kylpylä, pelastussuunnitelma, pelastusturvallisuus, turvallisuusasiakirja

Saku Kumpumäki, Ilari Saukkonen

Safety document to a spa

Year 2018

Pages 90

---

The goal of our thesis was to improve the daily safety of a spa. Outcome of our thesis was a safety document which would be used as a guideline in handling a part of the spa's daily security and safety management. Safety document also guides the staff in managing disasters and accidents in spa environment. The document should fulfil the requirements in both the Finnish Rescue Act and the Finnish Consumer Safety Act. Also, one goal was that the document is simple enough so that every member of the staff can understand it.

This thesis was practice-based thesis, and the methods included thematic interviews, observation and literature review. We reviewed legislation, official guidelines, accidents that had happened before in similar environments and The Finnish National Rescue Association's research on fire and rescue planning. We also interviewed a security manager in the spa and an expert on the issue.

The research questions were "what kind of risks are involved in spas?" "How do you verify the fire safety in a spa and the safety of the customers?" and "how can you motivate the staff of a spa in developing safety?"

The result of the thesis was a document that included essential safety related information of the spa and gave instructions to the staff on how to manage accidents. The document also handled safety arrangements and safety related responsibilities. Document also included instructions on how to arrange a safety walk on the spa.

Conclusions included that to ensure safety, you must enhance the safety culture with participating the staff as a part of safety work. Participatory training could also ensure the capability of the staff in possible incidents and it could enhance the motivation of the staff in safety related issues.

The daily customer and fire safety of a spa is ensured with the know-how of the staff. The know-how includes risk prevention, risk anticipation and action in safety hazard situations. Safety document guides the staff in these actions.

Keywords: customer safety, fire and rescue plan, rescue safety, safety document, spa

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tavoitteet ja päämäärä sekä tutkimuskysymykset .....	7
2.1	Tutkimuskysymykset.....	8
2.2	Kylpyläönnettömyydet .....	8
2.3	Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön selvitys pelastussuunnittelusta .....	11
2.4	Taloyhtiöiden pelastussuunnitelmat.....	14
3	Menetelmät.....	20
3.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	20
3.2	Havainnointi .....	21
3.3	Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja raportointi .....	22
3.4	Vaaran paikat .....	23
3.5	Turvallisuusjärjestelyt ja käytänteet .....	24
3.6	Haastattelut .....	26
3.7	Analysointimenetelmät .....	36
4	Kohteen kuvaus ja käsitteet.....	37
4.1	Teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat.....	38
4.2	Lainsäädäntö.....	38
4.3	Pelastussuunnitelma ja omatoiminen varautuminen .....	39
4.4	Turvallisuuskävely .....	40
4.5	Kuluttajapalvelut ja turvallisuusasiakirja .....	43
4.6	Tuotannon ja toiminnan turvallisuus .....	44
4.7	Pelastusturvallisuus.....	45
4.8	Riskienhallinta.....	46
4.9	Riskienhallintaprosessi .....	47
4.10	Riskianalyysi .....	50
4.11	Riskienhallinnan menetelmät.....	53
4.12	Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri .....	57
5	Opinnäytetyöprosessi .....	58
5.1	Turvallisuusasiakirjan sisältö .....	58
5.2	Opinnäytetyöprosessin kuvaus .....	60
5.3	Riskienhallinnan tulosten liittäminen asiakirjaan .....	62
5.4	SWOT-analyysi.....	63
5.5	Potentiaalisten ongelmien analyysi ja riskinarvio.....	65
5.6	Koulutus .....	66
6	Johtopäätökset ja kehitysideat .....	66
7	Oman työn arviointi .....	70

## Johdanto

Suomessa on noin viisikymmentä erilaista kylpylää, joiden asiakaskunta on perinteisesti ollut hyvin laaja. Kylpylässä asioivat sekä lapsiperheet, että vaikkapa kuntoutusmatkoilla olevat vanhukset. Vaikka kylpylöissä on esimerkiksi merkittävä hukkumisen riski, lähtökohtaisesti meillä oli se kuva, että kylpylöissä oli hyvä turvallisuustilanne, sillä tietoomme ei ollut tullut suuria kylpyläonnettomuuksia. (Rantapallo 2018).

Turvallisuus- ja Kemikaalivirasto havaitsi kuitenkin valvonnassaan puutteita kylpylöiden turvallisuusasiakirjoissa. Melkein puolet, noin 45 prosenttia, kylpylöiden turvallisuusasiakirjoista eivät vastanneet lainmukaisia vaatimuksia. Osasta kylpylöitä turvallisuusasiakirjat puuttuivat jopa kokonaan. (Mara 2016).

Aiheessa meitä kiinnosti, kuinka turvallisuusasiakirjalla pystytään vaikuttamaan kylpylän turvallisuuteen - turvallisuusasiakirjallahan pyritään ohjaamaan henkilökuntaa kohti turvallista toimintaa. Suurena osana turvallisuustoimintaa on myös toimintaan osallistuvien ihmisten motivaatio turvallisuutta kohtaan, joskus sitä ei ole ollenkaan; aivan kuin Turvallisuus- ja Kemikaaliviraston tutkimuksesta huomattiin.

Kiinnostuimme toimeksiantajayrityksestä, sillä he tekevät suuria investointeja kauas suurista asutuskeskuksista. Yrityksessä kiinnostaa myös sen pitkä historia ja suuret kehitysaskleet viime vuosina. Yrityksen historia ulottuu 1600 -luvulle, jolloin sen omistajasuku rakensi alueelle kestiekvarin palvelemaan matkailijoita. Nykyinen yrittäjä jatkaa tämän kestiekvarin jalanjäljissä yksitoista sukupolvea myöhemmin.

Yritys tarjoaa majoituspalveluita keskiaikaisessa elämyshotellissa sekä perinteisessä huvilamajoituksessa. Lisäksi he tarjoavat luontoelämyksiä, retkiä ja aktiviteetteja kuten moottorikelkkailua. Yritys on rakentanut kokonaisen lomakylän aktiviteetteineen keskelle kansallispuistomaisemia.

Uusimpana investointina on järvidesikylpylä, jonka rakentamisessa on käytetty luonnonläheisiä rakennusmateriaaleja. Kylpylässä on käytetty rakennusmateriaalina muun muassa luonnonkiveä ja yli 500 vuotta vanhoja uppotukkeja. Kylpylää lämmitetään tulisijoilla, sekä maalämmöllä ja aurinkoenergialla. Kylpylässä on myös järvidesialtaita.

Opinnäytetyömme näkökulmasta tämä kylpylä on mielenkiintoinen ja haastava kohde, sillä siellä käytetään perinteisiä materiaaleja, sekä paljon tulta ja kynttilöitä. Kohteessa on myös paljon kasvillisuutta, ja sen sisustuksella tavoitellaan keskiaikaista tunnelmaa. Kohde on haastava erityisesti paloturvallisuuden kannalta jo pelkästään materiaaliensa perusteella, mutta myös turvallisuustyön ja keskiaikaisen tunnelman yhteensovittamisen näkökulmasta.

Opinnäytetyössämme sovellamme oppimaamme tietoa kylpyläympäristöön, sekä yhdistämme osaamistamme yhdeksi kokonaisuudeksi kahdessa yritysturvallisuuden osa-alueessa. Kylpylätoiminnassa korostuvat erityisesti pelastusturvallisuus ja tuotannon ja toiminnan turvallisuus paitsi lakisääteisinä vaatimuksina, niin myöskin mielestämme tärkeinä osa-alueina kylpyläpalveluiden tuottamisessa. Opinnäytetyö vastaa mielestämme turvallisuusalan asiantuntijan työtä turvallisuuden kehittämisen näkökulmasta.

Kylpylässä vierailee myös paljon ulkomaalaisia turisteja, joille turvallisuusohjeiden kommunikointi voi olla haastavaa. Henkilökunta ja asiakkaat eivät välttämättä puhu samaa kieltä, jolloin henkilökunnan ohjeistus asiakkaille voi jäädä ohueksi. Tarvittaessa asiakkaille annettu ohjeistus täytyy olla sekä turvallisuusasiakirjan, että henkilökunnan toiminnan näkökulmasta yksinkertaista ja yksiselitteistä.

Palveluiden turvallisuuden varmistaminen on asia, jota palveluiden tuottajat eivät usein mieti. Tässäkin tapauksessa palvelun tuottaja pyysi meitä tekemään pelastussuunnitelman, eivätkä he olleet kuulleetkaan Kuluttajaturvallisuuslain mukaisesta turvallisuusasiakirjasta. Opinnäytetyön yksi tavoite on kehittää toimeksiantajan toimintaa siten, että heidän kokonaisvaltainen riskienhallinta kehittyy, ja turvallisuus näkyy osana yrityksen liiketoimintaa. Yritys tarjoaa myös tapahtumapalveluita, sekä elämyspalveluita, kuten moottorikelkkasafaria, joihin liittyen he joutuvat suorittamaan myös riskienhallintaa - opinnäytetyöprosessi on siis oppimistapahtuma sekä meille, että yritykselle.

Yritys on mielestämme hyvin sitoutunut opinnäytetyötoimintaan. Käydyissä keskusteluissa on käynyt ilmi yrityksen täysi sitoutuminen opinnäytetyöprosessiin, sekä aito mielenkiinto projektiamme kohti. Yritys on tarjonnut opinnäytetyötämme varten avoimet ovet yrityksen tiloihin, sekä henkilökunnan avun käyttöömme tarvittaessa.

## 1 Tavoitteet ja päämäärä sekä tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme on toiminnallinen, ja opinnäytetyön tavoitteena on kehittää elämyskylpylän turvallisuustoimintaa. Opinnäytetyön tuloksena on turvallisuusasiakirja kylpylään. Turvallisuusasiakirja ohjaa henkilöstön toimintaa turvallisuuteen liittyen: se kertoo henkilökunnan keinot riskien ennaltaehkäisyyn, varautumiseen, sekä toimimiseen tilanteissa, joissa riski on realisoitunut. Turvallisuusasiakirjan tavoitteena on vastata lakisääteisiä vaatimuksia sekä pelastuslain, että kuluttajaturvallisuuslain osalta.

Turvallisuusasiakirjaa varten meidän tulee hankkia tietoa pelastussuunnittelusta, sekä palveluiden turvallisesta toteuttamisesta. Hankitun tiedon minimivaatimuksena on, että se täyttää lakitasoiset vaatimukset, mitä tällaiselle asiakirjalle on osoitettu. Laki antaa kuitenkin asiakirjojen laatijalle mahdollisuuden tehdä se itse parhaiten havaitsemalla tavalla.

Tietoa hankimme viranomaisten ohjeistuksesta, erilaisista laki- ja asetustasoisista määräyksistä, sekä ammattikirjallisuudesta. Laki määrää peruspohjan turvallisuuden suunnittelulle, ja antaa osviittaa siitä, minkälaisia asioita asiakirjassa täytyy käsitellä. Asetukset ja viranomaisien julkaisemat ohjeistukset tarkentavat tätä lakitasoista määräystä, sekä ohjaavat asiakirjan sisältöä. Ammattikirjallisuus ja muu tiedonhankinta antaa meille prosessiin liittyvää tietoa, jota sovellamme ammattitaitomme kautta tähän nimenomaiseen kohteeseen.

Tiedon hankkimista varten teimme myös asiantuntijahaastattelun teemaan liittyen. Asiantuntijahaastattelun tavoitteena oli saada tietoa siitä, minkälaisia riskejä kylpyläturvallisuuteen liittyy paloturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Asiantuntijahaastattelussa pyrittiin saamaan myös tietoa siitä, miten asiakirja kannattaisi rakentaa siten, että asiaan perehtymätön ihminen saa siitä tarvittavat tiedot.

### 1.1 Tutkimuskysymykset

Tämän kappaleen tarkoituksena on kuvata tutkimuskysymykset, eli ne asiat, joihin pyritään saamaan vastaus opinnäytetyön tutkimuksella. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää elämyskylpylän turvallisuustoimintaa, sekä tarkastella yrityksen toimintaa tuotannon ja toiminnan turvallisuuden, pelastusturvallisuuden, riskienhallinnan, turvallisuusjohtamisen sekä turvallisuuskulttuurin näkökulmasta, ja tätä kautta kehittää yrityksen turvallisuuskulttuuria. Opinnäytetyön tarkoituksena on myös luoda yritykselle turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjan tarkoituksena on ohjata henkilökunnan toimintaa turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Toiminnallinen opinnäytetyömme pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Minkälaisia riskejä liittyy kylpylän toimintaympäristöön?
2. Miten varmistetaan pelastusturvallisuus ja asiakkaiden turvallisuus?
3. Miten kylpylän henkilökuntaa voidaan motivoida turvallisuuden kehittämiseen?

### 1.2 Kylpyläonnettomuudet

Tutkimme opinnäytetyötämme varten Onnettomuustutkintakeskuksen raportteja kylpyläonnettomuuksiin liittyen. Valitsimme tutkimuksen, jossa oli käsitelty kahta kylpylähotelliin liittyvää onnettomuutta, toinen kylpylähotellissa Oulussa 26.4.1998 ja toinen kuntoutumiskeskuksessa Siilinjärvellä 29.9.1998. Kylpyläonnettomuuksien selostukset ovat tämän opinnäytetyön liitteinä 1 ja 2.

Molemmissa palo-onnettomuuksissa tulipalot alkoivat sähkölaitteesta, ja mielestämme molemmissa tilanteissa palo olisi ollut estettävissä henkilökunnan oikeaoppisen - ennaltaehkäisevän - toiminnan avulla. Nämä ovat juurikin ne asiat mihin turvallisuusasiakirjalla pystymme vaikuttamaan omassa kohteessamme.



Kylpyläönnettomuuksista etsitään mahdollisia vaaroja, joita kylpyläympäristöön liittyy. Molemmista onnettomuustapauksissa kuvataan palon etenemistä, henkilökunnan ja pelastusviranomaisen toimintaa tilanteessa. Keskitymme kylpyläönnettomuuksien suhteen palon syttymisiin, leviämiseen ja henkilökunnan toimintaan, jättäen pelastusviranomaisen toiminnan pois.

Molemmista tapauksissa tulipalon leviäminen näin suureksi oli monen eri tekijän summa. Palon syttyminen ja erityisesti palokaasujen leviäminen pääsi tapahtumaan, sillä useassa eri turvallisuustekijässä oli puutteita. Sekä varautumiseen, että rakenteelliseen paloturvallisuuteen oli kiinnitetty huomiota molemmissa kohteissa, mutta niissä olevat pienet ongelmat mahdollistivat palon etenemisen suureksi.

Molemmissa tutkituissa paloissa oli ongelmia rakenteellisen paloturvallisuuden kanssa. Paloovien suljinlaitteet eivät toimineet, tai niissä oli lämpösulakkeet, jotka eivät laenneet savukaasujen vaikutuksesta. Myös muualla palo-osastoinnin eheydessä oli ongelmia. Molemmissa tapauksissa palo-osastoinnin toimimattomuus aiheutti vaaratilanteita ja nosti omaisuusvahinkojen määrää.

Opinnäytetyössämme me emme pysty niinkään vaikuttamaan rakenteelliseen paloturvallisuuteen, mutta turvallisuusasiakirjan avulla pystymme lisäämään henkilökunnan tietoisuutta asiasta. Samankaltaisia tilanteita voisi tulla kohteessamme esimerkiksi silloin, kun palo-ovia kiihlataan auki tai niitä estetään muutoin sulkeutumasta. Nämä voivat olla merkittäviä tekijöitä tulipalotilanteessa poistumisessa ja palon leviämisen rajoittamisessa. Ohjeistuksen palo-osastoinnin suhteen tulee olla kuitenkin turvallisuusasiakirjassa yksinkertaista ja lyhyttä, jotta se jää ihmisille mieleen. Työntekijöiden tulisi myös tuntea palo-osastojen rajat, esimerkiksi tunnistamalla kohteen palo-ovet.

Molemmissa tapauksissa tulipalo alkoi sähkölaitteesta, mutta eri syistä. Oulun Edenin palossa tulipalo alkoi henkilökunnan huolimattomuudesta, kun taas Siilinjärven kuntoutuskeskuksessa vanha sähkölaite vikaantui. Sähkölaitteen vikaantumista oli hankala ennustaa ja laitetta oli huollettu asianmukaisesti. Edenissä palo taas johtui käyttäjävirheestä, jota voitaisiin mielestämme ennaltaehkäistä täsmällisen ohjeistuksen kautta.

Sähkölaitteisiin liittyviä ongelmia voitaisiin estää mielestämme käyttöohjeilla, asianmukaisilla tarkastuksilla, puhdistuksilla ja huoltotoimenpiteillä tarvittaessa. Opinnäytetyömme kohteeseen tämä voitaisiin järjestää tekemällä sähkölaitteille tarkastus- ja huolto-ohjelma. Ohjelmassa kohteen sähkölaitteet voitaisiin tarkistaa tasaisin väliajoin, puhdistaa ne pölystä ja tarkastaa niihin liittyvät vaarakohdat, kuten esimerkiksi rispaantuneet sähköjohdot.

Edenissä käytetty rasvakeitin oli Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 37), mukaan puoli vuotta aikaisemmin syttynyt myös palamaan samasta syystä. Tällöin palo oli saatu sammutettua alkusammutuskalustolla. Tähän turvallisuuspuutteeseen ei kuitenkaan reagoitu asianmukaisesti - esimerkiksi vaihtamalla kyseistä rasvakeitinmallia.

Läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen ja niihin reagointi sinällään on turvallisuusasiakirjan sisältöä ohjaavassa asetuksessa määritelty yhdeksi kohdaksi. Tämä on yksi tapa vaikuttaa Edenin rasvakeitinpalon kaltaisiin onnettomuuksiin; mikäli esimerkiksi huomataan ongelmia jonkun laitteen kanssa, tulee tätä asiaa pohtia kohteen turvallisuudesta vastaavien henkilöiden keskuudessa. Onnettomuustutkintakeskuksen raportista sinällään jää epäselväksi se, oliko asiaa käsitelty Edenissä aiemman onnettomuuden pohjalta. (VNA 1110/2011).

Opinnäytetyön kohteessa tulisi luoda selkeä järjestelmä sille, että kaiken tasoiset läheltä piti -tilanteet arvioidaan, ja niihin reagoidaan asianmukaisesti. Työntekijät tulisi velvoittaa ilmoittamaan läheltä piti -tilanteista, jotta saadaan arvokasta tietoa turvallisuuden kehittämistä varten. Järjestelmä voisi toimia esimerkiksi niin, että turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti sisäisissä kokouksissa, jossa ilmoitukset käydään läpi. Tämä on tarpeellista myös, sillä asetus edellyttää vaaratilanteista ilmoittamista Tukesille. (VNA 1110/2011).

Siilinjärven kuntoutuskeskuksen palossa paloilmoitinlaite oli olemassa, mutta paloilmaisimia ei ollut palopaikalla. Paikka oli myös vailla valvontaa, sillä palon alkamishetkellä siellä ei ollut toimintaa. Henkilökunta havaitsi palon ja teki hätäilmoituksen, mutta onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 38) mukaan he eivät käyttäneet paloilmoitinpainikkeita. Tämä olisi nopeuttanut palokunnan hälyttämistä ja asukkaiden varoittamista, sillä paloilmoitinlaitteisto olisi aktivoitunut.

Oulun Edenin palossa palo pääsi leviämään Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 37) mukaan nopeasti, sillä huuva oli lähellä rasvakeitintä ja keittimen läheisyydessä oli runsaasti palavaa materiaalia. Myös ilmanvaihtokanava oli kerännyt likaa ja rasvaa, joka syttyi nopeasti palamaan. Tällaisia vaaroja voidaan minimoida ohjeistamalla henkilökuntaa palavan materiaalin säilyttämisestä, sekä riittävällä ilmanvaihtokanavan tarkastus- ja puhdistusohjelmalla.

Edenin palossa alkusammutus epäonnistui, vaikka palo havaittiin melko aikaisessa vaiheessa. Syynä tässä oli muun muassa käsiammuttimen toimimattomuus ja toisen käsiammuttimen hankala saatavuus. Onnettomuustutkintakeskus (1998, 39) suosittelikin, että kohteissa tulisi olla ylimääräisiä varasammuttimia, joilla voidaan välittömästi korvata mahdolliset käytetyt sammuttimet. Edenin palossakin sammutinta oli käytetty ilmeisesti pienehkön palon sammuttamiseen, eikä sammutinta oltu huollettu tai poistettu käytöstä tämän käytön jälkeen.

Onnettomuustutkintakeskus (1998, 38-39) kehuu erityisesti henkilökunnan hyvää toimintaa molemmissa tulipalotilanteissa. Molemmissa tapauksissa henkilökunnan toiminta saattoi pelastaa jopa ihmishenkiä. Henkilökunta teki nopeasti ilmoituksen palosta ja alkusammutuksen epäonnistuessa he läksivät tyhjentämään rakennusta ihmisistä. Olennaista oli, että henkilökunta oli saanut turvallisuuskoulutusta ja noudatti saamiaan ohjeita palotilanteessa toimimisessa.

Turvallisuuskoulutuksesta oli siis merkittävää hyötyä vahinkojen rajaamisessa, se todennäköisesti lisäsi henkilökunnan toimintaedellytyksiä vahingon sattuessa. Molemmissa tapauksissa henkilökunta toimi loogisesti annettujen ohjeiden mukaisesti; he yrittivät alkusammutusta, tekivät asianmukaiset ilmoitukset ja suorittivat asukkaiden evakuoinnin johdonmukaisesti. Myös pelastuslaitoksen opastus ja avustus onnistui hyvin.

Onnettomuustutkintakeskus (1998, 37-38) totesi myös, että turvallisuuskulttuurin merkitys oli ymmärretty molemmissa kohteissa. Järjestelyiden puutteet aiheuttivat kuitenkin tulipalon ja edesauttoivat sen leviämistä; Edenin palossa turvallisuuskulttuurissa oli puutetta päälle kytkeytyn laitteen tarkastuksessa ja valvonnassa ja Siilinjärven palossa automaattisten palo-ovien kunnossapidossa. Hyvää turvallisuuskulttuuria oli henkilökunnan määrätietoinen toiminta tilanteessa, asianmukaisen alkusammutuskaluston löytyminen ja tehtävien jakaminen niin henkilökunnan kesken.

Turvallisuuskulttuurin kehittäminen tulee olemaan mielestämme yksi tärkeimpiä turvallisuusasiakirjan tehtäviä. Sinällään kirjoitettu asiakirja ja sen sisällä pitämä ohjeistus ei välttämättä kehitä turvallisuuskulttuuria itsessään, mutta auttaa henkilökuntaa orientoitumaan kohti turvallisia päivittäisiä toimintatapoja. Henkilökunnalle annettava koulutus ja esimerkiksi turvallisuuskävely ja muut toiminnalliset tavat turvallisuuskulttuurin kehittämiseen ovat mielestämme tehokkaita tapoja tällaisessa toimintaympäristössä.

### 1.3 Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön selvitys pelastussuunnittelusta

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK) on kuvannut omassa julkaisussaan Selvitys asuinrakennusten pelastussuunnittelusta (2017) pelastussuunnittelun tarkoituksen sellaisena, että sen tarkoitus on tehdä asuinrakennuksista sekä asuinrakennuksien ympäristöstä niin turvallisia kuin on vain mahdollista. Pelastussuunnittelun ensisijaisena työvälineenä on pelastussuunnitelma, joka tulee olla kirjallisessa muodossa dokumentoituna. Pelastussuunnitelman avulla voidaan ennaltaehkäistä onnettomuuksia, tunnistaa olemassa olevia riskejä sekä varautua onnettomuustilanteisiin ja niissä toimimiseen. Pelastussuunnitelman laatiminen voidaan nähdä prosessina, jossa prosessiin osallistuvat henkilöt kirjaavat havaittuja riskejä ylös ja pyrkivät löytämään niihin ratkaisuja, jotta riskit saadaan minimoitua. Pelastussuunnitelma prosessiin kuuluu myös ohjeiden tai ohjeistuksien jakaminen kohteen käyttäjille siitä, miten vaaratilanteissa tulee toimia. (SPEK Tutkii 16, 2017).

Pelastussuunnittelu ja sen vaikuttavuus perustuu lähinnä kahteen eri tekijään: asuinrakennusten yleisten tilojen sekä ympäristön turvallisuuden kehittämiseen tai parantamiseen, ja asukkaiden turvallisuustietojen- ja taitojen parantamiseen (SPEK Tutkii 16, 2017.) Kuten missä tahansa muussakin kehittävässä toiminnassa, myös turvallisuuden kehittämisen tulee tapahtua suunnitteluprosessin mukaisesti. Usein pelastussuunnitteluprosessi lähtee liikkeelle siitä, että jokin taho nostaa asian esille. Tällaisia tahoja voi olla esimerkiksi isännöitsijä, taloyhtiön hallitus tai turvallisuudesta vastaava muu toimija. Ensimmäinen vaihe on suunnitelman toteutuksesta päättäminen, ja riippuen kohteesta, suunnitelman toteutus voidaan tehdä joko omatoimisesti kohteen henkilöiden kesken, tai suunnitelman toteutus voidaan osittain tai kokonaan ulkoistaa ulkopuoliselle palveluntarjoajalle. Riippumatta siitä, kuka pelastussuunnittelun suorittaa, pelastussuunnitelmalle määritetyt vaatimukset tulee täyttyä. SPEK on jakanut pelastussuunnittelun seitsemään eri vaiheeseen, jotka käyvät ilmi alla olevasta kuviosta. (SPEK Tutkii 16, 2017.)



Kuvio 1: Pelastussuunnitelman vaiheet (SPEK, 2013)

Ensimmäisenä vaiheena on suunnitteluprosessin käynnistys. Suunnitteluprosessin käynnistykseen kuuluu keskeisenä osana aikataulusta sopiminen, ja samalla voidaan jo pohtia, miten tulevaisuudessa pelastussuunnitelmaa jatkossa päivitetään ja ylläpidetään. Seuraavana vaiheena on vaarojen ja riskien tunnistaminen, joka on suunnitteluprosessin keskeisimpiä vaiheita. Aiemmin tässä opinnäytetyössä esitetty turvallisuuskävely on yksi tehokkaimmista tavoista riskien tunnistamiseen, ja sitä voidaan hyödyntää useissa erityyppisissä kohteissa. Turvallisuuskävelyn aikana, sekä muuten havaitut riskit tulee kirjata ylös pelastussuunnitelmaan. Jos pelastussuunnitelman laatiminen ulkoistetaan palveluntuottajalle, olisi hyvä huolehtia siitä, että pelastussuunnitelman laativan tahon mukana kohteen kiertää henkilö, joka tuntee kohteen

perusteellisesti. Tällöin voidaan varmistua siitä, että pelastussuunnitelma ei ole vain palotarkastuksen tyyppinen toimenpide, vaan sillä on myös todellinen vaikutus vaarojen ja riskien tunnistamiseen. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Seuraava vaihe pelastussuunnittelussa on ennaltaehkäisyvaihe, jonka tarkoituksena on pyrkiä puuttumaan edellisessä vaiheessa tehtyyn vaarojen ja riskien tunnistamiseen ja siellä ilmenneisiin vaaroihin ja riskeihin. Kun vaarat ja riskit on tunnistettu asianmukaisesti, tulee niille laatia korjaus- ja hankintasuunnitelmat. Kohteessa asuvia, toimivia ja liikkuvia henkilöitä tulee tarvittaessa ohjeistaa havaituista vaaroista ja niiden välttämisestä. Myös korjaus- ja hankintasuunnitelmat tulee kirjata suunnitelmaan. Neljäntenä vaiheena pelastussuunnittelussa on varautuminen poikkeusoloihin, joka nimensä mukaisesti tarkoittaa sitä, miten kohteessa on varauduttu poikkeusoloihin. Tämä tarkoittaa sitä, että suunnitelman laatijat tutustuvat kiinteistön tai kohteen väestönsuojelujärjestelmiin ja väestönsuojelujärjestelyihin, perehdytään suojautumiseen kiinteistössä ja jos kiinteistössä on väestönsuoja, tulee myös se tarkastaa. Kaikista edellä mainituista asioista tehdyt havainnot kirjataan pelastussuunnitelmaan. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Viidentenä sekä samalla kuudentena kohtana pelastussuunnittelussa on ohjeet ja viestintä. Jotta pelastussuunnittelusta on hyötyä, tulee turvallisuusohjeet viestiä kaikille kiinteistössä asuville ja toimiville henkilöille. Turvallisuusohjeet voivat olla esimerkiksi toimintaohjeita tai pelastussuunnitelma itsessään. Turvallisuusviestinnän tarkoitus on siinä, että sillä pyritään luomaan vaikutus kiinteistössä asuvien tai toimivien henkilöiden käyttäytymiseen ja sitä kautta heidän turvallisuustietoihin- ja taitoihin. Tällä tavoin voidaan ehkäistä onnettomuuksia tai parantaa toimintakykyä onnettomuustilanteissa. Valtioneuvoston Asetus Pelastustoimesta 2 § määrittää pelastussuunnitelman osalta sen, että ”pelastussuunnitelmasta on tiedotettava tarvittavalla tavalla asianomaisen rakennuksen tai muun kohteen asukkaille ja työntekijöille sekä muille, joiden on osallistuttava pelastussuunnitelman toimeenpanoon. Käytännössä tämä ”tarvittavalla tavalla” tarkoittaa, että asukkaiden tulee olla tietoisia pelastussuunnitelmasta ja heillä tulee olla mahdollisuus tutustua suunnitelmaan.” (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Viimeisenä seitsemäntenä kohtana on pelastussuunnitelman ylläpito. Ylläpitämisen vastuista tulee sopia kiinteistössä tai kohteessa, ja samalla miettiä keinoja, miten turvallisuuden tilaa ja kehitystä voidaan seurata, ja tarvittaessa luoda turvallisuuskoulutussuunnitelma. Pelastussuunnitelman tarkistus olisi hyvä tehdä vuosittain, mutta kaikki turvallisuutta edistävät toimenpiteet tulisi olla osa kiinteistön tai kohteen päivittäistä toimintaa. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Pelastussuunnitelman tunnettavuus on yksi merkittävä ongelma pelastussuunnittelussa. Onnettomuustutkintakeskuksen (OTKES) tutkintaselosteissa kolmen eri onnettomuuden osalta on tuotu esille puutteita pelastussuunnittelussa. Puutteet ovat liittyneet turvallisuusviestintään sekä kohdekohtaisuuteen. Esimerkiksi Tampereella 22.11.2010 sattunut tulipalo johti kolmen

henkilön kuolemaan, ja tutkinnan aikana havaittiin, että taloyhtiön asukkaat eivät olleet lainkaan tietoisia pelastussuunnitelmasta tai sen olemassaolosta, yhtä henkilöä lukuun ottamatta. Kyseisessä tapauksessa kohteen pelastussuunnitelma oli tehty ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta, ja se oli hyväksytty seitsemän kuukautta aiemmin, vaikka pelastussuunnitelmassa oli väärää informaatiota kohteen varapoistumisteistä. (SPEK Tutkii 16, 2017).

Edellä mainitun tapauksen pohjalta Onnettomuustutkintakeskus (OTKES) suositteli toimenpiteitä pelastussuunnitteluun. Keskeisinä kohtina suosituksissa olivat keskittyminen kohteen olosuhteisiin ja erityispiirteisiin, ja näistä seikoista tietoa voidaan saada kohteessa asuvilta tai toimivilta henkilöiltä. Perehdyttäminen oli toinen oleellinen seikka, jota OTKES piti tärkeänä pelastussuunnittelun kannalta. Kohteen asukkaiden tai siellä toimivien henkilöiden perehdytys ja toimintaohjeiden antaminen heille nousivat oleellisina suosituksina esille yhdessä viestinnän kanssa OTKES:n suosituksissa. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Toisena esimerkkinä pelastussuunnitelman tunnettavuuden vähäisyydestä on 17.3.2014 Turussa sattunut tulipalo kerrostalossa, jossa vain puolet talon asukkaista olivat saaneet toimintaohjeita tulipalon sattumisen varalta. Myös tässä tapauksessa suurin osa talon asukkaista eivät olleet tutustuneet kohteen pelastussuunnitelmaan. Kolmantena esimerkkinä käytetään 4.11.2014 myös Turussa tapahtunutta tulipaloa. Kyseisen tulipalon tutkinnan perusteella Onnettomuustutkintakeskus totesi, että kyseessä olleen puutalon erityispiirteitä tai asukkaiden toimintakykyä ei oltu huomioitu pelastussuunnitelmassa tai paloturvallisuusohjeissa. Onnettomuustutkintakeskus totesi samassa tutkinnassa, että pelastussuunnitelma on kyseisessä tapauksessa laadittu vain "lain noudattamiseksi eikä paikallisen paloturvallisuuden kehittämiseksi". (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Jo edellä mainittujen esimerkkien perusteella voidaan todeta, että pelastussuunnitelmien tunnettavuus on heikolla tasolla, ja että siinä on paljon parannettavaa. Laurikainen (2015) tekemän kyselyn mukaan merkittävä osuus kerrostalossa asuvista (66%) ja rivitalossa asuvista (61%) henkilöistä oli ilmoittanut, että he eivät osaa sanoa, tai he eivät ole perehtyneet asuntoa koskevaan pelastussuunnitelmaan. (SPEK Tutkii 12, 2015). Kuten jo edellisten esimerkkien puutteellisista toimista pelastussuunnitelman osalta, voidaan myös tässä kohtaa todeta, että pelastussuunnitelman tunnettavuuden parantaminen tiedottamisen, pelastussuunnitelma prosessiin sitouttamisen ja kohteen erityishuomioiden huomioon ottaminen voisivat parantaa pelastussuunnittelua ja tätä kautta pelastussuunnitelmia.

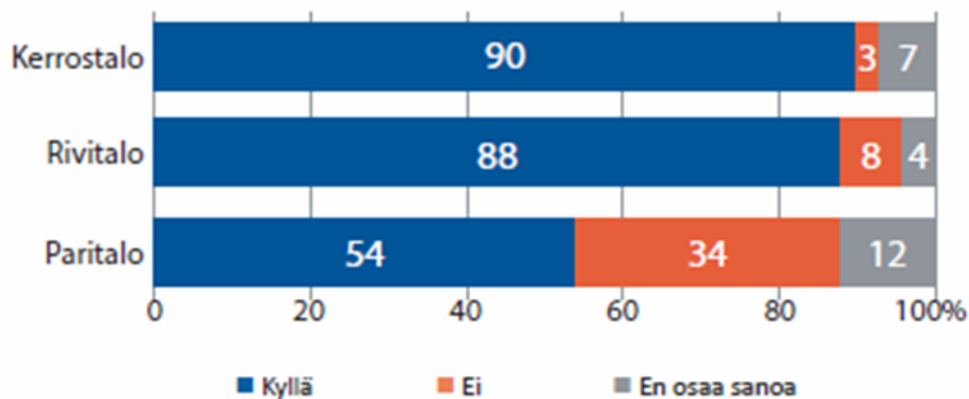
#### 1.4 Taloyhtiöiden pelastussuunnitelmat

SPEK ja Suomen Kiinteistöliitto toteuttivat lomakekyselyn 29.11-09.12.2016 välisenä aikana liittyen taloyhtiöiden näkemykseen pelastussuunnittelun toteuttamistavoista, pelastussuunnittelun vaikuttavuudesta sekä hyödyllisyydestä ja pelastussuunnittelun haasteista. Kysely oli

suunnattu taloyhtiöiden edustajille ja se lähetettiin Kiinteistöliiton rekisteristä löytyviin taloyhtiöiden edustajille sekä isännöitsijöille. Vastauksia Kiinteistöliiton ja SPEK:n kyselyyn tuli 2379 kappaletta, ja ne koostuivat pääosin taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajilta, hallituksen jäseniltä, osakkailta, turvallisuushenkilöstöltä sekä isännöitsijöiltä saaduista vastauksista. Kiinteistöliiton rekisterissä oli vuonna 2015 noin 87 000 rekisteröitynyttä taloyhtiötä, joten kyseistä kyselyä ei voida pitää edustavana otoksena taloyhtiöistä, vaikkakin 2379 saatua vastausta on kattava otos taloyhtiöiden määrästä. Kyselyyn ei siis ole vastanneet sellaiset taloyhtiöt, jotka eivät olleet Suomen Kiinteistöliiton rekisteriin rekisteröityneet, eivätkä pääosin myöskään vuokratalojen edustajat. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Lomakekyselyn lisäksi SPEK ja Suomen Kiinteistöliitto toteuttivat asiantuntijahaastatteluita taloyhtiöiden pelastussuunnitteluun ja sen toteuttamistapoihin, pelastussuunnittelun vaikuttavuuteen ja hyödyllisyyteen sekä pelastussuunnittelun haasteisiin liittyen. Asiantuntijahaastattelut painottuivat sellaisiin osiin Suomea, jossa on isompia kaupunkikeskuksia. Tällä tavalla on saavutettu henkilöitä, joiden toiminta-alueella on paljon asuinrakennuksia ja näin ollen pelastussuunnitteluvollisia. Haastatellut asiantuntijat olivat jaettu ryhmiin heidän roolinsa perusteella, ja haastatteluihin osallistui pelastusviranomaisia, isännöitsijöitä, järjestöjen asiantuntijoita sekä yksityisiä toiminnanharjoittajia. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön ja Suomen Kiinteistöliiton lomakekyselyn vastausten perusteella voitiin havaita, että 90 % kerrostaloasujista, ja 88 % rivitaloasujista olivat ilmoittaneet, että heidän kiinteistönsä on tehty pelastussuunnitelma. Samojen tulosten perusteella pelastussuunnitelma puuttui kokonaan kahdeksasta prosentista rivitaloista sekä kolmesta prosentista kerrostaloista. Alla oleva taulukko kuvaa pelastussuunnitelman esiintymistä talotyypeittäin lomakekyselyn tulosten perusteella.



Taulukko 1: Pelastussuunnitelman esiintyvyys talotyypeittäin (%) (SPEK Tutkii 16, 2017)

Lomakekyselyn yksi mielenkiintoisimmista tuloksista oli se, että kyselyn perusteella 55 % vastanneista oli ilmoittanut laatineensa pelastussuunnitelman omatoimisesti ja 33 % oli käyttänyt ulkopuolista palveluntuottajaa pelastussuunnitelman tuottamisessa. (SPEK Tutkii 16, 2017). Ulkopuolisten palveluntuottajien osuus oli siis merkittävä, jolloin voidaan myös todeta, että ulkopuolisten palveluntuottajien merkitys pelastussuunnittelussa on yhtä lailla merkittävä. Yksi merkittävä selittävä tekijä ulkopuolisen palveluntuottajan käyttämiseen pelastussuunnittelussa ja pelastussuunnitelmien laatimisessa voi kyselyn tulosten perusteella olla vuokraus-toiminta ja vuokratilat. Edellä mainituissa kohteissa niiden omistajat vastaavat pelastussuunnittelusta, jolloin ulkopuolisen palveluntuottajan käyttäminen pelastussuunnittelussa on helppo tapa täyttää lain vaatimukset. (SPEK Tutkii 16, 2017).

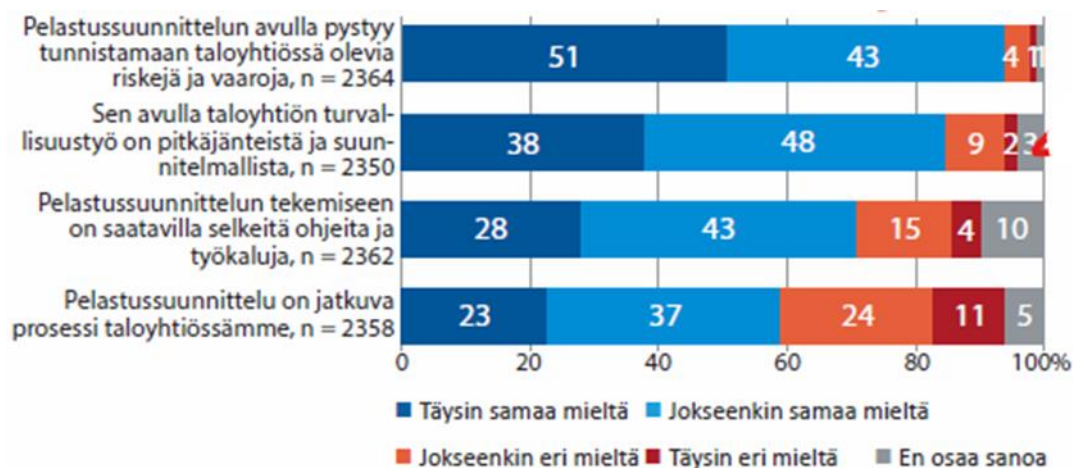
Kuusi prosenttia niistä kyselyyn vastanneista, jotka olivat ilmoittaneet, ettei pelastussuunnitelmaa ole tehty, olivat ilmoittaneet yleisimmiksi syiksi esimerkiksi sen, että taloyhtiö on pieni eikä siihen silloin tarvittaisi pelastussuunnitelmaa tai että pelastussuunnitelman tekeminen on jäänyt kesken. Muita syitä olivat isännöitsijän syyttäminen pelastussuunnitelman puuttumisesta, pelastussuunnitelman kallis hinta, tai tietämättömyys lain vaatimasta pelastussuunnitelmasta. (SPEK Tutkii 16, 2017).

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön ja Suomen Kiinteistöliiton lomakekyselyssä kysyttiin myös pelastussuunnitteluprosessista, ja vastausten perusteella voitiin havaita, että suurin osa vastaajista piti pelastussuunnittelun vaiheita helppoina toimenpiteinä, mutta vaikein osuus pelastussuunnittelussa koettiin olevan asukkaiden osallistaminen. (SPEK Tutkii 16, 2017). Pelastussuunnittelun käynnistys, päivittäminen ja ylläpito prosessina kuitenkin koettiin vaikeaksi 36 %:ssa vastauksista. Vastauksien perusteella voidaan siis todeta, että vaikka pelastussuunnittelun vaiheita pidettiin helppoina, pelastussuunnittelu kokonaisuutena koettiin haastavaksi. 86 % vastanneista kuitenkin piti taloyhtiön turvallisuustyötä pitkäjänteisenä ja suunnitelmallisena pelastussuunnittelun avulla. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Lomakekyselyn yksi huolestuttavimmista tuloksista liittyi pelastussuunnitelman päivittämiseen. Vastaajista vain 18 % ilmoitti päivittävänsä pelastussuunnitelmaa vuosittain, kuten suositusten mukaan tulisi tehdä. Muutaman vuoden välein tehtävä pelastussuunnitelman päivittäminen tapahtui vastausten perusteella 27 % tapauksissa ja 40 % oli ilmoittanut, että pelastussuunnitelma päivitetään harvemmin kuin muutaman vuoden välein. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Ilmoitettu tulos korreloi suoraan lomakekyselyn vastauksien kanssa siinä, että vain 60 % vastanneista piti pelastussuunnittelua jatkuvana prosessina. (SPEK Tutkii 16, 2017). Pelastussuunnittelun olla jatkuva prosessi, ja pelastussuunnitelmaa tulisi päivittää suositusten mukaan vuosittain. Pelastussuunnitteluun on olemassa ohjeita ja lomakkeita, joita voitaisiin hyödyntää tehokkaammin pelastussuunnittelussa, varsinkin jos esimerkiksi taloyhtiö hoitaa pelastussuunnittelun ja pelastussuunnitelman laadinnan itse. Tukea ja neuvontaa saa myös erilaisista sähköisistä palveluista, ja työvälineitä pelastussuunnitteluun tuotetaan pelastuslaitosten sekä



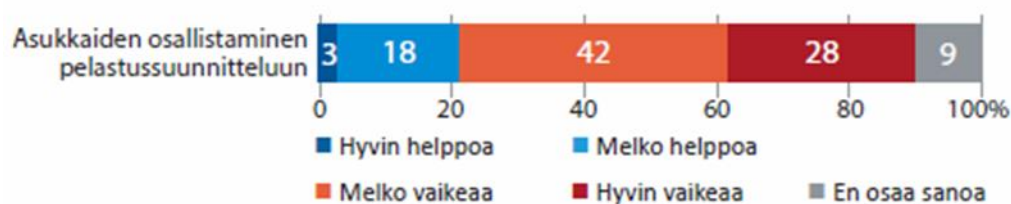
erilaisten järjestöjen ja yritysten toimesta. Vaikka työvälineet voivat vaihdella laadullisesti, kyselyn tulosten perusteella 71 % vastaajista katsoi niiden olevan riittävän selkeitä pelastussuunnittelun tueksi. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Alla oleva taulukko kuvaa lomakekyselyn tuloksia pelastussuunnitteluprosessia koskevissa kysymyksissä.



Taulukko 2: Pelastussuunnitteluprosessia koskevat kysymykset (%) (SPEK Tutkii 16, 2017)

Kuten jo aiemmin mainittiin, pidettiin asukkaiden osallistamista pelastussuunnitteluun vaikeana. Lomakekyselyn tulokset tukivat tätä, sillä 70 % vastanneista koki, tätä vaikeana tai melko vaikeana. 91 % prosenttia vastanneista koki kuitenkin, että asukkaiden osallistaminen pelastussuunnitteluun olisi merkittävä hyöty turvallisuustiedon lisäämisen kannalta. 87 % vastanneista uskoi myös pelastussuunnittelun kehittävän turvallisuusosaamista taloyhtiön hallituksessa. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Merkittävä ero asukkaiden osallistamisessa oli nähtävissä myös siinä, jos pelastussuunnitelman laadinta oli toteutettu ulkopuolisen palveluntuottajan kautta. Näissä tapauksissa vain 17 % vastanneista oli ilmoittanut, että asukkaita on osallistunut pelastussuunnitelman laadintaan. 33 % vastauksista ilmoitettiin, että pelastussuunnitelma on laadittu taloyhtiön itsensä toimesta ja että asukkaat ovat osallistuneet sen tekoon. Eroa selittää osaltaan taloyhtiöiden koko, sillä pienissä (alle 10 huoneistoa) taloyhtiöissä tietoja kerättiin asukkailta useammin kuin isoissa (50+ huoneistoa) taloyhtiöissä. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Alla oleva taulukko kuvaa asukkaiden osallistamista pelastussuunnitteluun lomakekyselyn tulosten perusteella.



Taulukko 3: Asukkaiden osallistaminen pelastussuunnitteluun (%) (SPEK Tutkii 16, 2017)

Lomakekyselyn vastauksista voitiin myös havaita, että vaikka turvallisuusviestintää pidettiin tärkeänä, turvallisuusohjeita oli jaettu vain 24 %:ssa vastauksista. 82 % vastanneista piti turvallisuusviestintää ja ohjeistusta tärkeänä. (SPEK Tutkii 16, 2017). Jos turvallisuusviestintä ei ole hoidettu asianmukaisesti, eikä asukkaita ole osallistettu pelastussuunnitteluun ja pelastussuunnitelman laadintaan, ei asukkaiden turvallisuudessa tapahdu merkittävää parannusta, eikä pelastussuunnittelu ole tällöin onnistunut.

Pelastussuunnittelu koettiin hyödyttömäksi noin 20 % vastauksista siinä suhteessa, ettei pelastussuunnittelusta ole ollut hyötyä taloyhtiön turvallisuuden parantamisessa. Lomakekyselyn vastauksien perusteella asukkaiden vähäinen kiinnostus pelastussuunnittelua kohtaan nousi merkittävimäksi tekijäksi. Seuraavaksi merkittävin tekijä oli pelastussuunnitelman vähäinen vaikutus päivittäiseen elämään ja käytäntöön, ja pelastussuunnitelma nähtiin ainoastaan dokumenttina eikä kokonaisuutena suunnitteluprosessina. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Kolmantena merkittävänä tekijänä vastausten perusteella oli pelastussuunnitelman jalkauttaminen ja siihen liittyvät ongelmat. Vaikka pelastussuunnitelma olisikin tehty, siitä tiedottaminen on usein hoidettu huonosti. (SPEK Tutkii 16, 2017).

Lomakekyselyn vastausten perusteella pelastussuunnittelua ja pelastussuunnitelmaa haluttaisiin kehittää yksinkertaisempaan suuntaan. Pelastussuunnitelman lomakkeiden ja ohjeiden tulisi vastaajien mielestä olla yksinkertaisia ja muutaman sivun mittaisia, joihin on tiivistetty kaikkein tärkeimmät tiedot. Myös terminologia koettiin haastavaksi, ja pelastussuunnittelussa ja pelastussuunnitelmissa tärkeimmät asiat ja tiedot tulisi kuvata helposti ymmärrettävästi. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Kolmantena kehityskohteenä koettiin pelastussuunnitteluun ja pelastussuunnitelmaan liittyvien viestinnän ja koulutusten tarjoaminen ja kehittäminen. Edellä mainittujen asioiden viestintä koettiin haastavana, ja vastaajat kaipasivat myös turvallisuus-koulutuksia turvallisuuden kehittämiseksi, esimerkiksi järjestämällä käytännön harjoituksia. Vastauksista kävi ilmi, että pelastussuunnittelu haluttiin osaksi taloyhtiön hallituksen työtä. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön ja Suomen Kiinteistöliiton tekemien asiantuntijahaastatteluiden avulla haluttiin myös selvittää nykyisen pelastussuunnitteluprosessin ongelmia. Mer-

kittävänä ongelma nousi esiin lainsäädännön ja sääntelyn purkaminen, joka on jättänyt harvintaa enemmän asukkaiden ja taloyhtiöiden varaan. Pelastuslaki vuodelta 2003 oli yksityiskohtaisempi kuin vuonna 2011 voimaan astunut pelastuslaki ja osa asiantuntijoista olivat sitä mieltä, että pelastuslain tulisi olla tarkemmin ohjaava ja sen tulisi kuvata selkeämmin tarvittavat ja vaaditut toimenpiteet. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Asiantuntijoiden vastausten perusteella havaittiin, että laki antaa liikkumavaraa taloyhtiöille, jolloin myös pelastussuunnitelman valvonta vaikeutuu. Pelastusviranomaisen on hankalampi toimia tällaisen lain puitteissa, sillä esimerkiksi palotarkastajan on vaikea tietää mitä taloyhtiöltä voidaan vaatia ja mitä ei voida vaatia. Tämä asettaa myös taloyhtiöt eriarvoiseen asemaan, sillä vaatimukset saattavat vaihdella eri pelastustoimen alueiden välillä. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Toisena merkittävänä ongelmana asiantuntijoiden mielestä oli se, että riskienarviointia harvoin tehdään kunnolla ja että asukkaat eivät lue pelastussuunnitelmaa tai jaettua turvallisuustietoa läpi. Jo aiemmin mainittu pelastussuunnitelman tekemisen ulkoistaminen ulkopuoliselle palveluntuottajalle vaikuttaa keskeisesti pelastussuunnitteluun kohdekohtaisuuden puuttuessa. Näillä asioilla on asiantuntijoiden mielestä heikentävä vaikutus taloyhtiöiden turvallisuuteen. (SPEK Tutkii 16, 2017.) Jos pelastussuunnitelman toteuttaminen on ulkoistettu, ulkopuolisen palveluntuottajan tulisi käydä kohteessa paikan päällä ja suorittaa vaarojen tunnistaminen. Hyvänä palveluna asiantuntijoiden mielestä voitaisiin nähdä myös turvallisuuspuutteiden korjaaminen niiden ilmoittamisen lisäksi, sekä jatkuvuudesta ja turvallisuusviestinnästä huolehtiminen. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Ulkopuolisen palveluntuottajan käyttäminen pelastussuunnitelman laatimisessa saattaa olla ongelmallista, sillä usein pelastussuunnitelmissa käytetään yleistä pohjaa, jota pyritään muokkaamaan kohdekohtaiseksi, ja on myös mahdollista, ettei palveluntuottaja edes käy pelastussuunnitelman kohteessa. Tällöin riskientunnistus ja kohdekohtainen arviointi jäävät tekemättä, ja pelastussuunnitelma kuvaa riskejä vain yleisellä tasolla. Tällainen pelastussuunnitelma on laadittu ainoastaan täyttämään lain asettama minimitaso, eikä siitä ole hyötyä taloyhtiön asukkaalle. Haastattelujen perusteella nousi esiin se, että keskeistä olisi kehittää toimintamalleja liittyen riskien ja vaarojen tunnistamiseen sekä havaittujen ongelmien korjaamiseen, ja samalla kiinnittää huomiota turvallisuusviestintään. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön ja Suomen Kiinteistöliiton tekemän lomakekyselyn ja asiantuntijahaastatteluiden perusteella päädyttiin siihen johtopäätökseen, että pelastussuunnitteluprosessi ei ole jatkuvaa useimmille taloyhtiöille ja muille velvollisille, ja että tähän tulisi kiinnittää huomiota jatkossa enemmän. Myös pelastussuunnitteluun ja pelastussuunnitelmaan liittyvä vaarojen ja riskien tunnistamista tulisi kehittää osallistavaksi siten, että taloyhtiön asukkaat osallistuvat prosessiin. Tämä sitouttaa asukkaita turvallisuuteen ja samalla lisää turvallisuus tietoisuutta. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

Muita toimenpide-ehdotuksia olivat esimerkiksi uudenlaisten palveluiden ja verkostojen luominen turvallisuudesta taloyhtiöissä vastaaville henkilöille, pelastussuunnittelussa käytettävien aineistojen kehittäminen, tuotetun materiaalin tiivistäminen ja helppolukuisuuden varmistaminen, turvallisuusviestinnän lisääminen ja viestinnän muotojen kehittäminen, isännöitsijöiden osaamisen kehittäminen omatoimiseen varautumiseen liittyen ja ulkopuolisten palveluntuottajien kesken sovittavien laatukriteerien tai ”hyvän pelastussuunnittelutavan” kehittäminen. (SPEK Tutkii 16, 2017.)

## 2 Menetelmät

Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyössä sekä opinnäytetyöprosessissa käytettäviä menetelmiä. Tässä opinnäytetyössä käytetään laadullista toimintatapaa, jolloin voimme soveltaa useita erilaisia tiedonhankinta menetelmiä varmistaaksemme sen, että löydämme vastaukset tutkimuskysymyksiin, ja että saamme luotua yritykselle turvallisuusasiakirjan, josta on hyötyä sen päivittäisessä toiminnassa. Tiedonkeruumenetelminä on käytetty haastatteluita, havainnointia, dokumenttianalyysia sekä teemoittelua. Opinnäytetyön tietoperustana toimii lainsäädäntö, viranomaisten laatimat asetukset ja ohjeistukset sekä riskienhallintaa käsittelevät sähköiset ja kirjalliset lähteet. Tärkeimpinä lainsäädännöllisinä tietoperusteina toimivat Pelastuslaki sekä Kuluttajaturvallisuuslaki.

### 2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tässä kappaleessa käsitellään toiminnallista opinnäytetyötä ja sen valintaa opinnäytetyömme muodoksi. Opinnäytetyön toteuttamistapoja on kahdenlaisia, toiminnallisia tai tutkimuksellisia. Salonen (2013) mukaan toiminnallinen ja tutkimuksellinen opinnäytetyö eroavat toisistaan usein tutkimisen ja kehittämisen menetelmissä, aineistoissa sekä niiden analyysissä ja hyödyntämisessä, tuotoksessa, tuloksissa, tiedonhankintatavoissa sekä materiaaleissa. Toiminnallisen opinnäytetyön ja tutkimuksellisen opinnäytetyön raporttien ulkoasut ja rakenteet usein myös poikkeavat toisistaan. Konkreettisimpana erona kahden edellä mainitun opinnäytetyö mallin välillä Salonen (2013) mainitsee kuitenkin sen, että toiminnallisessa opinnäytetyössä tehdään tuotos, joka tässä opinnäytetyössä on turvallisuusasiakirja, kun taas tutkimuksellisessa opinnäytetyössä tuloksena kehittyy uutta tietoa.

Salonen (2013) mukaan monilta osin toiminnallinen ja tutkimuksellinen opinnäytetyö ovat kuitenkin myös saman tyyppisiä. Molemmissa on tietoperusta, menetelmät, aineistot sekä materiaalit, ja niissä on aina tuotos tai tulos. Molemmat mallit myös etenevät loogisesti samaan suuntaan aihevalinnan sekä sen rajauksen, työn suunnittelun ja sekä organisoinnin kautta lopulliseen tuotokseen tai tulokseen ja sitä kautta arviointiin.

Opinnäytetyömme muodoksi valikoitui toiminnallinen opinnäytetyö sen päämäärän ja tavoitteen vuoksi. Toiminnallinen opinnäytetyö valikoitui muodoksi myös siitä syystä, että toiminnallisessa opinnäytetyössä edellytetään eri vaiheissa mukana olevia toimijoita.

Opinnäytetyömme on myös projektityyppinen, sillä sen tarkoituksena on luoda yritykselle turvallisuusasiakirja. Toiminnallisen opinnäytetyömme tarkoituksena on siis kehittää ja tukea yrityksen tuotannon ja toiminnan turvallisuutta. Opinnäytetyö projektin osapuolet, eli opinnäytetyön tekijät sekä yritys, ovat sitoutuneet yhteiseen tavoitteeseen.

## 2.2 Havainnointi

Tässä kappaleessa käsitellään havainnointia tiedon keruu menetelmänä yleisesti ja opinnäytetyö prosessissa. Havainnoinnin, tai observoinnin, tarkoituksena on kerätä tietoa omia aisteja hyödyntämällä. Havainnoinnilla voidaan kerätä tietoa vaikkapa työympäristöstä, työskentelyolosuhteista, viestinnästä, elekielestä ja mielenilasta. (Havainnointi 2013.)

Havainnointi on hyvä tapa kerätä järjestelmällisesti tietoa havaittavasta kohteesta, jolloin menetelmä soveltuu erinomaisesti myös opinnäytetyömme tiedonkeruu menetelmäksi. Havainnointia voidaan jakaa kahteen eri tyyppiin tai tapaan: osallistuvaan tai tilanteen ulkopuolella pysyvään.

Jos havainnointia käytetään tiedonkeruu menetelmänä, tulee havainnoinnin olla silloin tarkasti ja huolellisesti ennalta suunniteltua, sillä ihminen tekee havaintoja koko ajan. Jos havainnointia ei ole tarkasti ja huolellisesti ennalta suunniteltua, ei havainnoinnin avulla kerättyä tietoa voida pitää luotettavana.

Tutkimuksessa käytettävään havainnointitermiin liittyy oleellisesti myös havainto- ja havainnollistaminen-termit. Havainto on tutkimuskohde, kun taas havainnollistaminen on keino tuoda uusi tieto ja tutkimus toisten ihmisten tietoisuuteen sekä arvioitavaksi. (Vilkkä 2016.)

Muiden tiedonkeruu menetelmien rinnalla havainnointi on hyvä täydennyskeino tutkimusta tehdessä. Turvallisuusasiakirjan luominen yrityksen kylpylälle edellyttää havainnointia tiedon keruu menetelmänä, jolloin se myös on loogisesti valittu yhdeksi menetelmäksi. Havainnointia tiedon keruu menetelmänä puoltaa myös se, että ennakkomateriaalin löytäminen on hankalaa tässä tapauksessa. Havainnointia voidaan myös käyttää tehtävien haastattelujen tukena.

Havainnointi koetaan yleisesti melko raskaana prosessina, sillä oikein toteutettuna se on raskas ja työläs, ja tästä syystä sitä ei enää käytetä kovinkaan usein tiedon keruu menetelmänä. Kuten edellä on mainittu, vaatii havainnointi tarkkaa ja huolellista suunnittelua ja valmistautumista, jolloin se on myös melko hidas toteuttaa. Havainnoijan on tärkeää osata pitää henkilökohtaiset havaintonsa erillään todellisista havainnoista. (Havainnointi 2013.) Myös havaintojen kirjaaminen ja dokumentointi on suunniteltava etukäteen. Kirjaamiseen ja dokumentointiin voidaan käyttää esimerkiksi tallentamista videokuvauksen tai äänityksen avulla tai kirjallisen lomakkeen käyttö. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 114-115.)

Havainnointi suoritettiin 17.11.2018 kylpylä kohteessa paikan päällä, jolloin saatiin myös lisätietoa ja tukea asiantuntijahaastattelua varten. Kohteessa havainnointia keskitettiin kylpylään, mutta havainnointia suoritettiin myös hotellin ja ravintolapalveluiden osalta. Kylpylätoiminnan ollessa vielä uutta, päätettiin havainnointia suorittaa hotellissa, jotta nähtäisiin miten turvallisuusasiat ovat siellä hoidossa. Hotellissa on valmis pelastussuunnitelma, ja hotellitoiminta on pyörinyt kohteessa jo useita vuosia, joten se antaa hyvän kuvan kohteen turvallisuuskulttuurista, johtamisesta ja käytänteistä.

Ensimmäinen havainnoitava asia oli johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin. Varsinaista johdon varmistamaa turvallisuuspolitiikkaa kohteesta ei löydy. Ohjeistuksena turvallisuusasioille toimii hotellin ja elämispalveluiden pelastussuunnitelmat ja turvallisuusasiakirjat. Nämä asiakirjat on luotu kyseisten palveluiden vastaavien toimesta.

Palveluista vastaavat henkilöt vaikuttavat olevan hyvin orientoituneita turvallisuusajatteluun. Turvallisuusasiat on täytetty valmiille pohjalle, mutta esimerkiksi riskienhallintaa on mietitty siten, että juuri tämän kohteen riskit on hyvin tunnistettu. Ohjelmapalvelujen osalta jokaisesta ohjelmapalvelusta on luotu oma turvallisuusasiakirjansa, jotka ovat osittain kopioita toisistaan.

### 2.3 Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja raportointi

Kaikki vaadittavat asiakirjat ovat olemassa, sekä kylpylän, että hotellin ja elämispalveluiden osalta. Elämispalveluista on palvelukohtaisesti omat asiakirjansa ja ohjeet, joissa kuvataan palveluiden kulku. Asiakirjat ovat saatavilla sähköisesti tietokoneelta tai kansiossa esimerkiksi hotellin ja kylpylän vastaanotossa.

Hotellissa perehtyminen jää jokaisen henkilökuntaan kuuluvan henkilön omalle vastuulle, kun taas kylpylässä turvallisuusvastaava edellyttää, että jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu turvallisuusasiakirjaan. Tästä on ohjeistettu turvallisuusasiakirjan kansiossa, jossa on lista henkilöistä, jotka ovat asiakirjaan tutustuneet. Elämispalveluiden turvallisuusasiakirjoista tiedotetaan elämispalveluiden tuottajille palvelukohtaisesti.

Turvallisuusasiakirjoja on myös täydennetty asianmukaisesti. Hotellin pelastussuunnitelmaa on täydennetty muun muassa silloin, kun hotelliin on avattu uusia tiloja. Kylpylän turvallisuusasiakirjaa oli lähdetty rakentamaan yksinkertaiselta pohjalta, ja siihen oli täydennetty asioita tarvittaessa mustekynällä suoraan.

Läheltä piti- ja onnettomuustilanteiden raportointikäytäntö on ollut olemassa kohteessa jo pitkään elämispalveluiden osalta. Tilanteita on raportoitu kattavasti käyttäen Turvallisuus- ja kemikaaliviraston omaa lomaketta, sekä niistä on tiedotettu virastoon asianmukaisesti. Elämispalveluissa tapahtuneet onnettomuudet ovat olleet tapaturmia, jotka ovat liittyneet lähinnä luisteluun ja hiihtoon.

Myös kylpylästä oli raportoitu yksi tapaturma, jossa lapsi oli leikkinyt pihassa olevassa riippu- tuolissa, kaatunut ja lyönyt päänsä. Raportissa kuvattiin tapaturma selkeästi ja kerrottiin toimenpiteet. Vaikka tapaturma oli lievä, se oli raportoitu asianmukaisesti - näin saadaan hyvää tietoa mahdollisista toistuvista tapaturmista kohteessa.

Elämyspalveluiden osalta raportit oli käyty läpi, ja niiden pohjalta oli annettu toimenpide-ehdotuksia siihen, kuinka samankaltaisia onnettomuuksia voisi ennaltaehkäistä jatkossa. Esimerkiksi asiakkaalle omatoimisesti tapahtuneesta luisteluonnettomuudesta oli raportoitu ja toimenpide-ehdotuksena oli, että asiakkaille tulisi aina tarjota kypärää välinevuokran yhteydessä ilmaiseksi. Lisäksi asiakkaalle opastetaan turvallinen luistelu-reitti, joka käydään kartalta asiakkaan kanssa läpi.

#### 2.4 Vaaran paikat

Yleinen siisteys kohteessa on hyvällä mallilla, kohteessa on kuitenkin kivilattia, joka on paikoitellen liukas. Siivoojat käyvät paikan päällä joka päivä, ja henkilökunta valvoo siivouksen tulosta. Henkilökunta reagoi liukkauteen, sekä epäjärjestykseen tarvittaessa.

Piha-alue aiheuttaa vaaranpaikkoja, sillä talvisin ulkotilat ovat todella pimeät. Hotellilta kylpylään kuljetaan ulkokautta, sillä se on eri rakennuksessa, ja tätä tietä ei ole valaistu yleisvalaistuksella. Kohteessa käytetään valon lähteenä ulkotulia, jotka eivät ole riittävä valaistus, vaan pimeys voi aiheuttaa kompastumisen vaaraa ulkotiloissa.

Ulkoaltaalle johtava reitti on pimeä ja myös paikoitellen liukas kylmällä säällä. Havainnointipäivänä ei ollut pakkasta, mutta piha oli märkä ja liukas. Pakkasella jäätyessään piha aiheuttaa merkittävän liukastumisen vaaran.

Kohteessa olevat laitteet voivat myös aiheuttaa vaaraa. Laitteiden ja ilmanvaihtokanavien ynnä muun puhdistuksen suhteen ei ole olemassa minkäänlaista ohjelmaa, vaan kiinteistöhuolto tarkastaa ne tarvittaessa. Myöskään sähkölaitteille ei ole olemassa huolto-ohjelmaa, mutta joitain ohjeistuksia niiden käytöstä on. Esimerkiksi hoitotiloissa on ohjeistettu kytkeämään sähkölaitteet irti seinästä yön ajaksi.

Poistumistiet ovat merkattu kohteessa selkeästi. Henkilökunta tarkastaa poistumistiet vuoron aloituksessa sekä vuoron lopetuksessa. Henkilökunta kiinnittää huomiota myös alkusammutuskalustoon vuoron aikana.

Vaarallisten aineiden säilytyspaikat ovat selkeästi merkitty turvallisuusasiakirjan karttaan. Säilytyspaikkojen ovissa on asianmukaiset kemikaaliturvallisuusmerkit ja ovet pidetään toiminnan aikana lukittuina. Ainoastaan asianmukaiset henkilöt pääsevät kemikaalien säilytystiloihin, eikä esimerkiksi jokainen henkilökunnan jäsen. Säilytyspaikkojen lähellä on myös tarvittavat henkilösuojaimet, jotka ovat merkattu asianmukaisesti.

Nestekaasua säilytetään asianmukaisissa kaasihäkeissä rakennusten ulkopuolella. Kaasun sijainnit on merkattu hotellin pelastussuunnitelman aluekarttaan, sekä paikallisesti varoituskylteillä. Kaasua käytetään kylpylässä oleviin kaasutakkoihin, jotka ovat varustettu kiinteillä kaasuputkilla. Havainnoinnin aikana toinen kaasutakka sammui, jolloin henkilökuntaan kuuluva henkilö sulki kaasun tulon molempiin takkoihin, koska ei ollut varma oliko takka varustettu jonkinlaisella varojärjestelmällä. Kaasutakkojen käytön suhteen kohteessa ei ollut minäänlaista ohjeistusta.

## 2.5 Turvallisuusjärjestelyt ja käytänteet

Henkilökunta ei tuntenut palo-osastoinnin rajoja sulkukierroksen aikana. Henkilökunta kertoi, että heitä on ohjeistettu pitämään aina kaikki ovet suljettuina, vaikkakin ne eivät olleet palovia. Osittain palo-ovet olivat varustettu automaattisella suljinjärjestelmällä, joka toimii savuilmaisimien avulla.

Henkilökunta tiesi paloilmoitinkeskuksen sijainnin kohteessa, mutta ei tiennyt miten sen kanssa menetellään. Paloilmoitinlaitteiston hoitajaa ei oltu merkattu, eikä henkilökunta tiennyt kuka laitteistoa hoitaa. Paloilmoitinlaitteisto kattoi koko kylpylän tilat savuilmaisimilla. Lisäksi kohteessa on savunpoistojärjestelmä, joka aktivoituu ulko-oven vieressä olevasta keskuksesta.

Kohteessa on myös kuulutusjärjestelmä, joka ei toiminut. Kuulutusjärjestelmällä oli kolme kuulutus pistettä: yksi ulko-oven vieressä paloilmoitinkeskuksella, yksi vastaanottotiskillä ja yksi allastilojen ravintolaosastolla. Kuulutusjärjestelmän kuuluvuutta ei päästy testaamaan, sillä sitä ei oltu kytketty.

Alkusammutuskalustoa kohteessa oli riittävästi ja se oli sijoitettu riskiperusteisesti: alkusammutuskalustoa löytyi muun muassa keittiötiloista, sekä ilmanvaihtokonehuoneesta. Alkusammutuskalusto oli lähtökohtaisesti merkattu hyvin, asiakastiloissa olevat sammuttimet taas osittain heikosti. Sammutuskaluston merkkikyltit olivat melko pieniä, sillä kohteen edustaja koki, että ne eivät sovit paikan olemukseen. Varakalustoa kohteessa ei ollut kylpylän, eikä hotellinkaan osalta.

Ensiaputarvikkeiden määrä ja sijainnit olivat kirjattu hyvin ylös. Lisäksi ensiaputarvikkeiden osalta kohteessa oli käyttövihko ja käytänteet puutteiden korjaamiseksi. Turvallisuusvastaava tarkastaa käyttövihkosta käytetyt ensiaputarvikkeet ja tilaa niitä lisää tavarantoimittajalta.

Henkilökunnan koulutuksista pidettiin kirjaa turvallisuuskansiossa. Kansioon listattiin kaikki turvallisuuteen liittyvät koulutukset, kuten ensiapu- ja alkusammutuskoulutus. Listaukseen oli lisätty asianmukaisesti koulutusten voimassaoloaika.



Ensiapukoulutusta tarjotaan koko henkilökunnalle, sillä elämispalveluiden osalta edellytetään ensiapupätevyyttä. Osa näistä henkilöistä työskentelee kylpylässä, ja kylpylän aukioloaikana paikalla on aina vähintään yksi henkilö, joka on saanut kattavaa ensiapukoulutusta. Henkilökunta oli saanut myös alkusammutuskoulutusta toiminnan alkuaikoina. Jatkokoulutuksista ei ollut muuta suunnitelmaa, kuin että ensiapukoulutukset uusitaan tarvittaessa.

Kohteessa oli tehty palotarkastus, jossa ei ollut muuta huomautettavaa, kuin tarkentamaan kaasujen ja vaarallisten kemikaalien säilytystä. Asianmukaiset tarkastukset oli tehty välittömästi tarkastuksen jälkeen. Kohteessa ei ollut turvallisuuskävelykäytäntää tai sisäisen palotarkastuksen käytäntöä. Kiinteistöhuolto oli kerran teettänyt kohteessa turvallisuuskävelyn, jossa oli näytetty paloilmoitinlaitteisto ja tutustuttu allastekniikkatiloihin.

Asiakkaiden opastus ja neuvonta on varmistettu erilaisilla selkeillä opasteilla. Opasteissa kerrotaan muun muassa käyttörajoitteet. Tällaisia rajoitteita olivat esimerkiksi lasten pallomeren ja kiipeilyverkon henkilömäärärajoite ja ikäraja, jotka olivat selkeästi ilmaistu kiipeilytilassa. Lisäksi asiakkaita oli varoitettu höyrysaunan portaiden hämärästä valaistuksesta.

Asiakkaita tiedotetaan myös toimintaan liittyvistä rajoitteista palveluiden myynnin yhteydessä. Altaiden syvyys kerrotaan lapsiperheille, ja opastetaan lapset lastenaltaaseen. Lapsiperheille kerrottiin myös, että lapsia tulisi valvoa koko oleskeluajan kylpylätiloissa, sekä heille kerrottiin lapsille varatuista kellukkeista ja niiden saatavuudesta. Asiakkaita myös varoitettiin lattian ajoittaisesta liukkaudesta.

Johdon tulisi julkaista lomakylän turvallisuuspolitiikka, joka osoittaisi johdon sitoutumisen turvallisuustyöhön. Lisäksi tulisi jalkauttaa hyvät turvallisuuskäytänteet toimintojen välillä siten, että turvallisuutta kehitettäisiin kokonaisuutena. Tämä voisi onnistua esimerkiksi turvallisuudesta vastaavien henkilöiden säännöllisillä kokouksilla, joissa johdonkin edustajat voisivat olla mukana. Näissä kokouksissa voitaisiin luoda ja tarkastaa yrityksen turvallisuuspolitiikka, sekä ohjata turvallisuustoimintaa siten, että se kehittyisi jatkuvasti.

Asiakirjojen läpikäynti ja päivittäminen tulisi saada kohteessa automaattiseksi. Asiakirjat tulisi käydä läpi turvallisuuspalavereissa tasaisin väliajoin, vähintään kerran vuodessa. Lisäksi tulisi varmistua, että jokaisen toiminnan osalta toiminnassa mukana oleva henkilökunta on tutustunut asiakirjoihin. Tämä tulisi varmistaa esimerkiksi yksinkertaisella listalla, johon kuitataan, että asiakirja on käyty henkilön kanssa läpi.

Raportointikäytänteet kohteessa ovat erinomaisia, erityisesti elämispalveluiden osalta. Nämä käytänteet tulisi jalkauttaa osaksi koko organisaatiota, ja tilanteista olisi hyvä tehdä koonti, jonka avulla mahdollista turvallisuuden kehitystä - esimerkiksi tapaturmataajuuden pienentyessä - voisi seurata. Myös mahdolliset toimenpide -ehdotukset tulisi dokumentoida siten, että niitä voitaisiin käyttää tulevaisuudessa riskienhallinnassa.

Erityisesti ulkoalueiden turvallisuutta tulisi kehittää. Sisällä kohteessa turvallisuus oli havainnoinnin aikana kunnossa, mutta pihalla oli ongelmia, jotka voivat aiheuttaa tapaturmariskiä. Riskiä voitaisiin pienentää hyvällä valaistuksella ja liukkauden torjunnalla erityisesti ulkoal- taan läheisyydessä.

Sähkölaitteille ja ilmastointikanaville tulisi laatia puhdistus- ja huolto-ohjelma. Sähkölait- teista tulisi puhdistaa ilmanvaihtoaukot ja jäähdytysjärjestelmä tasaisin väliajoin, sillä kerä- tessään pölyä se voi aiheuttaa syttymisen vaaraa. Puhdistuksen ja huollon tulisi olla riittävän säännöllistä ja siitä tulisi pitää kirjaa kohteessa.

Kaasutakkojen käyttöön tulisi koko henkilökunnan tutustua. Henkilökunnan olisi hyvä tietää kaasuun liittyvät vaarantekijät, sekä mistä kaasuhanat suljetaan tarvittaessa. Myös kemikaa- lien suhteen tulisi antaa selkeät käyttöturvallisuustiedotteet henkilökunnalle, tai ainakin oh- jeistus niihin liittyvistä riskeistä.

Palo-ovet tulisi merkitä selkeästi, ja niiden toiminnasta tulisi tiedottaa henkilökunnalle. Hen- kilökunnan tulisi tiedostaa mitkä palo-ovet toimivat automaattisesti ja että niiden toimintaa ei tulisi estää esimerkiksi telkeämällä niitä auki. Palo-osastoinnin tärkeydestä tulipalotilan- teessa tulisi muistuttaa yleisesti turvallisuusasiakirjassa.

Kuulutusjärjestelmä tulisi korjata, sekä testata kaikkien turvallisuusjärjestelmien toimivuus. Samalla näiden toiminnasta voisi tiedottaa henkilökunnalle, jotta henkilökunta osaa toimia oikein hätätilanteissa niiden kanssa. Kuulutusjärjestelmän toimimattomuus voi johtaa vaka- viinkin tilanteisiin, jos esimerkiksi paloilmoinnaitteiston hälytys ei kuulu kunnolla koko koh- teessa.

Alkusammutuskalusto tulisi merkitä paremmin. Myös sen huolto ja tarkastus tulisi varmistaa, esimerkiksi pitämällä kirjaa sammuttimien tarkastamisesta, ja tarkastusväleistä. Lisäksi koh- teessa olisi hyvä olla varakalustoa esimerkiksi vain muutaman sammuttimen verran. Jos sam- muttimia käytetään vaikkapa pienen roskakoripalon sammuttamiseen, voitaisiin tällöin käy- tetty sammutin korvata välittömästi toimivalla.

Kohteeseen tulisi luoda järjestelmä, jonka avulla varmistetaan henkilökunnan koulutus turval- lisuusasioissa. Koulutusta tulisi tarjota kattavasti turvallisuuden jokaisella osa-alueella. Koulu- tus voitaisiin varmistaa esimerkiksi koulutuksen vuosikellolla, johon suunniteltaisiin etukäteen annettavat koulutukset siten, että ne vaihtuvat vuoden aikana.

## 2.6 Haastattelut

Tässä kappaleessa käsitellään haastattelua tiedon keruun menetelmänä yleisesti ja opinnäyte- ty prosessissa. Haastattelu on hyvin usein käytetty tiedonkeruumenetelmä, sillä se sopii usei- siin eri tilanteisiin ja tarpeisiin. Haastattelun tarkoituksena on löytää ja kerätä ei-olemassa-

olevaa tietoa laaja-alaisesti perustuen haastatteluiden ja haastattelutilanteiden erilaisuuteen ja erilaisiin sekä omanlaisiin vastauksiin (Ruusuvuori & Tiittula 2005,82). Haastattelu on myös vuorovaikutustilanne, johon vaikuttavat tilanne ja olosuhteet, ja näistä syistä haastattelu voi myös olla avoin yllätyksille.

Aiemmin laadullisessa tutkimuksessa on käytetty standardisoituja ja tiukasti strukturoituja haastatteluita, mutta nykyään käytetään useammin haastattelumuotoa, joka ei rakennu kiinteiden vastausvaihtoehtojen varaan. (Hyvärinen, M. Nikander, P. Ruusuvuori. J, 2017.) Haastattelut voidaan myös luokitella strukturoituihin, strukturoimattomiin sekä puolistrukturoituihin haastatteluihin, mutta hyvin usein laadullisen tutkimuksen haastattelut toteutetaan puolistrukturoituina haastatteluina.

Haastattelu valikoitui yhdeksi tiedonkeruun metodiksi sen vuoksi, että voisimme kartoittaa yrityksen turvallisuustilannetta sekä turvallisuuskulttuuria siellä työskentelevien henkilöiden näkökulmasta, mutta myös turvallisuusalan ammattilaisten näkökulmasta. Haastattelu valikoitui yhdeksi metodiksi myös sen vuoksi, että se on yksi hyödyllisimmistä keinoista kerätä tutkimustietoa (Hyvärinen, M. Nikander, P. Ruusuvuori. J 2017.) Haastattelut toteutetaan puolistrukturoituina teemahaastatteluina, joissa ei ole määritelty kiinteitä vastausvaihtoehtoja, vaan haastattelu on jaettu teemojen mukaan.

Tässä kappaleessa käsitellään puolistrukturoitua teemahaastattelua tiedon keruu menetelmänä yleisesti sekä opinnäytetyö prosessissa. Puolistrukturoidun teemahaastattelun ideana on se, että siinä tutkija ei tee valmiita tarkkoja haastattelussa käytettäviä kysymyksiä, vaan keskittyy määrittelemään keskeiset haastattelun teemat, joita sitten käsitellään ja käydään haastattelussa läpi. (Hyvärinen, M. Nikander, P. Ruusuvuori. J 2017.) Teemahaastattelussa haastateltujen vastaukset eivät ole riippuvaisia ennalta annetuista vaihtoehdoista, mutta haastattelun teemat ovat samat kaikille.

Teemahaastattelu sopii myös opinnäytetyömme haastattelumetodiksi siitä syystä, että pyrimme saavuttamaan mahdollisimman laajan näkökulman yrityksen turvallisuustilanteesta sekä turvallisuuskulttuurista ennalta päätettyjen teemojen perusteella, kuitenkin liikaa rajaamatta kysymyksiä ja antamalla tilaa vapaalle keskustelulle.

Teemahaastattelu tullaan suorittamaan yrityksen turvallisuudesta vastaavalle henkilölle, sekä asiantuntijatehtävissä toimivalle henkilölle, jolla on kokemusta sekä osaamista kylpylöihin liittyvästä turvallisuudesta ja kuluttajaturvallisuudesta.

Asiantuntijamme on muun muassa toiminut onnettomuustutkintakeskuksen palonsyöntutkijana, sekä tehnyt merkittävän uran pelastuslaitoksessa palotarkastajana. Hän on myös toiminut Turvallisuus- ja kemikaalivirastossa paloturvallisuuden asiantuntijana.

Paloturvallisuuden näkökulmasta hän valikoitui haastattelun kohteeksi myös siksi, että hänellä on kokemusta paloturvallisuuden kouluttamisesta. Pelastussuunnitelma on asiakirja, jossa paloturvallisuuteen liittyvät asiat kommunikoidaan kaikille yrityksen työntekijöille, joten sen täytyy olla sisällöltään järkevä myös kouluttamisen näkökulmasta.

Haastattelussa etsimme erityisesti syitä onnettomuuksien takana oleville inhimillisille tekijöille, kuten henkilökunnan tekemille virheille paloturvallisuuden suhteen. Asiakirjan yksi tavoite on vähentää tällaisia vaaroja esimerkiksi lisäämällä henkilökunnan tietoisuutta turvallisuusasioista. Rakenteellinen paloturvallisuus on asia, johon tässä vaiheessa kylpylätoimintaa emme voi merkittävästi vaikuttaa, joten sen huomioiminen jää vähemmälle.

**Toimeksiantajan edustajana** haastattelimme kohteen turvallisuusvastaavaa. Turvallisuusvastaava vastasi myös kylpylän päivittäistoiminnasta, ja turvallisuusasiat olivat hänelle tulleet tämän toimen ohella. Hän on toiminut turvallisuusvastaavana kyseisessä kylpylässä vuoden ajan, eli sen toiminnan aloittamisesta alkaen. Haastattelun tavoitteena oli muun muassa selvittää heidän turvallisuuskäytäntöjään, turvallisuuskoulutuksia, kohteen turvallisuusriskejä ja henkilökunnan sitoutumista turvallisuustyöhön.

Turvallisuusvastaavan tehtävänä oli viime kädessä vastata kylpylän turvallisuuteen liittyvistä asioista. Henkilökunta raportoi hänelle turvallisuuspoikkeamista, sekä tarvittaessa ilmoittaa niistä myös kiinteistöhuollolle, joka toteuttaa monet kiinteistöön liittyvät turvallisuustoimenpiteet. Turvallisuusvastaava myös esittää turvallisuuteen liittyvät asiat johtoryhmän kokouksiin.

Turvallisuusvastaava koki, että johto on hyvin sitoutunut turvallisuustoimintaan. Hänen esimiehensä vastaa koko lomakylästä ja hoitaa turvallisuusasiat erinomaisesti; muun muassa henkilökunnan ilmoituksiin reagoidaan asianmukaisesti. Turvallisuusasioita käsitellään myös tarvittaessa johtoryhmän kokouksissa. Mitään varsinaista turvallisuuspolitiikkaa ei kohteessa ole dokumentoituna.

Kehitysehdotuksena mielestämme olisi selkeä, johdon hyväksymä ja esittämä turvallisuuspolitiikka, joka koskisi mahdollisesti koko lomakylän toimintaa. Tämä voisi liittyä esimerkiksi tavoitteisiin, kuten asiakastapaturmien minimoimiseen tai henkilökunnan turvallisuuskoulutukseen panostamiseen. Turvallisuuspolitiikan tehtävänä on osoittaa henkilökunnalle johdon tahotila turvallisuusasioissa.

Kohteen edustajalla oli hyvä kuva kylpylätoiminnan vaaroista, sekä vaaroista mitä he olivat havainneet. Turvallisuuskäytänteet olivat muokkautuneet muun muassa havaittujen vaaratilanteiden minimointiin. Haastattelussa myös selvisi, että heillä oli käynyt läheltä piti -tilanne, joka oli asianmukaisesti raportoitu.

Asiakas turvallisuuden haasteista kylpylätoiminnassa kohteen edustaja mainitsi liukkauden. Kylpylän lattiat ovat kiveä, ja osa lattiakaivoista ei ole vetänyt vettä suunnitellusti, mikä aiheuttaa lattian liukkaita kohteessa. Vaaran huomattessaan hän oli luonut henkilökunnalle käytänteen, jossa henkilökunta käy kiertämässä alueella tasaisin väliajoin ja tarvittaessa kuivaa lattiaa lastalla.

Turvallisuusasiakirjan tavoitteena on nimenomaisesti lisätä henkilökunnan kykyä havaita vaaranpaikkoja ja reagoida niihin. Tässä tapauksessa kohteen turvallisuusvastaava oli luonut käytänteen vaaraan reagoimisessa. Turvallisuusasiakirja voisi parantaa turvallisuutta entisestään dokumentoimalla tällaiset turvallisuuskäytännöt ohjeistukseksi, ja siten varmistaa, että henkilökunnan kaikki jäsenet osaavat reagoida vaaroihin.

Haastattelussa kävi ilmi, että myös muita turvallisuuspuutteita oli löydetty. Näitä olivat muun muassa pimeät paikat, erityisesti kylpylän ulkopuolella takapihalla sekä kylpylässä olevissa rappusissa. Myös ihmisten suuri määrä kylpylässä aiheutti ongelmia valvonnan toteuttamisen suhteen, sekä henkilökunta oli huomannut että lapset juokselevat kylpylässä usein ilman vanhempien valvontaa.

Edustaja mainitsi myös rajoitteista kertomisen ja tiedottamisen asiakkaille lipun ostamisen yhteydessä. Kylpylään saapuville lapsiperheille kerrotaan muun muassa altaiden syvyydestä sekä vanhempia muistutetaan lasten valvomisesta kylpylässä. Rajoitteet ja niistä tiedottaminen olisi myös hyvä kirjata turvallisuusasiakirjaan ja tiedottaa sekä asiakkaille, että henkilökunnalle.

Paloturvallisuuden kylpylän edustaja mainitsi olevan hyvällä tasolla. Kylpylä oli rakennettu tyyliinsä vuoksi suureksi osaksi puurakenteista, muun muassa uppotuokeista ja nämä oli kyllästetty palonsuoja-aineella. Poistumisreitit kohteessa oli hänen mielestä riittävästi ja ne olivat järkevästi sijoitettuna. Palo-osastoinnin tuntemisessa henkilökunnalla on ollut ongelmia, mutta turvallisuusvastaava oli ohjeistanut, että kaikki ovet pidetään kiinni - tämä edesauttaa palo-osastojen toimimista kohteessa.

Pelastussuunnitelman hän näki hyvänä työkaluna paloturvallisuuden kehittämisessä. Hän mainitsi, että sillä pystyy kätevästi tiedottamaan kaikki pelastusturvallisuusasiat henkilökunnalle yhdessä paketissa. Lisäksi pelastussuunnitelman hyötynä hän näki, että se siirtää vastuuta päivittäisestä turvallisuustoiminnasta koko henkilökunnalle; näin henkilökunta mieltää omat tehtävänsä, eivätkä he oleta, että kaikki turvallisuuteen liittyvä toiminta on turvallisuusvastavan tehtävänä.

Haastattelussa kävi ilmi myös henkilökunnan kouluttaminen turvallisuusasioihin. Henkilökunnalle oli annettu alkusammutus- ja ensiapukoulutusta, huoltoyhtiö oli pitänyt henkilökunnalle turvallisuuskävelyn, jossa oli käyty läpi kohteen pelastusturvallisuus järjestelyitä läpi sekä

esiteltiin heille allastekniikkatilat. Henkilökunta myös tiesi missä alkusammuttimet ovat, miten savunpoistojärjestelmä toimii ja menettelyt vaarallisten kemikaalien kanssa kohteessa.

Koulutusten jatkuvuudesta kysyttäessä turvallisuusvastaava kertoi, että ainoastaan ensiapukoulutuksen osalta oli suunniteltu koulutuksen uusimista, sillä siitä saa kortin, joka menee vanhaksi tietyn ajan kuluessa. Muut koulutukset uusitaan tarvittaessa. Turvallisuuskoulutuskäytänteitä voisi mielestämme parantaa entisestään luomalla koulutusten vuosikellon, mihin sijoitettaisiin sammutuskoulutus, ensiapukoulutus, turvallisuuskävelyt ja mahdolliset muut koulutukset. Näin varmistetaan, että koulutuksia tulee säännöllisesti, ja esimerkiksi henkilökunnan vaihtuessa uusi henkilökunta saa koulutusta turvallisuuteen liittyen.

Turvallisuusviestintäkanavina kylpylässä turvallisuusvastaavan mukaan käytetään sähköpostia, sekä henkilökunnan sähköistä keskusteluryhmää. Turvallisuusasioista viestitään myös kansiolle, jossa on muun muassa läheltä piti -ilmoitukset, sekä kylpylän turvallisuusasiakirja. Turvallisuusvastaava on myös edellyttänyt, että jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu tähän kansioon. Kansio esitellään myös uuden henkilön perehdyttämisessä.

Turvallisuuskansion lisäksi mielestämme kylpylässä tulisi olla henkilökunnalle näkyviä lyhyitä ja yksinkertaisia turvallisuusohjeita. Turvallisuusohjeet voitaisiin sijoittaa tapauskohtaisesti, esimerkiksi kylmälaitteiden läheisyyteen ohjeistus siitä, kuinka kylmälaitteen toiminta tarkastetaan ja minkälaisia huoltotoimenpiteitä henkilökunta voi suorittaa kyseiselle laitteelle. Ohjeet sekä varmistaisivat henkilökunnan osaamista, että muistuttaisivat henkilökuntaa turvallisuuden liittyvistä toimenpiteistä.

Turvallisuuskäytänteinä henkilökunnalla oli kylpylän avaus- ja sulkukierrokset, sekä toiminnan aikana tapahtuvat tarkastuskierrokset. Kierrosten tarkoituksena on varmistaa kylpylätoiminnan sujuvuus ja siisteys. Lisäksi kierroksiin sisältyy joitain turvallisuuden liittyviä tarkastuksia.

Avauskierroksella henkilökunta tarkastaa kylpylän tilat, turvallisuusvastaavan mukaan tällöin tarkastetaan muun muassa saunojen kunto, ylimääräisten vesien valuminen, sekä hätäuloskäyntien avoimuus. Avauskierroksen yhteydessä henkilökunta kiertää koko kylpylän tilat, saunoineen ja hoituhuoneineen. Kierroksella tarkastetaan myös siivouksen jälki ja raportoidaan mahdolliset puutteet siivouksessa.

Tarkastuskierroksella henkilökunta käy kiertämässä kylpylän tilat. Tarkoituksena oli alun perin kiertää tarkastamassa käytävien reunoilla olevat pyyheastiat, jotta ne eivät kaadu käytäville ollessaan liian täysiä. Tässä yhteydessä henkilökunta käy myös valvomassa asiakkaita, sekä tilojen liikkautta.

Sulkukierroksella henkilökunta kiertää kaikki kylpylän tilat läpi. Kierroksella kerätään mahdolliset löytötavarat talteen, sekä käydään tarkastamassa, ettei tiloissa ole enää asiakkaita. Kierroksen yhteydessä henkilökunta tarkastaa myös hoitohuoneet, etteivät niiden sähkölaitteet ole kytketty verkkovirtaan, ja niissä olevat kynttilät on sammutettu. Sulkukierroksella katsotaan myös, että saunat ovat sammuneet kunnolla, eivätkä ole jääneet kuumaksi.

Kierroksiin voitaisiin mielestämme liittää enemmän turvallisuuteen liittyvää havainnointia, ja kierrosten suorittaminen voisi olla selkeästi dokumentoitu henkilökunnan ohjeistuksessa. Turvallisuuteen liittyvää havainnointia olisi esimerkiksi kylpylän laitteiden toimintakunnon silmämääräinen tarkastus, kuten myyntipisteellä käytettävien kylmälaitteiden jäähdyttimien pölyisyys. Kierroksella voitaisiin tarkastaa myös alkusammutuskaluston sijainti ja toimintakunto silmämääräisesti. Henkilökunnan ohjeessa voisi olla selkeä lista siitä, mitä laitteita ja tiloja kierroksilla tarkastetaan, jolloin minimoidaan unohdukset ja inhimilliset virheet kierrosten suorittamisessa.

Mielestämme haastattelusta jäi se kuva, että kohteessa on hyvä, reaktiivinen turvallisuuskulttuuri. Turvallisuuspoikkeamia havainnoidaan työntekijöiden toimesta, ja niihin reagoidaan asianmukaisesti: turvallisuusvastaava käy poikkeamat läpi ja tekee toimenpide-ehdotukset vaarojen minimoimiseen.

Turvallisuutta on kehitetty muun muassa valaistusta lisäämällä, tilaamalla turvallisuuteen liittyvää kalustoa, kuten pitäviä mattoja ulkoaltiloihin, sekä lisäämällä asiakkaille opasteita. Turvallisuuden kehittäminen henkilöityy vahvasti turvallisuusvastaavaan, joka tekee päätökset turvallisuuteen liittyvistä asioista, ja monet käytänteet ovat hänen luomiaan. Käytänteet siirtyvät henkilökunnan välillä muun muassa työvuoroissa annetun perehdytyksen mukana.

Turvallisuuden kehittämiseksi edelleen näitä käytänteitä tulisi dokumentoida ja ne tulisi jalkauttaa kaikille henkilökunnan jäsenille, myös tuleville. Lisäksi turvallisuuden vastuita tulisi jalkauttaa koko henkilökunnalle, jotta turvallisuusasiat eivät riippuisi liikaa turvallisuusvastaavan toiminnasta. Tällaiset asiat ovat niitä, mitkä tulisi dokumentoida turvallisuusasiakirjaan, jotta ne eivät jää vain yksittäisten henkilöiden käytänteiksi.

**Asiantuntijahaastateltava** on koulutukseltaan insinööri (YAMK) ja hän on toiminut pelastuslaitoksella 24 vuotta, yritysturvallisuuden parissa kahdeksan vuotta, Turvallisuus- ja Kemikaalivirastolla viisi vuotta, sekä turvallisuusalan opettajana kolmen vuoden ajan. Turvallisuus- ja Kemikaalivirastolla hän oli sähköpalojen asiantuntijana. Hän on myös työskennellyt Onnettomuustutkintakeskuksen projektissa, joka koski paloturvallisuutta.

Kylpylän erityispiirteet toimintaympäristönä ovat asiantuntijan mielestä suuret ihmismäärät pienessä tilassa, erilaiset ihmisryhmät, kuten vanhuksat ja pienet lapset, sekä mahdollisesti

päihtyneet ihmiset. Myös kylpylän kova melu ja sokkeloiset tilat voivat aiheuttaa sen, että ihmiset eivät esimerkiksi kuule kuulutusjärjestelmää hätätilanteissa. Tämä voi vaikuttaa poistumiseen esimerkiksi tulipalotilanteessa. Sinällään ei näe kylpyläympäristöä mitenkään erityisen vaarallisena, vaikkakin se pitää sisällään omat erityispiirteensä.

Luonnollisesti vedestä johtuvat vaaratilanteet nousivat esille keskustelussa kylpylän riskeistä. Hukkumisen lisäksi eritasoiset sairaskohtaukset vedessä voivat aiheuttaa hengenvaaraa, mikäli asianmukaista vesipelastuskalustoa ei ole paikan päällä saatavilla. Henkilöstön tulisi myös harjoitella kaluston käyttöä.

Pelastusturvallisuuteen liittyviä erityispiirteitä olivat muun muassa poistumisturvallisuus kylpylässä. Ihmiset oleskelevat kylpylässä monissa eri tiloissa, kuten pukutiloissa, saunoissa ja allastiloissa, mikä voi hankaloittaa rakennuksen tyhjentämistä. Lisäksi ihmiset ovat vähissä vaatteissa, joten erityisesti talviaikaan poistumiselle tulisi varmistaa lämmin tila erillisessä rakennuksessa. Kylpylässä saattaa myös oleskella liikuntarajoitteisia henkilöitä, joten heidän poistumisturvallisuutensa olisi varmistettava tapauskohtaisesti.

Kohteemme kylpylän pohjaratkaisu on hieman sokkeloinen, ja kylpylässä käytetään hämärää valaistusta. Kylpylässä on myös paljon erilaisia hoitohuoneita, sekä asiakkaille kaksi eri kerrosta oleskelua varten. Siellä on myös erilliset ulkoaltaat ja ulkoterassi kahdessa eri kerroksessa. Tilojen monimutkaisuuden takia poistumisturvallisuus kylpylässä tulisi varmistaa ohjeistuksella, jolla pidetään huoli siitä, että henkilökunnan jäsenillä on esimerkiksi oma alueensa, jonka tyhjentämisen he varmistavat poistumistilanteessa.

Kylpylämme kokoontumispaikkana toimii läheinen parkkipaikka, mutta erityisesti talviaikaan tarvitaan toinen kokoontumispaikka. Tämän kokoontumispaikan tulisi olla sisätiloissa. Toisena kokoontumispaikkana hätätilanteissa voitaisiin käyttää lomakylään kuuluvan hotellin aula- ja kokoustiloja, jonne kylpylän maksimihenkilömäärä mahtuu. Henkilöiden opastus tähän tilaan voisi tapahtua kuulutusjärjestelmää käyttämällä, sekä henkilökunnan opastuksella.

Pelastussuunnitelman hyödyksi asiantuntija mainitsi itse suunnitteluprosessin. Prosessin tarkoituksena on aktivoida henkilökuntaa omatoimiseksi turvallisuusasioissa, sekä motivoida heitä tekemään omat ratkaisunsa turvallisuuden kehittämiseksi. Suunnitteluprosessissa henkilökunta perehtyy turvallisuusasioihin ja motivoituu itse ajattelemaan turvallisuutta päivittäisessä työssään. Suunnitteluprosessi itsessään on asiantuntijan mielestä turvallisuusasioiden harjoittelua.

Hyödyksi hän mainitsi myös turvallisuusorganisaation luomisen ja päivittämisen. Tässä tulisi aktivoida useita henkilöitä turvallisuusorganisaation jäseniksi, eikä kasata vastuuta vain yhden henkilön hartaille. Näin henkilökunta tietää itse ketkä kuuluu turvallisuusorganisaatioon, ja



osaa raportoida turvallisuuspuutteet oikeaan paikkaan. Kun mahdollisimman usealle henkilökunnan jäsenelle annetaan turvallisuuteen liittyvä tehtävä, se voi parantaa turvallisuuskultuuria, kun kaikki pohtivat myös turvallisuusaspektia omissa tehtävissään. Turvallisuusorganisaation luomisessa ja vastuun jalkauttamisessa on myös hyvää se, että tällöin henkilökunnalla on oma osio, joita he pystyvät harjoittelemaan.

Itse pelastussuunnitelmaa asiantuntija ei näe hyödyllisenä onnettomuustilanteessa; nopeassa tilanteessa pelastussuunnitelmassa olevat ohjeistukset unohtuvat, eikä niitä kerkeä kaivamaan esille. Osaamisen pitäisi löytyä jo aikaisemman harjoittelun tuloksena. Tällainen harjoittelu pitäisi varmistaa esimerkiksi osana pelastussuunnitelmaa ja siihen tulisi dokumentoida minkälaisia harjoituksia järjestetään, sekä varmistua, että henkilökunta osallistuu aktiivisesti turvallisuuteen liittyviin harjoituksiin.

Pelastussuunnitelma voi auttaa kiireettömissä tilanteissa esimerkiksi yhteystietojen ja tiettyjen toimintojen löytymisessä: mistä tilataan sammutinhuolto tai mikä on huoltoyhtiön numero. Myös vastualueet löytyvät pelastussuunnitelmasta, joten siellä olisi hyvä dokumentoida selkeästi kuka vastaa turvallisuuteen liittyvistä käytännön asioista. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi ensiaputarvikkeiden uusiminen ja viallisten laitteiden korjaaminen.

Pelastussuunnitelman tulisi olla myös riittävän yksinkertainen ja kaikkien saatavilla. Tällöin jokainen henkilökuntaan kuuluva jäsen voi halutessaan kerrata turvallisuusasioita pelastussuunnitelmasta. Pelastussuunnitelma on yksinkertainen, turvallisuusasioiden käsikirja henkilökunnalle.

Kylpylän paloturvallisuusriskeiksi asiantuntija mainitsi sähkölaitteiden ja kynttilöiden käytön. Sähkölaitteet, erityisesti kylmälaitteet ovat kompakti kokonaisuus, eikä ole harvinaista, että ne vikaantuvat - mahdollisesti jopa syttyen palamaan. Sähkölaitteiden puutteellinen huolto ja puhdistus lisäävät omalta osaltaan vikaantumisriskiä. Asiantuntijan mukaan henkilökunta tulisi opastaa sähkölaitteiden tarkastukseen säännöllisin väliajoin; huono koettu toimintamalli on se, että sähkölaitteet huolletaan vain niiden vikaantuessa.

Sähkölaitteet voivat aiheuttaa myös sähkötapaturman riskiä. Kylpylätiloissa käytettävät sähkölaitteet ja jatkojohdot tulisi olla soveltuvia kosteisiin tiloihin. Omat kytkennät vaikkapa jatkojohdoilla tulisi kieltää, jotta varmistutaan siitä, että käytetään oikeanlaisia jatkojohtoja kylpyläympäristössä.

Kynttilöiden polttoon liittyy riski, kun niitä käytetään ilman valvontaa tai kynttilä unohdetaan palamaan johonkin tilaan. Asiantuntija suosittelee käyttämään LED-kynttilöitä, jolloin syttymisen vaaraa liekistä ei ole. Mikäli käytetään perinteisiä kynttilöitä, niiden tulisi olla jatkuvasti valvottuja.

Päivittäisessä toiminnassa henkilökunnan tulisi asiantuntijamme mukaan kiinnittää huomiota erityisesti poistumisturvallisuuteen. Kulkureittien tulisi olla vapaina, eikä niiden edessä saisi olla esimerkiksi kasveja, rullakoita tai palokuormaa. Poistumistiet tulisi tarkastaa jokaisen vuoron alussa - tällöin henkilökunta myös luo itselleen tietoa siitä, missä poistumistiet sijaitsevat.

Henkilökunnan tulisi myös raportoida tehokkaasti turvallisuuteen liittyvistä asioista. Pienistäkin tapauksista tulisi kannustaa tekemään raportti, jolloin saadaan tietoa siitä, missä kohteen vaaranpaikat erityisesti ovat. Raportointijärjestelmän tulisi olla yksinkertainen ja helposti saatavilla, jolloin asiat eivät jää raportoimatta esimerkiksi unohtumisen takia.

Raportoinnin avulla voidaan kartoittaa kohteen vaaranpaikat ja niihin voidaan reagoida ennen kuin suurempi tapaturma tai onnettomuus tapahtuu. Kylpyläympäristössä tällaiset vaaranpaikat voivat olla esimerkiksi liukkaus tietyissä kohdissa; kun henkilökunta huomaa liukkaan paikan ja raportoi siitä, voidaan asiaan reagoida ennen kuin asiakas liukastuu ja loukkaa itsensä.

Henkilökunnan tulisi myös kiinnittää huomiota palo-osastointiin ja sen eheyteen. Rakenteelliseen paloturvallisuuteen ei yksittäinen henkilökunnan jäsen pysty juurikaan vaikuttamaan, mutta rakenteellisen paloturvallisuuden voi pilata esimerkiksi jättämällä palo-oven auki. Palo-osastoinnista tulisi tuntea palo-ovien sijainnit, sekä henkilökunnan olisi tiedettävä ja varmistettava, että ne ovat joko suljettu tai automaattisesti sulkeutuvia tulipalotilanteessa.

Päivittäisessä toiminnassa tulisi myös huomioida kylpylän kemikaalit ja niihin liittyvä turvallisuus. Henkilökunnan tulisi myös osata toimia kemikaalionnettomuustilanteessa, tietää mistä ilmanvaihto suljetaan ja miten silloin poistutaan rakennuksesta. Myös mahdollisten suojavälineiden käyttö tulisi osata.

Kylpylätoiminnassa täytyy myös osata toimia silloin, kun vesi saastuu, esimerkiksi verestä tai muista eritteistä. Tällöin saastuneet altaat tulisi tyhjentää ja tulisi estää saastuneen veden leviäminen muihin altaisiin. Henkilökunnan tulisi tietää missä tilanteissa altaat tyhjennetään ja kuinka vesi puhdistetaan ennen uutta käyttöönottoa.

Henkilökunnan osaaminen ja motivaatio turvallisuusasioissa tulisi varmistaa riittävän usein tapahtuvalla harjoittelulla. Harjoittelua voisi olla esimerkiksi alkusammutuskoulutus sekä mahdolliset poistumisharjoitukset, jotka muodostavat pelastusturvallisuuden osaamisen perustan. Koulutuksia tulisi tarjota riittävän usein, mutta pieninä paloina ja välillä teemaa vaihtaen, jolloin henkilökunnan motivaatio kouluttautumiseen säilyy.

Lisäksi voitaisiin järjestää lyhyitä tietoiskuja esimerkiksi henkilöstön palaverien yhteydessä. Asiantuntija käytti näistä termiä turvallisuusvartti; tämä olisi hetki normaalin toiminnan yh-

teydessä, jolloin puhutaan turvallisuuteen liittyvistä asioista. Samalla kysyttäisiin henkilökunnan näkemystä kohteen turvallisuudesta ja mahdollisista poikkeamista. Turvallisuusvartti tulisi järjestää tasaisin väliajoin, ja sen teemaa tulisi muuttaa. Tämä auttaa henkilökuntaa hahmottamaan turvallisuuden kokonaisuutena ja osana päivittäistä toimintaa.

Tärkeänä osana henkilökunnan osaamista ja motivaatiota asiantuntija nostaa esille osallistavan turvallisuuskoulutuksen, esimerkiksi turvallisuuskävelyn. Turvallisuuskävelyitä voitaisiin tehdä eritasoisina eri ajankohtina. Tämä voisi olla myös osa henkilökunnan perehdytystä. Turvallisuuskävelyssä henkilökunta näkee itse konkreettisesti kohteen turvallisuuteen liittyvät ratkaisut. Tällöin henkilökunta oppii esimerkiksi kuulutusjärjestelmän, paloilmoinlaitteiston ja alkusammutuskaluston sijainnit, sekä muodostaa kuvan siitä, mitä kautta rakennuksesta voi poistua hätätilanteessa.

Koulutuksia järjestämällä ja säännöllisellä harjoittelulla kehitetään kylpylän turvallisuutta - erityisesti varautumista ja toimintaa onnettomuustilanteissa. Tämä yhdistettynä ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin parantaa turvallisuutta asiantuntijan mukaan merkittävästi. Koulutukset eivät tarvitse olla monimutkaisia, vaan pieniä osia henkilökunnan jokapäiväistä toimintaa; tällöin varmistetaan turvallisuusasioiden integrointi kylpylän päivittäistä toimintaa.

Esimerkkinä kylpyläonnettomuuksista asiantuntija mainitsee kloorionnettomuuden, joka johtui käyttäjävirheestä. Käyttäjä oli sekoittanut kemikaalit väärin, jonka johdosta myrkyllistä kaasua pääsi leviämään kylpylässä ilmastoinnin mukana. Onnettomuudessa ei sattunut henkilövahinkoja, sillä henkilökunta tyhjensi kylpylän tilat asianmukaisesti, sekä pysäytti ilmanvaihdon. Olennaista onnettomuudessa oli, että lisävahinkojen syntyminen saatiin estettyä henkilökunnan osaavan ja päättäväisen toiminnan ansiosta. Myös kemikaalia käsitellyt henkilö käytti henkilösuojaimia asianmukaisesti, joten hän ei saanut myrkytystä tilanteesta.

Turvallisuusviestinnän kehittämisessä asiantuntija mainitsee, että turvallisuuteen liittyvää viestintää tulisi tapahtua monella eri tavalla. Yrityksen ekstranetissä olisi hyvä olla turvallisuusnurkka, johon kasataan turvallisuuteen liittyvä dokumentointi ja ohjeistus. Lisäksi täällä voisi olla koontia esimerkiksi henkilökunnan luomista turvallisuuspoikkeamailmoituksista; tällöin henkilökunta näkee, että poikkeamailmoituksiin on kiinnitetty huomiota työnantajan puolelta.

Turvallisuusviestinnän kehittämisen tavoitteena on tuoda turvallisuusviestintä osaksi yrityksen jokapäiväiseen toimintaan. Turvallisuusasiat tulisi huomioida organisaation kaikilla tasoilla, ja viestinnän tulisi olla helppoa sekä läpinäkyvää. Johdon pitäisi aktiivisesti sitoutua turvallisuusviestintään, muun muassa käsitellessään henkilökunnan turvallisuuden huolia. Henkilökunnan ja johdon välisenä viestintäkanavana voitaisiin käyttää esimerkiksi aiemmin mainittua turvallisuusvarttia.

Lisäksi turvallisuudesta tulisi viestiä pienillä oveen kiinnitettävillä ohjeilla, joissa olisi toimintaohjeita ja yhteystietoja, kuten huoltoyhtiön tiedot. Lisäksi tiloihin olisi hyvä kiinnittää näkyville turvakarttoja: pohjapiirustus kuvia, joissa on merkattuna poistumisreitit, sammuttimet ja muut turvallisuuden kannalta merkittävät paikat ja tiedot. Kartat tulisi sijoittaa sellaiseen asentoon, että ne olisivat luettavissa heti, eikä niitä tarvitsisi käänellä.

Asiantuntijamme mukaan kylpylään liittyvää tärkeintä lainsäädäntöä ovat pelastuslaki ja kulluttajaturvallisuuslaki asetuksineen. Henkilökunta ei välttämättä tunne tätä lainsäädäntöä kovin hyvin, mutta esimerkiksi Turvallisuus- ja Kemikaalivirasto on purkanut lainsäädäntöä opissaan sellaiseksi, että siihen on helppo tutustua.

Lainsäädäntöä ei tarvitsekaan kovin tarkasti tuntea, kun työskentelee kylpylässä. Kuitenkin lainsäädäntö tulisi soveltuvien osien kommunikoida henkilökunnalle turvallisuusasiakirjassa. Siinäkin lainsäädäntö tulisi kommunikoida yksinkertaisesti ja helposti ymmärrettävällä tavalla. Tärkeimpinä asioina lainsäädännössä ovat vastuut ja velvoitteet, joiden täyttäminen jää kuitenkin henkilökunnan vastuulle haluamallaan tavalla.

## 2.7 Analysointimenetelmät

Tässä kappaleessa käsitellään tiedon analysointia yleisesti sekä opinnäytetyön näkökulmasta. Kappale käsittelee myös laadullisessa tutkimuksessa käytettäviä menetelmiä. Valitut analyysimenetelmät ovat kiinteästi yhteydessä opinnäytetyön luonteeseen, sekä käytettyihin tiedonkeruu menetelmiin.

Analysoinnin ja analyysin tarkoituksena on tulkita kerättyä aineistoa ja sitä kautta löytää tutkitusta asiasta sen kannalta keskeisiä asioita. Laadullista analyysia voidaan tehdä monilla eri tavoilla, ja niitä hyödyntämällä aineistoa sekä sen tuloksia voidaan tulkita. (Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006.) Dokumentteja ja erilaisia tutkimuksia voidaan tulkita sisällönanalyysin avulla. Pääasiallisena analysointina menetelmänä on käytetty teemoittelua. Teemoittelun avulla on pyritty löytämään ja tuomaan esiin merkittäviä teemoja turvallisuuteen ja yrityksen turvallisuuskulttuuriin sekä toimintaan liittyen. Aiheet, jotka nousevat esiin aineistosta, ovat teemoja. (Teemoittelu 2016.)

Usein opinnäytetöissä käytetty menetelmä on sisällönanalyysi, joka osaltaan myös mahdollistaa dokumenttien järjestelmällisen purkamisen sekä analysoinnin. Sisällönanalyysin merkittävintä etuna on siinä, että sen avulla tutkittu tieto ja materiaali saadaan tiivistettyyn muotoon ja tällöin myös yleiskuva kerätystä tiedosta muodostuu helposti ymmärrettäväksi. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää muiden menetelmien rinnalla, mutta myös yksinään. (Tuomi & Sarajarvi 2004, 93.)

Opinnäytetyöprosessin aikana löydettyjä teemoja on kuvattu opinnäytetyön eri kohdissa siten, että ne löytyvät yrityksen turvallisuuteen, yrityksen toimintaan sekä yrityksen turvallisuus-kulttuuriin liittyvistä kohdista. Haastattelujen kautta löydetyt pääteemat on kuvattu haastatteluita käsittelevissä luvuissa. Opinnäytetyön johtopäätöksissä ja kehitysehdotuksissa on myös kuvattu kehityskohdeteemoja.

### 3 Kohteen kuvaus ja käsitteet

Opinnäytetyön kohteena on kylpylä, joka on osa suurempaa lomakyläkokonaisuutta. Kohteena on kallioon louhittu 1500 neliömetrin kylpylärakennus, joka on erillinen muista lomakylän rakennuksista. Kylpylän rakennusmateriaalina on käytetty kiveä, sekä uppotukkeja ja sen arkkitehtuuri jäljittelee keskiaikaista tunnelmaa. Samoja materiaaleja on käytetty koko lomakylän rakentamisessa. Kylpylän tavoitteena on olla Suomen ekologisin Järvikylpylä.

Lomakylässä on kylpylän lisäksi Elämyshotelli, joka rakennettiin vuonna 2015. Lisäksi lomakylässä on useita rinnehuiloita sekä lomamökkejä. Lomakylätoiminta on kasvanut koko olemassaolonsa ajan. Kylpylä yhtenä suurena uusimpana investointina avattiin toiminnalle 2017.

Kylpylän suurin sallittu asiakasmäärä on noin 200 henkilöä. Asiakasmäärä päivisin on 120 henkeä ja iltaisin 80 henkeä. Kylpylän asiakkaat koostuvat sekä hotellin ja lomakylän asiakkaista, että paikallisista, kylpylässä käyvistä asiakkaista. Kylpylässä on henkilökuntaa töissä enintään seitsemän henkilöä kerrallaan.

Kylpylän altaat ovat matalat ja suunniteltu hyvinvointikäyttöön lomamatkailijoille. Kylpylässä on useita erityyppisiä saunoja sekä ravintola-alue allastuoleineen. Lisäksi kylpylässä on ulkotilassa järviesiallas, josta pääsee uimaan avoveteen. Kylpylässä ei ole pitkiä uintialtaita, eikä hyppytorneja, joten siellä ei tarvitse olla erillistä uinninvalvojaa, vaan valvonta voidaan toteuttaa muulla tavoin. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2017, 15.)

Kylpylässä on myös kauneushoitola, jossa on hoituhuoneita muun muassa hierontaa ja jalkahoitoja varten. Lisäksi kylpylässä on joogaparvi, jossa järjestetään Joogaa, Pilatesta ja muita hyvinvointiaktiviteetteja. Aktiviteetit ovat käytössä erillisen varauksen kautta.

Kylpylä on palo-osastoitu asianmukaisesti siten, että tekniset tilat, kylpylätila ja aulatilat ovat erillisissä palo-osastoissa. Rakenteellista paloturvallisuutta täydentävät erilaiset turvallisuusjärjestelmät. Turvallisuusjärjestelminä kylpylässä on paloilmoitinlaitteisto, savunpoistojärjestelmä, kuulutusjärjestelmä sekä turvavalaistusjärjestelmä. Lisäksi kylpylässä on kameravalvontajärjestelmä allastiloissa, joka helpottaa asiakkaiden valvontaa.

### 3.1 Teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat

Opinnäytetyössä käytetään nimeä turvallisuusasiakirja, kuten kuluttajaturvallisuuslaissa, mutta se sisältää myös pelastussuunnitelman vaatimukset. Turvallisuusasiakirja nimenä sinällään eroaa siis kuluttajaturvallisuuslain mukaisesta turvallisuusasiakirjan määritelmästä, sekä pelastuslain mukaisesta pelastussuunnitelman määritelmästä.

Yritysturvallisuuden näkökulmasta opinnäytetyömme sijoittuu erityisesti pelastusturvallisuuden sekä tuotannon ja toiminnan turvallisuuden osa-alueisiin. Molemmissa osa-alueissa, kuten yritysturvallisuudessa yleisestikin, tärkeä menetelmä on riskienarviointi. Opinnäytetyömme tehtävänä on myös parantaa yrityksen turvallisuuskulttuuria, sekä auttaa yritystä turvallisuusjohtamisessa.

Yritysturvallisuuden toimintaa ohjaa vahvasti lainsäädäntö. Lainsäädäntö ja sitä tarkentavat asetukset määrittelevät muun muassa turvallisuuteen liittyvien asiakirjojen sisällöstä, sekä ilmoittamisvelvollisuudesta. Lainsäädäntö antaa kuitenkin toiminnanharjoittajalle vapaat kädet turvallisuusasioiden toteuttamiseen.

### 3.2 Lainsäädäntö

Kuluttajaturvallisuudesta määrää kuluttajaturvallisuuslaki, joka toimii työssämme toisena ohjaavana lainsäädäntönä. Tämän lain pohjalta on säädetty valtioneuvoston asetus eräitä kuluttajapalveluita koskevasta turvallisuusasiakirjasta (1110/2011), joka ohjaa turvallisuusasiakirjan laatimista. Asiakirjan tulee täyttää lainsäädännön minimivaatimukset kuitenkin samalla ollen helppolukuinen.

Pelastusturvallisuudesta määrää pelastuslaki (379/2011). Pelastuslain tavoitteena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia, sekä onnettomuustilanteessa mahdollistaa ihmisten pelastaminen. Pelastuslaki antaa veloitteen omatoimisesta varautumisesta, sekä pelastussuunnitelman laatimisesta.

Pelastusturvallisuutta ohjaa myös Ympäristöministeriön asetus rakennusten paloturvallisuudesta (848/2017), joka määrää erityisesti rakenteellisesta paloturvallisuudesta. Sinällään rakenteellinen paloturvallisuus on huomioitu kylpylän rakennusvaiheessa, mutta toiminnanharjoittajan on huomioitava rakenteellisen paloturvallisuuden ratkaisut - kuten palo-ovet - myös päivittäistoiminnassaan.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011) määrittelee mm. kiinteistöt, joihin pelastussuunnitelma on laadittava, sekä tarkentaa pelastussuunnitelman sisältöä. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta täydentää pelastuslain mukaisia vaatimuksia kyseisessä kylpyläympäristössä

### 3.3 Pelastussuunnitelma ja omatoiminen varautuminen

Omatoiminen varautuminen tarkoittaa lakisääteisesti rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan toimenpiteitä palo- ja pelastusturvallisuuden varmistamiseksi. Omatoiminen varautuminen pitää sisällään tulipalojen ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyä, omatoimiseen tulipalojen sammuttamiseen ja pelastustoimintaan varautumista, sekä varautumista henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Omatoimiseen varautumiseen kuuluu myös henkilöiden poistumisen turvaaminen rakennuksesta tulipaloissa ja muissa vaaratilanteissa. (Pelastuslaki 379/2011.)

Pelastuslaki (379/2011) määrittelee pelastussuunnitelman asiakirjaksi, jossa rakennuksen haltija kuvaa rakennuksen omatoimiseen varautumiseen liittyvät asiat ja toimenpiteet. Pelastussuunnitelma on laadittava, jos poistumisturvallisuus tai pelastustoiminta kohteessa on vaativaa, henkilö- tai paloturvallisuudelle, ympäristölle tai kulttuuriomaisuudelle aiheutuu vaaraa tai onnettomuuden aiheuttamat vahingot ovat vakavat.

Pelastussuunnitelma on asiakirja, joka ohjaa rakennuksen sisäistä omatoimista varautumista. Pelastussuunnitelma tarjoaa perustietoa kohteen henkilökunnalle sen riskikohteista, vaaroista, sekä turvallisuusjärjestelyistä. Suunnitelmassa on myös mahdollisia ohjeita onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseen.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011) määrittelee ne rakennukset ja tilat, mihin pelastussuunnitelma on laadittava. Kylpyläkohdetta ei erillisenä mainita, mutta mainitaan että työpaikatiloissa, joissa oleskelee yleensä vähintään 50 henkeä yhteensä, on pelastussuunnitelma laadittava. Kylpylässä voi oleskella loma-aikana yli 50 henkeä, joten turvallisuusasiakirjan on täytettävä pelastussuunnitelman vaatimukset.

Pelastuslaki määrittelee sekä omatoimisen varautumisen velvoitteen, että pelastussuunnittelovelvoitteen. Velvoite on osoitettu rakennuksen tai kohteen haltijalle, joka meidän kohteessamme on myös rakennuksen omistaja. Pelastuslaki määrää ne asiat, mistä pelastussuunnitelmassa on oltava selostus. (Pelastuslaki 379/2011.)

Pelastuslain (379/2011) mukaisesti pelastussuunnitelman on sisällettävä vaarojen tunnistamista ja riskien arviointia. Pelastuslaki ottaa kantaa palo- ja onnettomuusriskeihin, mutta nämä voidaan yhdistää suunnitelmassa osaksi yleistä riskienhallintaa. Lisäksi on kuvattava toimintaohjeet onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi ja vaaratilanteissa toimiseksi.

Pelastussuunnitelmassa on myös kuvattava rakennuksen, sekä toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyt. Näillä tarkoitetaan rakenteellisia ja teknisiä turvallisuusjärjestelyitä, mitä kohteessa on. Rakenteellisiin järjestelyihin kuuluu esimerkiksi palo-osastointi ja teknisiin järjestelmiin esimerkiksi paloilmoitinlaitteisto. (Pelastuslaki 379/2011; Helsingin kaupungin pelastuslaitos 2013, 20-21.)

### 3.4 Turvallisuuskävely

Tässä kappaleessa tullaan käsittelemään turvallisuuskävelyä eräänä omatoimisen varautumisen muotona ja riskienhallinnan keinona. Turvallisuuskävelyllä tarkoitetaan kävelen tehtävää kierrosta ennalta määrättyssä ja rajatussa kohteessa, ja sen tarkoituksena on tutustuttaa yhteisön, tai vaikkapa henkilökunnan jäsenet ohjatusti ja ennalta suunnitellulla tavalla kohteen turvallisuuteen ja turvallisuuteen vaikuttaviin seikkoihin. Turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja voi olla esimerkiksi rakennus itsessään, rakennuksen sisä- ja ulkotilat, rakennuksessa sijaitsevat pelastusvälineet ja pelastuslaitteet, kulkureitit ja poistumistiet, väistötilat ja kokoontumispaikka. Turvallisuuskävelyn aikana tulisi käydä myös läpi toimintamallit avun hälyttämisen, toimintaohjeiden ja kohteen riskien osalta. (Martikainen & Ranta 2017.)

Turvakävely voidaan nähdä osana henkilökunnalle annettavaa turvallisuuskoulutusta, mutta sillä on myös ennakoiva ja riskilähtöinen lähestymistapa turvallisuustoimintaan liittyen. Turvallisuuskävelyn avulla saadaan lisättyä turvallisuustietoisuutta, mutta se myös sitouttaa henkilökuntaa vastuunottoon turvallisuusasioissa. Turvallisuuskävelyn kannalta on äärimmäisen tärkeää, että se on tavoitteellinen ja huolellisesti suunniteltu etukäteen, jotta osallistujien mielenkiinto pysyy yllä, ja että turvallisuutta edistävät tiedot ja taidot voidaan sisäistää. Turvallisuuskävelyn avulla voidaan siis jakaa tietoa osallistujille kohteen turvallisuusjärjestelyistä, ja samalla osallistujat voivat jo tehdä havaintoja turvallisuuteen liittyvistä asioista ja tarvittaessa raportoida niistä eteenpäin, jos turvallisuusjärjestelyissä havaitaan puutteita. Havainnointi turvallisuuskävelyn yhteydessä, mutta myös erikseen toteutettuna, on kohteen tai yrityksen apuväline riskienhallintaan ja riskienarviointiin, mutta sillä ei voida kuitenkaan korvata järjestelmällisesti toteutettua riskienarviointia. (Martikainen & Ranta 2017.)

Turvallisuuskävelyn merkitys poistumistilanteissa on käytännössä korvaamaton. Onnistuneella turvallisuuskävelyllä on merkittävä vaikutus osallistujien tietoisuuteen, kun puhutaan poistumisreiteistä kohteessa. Jos turvallisuuskävely toteutetaan laadukkaasta, ennalta suunnitellusti ja tavoitteellisesti, osallistujille muodostuu niin sanottu "muistijälki" tai kartta kohteen eri tiloista ja poistumisreiteistä, ja tämä auttaa henkilöä poistumistilanteessa poistumaan turvallisesti. Turvallisuuskävelyn tulisi olla osa jatkuvaa harjoittelua, jolloin voidaan varmistua siitä, että sekä uudet tiloissa tai kohteessa työskentelevät henkilöt, että myös jo aiemmin tiloissa tai kohteessa työskennelleet henkilöt osaavat toimia ja liikkua tiloissa turvallisesti. (Martikainen & Ranta 2017.)

Kuten edellisessä kappaleessa jo mainittiin, on turvallisuuskävelyllä merkittävä vaikutus poistumistilanteessa. Turvallisuuskävelyä suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, sekä samalla perehtyä, kohteen erityispiirteisiin. Erityispiirteiden huomioimisen ja perehtymisen lisäksi tukena voidaan käyttää tutkittua tietoa yksilön käyttäytymisestä pakoa edellyttävissä tilanteissa. Kun ymmärretään yksilöiden ja ryhmän käyttäytymisen lainalaisuuksia pakoa vaativissa



tilanteissa, voidaan samalla myös suunnitella turvallisuuskävely sellaiseksi, että kohteen erityispiirteet tulevat huomioituksi. On täysin normaalia, että hätätilanteissa ihmisen toimintaan vaikuttaa stressi, joka voi osaltaan poistumistilanteessa vaikuttaa henkilöön siten, että hän alkaa kiinnittämään huomiota epäolennaisiin asioihin. Samalla tavalla stressi voi vaikuttaa siihen, että poistumisen kannalta olennaiset asiat jäävät huomioimatta, vaikka niitä olisi jo aiemmin käyty läpi ja myös harjoiteltu. (Martikainen & Ranta 2017.)

Stressi voi syntyä vaarasta, vaikeasti ymmärrettävästä tai liian laajasta informaatiosta tai vaikkapa aikapaineesta, ja sen voimakkuus voi vaihdella laajasti eri syistä. Stressioireita on tutkittu, ja on osoitettu, että stressioireiden voimakkuus riippuu esimerkiksi punnittujen menetysten suuruudesta. Jos henkilön pakomahdollisuus pienenee lyhyessä ajassa huomattavasti ja hän ymmärtää olevansa hengenvaarassa, on sillä vaikutus stressitasoon ja sitä kautta vaikutusta mahdollisesti henkilön toimintavalmiuteen. Stressin vaikutuksen alaisena henkilön toimintakyky voi heikentyä ja ympäristöstä saatavaa informaatiota ei välttämättä pystytä käsittelemään rationaalisesti. Stressillä on siis suora rajoittava vaikutus kykyyn tehdä päätöksiä, joka tässä tapauksessa vaikuttaisi suoraan myös poistumistilanteessa tehtäviin päätöksiin esimerkiksi poistumisreittiä valittaessa. Stressin vaikutuksen alaisena poistumisreittien kyltit tai monimutkaiset ohjeet voivat jäädä huomioimatta tai ymmärtämättä. Stressi ei kuitenkaan välttämättä ole pelkästään huono asia, sillä on myös motivoiva vaikutus henkilöön hätätilanteessa. (Martikainen & Ranta 2017.)

Turvallisuuskävelyllä on myös merkittävä vaikutus henkilön poistumisreitin valinnassa poistumistilanteessa. Fire Safety Journal (2006) mukaan yksi keskeisimmistä asioista poistumisprosessissa on poistumiseen käytettävän reitin valinta. Jos vaikkapa tulipalotilanteessa useat ihmiset pyrkivät poistumaan samaan aikaan, on sillä myös vaikutus yksittäisen henkilön tekemään päätökseen poistumisreitin valinnan suhteen. Toinen henkilön poistumisreitin valinnassa vaikuttava tekijä on tuttujen paikkojen sekä ihmisten luokse liikkuminen. Turvallisuuskävelyn suunnittelussa nämä tiedot ovat oleellista ottaa huomioon. (Martikainen & Ranta 2017.)

On myös pystytty osoittamaan, että poistumisreitin valinnassa vaikuttavana tekijänä on aiemmin käytetyt, toisin sanoen tutut kulkureitit ja ovet. Tutkimuksen perusteella on havaittu, että henkilöt usein valitsevat sen oven tai kulkureitin poistumistilanteessa, josta he ovat tulleet kohteeseen sisälle. Useimmissa kohteissa tämä tarkoittaa siis kohteen pääovea. Tutkimuksen perusteella henkilöt sekä ryhmät hakeutuvat siis sille reitille, jota he käyttävät normaali olosuhteissa, vaikka se ei välttämättä ole poistumisen kannalta turvallisinta tai järkevintä vaihtoehtoa. Edellä mainittua toimintamallia on tutkimuksessa selitetty sillä, että tuntemattomat vaihtoehdot lisäävät uhan tunnetta, jolloin päädytään valitsemaan ennalta tuttuja reittejä. Turvallisuuskävelyn suunnittelun ja toteutuksen osalta tämä on oleellinen tieto, ja turvallisuuskävelyn aikana tulisikin käydä läpi kaikki ne poistumiseen tarkoitetut reitit, jotka ei-

vät ole osallistujille entuudestaan tuttuja, tai joita ei käytetä normaalisti. Tällä tavalla voidaan luoda osallistujalle jo aiemmassa kappaleessa mainittu ”muistijälki” kaikista mahdollisista poistumisreiteistä, ja helpottaa stressireaktion vaikutusta ja valinnan teon vaikeutta stressireaktion alla toimittaessa. (Martikainen & Ranta 2017.)

Turvallisuuskävelyssä ja poistumisreittien valinnassa on hyvä ottaa huomioon myös kohteessa toimivan henkilökunnan vaikutus poistumiseen. Henkilökunnalla voidaan nähdä olevan tietty auktoriteettiasema, joka vaikuttaa tiloissa muussa roolissa oleskelevien henkilöiden poistumisreittien valintaan. Henkilökunnan toimintavalmiuden ja toiminnan tulisi olla ennalta harjoiteltua, mutta myös luottamusta herättävää ja johdonmukaista, jolloin sillä on myös positiivinen vaikutus poistumiseen ja poistumisreittien valintaan vaikkapa asiakkaiden suhteen. Tässä tapauksessa kuitenkin korostuu henkilökunnan kohteen tuntemus ja se, että henkilökunta tuntee kaikki mahdolliset poistumisreitit ja pystyvät tekemään päätöksiä stressitilasta huolimatta. Turvallisuuskävelyn merkitystä ei voida, eikä kannata, tässä tapauksessa siis väheksyä (Martikainen & Ranta 2017). Voidaan siis todeta, että turvallisuuskävelyn huolellisella suunnittelulla ja laadukkaalla, järjestäytyneellä toteutuksella on merkittävä vaikutus kohteen turvallisuuteen, ja tästä syystä se tulisi järjestää säännöllisesti.

Turvallisuuskävelyn suunnittelussa oleellista on se, että sille asetetaan tavoite ja vastuuhenkilö. Tavoitteeksi voidaan turvallisuuskävelyn osalta nähdä se, että henkilöt oppisivat tuntemaan turvallisen toiminnan lähtökohdat. Toinen oleellinen asia on se, että turvallisuuskävelyn sisältö on sellainen, että se voidaan omaksua yhden kävely kerran aikana. Liian laaja sisältö turvallisuuskävelyn aikana ei ole tehokas keino edes auttaa oppimista, sillä tällöin osaaminen ja turvallisuuskävelyn sisältö voivat jäädä vajaaksi ja tehottomiksi. Vastuuhenkilön nimeämisen ja tavoitteiden asettamisen jälkeen tulee päättää siitä, ketkä turvallisuuskävelyyn osallistuvat. Turvallisuuskävelyllä tulisi myös suunnitella reitti, sekä aiheet, jotka tullaan käsittelemään turvallisuuskävelyn aikana. Valittuja aiheita tullaan myös havainnoimaan turvallisuuskävelyn aikana (Martikainen & Ranta 2017). Yrityksen tapauksessa turvallisuuskävely tulisi toteuttaa koko henkilöstölle, ja varmistua siitä, että kun turvallisuuskävely toteutetaan sovittuna päivämääränä, kaikki koulutukseen osallistuvat henkilöt ovat paikalla. Jos turvallisuuskävely toteutetaan siten, että kaikki henkilöstön jäsenet eivät ole paikalla, tulee varmistua siitä, että tällaisille henkilöille järjestetään toinen mahdollisuus osallistua turvallisuuskävelyn toisena ajankohtana. Näin voidaan varmistua siitä, että kaikki henkilöstön jäsenet ovat suorittaneet turvallisuuskävelyn, ja ovat osaltaan valmiita toimimaan poistumistilanteessa vaaditulla tavalla.

Turvallisuuskävelyn aikana käsiteltäviä aiheita voivat olla esimerkiksi toimitila- ja kiinteistöturvallisuus, tietoturvallisuus, pelastusturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, ympäristöturvallisuus, työturvallisuus, tuotannon- ja toiminnan turvallisuus, väärinkäytösten ja poikkeamien

hallinta sekä varautuminen ja kriisinhallinta. (Martikainen & Ranta 2017.) Monet näistä aiheista menevät toistensa kanssa päällekkäin sisältöjensä suhteen, ja kuten jo aiemmin mainittiin, on tärkeää huomioida se, että turvallisuuskävelyn aikana ei käydä läpi liian monia aiheita tehokkaan oppimisen turvaamiseksi. Turvallisuuskävelyn aiheet on hyvä kommunikoida osallistujille etukäteen ja eri aiheista voidaan tehdä pisteitä tai ”pysäkkejä” turvallisuuskävelyn reitillä. Näillä ”pysäkeillä” voidaan keskittyä käymään läpi tarkemmin tiettyjä aiheita, jotka on etukäteen suunniteltu. Tarkennettuina aiheina voi olla esimerkiksi opasteet, poistumistiet ja palo-osastoinnit, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, kokoontumispaikka ja sisälle suojautumisen tilat. (Martikainen & Ranta 2017.)

Kuten jo aiemmin on mainittu, turvakävelyn aikana tehdään myös havaintoja turvallisuuteen ja mahdollisiin turvallisuuden epäkohtiin liittyen. Epäkohdat voivat olla esimerkiksi ylimääräinen palokuorma, virheellisesti merkityt hätäpoistumistiet, pimeät kulkuväylät tai esteelliset poistumisreitit.

Kun turvallisuuskävely on suoritettu, tulisi se päättää yhteenvetoon. Yhteenvedossa tulee käydä läpi turvallisuuskävelyn aikana tehdyt havainnot ja tulokset, varsinkin turvallisuuteen liittyvien epäkohtien osalta. Epäkohdista tulee tehdä turvallisuuspoikkeamailmoitus, jotta ilmennyt epäkohta saadaan dokumentoitua, ja tätä kautta sille saadaan myös sovittua vastuuhenkilö ja aikataulu, jolla epäkohta tullaan korjaamaan.

### 3.5 Kuluttajapalvelut ja turvallisuusasiakirja

Kuluttajaturvallisuuslaki määrää kuluttajapalveluiden turvallisuudesta muun muassa velvoittaen kuluttajapalveluiden tuottajaa laatimaan turvallisuusasiakirjan toimintaansa liittyen. Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) määrittelee kuluttajapalvelun sellaiseksi palveluksi, ”joka on tarkoitettu käytettäväksi ja olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen”. Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) määrittelee myös palvelun tarjoajan luonnolliseksi henkilöksi tai oikeushenkilöksi, muun muassa tarjoaa, myy tai muutoin luovuttaa tai välittää kuluttajapalveluita. Opinnäytetyömme koskee kylpylätoimintaa, joka on tällaista laissa määriteltyä kuluttajapalvelua.

Kuluttajaturvallisuuslaki määrittelee turvallisuusasiakirjan suunnitelmaksi, ”joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi, sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville”. Laki määrittelee myös kylpyläpalvelut yksiselitteisesti sellaiseksi palveluksi, jossa turvallisuusasiakirja on laadittava. Kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa, että palvelun tarjoaja tiedottaa palvelun tarjoamisessa mukana oleville asiakirjan, ja varmistuu että he tuntevat sen sisällön. Tarvittaessa palveluntarjoajan on järjestettävä palvelun tarjoamisessa mukana oleville koulutusta.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda turvallisuusasiakirja, joka kattaa tuotannon ja toiminnan turvallisuuden sekä pelastusturvallisuuden osa-alueiden lakisääteiset vaatimukset. Asiakirjan tavoitteena on integroida vaatimukset yhteen, jotta henkilökunnan olisi mahdollisimman helppo tutustua kylpylätoiminnan yleisiin turvallisuusvaatimuksiin. Asiakirjan tulisi olla yksinkertainen ja selkeä kylpylän päivittäistoiminnassa mukana olevalle henkilökunnalle.

Tarkoituksena on myös luoda henkilökunnalle lyhyt koulutuspaketti asiakirjan sisällöstä. Koulutuspaketin tarkoitus on herättää ajatuksia, sekä antaa tarvittavaa pohjatietoa erityisesti työnsä aloittavalle työntekijälle. Koulutuspaketti toimisi myös orientaationa työntekijälle, joka on tutustumassa asiakirjaan.

Turvallisuusasiakirjan luonnin haasteena tulee mielestämme olemaan riittävä yksinkertaisuus. Sen tulisi kattaa lakisääteiset vaatimukset niin pelastuslain, kuin kuluttajaturvallisuuslain näkökulmista, mutta sen tulisi olla riittävän yksinkertainen, jotta henkilökunta tutustuu siihen oman työnsä ohella. Myös asiakirjan mukana annettavan ohjeistuksen tavoitteena on olla selkeä, jonka voi liimata työpaikan seinälle, ja josta nopealla silmäyksellä saa tarvittavat tiedot. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön (2018) mukaan pelastussuunnitelman tarkoitus on herättää asukkaat huomaamaan vaaratekijöitä, ja sitä kautta auttaa ehkäisemään vaaratilanteita - sen olisi tarjottava eväät, jotta ihmiset osaisivat toimia itsenäisesti vahinkojen minimoimiseksi. Mielestämme suurin ongelma turvallisuusasiakirjoissa on monesti niiden monimutkaisuus, joka pahimmassa tapauksessa johtaa siihen, että henkilökunta ei edes tutustu asiakirjoihin.

### 3.6 Tuotannon ja toiminnan turvallisuus

Kuluttajaliiton (2018) mukaan tuotannon ja toiminnan turvallisuus varmistaa turvalliset tuotteet ja palvelut, tavoitteena on myös ennaltaehkäistä tuotteista ja palveluista syntyvät terveysvaarat. Opinnäytetyön tavoitteena on varmistaa kylpyläpalveluiden turvallinen ja häiriötön tuottaminen kaikenlaisille asiakkaille. Tuotannon ja toiminnan turvallisuutta ohjaa kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011), jonka mukaan toiminnan harjoittajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kuluttajapalvelusta, sekä siihen liittyvät riskit on arvioitava.

Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) myös velvoittaa 7§:ssä laatimaan tietyissä palveluissa turvallisuusasiakirjan, joka ”sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville”. Tällaista asiakirjaa vaaditaan muun muassa kylpylä ja viihdekylpyläpalveluissa. Asiakirjan laatiminen on palvelun tarjoajan vastuulla.

Turvallisuusasiakirjan tarkoituksena on varmistaa, että palveluntarjoaja itse on riittävästi varautunut palvelun riskeihin. Tämä on tärkeä osa palveluntarjoajan toiminnan omavalvontaa.

Palvelun tarjoajan olisi myös varmistettava, että palvelun tarjoamisessa mukana olevat henkilöt tuntevat turvallisuusasiakirjan sisällön - tällä tarkoitetaan palveluntarjoajan työntekijöitä, eikä vaatimus sinällään koske palveluun osallistuvia kuluttajia. Tarvittaessa palveluntarjoajan on tarjottava työntekijöilleen koulutusta palvelun turvallisuuteen liittyen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Tukesin (2018) mukaan palvelun turvallisuus tulee varmistaa laatimalla turvallisuusasiakirja, sekä muut asiakirjat, kuten huoltokirjanpito. Asiakirjan pohjana on vaarojen tunnistaminen Tukesin tarjoamien ohjeiden ja työvälineiden kanssa, kuitenkin keskittyen palvelukohtaisiin riskeihin. Kun vaarat on tunnistettu, palvelu suunnitellaan alusta alkaen mahdollisimman turvalliseksi, ja turvalliset toimintatavat integroidaan osaksi arkea.

Turvallisuuden varmistamiseen kuuluu myös onnettomuuskirjanpito ja vakavista tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista ilmoittaminen Tukesiin. Onnettomuuskirjanpidon tavoitteena on tunnistaa tapahtumiin liittyvät tekijät, jotta niiden toistuminen voitaisiin estää. Ajantasainen kirjanpito auttaa myös todentamaan jälkikäteen, mitä palvelussa on tapahtunut. Onnettomuuskirjanpidon avulla voidaan myös seurata palvelun turvallisuutta vaikkapa vuosittain. (Tukes 2018.)

### 3.7 Pelastusturvallisuus

Pelastusturvallisuus on tulipalojen ja onnettomuuksien ennaltaehkäisyä, niihin varautumista ja toimintaa onnettomuustilanteissa. Pelastusturvallisuuteen sisältyy suunnittelu- ja varautumisvelvoitteita, sekä ohjeistusten laatimista henkilöstölle sekä asiakkaille. Myös henkilöstön säännöllinen koulutus onnettomuustilanteisiin on tärkeää. Pelastusturvallisuuteen sisältyy pelastussuunnitelman laatiminen, rakenteellinen paloturvallisuus sekä vakuuttaminen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.)

Pelastusturvallisuutta ohjaa pelastuslaki, joka antaa velvoitteita muun muassa rakennuksen omistajalle ja haltijalle, sekä toiminnanharjoittajalle. Rakennuksen omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan on pidettävä huoli siitä, että tulipalon syttymisen, tahallisen sytyttämisen ja leviämisen vaara on minimoitu. Lisäksi tulipalo- ja onnettomuustilanteissa rakennuksessa olevat henkilöt on kyettävä evakuoimaan tai pelastamaan muulla tavoin. (Pelastuslaki 2011.)

Omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on myös ennaltaehkäistävä tulipaloja ja vaaratilanteita, varauduttava suojaamaan henkilöitä, omaisuutta ja ympäristöä sekä varauduttava sammuttamaan tulipaloja ja suorittamaan muita omatoimisia pelastustoimenpiteitä. Lisäksi on varmistettava rakennuksista poistuminen sekä helpotettava pelastustoimintaa. Pelastuslaki ohjaa tarkoin muun muassa pelastussuunnitelman tekoa, jolla edellä mainitut asiat varmistetaan. (Pelastuslaki 2011.)

Pelastussuunnitelma on kohteen henkilökunnan näkökulmasta näkyvin pelastusturvallisuuden osa. Pelastussuunnittelu lähtee vaarojen tunnistamisesta, sekä riskien arvioinnista. Tunnistettujen riskien kohdalla voidaan miettiä, kuinka niitä voitaisiin ennaltaehkäistä, kuinka niihin voitaisiin varautua ja kuinka riskin realisoituessa toimitaan. Pelastussuunnitteluun liittyy olennaisena osana myös viestintä ja suunnitelman jatkuva kehitys, mikä meidän kokemuksen perusteella on haastava osa. Pelastussuunnitelma nähdään mielestämme usein pakollisena asiakirjana, joka luodaan kerran, eikä sitä sen jälkeen päivitetä. (SPEK 2012.)

### 3.8 Riskienhallinta

ISO 31000 - standardi määrittelee riskin epävarmuuden merkityksenä tavoitteisiin. Riskin lopputulos sinällään voi olla sekä negatiivinen, että positiivinen. Standardin mukaan elämme epävarmassa maailmassa, ja kun yritämme tavoitella tiettyä päämäärää, on aina olemassa epävarmuutta. Epävarmuus johtaa siihen, että emme välttämättä aina saavuta tavoitteitamme, vaan päädyimme lopputulokseen, joka voi alkutilanteeseen suhteutettuna olla joko positiivinen tai negatiivinen. (Praxiom Research Group Limited 2018.)

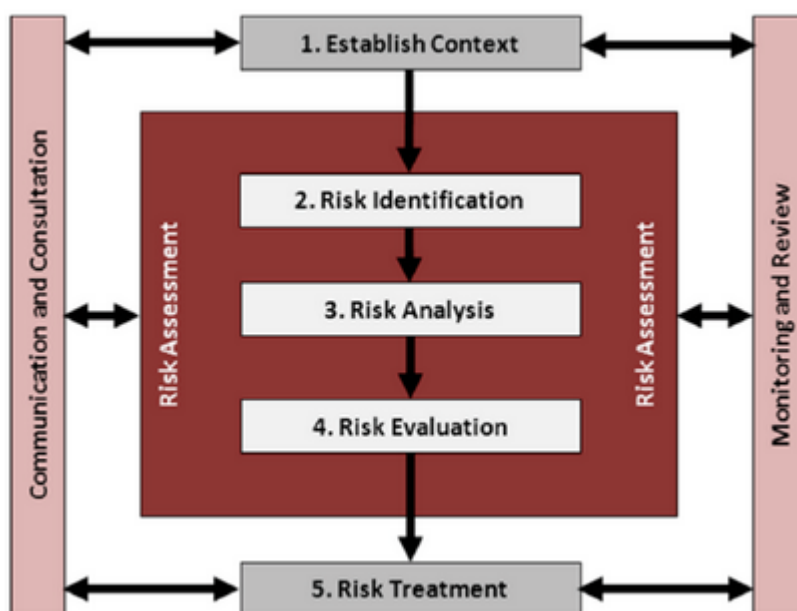
Perinteisessä määritelmässä riski syntyy kolmesta osasta: mahdollisesta tapahtumasta, sen todennäköisyydestä ja sen seurausten vakavuudesta. Esimerkiksi vähäinen riski on riski, jonka seuraukset eivät ole vakavia ja/tai se esiintyy harvoin. Molemmat näkökulmat riskin määrittelyssä eroavat toisistaan hieman, mutta niitä voidaan käyttää päällekkäin yritysturvallisuudessa. (Praxiom Research Group Limited 2018.)

Riskienhallintaan liittyy toimintaympäristön määrittäminen, riskiarviointi ja riskin käsittely. Riskin arviointi lähtee vaaran tunnistamisesta, siinä määritellään mitä voi tapahtua, ja mitkä tekijät johtavat tapahtumaan. Vaarojen tunnistamisessa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, jotka valitaan yleensä yrityksen toiminnan ja sen koon tai riskialttiuden mukaisesti ja sillä saadaan yleensä lista yrityksen toimintaa uhkaavista vaaroista. Riskiarviointiin liittyy myös riskien analysointi, esimerkiksi niiden seurausten näkökulmasta. Riskiarvioinnin tuloksena riski arvioidaan vaaran todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden perusteella. (Coso 2010, 2.)

Riskienhallintaprosessissa riskin arvioinnin jälkeen päätetään ne toimet, joilla riskeihin reagoidaan. Riskiin ei ole pakko reagoida, mikäli riski koetaan yritystoiminnalle merkityksettömäksi. Toimet riskiin reagoimiseksi päätetään riskikohtaisesti, lähtökohtaisesti aloittaen suurimmaksi arvioituista riskeistä. Riskienhallintaprosessin täytyisi olla yksinkertainen, käytännönläheinen ja helposti ymmärrettävissä, jotta yritys voi soveltaa sitä käytäntöön. (Coso 2010, 18.)

### 3.9 Riskienhallintaprosessi

Riskienhallinnanprosessissa on oleellista se, että edellä mainittu prosessi kuuluu olennaisena osana yrityksen tai organisaation toimintaan sekä toimintoihin, eikä kyseessä ole erillinen prosessi, jota sovellettaisiin erikseen toimintaan tai toimintoihin. Riskienhallintaprosessi, riskienhallinnan menettelyt sekä riskienhallinnan näkökulmat tulisi liittää yrityksen tai organisaation jo olemassa oleviin liiketoiminnan toimintoihin kiinteästi, eikä nähdä sitä erillisenä osana liiketoimintaa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että silloin kun yritys tai organisaatio tekee liiketoimintaan liittyviä päätöksiä, tulisi riskienhallinnan ja riskien olla osana päätöksentekoa, sillä riskienhallintaprosessin kautta voidaan löytää keinoja sekä toimenpiteitä päätöksien tueksi. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.) Alla olevassa kuviossa kuvattu englanniksi riskienhallintaprosessi riskienhallintastandardi ISO 31000 mukaan.



Kuvio 2: ISO 31000 riskienhallinta (ISO 31000, 2018)

Kun riskienhallinta tuodaan mukaan yrityksen tai organisaation päätöksen tekoon systemaattisesti, voidaan strategian toteutumista sekä yritykselle tai organisaatiolle asetettuja tavoitteita tukea mahdollisimman hyvin. Riskienhallinta sekä riskit tulisi nähdä kiinteänä osana yrityksen tai organisaation toiminnan johtamista, sillä kaikkien toimintaan ja toimintoihin liittyy aina riskejä, oli riski sitten positiivinen tai negatiivinen. Kun riskienhallinta on osana yrityksen tai organisaation jokapäiväistä toimintaa, voidaan toimintaan ja toimintoihin liittyvää epävarmuutta ja ennalta arvaamattomia tapahtumia ja seurauksia vähentää tai poistaa kokonaan. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Kuten edellä on jo mainittu, tulisi riskienhallinnan aina olla osa yrityksen tai organisaation päivittäistä toimintaa. Riskienhallinnalla ja riskienhallintaprosessilla on kuitenkin erityinen merkitys silloin, kun yrityksessä tai organisaatiossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kun tapahtuu merkittäviä muutoksia, on uhkien, mutta myös mahdollisuuksien uusi tunnistaminen tehtävä, jotta niiden vaikutukset yrityksen tai organisaation toimintaan voidaan havaita ja analysoida. Organisaation tai yrityksen elinkaaren eri kohdissa kohdataan yleensä erityyppisiä riskejä, jolloin myös tarvitaan erityyppisiä toimenpiteitä riskienhallinnan osalta. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Riskienhallintaprosessi on itsessään systemaattinen prosessi, joka etenee loogisesti eteenpäin ja riippuen näkökulmasta, se voidaan jakaa esimerkiksi joko neljään, tai viiteen eri osa-alueeseen. Riskienhallintaprosessiin kuuluu olennaisena osana riskienarvioinnin erilaiset työkalut, joita tullaan käsittelemään seuraavissa kappaleissa. Riskienarvioinnin työkaluilla on merkittävä vaikutus riskienhallintaan sekä yrityksen tai organisaation toimintaan, sillä ennalta tehtävä riskien systemaattinen tunnistaminen, analysointi sekä arviointi ennaltaehkäisevät ei-halluttujen tapahtumien, lopputulosten tai riskien syntymistä. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Esimerkiksi Tweedy (2014, 75) on määritellyt riskienhallintaprosessin, poiketen Suomen riskienhallintayhdistyksen mukaisen neljän kohdan mallista, viiteen eri osa-alueeseen. Tweedyn mukaan riskienhallintaprosessiin liittyy seuraavat viisi eri osa-alueita: riskien tunnistaminen, riskien havaitseminen, riskiryhmien jakaminen, riskin tai riskien hyväksyminen sekä ennaltaehkäisy ja riskienhallinnan toimenpiteiden suorittaminen ja niiden jatkuva valvonta. Tweedy (2014, 75.)

Edellä mainittu Tweedyn tapa jakaa riskienhallinta viiteen eri osa-alueeseen poikkeaa Suomen riskienhallintayhdistyksen tavasta jakaa riskienhallinta neljään eri osa-alueeseen. Tweedyn ja Suomen riskienhallintayhdistyksen tapa jaotella riskienhallinta poikkeaa siinä, että Suomen riskienhallintayhdistys on jättänyt omasta määritelmästänsä pois riskiryhmien jakamisen, sillä teoriassa se sisältyy prosessissa riskien tunnistamisen sekä havaitsemisen osa-alueeseen. Muuten sekä Tweedyn, että Suomen riskienhallintayhdistyksen näkemyksiä riskienhallintaprosessista voidaan nähdä samankaltaisina.

Riskienhallintaprosessi lähtee aina liikkeelle yrityksen tai organisaation sisäisten sekä ulkoisten taustatietojen määrittelystä. Kun määritellään taustatietoja, tulisi siinä ottaa huomioon yritykseen tai organisaatioon vaikuttavat olosuhteet sekä tiedot, joilla on vaikutus riskienhallintaprosessin toteutumiseen sekä toteuttamiseen. Suomen riskienhallintayhdistyksen (2018) mukaan riskienhallintaprosessissa tarvittavien taustatietojen tulisi olla sellaisessa muodossa, että ne voidaan ymmärtää, ja että taustatiedoista saadaan ymmärrys yrityksen tai organisaation



tion toimintaympäristöstä, jolloin myös saadaan perusta riskienhallintaprosessin toteuttamiselle. Kaikkein oleellisinta toimintaympäristön määrittelyssä on se, että arvioidaan sekä ymmärretään yrityksen tai organisaation sisäinen, mutta myös ulkoinen toimintaympäristö. Kun sisäinen- ja ulkoinen toimintaympäristö on asianmukaisesti määritelty, tarkoittaa se sitä, että yrityksellä tai organisaatiolla on selkeä tavoite, joka tulee ottaa huomioon riskienhallinnassa.

Yrityksen tai organisaation ulkoinen toimintaympäristö on tärkeä tunnistaa, sillä se vaikuttaa olennaisesti siihen, miten ulkoisten sidosryhmien tavoitteet on tunnistettu ja samalla otettu huomioon. Ulkoiseen toimintaympäristöön voidaan nähdä kuuluvaksi esimerkiksi paikallinen tai alueellinen, kansallinen tai kansainvälinen yhteiskunta, mutta myös lainsäädäntö, viranomaisvaatimukset, kilpailukyky, rahoitus, teknologia, politiikka, kulttuuri tai vaikkapa luonto. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Yrityksen tai organisaation sisäinen toimintaympäristö taas sisältää yleensä kaikki ne yrityksen tai organisaation sisällä olevat tekijät, joilla voidaan vaikuttaa siihen, miten yritys tai organisaatio hallitsee sen riskejä. Jos yritys tai organisaatio haluaa mahdollisimman tehokkaan riskienhallintaprosessin, tulisi sen silloin olla yhteneväinen yrityksen tai organisaation strategian, kulttuurin, prosessien että myös rakenteen kanssa. Sisäiseen toimintaympäristöön voidaan nähdä kuuluvaksi esimerkiksi yrityksen tai organisaation tavoitteet ja tavoitteiden saavuttamiseen tarvittavat strategiat, organisaatiokulttuuri, organisaation erilaiset sisäiset ohjeet ja ohjeistukset, tietojärjestelmät ja tiedonkulku sekä päätöksenteonprosessit. Edellä mainittujen asioiden lisäksi sisäinen toimintaympäristö koostuu hallintotavasta ja organisaatorakenteesta, mutta myös resursseista, jotka koostuvat yleensä pääomasta, henkilöistä tai henkilöstöstä, järjestelmistä ja teknologiasta (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Edellä olevissa kappaleissa on käsitelty yrityksen tai organisaation toimintaympäristön määrittelyä, mutta Suomen riskienhallintayhdistyksen (2018) mukaan myös riskienhallintaprosessissa tulisi määrittellä toimintaympäristö. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksessä tai organisaatiossa niiden oleellisten toimintojen strategiat, tavoitteet ja niihin vaikuttavat tekijät ja muuttujat tulisi tunnistaa sekä arvioida. Tämä edellyttää sitä, että resurssit, joita riskienhallinnassa tarvitaan, on arvioitu ja että mandaatit, valtuudet sekä vastuut on määritelty. Riskienhallintaprosessin toimintaympäristön määrittely koostuu yleensä esimerkiksi riskinarviointimenetelmistä, riskienhallintatoimintojen tavoitteista sekä pitkällä että lyhyellä aikavälillä ja erilaisista kriteereistä ja menettelyistä, joilla voidaan arvioida riskienhallinnan vaikuttavuutta ja suorituskykyä.

Oleellisena osana riskienhallinnan toimintaympäristön määrittelyssä on myös riskikriteerien määrittäminen. Tämä tulee tehdä ennen kuin yritys tai organisaatio voi edetä pidemmälle riskienarvioinnissa. Oleellista on se, että riskikriteerit ovat samansuuntaisia yrityksen tai or-

ganisaation tavoitteiden kriteerien kanssa, ja että, riskikriteerit ovat linjassa eri lakien ja vi-  
ranomaisten vaatimuksien, ohjeiden sekä ohjeistuksien kanssa. Riskikriteereihin vaikuttavat  
olennaisesti esimerkiksi se miten riskejä mitataan, kuinka todennäköisyydet määritellään,  
kuinka riskitaso ja kokonaisriskitaso määritellään ja se miten useiden erilaisten riskien yhdis-  
telmät otetaan huomioon. Edellä mainittujen asioiden lisäksi riskikriteereihin vaikuttavat  
myös minkä tasoiset riskit yritys tai organisaatio voi hyväksyä tai sietää ja mitkä riskit tulisi  
välttää, mikä on se aikaväli, jolla riskien vaikutuksia arvioidaan ja se, miten syy- ja seuraus-  
suhteet huomioidaan (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Riskin ja riskientunnistaminen on olennainen osa riskienhallintaprosessia, joka kuuluu riskien-  
arviointiin. Riskientunnistaminen lähtee liikkeelle siitä, että yrityksen tai organisaation tulisi  
tunnistaa mahdollisimman kattavasti kaikki ne oleelliset riskit, jotka uhkaavat strategisia ta-  
voitteita. Tässä ensisijaisen tärkeää on se, että riskientunnistamisessa on käytössä ajan ta-  
salla olevaa olennaista tietoa. Riskientunnistaminen pitää sisällään riskin vaikutukset, läh-  
teet, minkälaisia tapahtumia tai vaikutuksia seuraa, jos riski toteutuu sekä niiden syyt. (Su-  
men riskienhallintayhdistys 2018.)

Kun riskientunnistaminen tehdään oikein, saadaan tässä vaiheessa listattua ne riskit, jotka  
voivat mahdollisesti estää yrityksen tai organisaation tavoitteiden saavuttamisen. Tärkeää  
olisi huomioida myös se, että riskientunnistamisessa tulisi havaita myös sellaiset riskit, joiden  
syy ei ole yrityksen tai organisaation hallinnassa tai joissa riskien syy ei ole tiedossa. Tällai-  
sissa tapauksissa tulee myös huomioida edellä mainittujen riskien seuraukset. Tällaisilla ris-  
keillä voi olla seurannais- sekä kumulatiivisia vaikutuksia yrityksen tai organisaation toimin-  
taan. Riskientunnistamisessa tulee käyttää sellaisia menetelmiä ja työkaluja, jotka ovat olen-  
naisin osin soveltuvia yrityksen tai organisaation tavoitteisiin sekä kykyihin. Riskientunnista-  
misen menetelmät ja työkalut tulisi myös määritellä sen mukaan, millaisia riskejä yrityksen  
tai organisaation sisäisessä- ja ulkoisessa toimintaympäristössä mahdollisesti esiintyy. Riskien-  
tunnistus vaatii myös sellaisia henkilöitä, joilla on riittävä osaaminen sekä tietämys aiheesta.  
(Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

### 3.10 Riskianalyysi

Riskien arviointiin kuuluu olennaisesti myös riskianalyysi, jossa siis arvioidaan tunnistettujen  
riskien merkitystä. Riskianalyysissa arvioitujen riskien merkityksen perusteella voidaan tehdä  
päätöksiä sen suhteen, miten yritys tai organisaatio suhtautuu riskiin ja minkälaiset toimenpi-  
teet ovat oleellisia riskin hallitsemiseksi. Riskianalyysin kautta saadaan myös tietoa erilaisista  
vaihtoehtoista päätöksenteon tueksi. Suomen riskienhallintayhdistyksen (2018) mukaan riski-  
analyysiin sisältyy ”Riskin perussyiden ja positiivisten sekä negatiivisten seurausten analyysi  
samoin kuin tapahtumien toteutumisen todennäköisyyden arviointi”. Suomen riskienhallin-  
tayhdistyksen (2018) mukaan myös yksittäisellä tapahtumalla voi olla erilaisia seurauksia, ja

sillä voi olla vaikutus moniin eri tavoitteisiin, mutta kaikkein oleellisinta on ottaa huomioon erilaisten riskien sekä näiden riippuvuudet toisistaan. (Suomen riskienhallintayhdistys, 2018).

Muita riskianalyysiin sisältyviä tekijöitä Suomen riskienhallintayhdistyksen (2018) mukaan ovat käytössä olevien hallintakeinojen tunnistus ja niiden vaikuttavuuden huomioiminen, seurausten ja todennäköisyyksien ilmaiseminen sopivalla asianmukaisella tavalla ja niiden yhtenäinen linja riskikriteerien kanssa, sekä taustaoletuksissa tapahtuvien muutosten huomioiminen riskitasossa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Riskianalyysiin ja sen yksityiskohtaisuuteen vaikuttaa aina useat eri tekijät. Vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi se, minkä tasoisia tavoitteita uhkaavia riskejä ollaan analysoimassa, minkälaiset resurssit ovat käytössä, voidaanko olemassa olevaa informaatiota pitää ajantasaisena ja luotettavana, onko riskianalyysi määrällinen vai laadullinen vai niiden yhdistelmä tai voidaanko riskien seuraukset tai vaikutukset ilmoittavat vaikkapa aineellisina tai aineettomina määreinä. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Riskianalyysin ja riskien arvioinnin viimeisenä vaiheena on riskien merkityksen arviointi, jonka perusteella voidaan tehdä päätöksiä mitkä riskit ovat kaikkein merkityksellisimpiä ja jotka ovat tärkeysjärjestyksessä kaikkein oleellisimpia hallintatoimenpiteiden kannalta. Tunnistetun riskin riskitaso tulisi määritellä, jotta riskin merkittävyyttä voidaan arvioida ja tarvittaessa sitä voidaan myös tarkastella tarkemmin lisäanalyysin keinoin. Riskianalyysin tuloksena voi olla myös se, että riskin tai riskienhallinnan keinot ovat jo riittävällä tasolla riskiin nähden. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.) Alla olevassa taulukossa havainnollistettuna riskin merkityksen arviointi tapahtuman todennäköisyyden ja tapahtuman seurauksen perusteella.

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

Taulukko 4: Riskin merkityksen arviointi (Suomen Riskienhallintayhdistys, 2018)

Riskienhallintaprosessin seuraavana vaiheena on riskien käsittely, jossa tulisi valita vähintään yksi tai useampi riskinkäsittelytapa. Riskin käsittelytavalla tarkoitetaan yleensä sitä, millaisia riskin hallintakeinoja tulisi ottaa käyttöön, jotta riski voidaan säilyttää halutulla riskitasolla tai miten käytössä olevia hallintakeinoja voidaan muuttaa. Riskien käsittelyssä on mukana merkittävänä tekijänä riskien käsittelyn vaikutuksen arviointi. Tällöin voidaan päättää siitä,

ovatko riskien hallintakeinot riittävät ja riskin hallintakeinon jälkeinen niin sanottu jäännös-riski yrityksen tai organisaation mielestä riittävä, ja näin ollen hyväksyttävissä. Jos jäännös-riski on edelleen liian suuri, tulee riskiä käsitellä uudelleen. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Kun käsitellään riskejä, voivat riskien käsittelyn vaihtoehdot vaihdella riskin mukaan. Vaihtoehtoina voidaan pitää riskin välttämistä eli päätetään olla toteuttamatta liian riskipitoista toimintaa tai lakata jatkamasta liian riskipitoista toimintaa, päätetään pitää riski, jaetaan riskiä eri osapuolien kanssa tai päätetään lisätä riskiä. Näiden edellä mainittujen vaihtoehtojen lisäksi voidaan myös päättää toimenpiteistä, joilla voidaan poistaa riskin aiheuttava lähde ja syy tai joilla voidaan vaikuttaa tapahtumien todennäköisyyteen ja sitä kautta niiden toteutumiseen ja vaikutukseen. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.) Alla olevassa taulukossa kuvattu esimerkin omaisesti riskin käsittelykeinoja sekä riskienhallintakeinoja.

Keino	Esimerkkejä
<b>Riskin välttäminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varotaan "epämääräisiä" kauppakumppaneita</li> <li>• Ei lähdetä liukkaalla kelillä ajamaan itse omalla autolla, vaan hoidetaan asia muulla tavoin</li> </ul>
<b>Riskin pienentäminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hankitaan varastoon palohälytysjärjestelmä ja osastoidaan tilat palo-ovilla</li> <li>• Tehostetaan vartiointia ja murtosuojausta</li> <li>• Pidetään koneet kunnossa</li> <li>• Otetaan ohjelmistoista varmuuskopiot</li> <li>• Hankitaan ja käytetään henkilösuojaimia</li> <li>• Pidetään siivouspäivä</li> <li>• Kehitetään työ- ja toimintatapoja. Huolehditaan henkilöstön ammattiosaamisesta.</li> <li>• Valitaan ja koulutetaan varamiehet kaikille sairaustapausten varalta</li> </ul>
<b>Riskin siirtäminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tehdään luotettavan ja ammattitaitoisen alihankkijan kanssa sopimus vaarallisen työn suorittamisesta</li> <li>• Siirretään paloriski vakuutusyhtiön kannettavaksi vakuuttamalla</li> </ul>
<b>Riskin pitäminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riskit ovat osa yritystoimintaa. Osa riskeistä joudutaan tai kannattaa pitää omalla vastuulla. Esimerkiksi sopimuksista tai vakuuttamisesta huolimatta osa riskeistä jää usein omalle vastuulle.</li> </ul>

Taulukko 5: Riskienhallintakeinot (PK-RH, 2018).

Kun yritys tai organisaatio valitsee sille sopivaa riskinkäsittely tapaa, tulisi niiden ottaa huomioon kustannukset, lait, viranomaisten ja muiden vaatimukset, sekä tehdä hyötyanalyysi. Käsittelytavan valinnassa vaikuttaa olennaisesti myös sen vaikutus yrityksen tai organisaation kokonaisuuteen, eli tällöin tulee myös pohtia riskinkäsittelytavan vaikutusta vaikkapa sidosryhmiin. Riskienkäsittelyn viimeinen vaihe on riskienkäsittelysuunnitelman tekeminen, jonka avulla voidaan myös hallita riskejä. Riskienkäsittelysuunnitelman tulisi pitää sisällään selkeä järjestys suunnitelluille toimenpiteille, perustelut eri riskinkäsittelytapojen valinnalle, sopia vastuut ja aikatauluttaa toteuttamisen ajoitukset, kirjaukset päätetyistä toimenpiteistä riskienhallinnan osalta, riskienhallinnan toimenpiteiden mittarit ja raportointi- sekä seuranta-menettelyt. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Viimeisenä osuutena riskienhallintaprosessissa on seuranta, jonka voidaan nähdä olevan välttämätön osuus riskienhallintaprosessissa. Jos riskienhallintaprosessiin kuuluva seuranta ei ole jatkuvaa ja ennalta määritettyä, ei riskienhallintaprosessi toimi niin kuin sen kuuluu toimia. Tämä tarkoittaa myös sitä, että yritys tai organisaatio ei voi luottaa sen riskienhallintaprosessiin. Seurannan tulee myös ottaa huomioon muutokset edellisissä kappaleissa mainituissa toimintaympäristöissä. Seurantaan kuuluu oleellisesti myös säännöllinen valvonta, joka voidaan jaotella tilannekohtaisesti tapahtuvaan valvontaan tai ennalta sovittujen määrävällein tapahtuvaa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

### 3.11 Riskienhallinnan menetelmät

Tässä kappaleessa käsitellään riskienhallinnassa käytettäviä menetelmiä. Seuraavissa kappaleissa kuvatut riskienhallinta menetelmät ovat hyvin tunnettuja ja usein käytettyjä riskientunnistuksessa ja hallinnassa. Seuraavissa kappaleissa tullaan kuvaamaan Potentiaalisten ongelmien analyysi (POA), SWOT-menetelmä, ISO 31000 standardi sekä riskianalyysi ja riskimatriisi.

Riskienhallinta menetelmiä- ja työkaluja on monia erilaisia sekä erityyppisiä, jolloin yritys tai organisaatio voi käyttää omalle toiminnalleen soveltuvia menetelmiä. Riskienhallinnassa on tärkeää käyttää erilaisia, mutta yritykselle tai organisaatiolle sopivia riskienhallinnan työkaluja, jotta toiminta voidaan turvata ja löytää toimintaa uhkaavat riskit ja vaarat. Oikeaoppisesti valitut riskienhallinnan työkalut tuottavat sellaista informaatiota, jota voidaan hyödyntää toiminnan turvaamisessa ja riskien ennakoinnissa sekä ehkäisyssä.

**Potentiaalisten ongelmia analyysi (POA)** on hyvin tehokas keino, kun halutaan tunnistaa riskejä. Se on yleisesti käytetty sen tehokkuuden takia. Potentiaalisten ongelmien analyysi on monipuolisesti nykyään käytetty eri toimialoille, mutta alkujaan sitä on käytetty suurteollisuudessa. Tästä syystä myös riskientunnistaminen on POA:n avulla tehokasta. POA vaatii osallistujilta avarakatseisuutta, mutta myös tarkasteltavan kohteen, yrityksen tai organisaation tuntemusta. (Potentiaalisten ongelmien analyysi 2012-2018.)

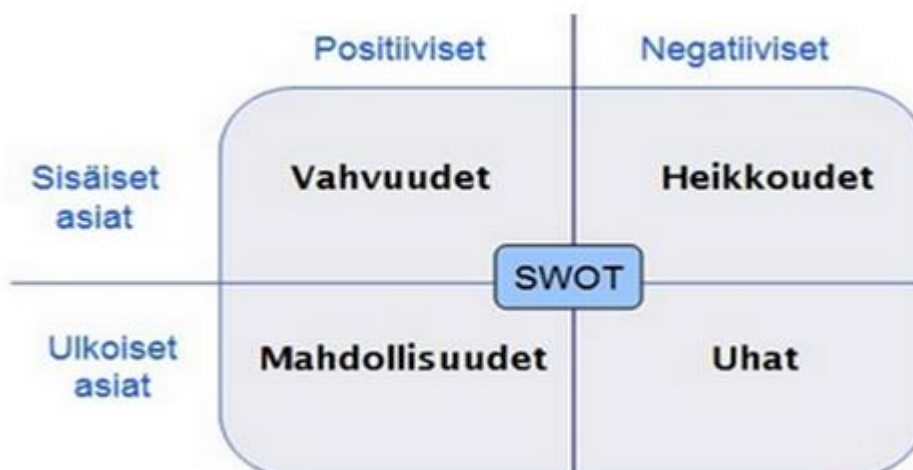
Vaikka POA muodostetaan osaavista ja tarkasteltavan kohteen, yrityksen tai organisaation tuntevista ihmisistä, tarvitaan myös osaava tilaisuuden vetäjä, joka tuntee POA- menetelmän ja osaa myös käyttää sitä oikeaoppisesti. Vetäjän ei myöskään tulisi olla tai työskennellä liian lähellä käsiteltävää kohdetta, yritystä tai organisaatiota. POA tilaisuuteen osallistuva henkilö tarvitsee mukaansa muistiinpanovälineet ja tilaisuuteen tulee olla varattuna riittävästi aikaa, jotta se voidaan toteuttaa huolellisesti. POA-tilaisuuden vetävälle henkilöllä on vastuu tilaisuuden onnistumisesta, joka vaatii aivoriihen aiheen pysymistä annettujen avainsanojen ympärillä. Ohjeet ja tilaisuuden kulun selvittäminen ennen tilaisuuden alkua kuuluu myös POA-tilaisuuden vetäjän vastuulle. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Kun POA-tilaisuudessa on osaava vetäjä, osaavia henkilöitä ja tilaisuudelle on varattu sopiva tila ja riittävästi aikaa, voidaan aloittaa POA:n toinen vaihe. POA:n toinen vaihe käynnistyy aivoriihellä, jossa kerrataan tilaisuuden tavoite eli riskien tunnistaminen ja analysointi, sekä niiden hallintakeinojen ideointi. POA myös rajataan koskemaan ennalta sovittua aihetta. Kun tilaisuuden tavoite on osallistujille selvä, POA-tilaisuuden vetäjä esittelee osallistuville henkilöille avainsanoja, jotka ovat dokumentoitu avainsanalistaan. Avainsanojen perusteella osallistujat kirjaavat tietämiään riskejä kolme kappaletta paperille, jonka jälkeen paperi annetaan seuraavalle henkilölle. Seuraava henkilö kirjaa paperille taas omia ajatuksiaan edellisen osallistujan kirjaamien perään. Jokaisella osallistujalla tulee olla siis paperi johon ideoita kirjataan, mutta paperit kiertävät osallistujien kesken, jolloin toisen osallistujan ideoista voi syntyä taas uusia ideoita riskien muodossa. Kun osallistujilla ei ole enää ideoita, papereiden kierrätys voidaan lopettaa ja avuksi otetaan avainsanalistalta uusia sanoja. Tämän jälkeen osallistujat kirjaavat jälleen ideoitaan paperille samalla tavalla kuin edellä on kuvattu. Kun aivoriihi on valmis, tulisi tuloksena olla kokoelma mahdollisista ja mahdottomista riskeistä, mutta mitään riskiä ei voida vielä sulkea pois tässä vaiheessa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Seuraava vaihe POA:ssa on riskien järjestelmällinen arviointi. POA-tilaisuuden vetäjä kokoaa yhteen tunnistetut riskit, jonka jälkeen ne ryhmitellään vaikkapa riskin kohteen mukaan. Seuraavaksi POA-tilaisuuteen osallistujat käyvät läpi riskejä ryhmittelyn mukaisesti. Kun riskeistä keskustellaan, tulisi samalla arvioida niiden vaikuttavuus ja merkittävyys. Kun riskien vaikuttavuus ja merkittävyys on käsitelty, tulisi ne kirjata yhteenvetolomakkeelle. Kun kaikkein merkittävimmät riskit on tunnistettu, tulee arvioida numeraalisesti niiden suuruus. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Kun riskeille on laskettu numeraalinen vaikuttavuusarvo, tulee sille määrittää toimenpide jotta riskiä voidaan välttää, pienentää tai siirtää. Riski voidaan myös pitää, mutta ensisijaisena tarkoituksena on pyrkiä estämään vahinkojen syntyminen ja pienentää niiden vaikutuksia. Valitut toimenpiteet kirjataan yhteenvetolomakkeelle, josta tulee käydä ilmi sovitut toimenpiteet, vastuhenkilö sekä toimenpiteen toteutusaikataulu. POA-tilaisuus tulisi järjestää uudelleen, jos arvioinnin kohteena olleessa kohteessa, yrityksessä tai organisaatiossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

**Nelikenttäänalyysi** tai SWOT, tunnetaan yksinkertaisena ja yleisesti käytettynä menetelmänä riskien tunnistuksessa. SWOT-analyysin perusteella voidaan saada selville, mitkä ovat yrityksen tai organisaation vahvuudet ja heikkoudet, mutta myös mahdollisuudet ja uhat. Nelikenttäänalyysissa on nelikenttärudukko, jonka perusteella yritys tai organisaatio voi helposti arvioida omaa toimintaansa. Alla olevassa kuviossa kuvattuna SWOT-analyysin nelikenttärudukko.



Kuvio 3: Nelikenttäanalyysi- SWOT (PK-RH, 2018)

SWOT-analyysi on yksinkertainen tapa arvioida yrityksen tai organisaation nykytilaa ja tulevaisuutta. SWOT-analyysin nelikentässä on yrityksen tai organisaation nykytilaa kuvaavia kohtia, vahvuudet ja heikkoudet, sekä tulevaisuutta kuvaavia kohtia, mahdollisuudet ja uhat. Yleisesti vahvuuksina voidaan pitää sellaisia toimenpiteitä tai resursseja, joita on mahdollista hyödyntää. Heikkouksiksi voidaan laskea esimerkiksi sellaiset tekijät, jotka vaikuttavat negatiivisesti tehokkuuteen. Kun tulevaisuutta vaarantavat uhat saadaan minimoitua tai suljettua kokonaan pois, ja tulevaisuudessa menestymään auttavat mahdollisuudet on tunnistettu, voi liiketoiminta olla tällöin terveellä pohjalla. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

SWOT-analyysi ei ole riippuvainen esimerkiksi yrityksen tai organisaation koosta, vaan se sopii kaiken tyyppisille yrityksille tai organisaatioille. SWOT-analyysin avulla voidaan tarkastella tiettyä liiketoiminnan osa-aluetta, tai koko yritystä. Laajasti hyödynnettävän SWOT-analyysin yksinkertainen toteutus antaa mahdollisuuden siihen, että SWOT voidaan toteuttaa joko yksin tai ryhmässä. Hyväksi havaittu keino on se, että henkilö tekee analyysin aluksi yksin, jonka jälkeen kaikkien henkilöiden ajatukset voidaan koota yhteen. Edellä mainitulla aivoriihennettelyllä voidaan saada kattavampia tuloksia yrityksen tai organisaation nykytilasta ja tulevaisuudesta. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

Kun analyysi on tehty, tulisi yrityksen tai organisaation käydä läpi kaikki nelikentän ruudut. Nelikentässä olevista ruuduista yritys tai organisaatio saa käyttöönsä arvokasta tietoa siitä, mitä sen tulisi tehdä jatkossakin (vahvuudet), korjata ja parantaa (heikkoudet), hyödyntää mahdollisuuksia resurssien mukaan (mahdollisuudet) ja varautua uhkiin suunnittelun avulla (uhat.)

**ISO 31000 riskienhallintastandardi** on laadittu, ja tarkoitettu, tarjoamaan yleisen tason ohjeistuksia ja periaatteita riskienhallintaan. ISO 31000 on toimiala riippumaton, ja sen hyöty

on siinä, että sitä soveltamalla riskienhallinta on johdonmukaista, mutta myös yhdenmukaista samaa standardia hyödyntävien toimijoiden kanssa ja sitä voidaan soveltaa yrityksen tai organisaation koosta riippumatta. ISO 31000- standardin avulla riskienhallinnan suunnittelu, toteutus, monitorointi ja kehittäminen ovat yksinkertaisia toteuttaa. (Ilmonen, Kallio, Koskinen & Rajamäki 2013, 24,27.)

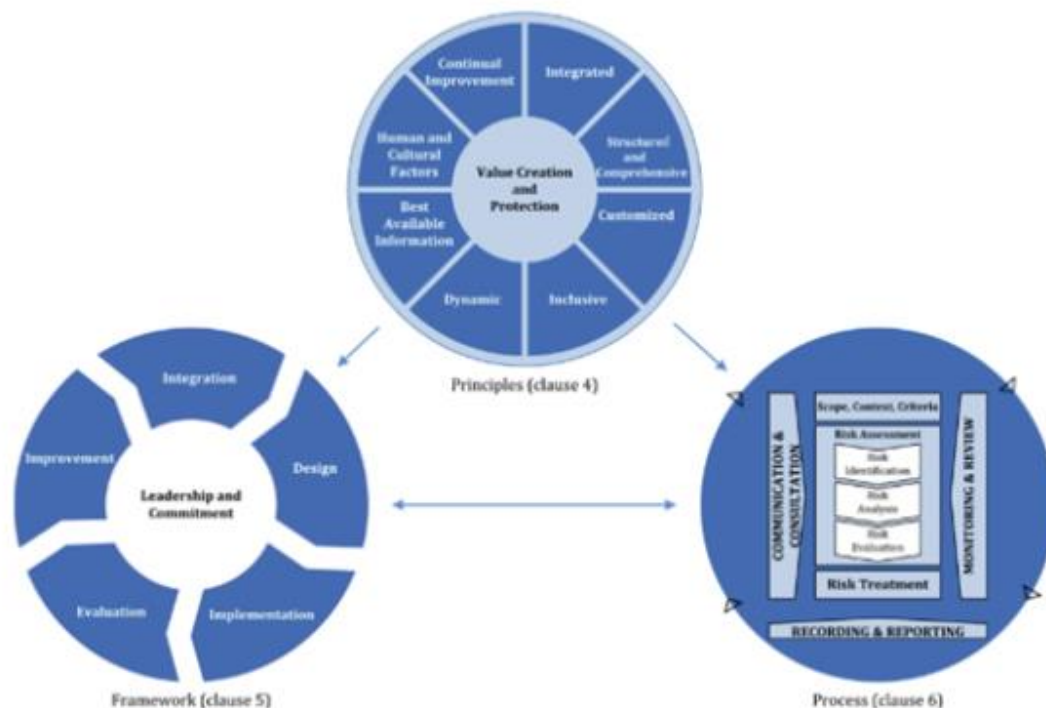
Vaikka ISO 31000 standardia voidaan soveltaa toimialasta tai toimijan koosta riippumatta, sisältää eri toimialat erilaisia riskejä. ISO 31000 standardia käyttäville yrityksille tai organisaatioille todennäköisempää on se, että ne saavuttavat asetetut tavoitteet, toiminta tehostuu sekä kehittyy, ymmärrys riskeistä sekä niiden tunnistamisesta kehittyy ja tätä kautta yritys tai organisaatio voi minimoida sen tappioita ja ymmärtää turvallisuutta paremmin. (ISO 31000 2018.)

ISO 31000 standardin mukaan riskienhallinnan tarkoitus on arvon luominen sekä säilyttäminen, mutta myös suorituskyvyn parantaminen ja innovoinnin tukeminen. Kaikki nämä edellä mainitut asiat tukevat asetettujen tavoitteiden saavuttamista. ISO 31000 standardi määrittelee tehokkaan ja vaikuttavan riskienhallinnan periaatteet ja ominaisuudet. Kyseiset periaatteet ovat riskienhallinnan perusta ja ne tulisi aina ottaa huomioon määriteltäessä yrityksen tai organisaation riskienhallinnan prosesseja ja puitteita. Periaatteet koostuvat siitä, että riskienhallinta on olennainen osa yrityksen tai organisaation kaikkia toimintoja, riittävän kattava ja jäsenelty riskienhallinnan toimintamalli, joka yhdenmukaistaa tuloksia ja tekee niistä vertailukelpoisia sekä riskienhallinnan prosessit ja puitteet saadaan sovitettua organisaation asettamiin tavoitteisiin huomioiden sisäisen- ja ulkoisen toimintaympäristön (ISO 31000, 2018.)

Edellä mainittujen asioiden lisäksi periaatteisiin kuuluu sidosryhmien osallistaminen riskienhallintaan, ja että riskienhallinta on dynaamista eli osataan reagoida muuttavaan toimintaympäristöön riskienhallinnan avulla ennakoiden. (ISO 31000, 2018.) Muita tekijöitä periaatteissa ovat: ajantasainen tieto, inhimilliset sekä kulttuuriset tekijät sekä riskienhallinnan jatkuva kehittäminen oppimisen ja kokemuksen myötä. (ISO 31000, 2018.)

ISO 31000 standardia voidaan käyttää päätöksenteossa strategian, prosessien, hankkeiden, projektien, tarjottavien palveluiden ja tuotteiden sekä varallisuuden osalta. Myös ISO 31000 standardi lähtee siitä, että riskienhallintaprosessin olennainen osa on suunnittelu, ja huomioida yrityksen tai organisaation tarpeet. ISO 31000 standardia ei ole tarkoitettu sertifiointia varten. (ISO 31000 2018.) Alla on kuvattuna ISO 31000 standardin prosessikuvaus, periaatteet sekä ohjekehys englanniksi.





Kuvio 4: Principles, framework and process (SFS-ISO 31000, 2018)

### 3.12 Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri

Tikkasen ym. (2008, 108) mukaan turvallisuusjohtaminen rakentuu ihmisten ja asioiden johtamisesta, ollen tärkeä osa yrityksen johtamista. Turvallisuusjohtamisen tavoitteena on huomioida turvallisuus osana liiketoiminnan suunnittelua, sekä turvallisuuden merkityksen tiedottaminen. Turvallisuusjohtamisessa otetaan huomioon muun muassa lainsäädännön velvoitteet, jotta niitä voitaisiin noudattaa, mutta se edistää turvallisuusmyönteistä ajattelutapaa koko organisaatiossa.

Turvallisuusjohtamisen tavoite on varmistaa yrityksen toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen. Turvallisuusjohtaminen rakentuu organisaation turvallisuuspolitiikasta, erilaisista turvallisuuden suunnitelmista, sekä toimintaohjeista. Yhdessä nämä muodostavat kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on ohjata yrityksen turvallisuustoimintaa osana organisaation omaa ydintoimintaa. (Tikkanen ym. 2008, 108-110.)

Turvallisuuskulttuuria käytettiin ensimmäisiä kertoja käsitteenä Tšernobylin ydinvoimalaonnettomuuden yhteydessä. Käsitettä käytettiin kertomaan siitä, että onnettomuudet eivät johdu pelkästään teknisistä vioista tai yksittäisten ihmisten virheistä. Turvallisuuskulttuuri

laajensi ajatusta siitä, että onnettomuuksien syntymiseen voi vaikuttaa johtaminen, organisaatio, työyhteisö tai jopa yhteiskunnalliset tekijät. (Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008, 18.)

Turvallisuuskulttuurin käsite määritellään usein eri lähteissä eri tavoin. Reimanin ym. (2008, 18) mukaan turvallisuuskulttuurin määrittelyssä korostetaan yksilöiden ja ryhmien, sekä organisaation asenteita, käsityksiä ja käyttäytymistä turvallisuuden suhteen. Turvallisuuskulttuuri kuvastaa organisaation sitoutumista turvallisuustoimintaan, ja turvallisuustoiminnan integroitumista osaksi koko yrityksen toimintaa - lähtien johdosta ja ulottuen jokaisen työntekijän arkeen.

#### 4 Opinnäytetyöprosessi

Tässä kappaleessa kuvataan opinnäytetyöprosessi, jonka tuloksena syntyy turvallisuusasiakirja. Kappaleessa kuvataan opinnäytetyöprosessi aloituksesta valmiiseen turvallisuusasiakirjaan. Kappaleessa käsitellään myös asiakirjan sisältöä lainsäädännön, sekä erilaisten viranomaisten ohjeistusten näkökulmasta.

Turvallisuusasiakirjan sisällöstä säädetään valtioneuvoston asetuksessa eräitä kuluttajapalveluita koskevasta turvallisuusasiakirjasta. Asetuksessa annetaan yleisohje turvallisuusasiakirjan laatimisesta riittävän kattavaksi ja yksityiskohtaiseksi tapauskohtaisesti. Kattavuus ja yksityiskohtaisuus tulee olla tarkoituksenmukaista, kun otetaan huomioon toiminnan luonne ja laajuus. (VNA 1110/2011.)

Kylpylätoiminta kohdeyrityksessämme ei sinällään ole kovin suurta, eikä kylpylätoimintaan liity merkittäviä riskejä esimerkiksi riskiryhmien tai riskiaktiviteettien osalta. Haluamme luoda kuitenkin kattavan turvallisuusasiakirjan, jotta yrityksen työntekijöiden on helppo kehittää sitä kylpylätoiminnan kehittyessä. Asiakirjan tulee olla myös osioiltaan selkeä ja helpposti muokattavissa myös laatimisen jälkeen.

##### 4.1 Turvallisuusasiakirjan sisältö

Asetus eräitä kuluttajapalveluita koskevasta turvallisuusasiakirjasta listaa otsikkotasolla asiakirjassa käsiteltävät aiheet toisessa pykälässä. Lisäksi se antaa mahdollisuuden jättää pois aiheita, jotka ovat kohteen toiminnan kannalta tarpeettomia. Asiakirjassa tulee ottaa huomioon myös, mikäli turvallisuusasiakirjan kohdetta tai sen rakennetta käytetään poikkeavalla tavalla.

Sisällössä tulee asetuksen (1110/2011) mukaan mainita palvelun tarjoajan yhteystiedot, sekä palveluntarjoajan turvallisuudesta vastaavat henkilöt. Lisäksi siinä tulee kuvata, kuinka palvelun tuottamisessa mukana olevat henkilöt perehdytetään turvallisuusasioihin, ja onko heillä

mahdollisesti jotain koulutusvaatimuksia. Lisäksi täytyy laatia menettely siihen, kuinka suunnitelman sisältävät tiedot tiedotetaan palvelun tarjoamisessa mukana oleville henkilöille.

Asetuksessa määritellään myös, että suunnitelman on sisällettävä riskienhallintaa; siinä on tunnistettavia toimintaan liittyviä vaaratilanteita ja arvioida niiden seurauksia. Lisäksi suunnitelmassa on kerrottava, kuinka arvioituihin riskeihin varaudutaan, kuinka niitä ennaltaehkäistään ja kuinka vaaratilanteissa tulee toimia. Vaaratilanteiden toimintaohjeet liitetään suunnitelmaamme erillisenä ohjeistuksena, jolloin niitä on helppo tiedottaa henkilökunnalle esimerkiksi posterityyppisesti seinällä. (VNA 1110/2011.)

Asiakirjassa on myös kuvailtava palvelussa käytettävät tilat ja rakenteet, sekä välineet, henkilösuojaimet ja muu tarpeisto. Lisäksi on kuvailtava niiden huoltoon ja kunnossapitoon liittyvät vaatimukset. Kylpylätoiminta kohteessamme ei sisällä sinällään vaarallisia välineitä tai tarpeistoa, mutta suunnitelmassamme on listaus käytetyistä laitteista, jotka vaativat huoltoa. Listausta tehdään sellaiseksi, jotta suunnitelmaan on helppo lisätä tarvittaessa uusia laitteita ja niiden huolto- ja kunnossapito-ohjelma. (VNA 1110/2011.)

Asiakirjassa on myös asetuksen (1110/2011) mukaan mainittava mahdolliset toiminnan rajoitteet. Näitä ovat suurin mahdollinen turvallinen asiakasmäärä, sekä asiakkaiden terveydentilaa, kuntoa ynnä muita seikkoja koskevat vaatimukset. Kohteemme kylpylätoiminta on varsin turvallista, eikä vaadi fyysistä kuntoa tai erityistä koulutusta toimintaan osallistumiselle. Asiakasmäärää rajoittaa lähinnä rakennusluvassa mainittu suurin sallittu asiakasmäärä tiloissa. Lisäksi on arvioitava mahdolliset olosuherajoitukset, jotka liittyvät toimintaan.

Turvallisuusasiakirjassa tulisi kuvata kohteen hätätilannevalmius. Hätätilanteiden varalta pitäisi olla kirjalliset toimintaohjeet muun muassa onnettomuus-, vaara ja vahinkotilanteita varten. Ohjeistusten tulee sisältää suunnitelma avun hälyttämisestä ja sen paikalle saamisesta sekä toiminnasta tilanteen jälkeen. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2017, 20.)

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (2017, 20) mukaan hätätilannevalmiuteen liittyy kohteen hälytyslaitteet, sekä henkilökunnan valmius toimia tilanteessa. Lisäksi valmiuteen kuuluu mahdolliset ensiapu- ja pelastusvälineet. Lisäksi toimintaa hätätilanteissa tulisi harjoitella tasisin väliajoin.

Turvallisuus- ja Kemikaaliviraston ohjeen (2017, 21) mukaan turvallisuusasiakirjassa tulisi olla myös evakuointisuunnitelma. Suunnitelmassa on mainittava muun muassa kuka evakuoinnista päättää, miten hälytykset poistumisesta ja sisälle suojautumisesta annetaan siten, että kaikki asiakkaat sen kuulevat, kuka hälyttää apua ja kuinka henkilökunta toimii tilanteessa. Evakuointisuunnitelman tavoitteena on varmistaa henkilökunnan osaaminen tilanteessa, jottei evakuointi jää vain pelastusviranomaisen vastuulle.

Vahinko- ja onnettomuustilanteet toiminnassa on myös kirjattava - ja näiden kirjaamisesta on tehtävä suunnitelma asiakirjassa. Kerättyä vahinkotilannetietoa on myös käytettävä hyväksi turvallisuustoiminnan kehittämiseksi. Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) määrää, että mikäli palvelusta aiheutuu vaaraa jonkun terveydelle ja omaisuudelle, on palveluntarjoajan ilmoitettava asiasta välittömästi Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle. Samalla on ryhdyttävä toimenpiteisiin vaaran poistamiseksi, ja kerrottava näistä toimenpiteistä myös Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle. Turvallisuusasiakirjassa on kuvattava, kuinka tätä ilmoitusvelvollisuutta noudatetaan.

Lisäksi on mainittava myös mahdolliset tarpeelliset toimenpiteet palvelun vaikutuspiirissä oleville muidenkin kuin asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Kohteen kylpylätoiminta tapahtuu kylpylärakennuksen sisällä, joka on täysin erillinen rakennus muun muassa alueella harjoitettavasta ravintola- ja hotellitoiminnasta, eikä näin ollen aiheuta vaaraa ulkopuolisille. (VNA 1110/2011.)

Kuluttajaturvallisuuslaki (613/2004) velvoittaa palvelun tarjoajaa tarjoamaan ennakkotietoa asiakkaille, jos ennakkotieto on tarpeellista terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Ennakkotiedoissa täytyy muun muassa selventää palvelun vaativuuksia, sekä mahdollisesti rajoitteet, jotka koskevat kuluttajien terveydentilaa tai henkilökohtaisia ominaisuuksia. Lisäksi on tiedotettava vaadittavasta ennako-osaamisesta ja taidoista, mahdollisista tarvittavista varusteista ja mahdollisista toimintaohjeista palveluun liittyen. Kylpylätoimintaan ei sinällään liity tällaisia ennakkovaatimuksia, jotka ovat tarpeellisia vaaran torjumiseksi. Kylpylän sisällä voidaan varoittaa kuluttajia liukkaudesta ja kieltää heitä esimerkiksi juoksemasta liukkailla pinnoilla.

#### 4.2 Opinnäytetyöprosessin kuvaus

Opinnäytetyöprosessi alkoi, kun toimeksiantaja pyysi tuottamaan heidän kylpylälle pelastussuunnitelman. Sovimme toimeksiantajan kanssa opinnäytetyönä tehtävästä prosessista, jossa tehtäisiin sekä pelastussuunnitelman, että turvallisuusasiakirjan vaatimukset täyttävä asiakirja. Toimeksiantaja oli alusta asti hyvin sitoutunut toimintaan mukaan ja tarjosi meille avoimesti mahdollisuuden tutustua kohteeseen.

Opinnäytetyöprosessissa oli useita vaiheita, jotka on kuvattu kuviossa 5. Prosessin alkukartoituksen jälkeen tietoa kerättiin tekemällä kirjallisuuskatsausta, tekemällä haastatteluja ja havainnoimalla kohdetta. Kohteeseen tehtiin myös riskienarvio, ja tunnistettuihin riskeihin päätettiin toimenpiteet, jotka kirjattiin turvallisuusasiakirjaan.



Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessi

Kylpylään tehtiin kesän 2018 aikana muutamia käyntejä, jossa kartoitettiin lyhyesti turvallisuusjärjestelyitä ja tarpeita sekä lisäksi kerättiin kohteen perustietoja. Tällöin päätettiin opinnäytetyön rajaukset; kylpylä erotetaan varsinaisesta hotelli- ja elämystoiminnasta, ja opinnäytetyö keskitetään pelkästään kylpylätoimintaan. Lisäksi yritysturvallisuuden näkökulmasta keskitymme ainoastaan tuotannon ja toiminnan turvallisuuteen, sekä pelastusturvallisuuteen. Toki turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri myös liittyvät olennaisena osana opinnäytetyöhömmä, mutta varsinaista turvallisuusjohtamisjärjestelmää emme lähteneet rakentamaan.

Opinnäytetyön lopputuotokseksi päätettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa kylpylää koskeva turvallisuusasiakirja, joka täyttää lakisääteiset vaatimukset, ja toisaalta ottaa kantaa myös henkilökunnan kouluttamiseen ja ohjeistukseen. Asiakirja toimisi ohjaavana ohjeistuksena koko henkilökunnalle turvallisuusasioissa, sekä ohjaisi heitä turvallisuutta kehittävään ajatus-tapaan.

Turvallisuusasiakirjan laatimista varten aloitettiin tällöin myös keräämään lähteitä ja tutkittiin lainsäädännöllisiä vaatimuksia pelastusturvallisuuden sekä tuotannon ja toiminnan turvallisuuden näkökulmasta. Teimme kirjallisuuskatsauksen, jossa tutustuimme lainsäädäntöön,

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeistukseen, Suomen Pelastusalan Keskusliiton tutkimukseen sekä Onnettomuustutkintolautakunnan tutkimuksiin kylpyläonnettomuuksista. Kirjallisuuskatsauksen pohjalta myös päätimme, että mitä asioita tulisi sisällyttää kylpylän turvallisuusasiakirjaan, jotta se täyttää vähintään lakisääteiset vaatimukset.

Haastattelujen tarkoituksena oli täydentää kirjallisuuskatsauksesta jääneitä aukkoja, ja auttaa soveltavaan teorian tietoa meidän kohteeseen. Haastatteluissa myös kerättiin tietoa siitä, että minkälainen kylpyläympäristö on turvallisuuden näkökulmasta.

Kohteen edustajan haastattelussa täydensimme tietämystämme kohteesta, kyselimme mahdollisista jo toteutuneista turvallisuuspuutteista, sekä keräsimme tietoa kohteen turvallisuuskäytänteistä ja -järjestelmistä. Kohteen edustajana haastattelussa toimi kohteen turvallisuusvastaava. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mihin kehittämistarkoitusta erityisesti keskitetään, ja miten turvallisuutta rakennetaan eteenpäin.

Asiantuntijahaastattelun tavoitteena oli kerätä tietoa kylpylän erityispiirteistä, sekä siitä, kuinka henkilökunta saadaan mukaan turvallisuustyöhön. Asiantuntijahaastattelussa kartoitettiin myös turvallisuusasiakirjan sisältöä ja rakennetta; millaiseksi se kannattaisi rakentaa, jotta henkilökunta tutustuisi siihen. Etsimme myös muita keinoja lisätä henkilökunnan osaamista turvallisuuden parissa.

Eryyisesti kohteen haastattelun tiedonhankintaa tukemaan päätimme havainnoida kohdetta. Havainnointi toteutettiin melko pienimuotoisena, mutta sen tarkoituksena olikin toimia vain täydentävänä menetelmänä haastattelujen ollessa päämenetelmä. Havainnoinnin tarkoituksena oli tutkia turvallisuuskulttuuria, sekä käytännön turvallisuusjärjestelyjä kohteessa. Havainnointilomake on tämän opinnäytetyön liitteenä.

#### 4.3 Riskienhallinnan tulosten liittäminen asiakirjaan

Haastattelujen ja havainnoinnin ohessa suoritimme riskienhallintaa kohteeseen liittyen. Eryyisesti kohteen havainnoinnin ja kohteen edustajan haastattelun pohjalta tunnistettiin vaaroja ja niiden merkitystä kohteen toimintaan arvioitiin. Suurimpana riskinä tässä kohteessa oli tulipalo ja seuraavaksi suurimpana tapaturmat, jotka voivat aiheutua muun muassa liukastumisesta tai kompastumisista.

Riskeihin, erityisesti tulipaloon, johtaneista syistä saimme tietoa onnettomuustutkintakeskuksen raporteista, sekä asiantuntijahaastattelusta. Näiden tunnistettujen syiden avulla voitiin kohteessa kohdistaa riskienhallintatoimenpiteitä oikeisiin paikkoihin. Tärkeimmät tulipaloriikkiin johtavat syyt olivat muun muassa teknisten laitteiden viallisuus ja edelleen niiden huollon laiminlyönti.

Vaarojen tunnistamisessa auttoi merkittävästi myös kohteen edustajan haastattelu, sekä havainnointi kohteessa. Kohteen turvallisuusvastaava oli hyvin tietoinen kohteen vaaroista; he olivat käyneet läpi kylpylätoiminnassa esille nousseita vaaroja sisäisissä kokouksissaan. Lisäksi he kartoittivat esimerkiksi käytetyt ensiaputarvikkeet ja pitivät raportointia siitä, mihin ensiaputarvikkeita oli tarvittu.

Riskienhallinnan ja lainsäädännön ohjeistuksen pohjalta luotiin turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjan tavoitteena oli olla riittävän yksinkertainen, ja tarjota tarvittava tieto kohteen turvallisuusasioista. Turvallisuusasiakirjaan liitettiin kohteen perustietoja, turvallisuusjärjestelyitä, riskien arviointi ja erilaisia turvallisuusohjeita. Turvallisuusasiakirjan sisällysluettelo on tämän opinnäytetyön liitteenä.

#### 4.4 SWOT-analyysi

Yhteistyössä kohteen turvallisuusvastaavan kanssa teimme kohteen turvallisuuteen liittyen SWOT-analyysin. SWOT-analyysin tulokset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä. SWOT -analyysi kohdistui kohteen turvallisuustoimintoihin ja yleisen turvallisuustason parantamiseen, se ei sinällään sovellu yksittäisten vaarojen tunnistamiseen.

Kohteen vahvuuksiksi tunnistettiin jo olemassa olevat turvallisuuskäytänteet, sekä kokemus erilaisten toimintojen pyörittämisestä. Kohteessa pyöritetään muun muassa majoitus- ja elämysmatkailutoimintaa ja niihin liittyen henkilökunta on käsitellyt turvallisuusasioita. Tämä osaaminen on siirtynyt myös osaksi kylpylän toimintaa. Henkilökunta saa myös kattavasti koulutusta alkusammutuksen ja ensiavun osalta, joka auttaa henkilökuntaa toimimaan onnettomuustilanteissa.

Vahvuuksiksi tunnistettiin myös opinnäytetyön laatijoiden toimesta osaava ja motivoitunut turvallisuusvastaava, joka oli luonut monet kylpylän olemassa olevat turvallisuuskäytänteet. Tämä muodosti myös kohteessa selkeän uhan turvallisuustoiminnalle; turvallisuusvastuut ja turvallisuuden kehittäminen henkilöityi erityisen vahvasti kohteen turvallisuusvastaavaan. Tällöin esimerkiksi turvallisuusvastaavan irtisanoutuminen voisi vaikuttaa merkittävästi kohteen turvallisuustoimintoihin.

Uhkiksi muodostui myös henkilökunnan vaihtuvuus ja kausityöntekijät. Vakituksella henkilökunnalla turvallisuusasiat ovat hyvin tiedossa, mutta erityisesti sesonkiaikoina, kuten kesällä ja pikkujouluaikana, kohteessa on paljon kausityöntekijöitä. Myös kausityöntekijän osaaminen turvallisuusasioissa tulisi varmistaa riittävällä tasolla. Lisäksi uuden henkilökunnan osaaminen tulisi varmistaa heti työsuhteen alkuvaiheessa. Osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, sekä jatkuvalla turvallisuuskoulutuksella, esimerkiksi turvallisuuskävelyllä, jotta turvallisuuden hallinnasta tulee osa jokapäiväisiä rutiineja.

Yksi uhka oli myös vaihtuva ja monipuolinen asiakaskunta. Kylpylässä käy kaikenikäisiä ja -kuntoisia asiakkaita, jotka voivat vaatia erityistä huomiota turvallisuuden suhteen. Esimerkiksi lapsia ja lasten vanhempia täytyy ohjeistaa kylpylässä toimimiseen ja lasten valvontaan, pois-tumisturvallisuuden suhteen voi tulla haasteita liikuntarajoitteisten asiakkaiden kanssa. Päi-vittäisellä tasolla asiakaskuntaa on hankala ennustaa, vaan tilanteisiin täytyy reagoida tapaus-kohtaisesti, mikä vaatii henkilökunnalta osaamista.

Lainsäädännön tunteminen ja tekninen osaaminen olivat kohteen heikkouksia. Kohteen henki-lökunta ei tunne kylpylätoiminnalle asetettuja lainsäädännön minimivaatimuksia turvallisuu-den suhteen, eikä välttämättä osaa käyttää kohteessa olevia järjestelmiä, kuten paloilmoitin-järjestelmää tai kuulutusjärjestelmää. Lainsäädännön vaatimukset käydään läpi turvallisuus-asiakirjassa ja järjestelmien käyttöön voidaan henkilökuntaa opastaa turvallisuuskävelyllä, sekä tapauskohtaisella ohjeistuksella.

Myös kommunikaatio todettiin heikkoudeksi; turvallisuusvastuut eri osastojen välillä on jaettu eri henkilöille, eikä henkilöiden välillä ole mitään turvallisuuteen keskittyntä, suunniteltua kommunikaatiokanavaa. Myös käytänteet johdon kanssa kommunikointiin ovat epäselvät. Tä-hän heikkouteen voidaan puuttua järjestämällä säännöllisiä turvallisuuteen liittyviä kokouk-sia, jossa käydään läpi turvallisuusasioita ja hyviä käytänteitä.

Ulkoistetut vastuut koettiin myös heikkoudeksi. Henkilökunnalle on monessa kohtaa ohjeis-tettu, että kiinteistöhuolto vastaa turvallisuusasioista, mikä saattaa johtaa siihen, että henki-lökunta itse ei korjaa turvallisuuspoikkeamia, vaan olettaa kiinteistöhuollon tekevän niin. Kohteen henkilökunnalle tulee korostaa, että turvallisuus on kaikkien vastuulla ja jokainen te-kee osansa turvallisuustyön eteen.

Mahdollisuudet liittyivät henkilökuntaan ja resursseihin. Kylpylän jokainen henkilökunnan jä-sen on turvallisuusvastaavan mukaan motivoitunut turvallisuusasioissa; he osallistuvat mielel-lään turvallisuuskoulutuksiin ja kokevat ne hyödyllisenä, sekä tutustuvat turvallisuusohjeistuk-seen kohteessa. Motivaatiota tulisi hyödyntää turvallisuuden osaamisen kasvattamisessa - hen-kilökunnalle tulisi tarjota usein pienissä osissa turvallisuuskoulutusta, mielellään aloittaen niistä asioista, jotka SWOT-analysissä tunnistettiin heikkouksiksi.

Johto on myös sitoutunut turvallisuusasioihin. Kylpylätoiminnan turvallisuudesta vastaa viime-kädessä lomakeskuspäällikkö, joka esittää turvallisuusasiat johtoryhmälle. Kommunikaatio turvallisuusvastaavan ja lomakeskuspäällikön välillä on toimivaa, ja turvallisuusvastaava saa käyttöönsä tarvittavat resurssit turvallisuuden kehittämiseen.

Kylpylän henkilökunnalle neuvottiin, että heidän tulisi käydä SWOT-analyysi läpi turvallisuus-palaverissa, sekä täydentää sitä. Henkilökunnan tulisi myös pohtia, kuinka vahvuuksia vahvis-tetaan ja hyödynnetään edelleen päivittäisessä toiminnassa, kuinka heikkouksiin reagoidaan



ja niitä parannetaan, miten mahdollisuuksia hyödynnetään, jotta turvallisuustoiminta kehittyy sekä kuinka mahdollisiin uhkiiin varaudutaan. SWOT-analyysi koettiin hyväksi ja yksinkertaiseksi työkaluksi tasaisin väliajoin tapahtuvaan turvallisuuden yleistilanteen kartoituksiin.

#### 4.5 Potentiaalisten ongelmien analyysi ja riskinarvio

Potentiaalisten ongelmien analyysin avulla pyrittiin tunnistamaan lisää pelastusturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaaroja, mitä kylpylätoimintaan kuuluu. Potentiaalisten ongelmien analyysi toteutettiin kohteessa melko pienimuotoisena, sillä riittävästi henkilökuntaa ei analyysihetkellä ollut saatavilla osalliseksi analyysiin.

Potentiaalisten ongelmien analyysin suurin anti oli se, että henkilökunta opetettiin keskustelemaan syistä, jotka johtavat mahdollisiin onnettomuuksiin. Näin henkilökunta oppii minimoimaan mahdolliset onnettomuuksiin johtavat vaarat työssään ja ympäristössään. Turvallisuusasiakirjassa on lyhyt ohje siitä, kuinka potentiaalisten ongelmien analyysi -istunto suoritetaan, ja tämä käytiin turvallisuusvastaavan kanssa läpi. Tavoitteena olisi, että kylpylän henkilökunta itse järjestää istuntoja tunnistaa vaaroja ja keksiäkseen toimenpiteitä niiden minimoimiseksi.

Aluksi tunnistettiin kylpylätoimintaa uhkaavia vaaroja. Vaaroja tunnistettiin aivoriihimenetelmällä, jossa jokainen istuntoon osallistunut kirjoitti vaarat paperille, joita kierrätettiin osallistuneiden kesken. Vaarat yleistettiin turvallisuusasiakirjaan, esimerkiksi kaikki tulipaloon johtavat vaarat yleistettiin nimikkeellä tulipalo. Yleistys tehtiin, jotta vaaroja olisi helpompi käsitellä, eikä vaarojen määrä paisuisi liian suureksi.

Vaaroihin johtaneet syyt kirjattiin ylös ja niistä keskusteltiin, jotta henkilökunta tunnistaisi mahdolliset vaaratilanteet jo alkuvaiheessa ja pääsisi ennaltaehkäisemään niitä. Esimerkiksi tulipaloriskin osalta tässä vaiheessa tulipalon syiksi listattiin vaarojen tunnistamisvaiheessa tunnistettu tuhopoltto, sekä sähköpalot. Myös mahdolliset seuraukset käsiteltiin; minkälaisia seurauksia vaaroilla on esimerkiksi toiminnan jatkuvuuden, taloudellisten menetysten tai asiakkaiden turvallisuuden kannalta.

Vaarojen syitä ja seurauksia pohdittiin ja pohdintojen pohjalta suoritettiin riskien arviointi. Riskien todennäköisyys ja seurausten vakavuus arvioitiin asteikolla 1-3, ja riskiluvun laskemisessa painotettiin seurausten vakavuutta korottamalla se toiseen potenssiin. Riskilukujen avulla saadaan kuvaa siitä, mitkä ovat kohteeseen kohdistuvia suurimpia riskejä, ja voidaan keskittää toimenpiteet oikeisiin asioihin. Riskien arvioinnin tulokset, sekä riskien syiden ja seurausten sanallinen arviointi ovat tämän opinnäytetyön liitteenä.

Riskien arvioinnin jälkeen päätettiin toimenpiteet riskikohtaisesti. Toimenpiteisiin käytetyt resurssit mitoitettiin riskikohtaisesti; esimerkiksi tulipaloa varten annetaan erilliset toiminta-

ohjeet ja vastuut on selkeästi määritelty, kun taas sääolosuhteisiin varautumiseen riittää lyhyet ja yksinkertaiset ohjeet. Opinnäytetyön liitteenä on esimerkkinä toimenpiteet tulipaloa varten.

#### 4.6 Koulutus

Haastattelujen tärkein anti oli mielestämme tieto siitä, että kohteen turvallisuustyön tulisi jalkautua koko kohteen henkilökunnalle. Mitä isompi osa henkilökunnasta osallistuu turvallisuustyöhön, sitä parempi turvallisuuskulttuuri on, sillä henkilöt säilyttävät turvallisuuskäytännön työtehtävissään. Mikäli henkilökunta ei osallistu itse turvallisuustyöhön, vastuu turvallisuustyöstä voi tuntua kaukaiselta - jollekin muulle kuuluvalta asialta.

Asiakirjaan liitettävään ohjeistukseen kuulu yleisohjeistuksia esimerkiksi tulipalotilanteessa toimimiseen ja hätäilmoituksen tekemiseen. Asiantuntijamme kuitenkin koki, että näillä ohjeilla ei ole suurta merkitystä itse hätätilanteessa toimimisessa. Hän korosti, että osaaminen hätätilanteessa toimimiseen pitää tulla aiemman harjoittelun ja koulutuksen myötä. Näin ollen pidimme ohjeistuksen yksinkertaisena, ja liitimme siitä suurimman osan turvallisuusasiakirjan liitteeksi.

Liitteenä olevien ohjeiden tarkoituksena on, että ne voidaan tulostaa asiakirjasta erilliseksi ohjetauluksi kohteen tiloihin. Esimerkiksi vastaanotossa, puhelimen vieressä voisi olla näkyvillä ohje hätäilmoituksen tekemisestä, ja paloilmoinlaitteiston vieressä toimintaohje tulipalotilanteeseen. Näin henkilökunta silmäilee ohjeita työntekonsa ohella ja ne voivat jäädä henkilökunnalle mieleen, mikä voisi auttaa hätätilanteessa toimimiseen. Mikäli ohjeet jäävät turvallisuusasiakirjakansioon, ne käydään läpi perehdytyksessä, mutta sen jälkeen ne saattaisivat unohtua.

Turvallisuuskulttuuria kehitetään luomalla yritykselle osallistavaa turvallisuuskoulutusta. Tässä kohteessa valitsimme käytänteeksi turvallisuuskävelyn. Turvallisuuskävelyn ansiosta henkilökunta pääsee itse keskittymään yksikkönsä turvallisuusasioihin ja kehittämään sitä entisestään, eikä turvallisuustyö jää vain luodun asiakirjan tasolle.

#### 5 Johtopäätökset ja kehitysideat

Tässä kappaleessa kuvataan opinnäytetyöprosessin aikana esiin nousseita johtopäätöksiä ja kehitysideoita liittyen yrityksen kylpylä toimintaan sekä turvallisuuteen. Johtopäätökset ja kehitysideat perustuvat opinnäytetyössä käytettyihin menetelmiin, eli havainnointiin, haastatteluihin sekä tiedon analysointiin. Johtopäätösten ja kehitysideoiden perustana ovat myös kylpylän toimintaan kohdistuvat lait, asetukset sekä ohjeistukset. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää yrityksen kylpylän turvallisuutta ja luoda kyseiselle yritykselle turvallisuusasiakirja lain asettamien vaatimusten mukaisesti.

Ensimmäinen tutkimuskysymys oli: Minkälaisia riskejä liittyy kylpylän toimintaympäristöön? Turvallisen toimintaympäristön luominen on lähtökohta kylpylän, tai minkä tahansa muun palveluliike-toiminnan lähtökohdaksi. Turvallisen toimintaympäristön luomisessa tärkeää on oikeaoppisesti suoritettu vaarojen ja riskien tunnistaminen, siinä havaittujen puutteiden ja vikojen korjaaminen, asianmukainen dokumentointi pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusasiakirjaan, sekä tiedon jakaminen ja turvallisuuskoulutuksien tarjoaminen.

Haastatteluiden perusteella kävi ilmi, että kylpylöiden toimintaan liittyy useita erilaisia vaaroja ja riskejä. Ensimmäisenä asiana haastatteluissa tuli esille kylpylä toimintaympäristönä. Tällä tarkoitettiin sitä, että suhteellisen pienessä tilassa on suuri määrä ihmisiä, jolloin myös tapaturmien mahdollisuus on suurempi. Näistä merkittävimpänä on hukkuminen. Hukkuminen ei kuitenkaan ole välttämättä kaikkien todennäköisin tapahtuma, sillä kylpylöissä tapahtuu useammin muun tyyppisiä tapaturmia. Jotta hukkumistapauksia voidaan ehkäistä, tulee kylpylän suorittaa valvontaa allasalueen osalta. Valvontaa olisi hyvä tehdä esimerkiksi uimavalvonnan toimesta paikan päällä, mutta apuna voidaan käyttää myös kameravalvontaa. Myös riittävästä ohjeistuksesta tulee huolehtia, esimerkiksi allasvyöyksien osalta.

Haastattelujen perusteella liukastumiset ovat yleisin kylpylässä tapahtuva tapaturma. Liukastumiset johtuvat pääasiassa allasalueella juoksemisesta, tai siitä että kylpylässä on suuri määrä ihmisiä samanaikaisesti, jolloin esimerkiksi lasten liikkumista ja valvontaa on hankalampi toteuttaa. Liu-kastuminen saattaa myös johtua siitä, että lattiakaivot eivät toimi suunnitellun mukaisesti. Liukastumisia voidaan ehkäistä myös ohjeistamalla asiakkaita, mutta myös asettamalla liukastumista ehkäiseviä pintamateriaaleja kylpylän lattiaan.

Seuraavana aiheena haastatteluissa nousi esille se, että kylpylässä asiakkaina on aikuisia sekä lapsia, ja kylpylän puolelle on usein kova meteli, jolloin esimerkiksi poistumistilanteessa kuulutukset eivät välttämättä kuulu kaikille asiakkaille. Tällä on suora vaikutus pelastusturvallisuuteen. Havainnointia tehtäessä havaittiin, että kylpylän kuulutusjärjestelmä ei ollut toiminnassa. Kuulutusjärjestelmän tulisi olla asennettu siten, että kylpylän jokaisessa tilassa voidaan kuulla mahdolliset kuulutukset. Tässä tapauksessa kuulutusjärjestelmän korjaaminen olisi ensimmäinen askel asian korjaamiseksi. Myös toiminnan keskeytyminen nousi esille yhtenä riskinä tuotannon ja toiminnan osalta. Kyseessä voi olla esimerkiksi sähkökatkos. Tällöin tulee huolehtia siitä, että kohteessa on varattu riittävä määrä käsivalaisimia, jotta liikkuminen voi tapahtua turvallisesti. Myös poistumisopasteet tulee olla kunnossa, jotta ne voi havaita pimeässä.

Seuraavana tutkimuskysymyksenä oli: Miten varmistetaan pelastusturvallisuus ja asiakkaiden turvallisuus? Kylpylän toimintaan liittyviä riskejä ovat myös palo, - pelastus, - ja poistumisturvallisuuteen liittyvät asiat. Edellä mainittujen asioiden osalta tulee huolehtia siitä, että koh-

teessa on riittävä määrä pelastusteitä ja että poistuminen on ohjattua sekä avustettua liikuntarajoitteisten henkilöiden tapauksissa. Kylpylä asettaa poistumiselle myös haasteita, erityisesti talvikaudella, sillä ihmiset ovat kylpylän allasalueella vähissä pukeissa, eikä poistuminen ulos ole ideaalinen tilanne. Tämä saattaa johtaa siihen, että asiakkaat lähtevät noutamaan omia vaatteitaan, eivätkä poistu ulos kuten on tarkoitus. Tätä voitaisiin välttää sillä, että kylpylällä on erillinen lämmin tila, johon asiakkaat poistuvat tarvittaessa. Haastatteluiden osalta esiin nousivat myös asiakkaat ja alkoholin käyttäminen kylpylän tiloissa. Päihtyneet asiakkaat voivat muodostaa riskin niin yleisen turvallisuuden osalta kylpylässä, mutta myös poistumistilanteen kannalta. Kylpylässä tuleekin huolehtia siitä, että esimerkiksi allasalueella ei liiku liian päihtyneitä henkilöitä. Tässä henkilökunnalla on ensiarvoisen tärkeä rooli havainnoinnin ja asiasta ilmoittamisen osalta.

Tärkeää turvallisuuden kannalta on myös aktivoida henkilökuntaa osallistumaan pelastussuunnitteluun ja turvallisuusasioihin. Turvallisuusorganisaation luominen kohteeseen sitouttaa henkilökuntaa turvallisuuteen, ja tällöin myös organisoitu harjoittelu turvallisuuteen liittyen on mahdollista. Poistumistilanteiden harjoittelu tulisi olla myös organisaation prioriteettina, jotta osataan toimia tositilanteessa. Henkilökunnan tulisi myös saada alkusammutus koulutusta sammutusvälineiden käyttöön, sekä tietää missä alkusammutuskalustoa sijaitsee kohteessa.

Viimeisenä, kolmantena tutkimuskysymyksenä oli: Miten kylpylän henkilökuntaa voidaan motivoida turvallisuuden kehittämiseen? Hyvänä motivointikeinona voidaan pitää erilaisia turvallisuuteen liittyviä teemapäiviä, joissa voidaan käydä läpi turvallisuuden eri osa-alueita. Tällä voidaan myös varmistua siitä, että henkilökunta ei saa kerralla liian suuria turvallisuuden kokonaisuuksia opittavaksi, ja että henkilökunta osaa tehdä havaintoja turvallisuuteen liittyen ja tarttua havaittuihin puutteisiin ja vikoihin proaktiivisesti. Myös alkusammutuskoulutusten tarjoaminen henkilökunnalle on hyvä tapa motivoida, mutta samalla myös varmistaa, että jokainen henkilökunnan jäsen osaa tarvittaessa käyttää alkusammutusvälineitä. Henkilökunnan osallistamisella pelastussuunnitteluun on myös suuri merkitys turvallisuuden ja henkilökunnan motivaation kannalta. Turvallisuuskävelyt ovat hyvä tapa osallistaa ja samalla havainnoida turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuuskävelyn tuominen osaksi vaarojen ja riskien tunnistamista sekä pelastussuunnittelua on merkittävä tekijä turvallisuudesta puhuttaessa.

Muita selkeitä kehityskohtia havaittiin myös haastattelujen ja tehdyn havainnoinnin perusteella. Merkittävänä asiana esiin nousi turvallisuuspolitiikka, joka tulisi julkaista koko lomakylän johdon toimesta. Tällä tavoin johto osoittaisi sitoutumisen turvallisuustyöhön, ja samalla turvallisuutta saataisiin kehitettyä kokonaisuutena. Tämä onnistuisi esimerkiksi turvallisuudesta vastaavien henkilöiden säännöllisillä kokouksilla, joissa johdon edustajat voisivat olla mukana. Näissä kokouksissa olisi mahdollisuus luoda sekä tarkastaa yrityksen turvallisuuspolitiikka, sekä ohjata turvallisuustoimintaa jatkuvan kehityksen polulle.

Kehityskohteena todettiin olevan myös tuotettujen turvallisuuteen liittyvien dokumenttien läpikäyminen, sekä huolehtiminen siitä, että dokumentit ovat ajan tasalla. Dokumenttien läpikäyminen ja päivittäminen pitäisi tapahtua säännöllisesti vuosittain ja sen olisi olla automaattinen toiminto. Samalla tulee huolehtia siitä, että jokainen kohteessa työskentelevä on tutustunut dokumentteihin. Tämä voidaan esimerkiksi varmistaa yksinkertaisella listalla, johon kuitataan, että asiakirja on käyty henkilön kanssa läpi.

Raportointikäytänteet kohteessa ovat erinomaisia, erityisesti elämispalveluiden osalta. Nämä käytänteet tulisi jalkauttaa osaksi koko organisaatiota, ja tilanteista olisi hyvä tehdä koonti, jonka avulla mahdollista turvallisuuden kehitystä - esimerkiksi tapaturmataajuuden pienentymässä - voisi seurata. Myös mahdolliset toimenpide ehdotukset tulisi dokumentoida siten, että niitä voitaisiin käyttää tulevaisuudessa riskienhallinnassa.

Merkittävänä kehityskohteena havaittiin ulkoalueiden turvallisuus. Sisällä kohteessa turvallisuus oli havainnoinnin aikana kunnossa, mutta kohteen pihalla oli ongelmia, jotka voivat aiheuttaa tapaturmia. Tapaturmien riskiä voitaisiin pienentää hyvällä ja riittävällä valaistuksella, sekä liukkauden torjunnalla erityisesti ulkoaltaan läheisyydessä.

Tapaturmien ja onnettomuuksien ehkäisemiseksi sähkölaitteille ja ilmastointikanaville tulisi laatia puhdistus- ja huolto-ohjelma. Sähkölaitteista tulisi puhdistaa ilmanvaihtoaukot ja jäädytysjärjestelmä tasaisin väliajoin, sillä kerätessään pölyä se voi aiheuttaa tulipalon syttymisen vaaran. Edellä mainittujen järjestelmien puhdistuksen ja huollon tulisi olla riittävän säännöllistä ja siitä tulee pitää kirjaa kohteessa. Kohteessa on myös olemassa kaasutakkoja, joiden käyttöön kaikkien henkilökunnan jäsenten tulisi tutustua. Henkilökunnan olisi hyvä tietää kaasuun liittyvät vaarantekijät, sekä mistä kaasuhanat suljetaan tarvittaessa. Myös kemikaalien suhteen tulisi antaa selkeät käyttö-turvallisuustiedotteet henkilökunnalle, tai ainakin ohjeistus niihin liittyvistä riskeistä.

Turvallisuutta kehittävä asia olisi myös se, että kohteen palo-ovet olisi merkitty selkeästi, ja henkilökuntaa tulisi tiedottaa ja kouluttaa niiden toiminnasta. Henkilökunnan tulisi tiedostaa mitkä palo-ovet toimivat automaattisesti ja että niiden toimintaa ei tulisi estää esimerkiksi telkeämällä niitä auki. Palo-osastoinnin tärkeydestä tulipalotilanteessa tulisi muistuttaa yleisesti turvallisuusasiakirjassa. Paloturvallisuuteen liittyen kohteen alkusammutuskalusto tulisi merkitä selkeämmin. Alku-sammutusvälinen huolto ja tarkastus tulee myös olla suunniteltua ja dokumentoitua. Lisäksi kohteessa olisi hyvä olla varakalustoa esimerkiksi muutaman käsisammuttimen verran. Jos sammuttimia joudutaan käyttämään, voitaisiin tällöin käytetty sammutin korvata välittömästi toimivalla.

Kuten jo aiemmin on tullut esille, kohteen kuulutusjärjestelmä ei havainnointia tehdessä toiminut, ja sen korjaaminen tulisi hoitaa välittömästi. Kun kuulutusjärjestelmä on saatu toimin-

takuntoon, tulee se myös testata, ja samalla voidaan suorittaa kaikkien turvallisuusjärjestelmien toimivuuskoe. Järjestelmien toimivuudesta voidaan samalla tiedottaa henkilökunnalle, jotta henkilökunta osaa toimia oikein hätätilanteissa niiden kanssa.

Viimeisenä kehityskohteenä havainnoinnin ja haastattelujen perusteella havaittiin henkilökunnan turvallisuuteen liittyvät koulutukset. Koulutuksia tulisi tarjota henkilökunnalle säännöllisesti ja kattavasti turvallisuuden jokaisella osa-alueella. Tällä tavalla voitaisiin varmentua siitä, että jokainen henkilökunnan jäsen osaa toimia erilaisissa tilanteissa. Koulutus voitaisiin varmistaa esimerkiksi koulutuksen vuosikellolla, johon suunniteltaisiin etukäteen annettavat koulutukset siten, että ne vaihtuvat vuoden aikana.

## 6 Oman työn arviointi

Työn haasteena oli tiukka aikataulu - vaikka opinnäytetyö oli pitkään jo mielessä, varsinainen prosessi päästiin aloittamaan viime tingassa. Opinnäytetyön varsinainen kirjoitusprosessi oli toteutettu lyhyellä aikavälillä. Kirjoitusprosessia helpotti se, että kohde oli osittain tuttu, erityisesti aiempien turvallisuusjärjestelyiden osalta. Lisäksi kohteeseen oli tehty muutama kartoituskäynti jo ennen kirjoitusprosessin aloittamista; tällöin oli helppo suorittaa havainnointi ja haastattelu kohteessa, kun pohjatietoa jo oli mahdollisista turvallisuuspuutteista.

Koemme, että onnistuimme prosessissa aikataulun tiukkuudesta huolimatta erinomaisesti. Turvallisuusasiakirjan perustietoa saatiin kerättyä hienosti, ja haastattelut sekä havainnointi tarjosi lisätietoa tämän nimisen kohteen turvallisuusjärjestelyistä. Myös Suomen Pelastusalan Keskusliiton tekemä aiempi tutkimus antoi erinomaista yleistietoa yleisesti turvallisuuden suunnittelusta, jota pystyimme hyödyntämään työssämme.

Onnettomuustutkintakeskuksen raportit taas paljastivat sen, että henkilökunta osaa kyllä toimia tilanteissa, mutta puutteita saattaa olla esimerkiksi rakenteellisessa turvallisuudessa. Kohteessa havainnoimme, kuinka henkilökunta menettelee esimerkiksi palo-ovien kanssa, sekä haastattelussa kysyimme henkilökunnan edustajalta palo-ovista. Ilmeni, että palo-osastoinnin tunteminen ja menettelyt palo-ovien kanssa eivät olleet tuttua henkilökunnalle, jolloin pääsimme kehittämään työssämme suoraan ratkaisua merkittävään turvallisuuspoikkeamaan.

Lopputulos palvelee asiakasyritystä kylpylätoiminnan osalta, mutta sillä oli merkitystä myös asiakasyrityksen kokonaisturvallisuuteen. Erityisesti turvallisuuskävelymenettelyt, vastuiden jako ja muu turvallisuuskoulutus, sekä tietoisuuden lisääminen olivat sellaisia asioita, joita asiakasyritys arvostaa. Tämä oli heille uutta tietoa, joka tullaan ottamaan käyttöön koko organisaatiossa, esimerkiksi turvallisuuskävelyn osalta.

Opinnäytetyön suurimmat haasteet johtuivat aikataulutuksesta, joka aiheutti käytännön haasteita. Toisaalta aikataulutusta ja opinnäytetyön tiiveys aiheutti sen, että opinnäytetyö tehtiin

tehokkaasti, eikä mikään yksittäinen aihe jäänyt roikkumaan. Aikataulutuksen vuoksi opinnäytetyön vastuut oli jaettu tehokkaasti molempien laatijoiden kesken, ja opinnäytetyöstä saatiin hyvä kokonaisuus.

## Lähteet

### Painetut

Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2013. Johda riskejä-käytännön opas yrityksen riskienhallintaan. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

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

Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri - teoria ja arviointi. Helsinki: Edita Prima Oy

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Sisäasiainministeriö 2012. Asuinkiinteistön pelastussuunnitelman laadinta. Helsinki: monistamo

Suomen pelastusalan keskusjärjestö. 2012. Pelastussuunnittelu Opas asuinrakennuksen pelastussuunnitelman tekoon. Tampere: Tammerprint.

Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M. 2008. Ammattina Turvallisuus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy

Tukes 2015. Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen. Dnro. 1992/03/2015.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Työ ja elinkeinoministeriö 2011. Ehdotus valtioneuvoston asetukseksi eräitä kuluttajapalveluita koskevasta turvallisuusasiakirjasta.

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

### Sähköiset

A Game Theory Based Exit Selection Model for Evacuation. 2006. Fire Safety Journal. Viitattu 23.11.2018.

[https://scholars.cityu.edu.hk/en/publications/a-game-theory-based-exit-selection-model-for-evacuation\(293e0032-09ab-48eb-b829-1eedd0a1458b\).html](https://scholars.cityu.edu.hk/en/publications/a-game-theory-based-exit-selection-model-for-evacuation(293e0032-09ab-48eb-b829-1eedd0a1458b).html)



Coso 2012. Risk assessment in practice. Viitattu 18.11.2018. <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM%20Risk%20Assessment%20in%20Practice%20Thought%20Paper%20October%202012.pdf>

Elinkeinoelämän keskusliitto 2018. Pelastusturvallisuus. Viitattu 19.10.2018  
<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/pelastusturvallisuus/>

Havainnointi. 2013. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.10.2018.

Helsingin kaupungin pelastuslaitos 2013. Opas Turvallisuus- ja pelastussuunnitelman laadintaan. Viitattu 6.11.2018. [https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Opas\\_turvallisuus\\_ja\\_pelastussuunnitelman\\_laadintaan\\_HKI\\_PEL.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Opas_turvallisuus_ja_pelastussuunnitelman_laadintaan_HKI_PEL.pdf)

ISO 31000. 2018. International Organization for Standardization. Viitattu 18.11.2018.  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:en>

ISO 31000. 2009. International Organization for Standardization. Viitattu 18.11.2018.  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-1:v1:en>

Kuluttajaliitto 2018. Kuluttajaturvallisuuslaki. Viitattu 16.10.2018. <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/turvallisuus-ja-riskit/palveluiden-turvallisuus/>

Mara 2016. Kylpylöiden ja uimahallien turvallisuusasiakirjoissa puutteita, uinninvalvontaan jälkitarkastuksia. Viitattu 27.11.2018. <https://mara.fi/tukes-uimahallien-kylpyloiden-ja-maaimaloiden-uinninvalvonnan-jarjestelyt-arvioitiin-paaosin-riittavat-puutteita-turvallisuusas>

Nelikenttäanalyysi-SWOT. 2012-2018. Suomen Riskienhallintayhdistys Ry. Viitattu 16.11.2018.  
<https://www.pk-rh.fi/tools/swot.htm>

Potentiaalisten ongelmien analyysi. 2012-2018. Suomen Riskienhallintayhdistys Ry. Viitattu 16.11.2018.  
<https://pk-rh.fi/tools/poa-analyysi.html>

Praxiom research group limited 2018. ISO 31000 Terms. Viitattu 24.10.2018. <http://www.praxiom.com/iso-31000-terms.htm>

Puusniekka, A & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.10.2018.

Rantapallo 2018. Kaikki Suomen kylpylät - mikä sopii sinulle? Viitattu 27.11.2018.  
<http://www.rantapallo.fi/suomen-matkailu/haaveiletko-hemmottelusta-katso-lista-kaikista-suomen-kylpyloista/>

Riskien tunnistamiskeinoja. 2000-2009. Pk-yrityksen riskienhallinta. Viitattu 16.11.2018.  
<http://virtual.vtt.fi/virtual/pkrh/startti-riskienhallintaan/mita-riskienhallinta-on/riskien-tunnistamiskeinoja.html>

Riskien luokittelu ja riskiesimerkkejä. 2017. Riskikompassi. Viitattu 17.11.2018. <https://riskikompassi.fi/riskien-luokittelu>

SPEK Tutkii 12. 2015. Arjen ja asumisen turvallisuus. Viitattu 25.11.2018.

SPEK Tutkii 16. 2017. Selvitys asuinrakennusten pelastussuunnittelusta. Viitattu 24.11.2018.

Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2018. Pelastussuunnitelma. Viitattu 18.10.2018.  
<http://www.spek.fi/Suomeksi/Turvatietao/Pelastussuunnitelma>.

Teemoittelu. 2016. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 25.10.2018. <https://koppa.jyu.fi/avomet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Tukes 2018. Kuluttajille tarjottavat palvelut. Viitattu 16.10.2018. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut>

Turvakävellen turvallinen koulu. 2017. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.11.2018.  
<http://www.theseus.fi/handle/10024/132277>

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Viitattu 26.10.2018.  
<https://jyu.finna.fi/Record/jykdok.994720>

Julkaisemattomat

Kohteen turvallisuusvastaavan haastattelu 17.11.2018

Asiantuntijahaastattelu 19.11.2018

## Kuviot

Kuvio 1: Pelastussuunnitelman vaiheet (SPEK, 2013).....	12
Kuvio 2: ISO 31000 riskienhallinta (ISO 31000, 2018).....	47
Kuvio 3: Nelikenttäanalyysi- SWOT (PK-RH, 2018).....	55
Kuvio 4: Principles, framework and process (SFS-ISO 31000, 2018) .....	57
Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessi.....	61

## Taulukot

Taulukko 1: Pelastussuunnitelman esiintyvyys talotyypeittäin (%) (SPEK Tutkii 16, 2017) .....	15
Taulukko 2: Pelastussuunnitteluprosessia koskevat kysymykset (%) (SPEK Tutkii 16, 2017)....	17
Taulukko 3: Aukkaiden osallistaminen pelastussuunnitteluun (%) (SPEK Tutkii 16, 2017) .....	18
Taulukko 4: Riskin merkityksen arviointi (Suomen Riskienhallintayhdistys, 2018) .....	51
Taulukko 5: Riskienhallintakeinot (PK-RH, 2018). .....	52

## Liitteet

Liite 1: Kylpylähotelli Edenin palon kuvaus .....	77
Liite 2: Siilinjärven kuntoutumiskeskuksen palon kuvaus.....	80
Liite 3: Havainnointilomake.....	83
Liite 4: Teemat ja Haastattelukysymykset .....	85
Liite 5: Turvallisuusasiakirjan sisällysluettelo .....	87
Liite 6: SWOT-analyysi .....	88
Liite 7: Tunnistetut riskit.....	89
Liite 8: Toimenpiteet tulipaloriskin hallintaan .....	90

## Liite 1: Kylpylähotelli Edenin palon kuvaus

Kylpylähotelli Eden sijaitsee Oulussa, viiden kilometrin päässä kaupungin keskustasta. Kylpylähotellissa oli palon syttymisen aikaan noin 300 asiakasta, suurin osa erillisessä siivessä olevassa hotelliosassa. Kylpyläosa ja hotelliosa oli erotettu palo-osastolla. Kylpylähotellin palossa ei sattunut henkilövahinkoja, vaan lähes kaikki 300 asiakasta saatiin evakuoitua kohteesta. Aineelliset vahingot palossa olivat yli 700 000 euroa ja kylpylätoiminta jouduttiin keskeyttämään kokonaan viikon ajaksi. Toiminnan keskeytymisestä johtuvat vahingot olivat noin 170 000 euroa. (Onnettomuustutkintakeskus 1998 2;12).

Edenin palon syttymissyiksi todettiin ravintolan työntekijän huolimattomuus ja laitevika. Ravintolatyöntekijä oli laittanut keittolaitteet päälle ja poistui tilasta allasbaarin luo. Edellisenä iltana ravintolassa käytetty rasvakeitin oli tyhjennetty rasvoista vaihtoa varten ja jätetty yön yli jäähtymään puhdistuksen ja uudelleentäytön vuoksi. Seuraavan päivän työntekijän käynnistäessä keittimen, sen pohjalla oli vain hieman öljyä ja lämpötilaa säätelevä termostaatti ei ollut näin ollen toiminut oikein. Öljyn puutteen vuoksi laite ylikuumeni ja syttyi palamaan. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 6; 12).

Tulipalo pääsi leviämään eteenpäin ilmanvaihdon kautta. Rasvakeittimen yläpuolelle asetettu huuva oli asennettu vain 40cm päähän rasvakeittimen yläpuolelle. Onnettomuustutkintakeskus (1998, 13) piti merkittävänä seikkana palon leviämisen kannalta sitä, että ilmanvaihtokanavaan oli päässyt kertymään likaa ja rasvaa, jotka syttyivät nopeasti palamaan. Rasvakeittimen kohdepoistokanavasta puuttui myös vaadittava paloneristys, eikä näin ollen keittiön palo-osastointi hidastanut palon leviämistä suunnitellulla tavalla - paloneristys oli poistettu ilmeisesti asennustöiden yhteydessä.

Palo levisi nopeasti keittiön rakenteisiin ja kalusteisiin, leviämistä helpotti huuvan päällä olleet pahviset hampurilaisastiat ja paperiset ruokaliinat sekä keittiötilan yläpuolella ollut muovikatos, joka keräsi lämpöä pienelle alalle. Ilmanvaihtokanavan ja rasvakeittimen läheisyydessä oli myös paljon palokuormaa. Palo itsessään saatiin rajattua aularavintolaan, mutta palokaasut levisivät muihin palo-osastoihin ilmanvaihtokanavan, sekä pukuhuoneeseen johtavan palo-oven kautta. Palo-ovi oli varustettu lämpösulakkeella, joka sulkee oven palon sattuessa. Lämpösulake ei toiminut, sillä lämpötila ei noussut niin korkeaksi, että se olisi lauennut. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 7-8; 12).

Palo levisi edelleen ilmanvaihtokanavan sisällä aina vesikatolle asti, jossa se sytytti kanavan lähellä olevat puurakenteet ja kanavan lähellä olleen muovisen viemäriputken. Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 13) mukaan syttyminen johtui liian pienistä suojaetäisyyksistä ja mahdollisesti puutteellisista paloeristeistä. Nämä ovat rakennusaikaisia asennusvirheitä.

Palo pääsi myös leviämään melko vapaasti palo-osastosta toiseen. Palo levisi muun muassa majoituskerrosten välillä hissikuilun kautta. Hissit olivat ohjelmoitu niin, että toinen niistä palaa ensimmäiseen kerrokseen ja ovet avautuvat valmiiksi. Tämä muodosti aukon hissikuiluun, joka toimi omana palo-osastonaan, sillä hissien ja hissikuilun väliin muodostui aukko. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 13).

Palo havaittiin allasosaston valvojan toimesta, joka oli mennyt hakemaan kahvia aularavintolasta ja samalla huomasi jo hieman levinneen tulipalon. Valvoja pyrki sammuttamaan palon työkaverinsa kanssa alkusammuttimella, mutta allasosaston alkusammutin oli tyhjä. Henkilökunnan mukaan sammutinta oli käytetty edellisenä päivänä roskakorin sammuttamiseen. Sammutuksen epäonnistuessa valvojat evakuoivat asiakkaat palon läheisyydestä. Toinen valvojista pyrki etsimään sammutinta läheisestä pukuhuoneesta, jossa sammutinta ei ollut. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 6).

Laitteet päälle laittanut ravintolatyöntekijä oli kuullut paloilmoitin äänen ja havaitsi tulipalon keittiössä. Hän kävi hakemassa toimivan sammuttimen toisesta kerroksesta ja samalla haki mukaansa muita työntekijöitä. Alkusammutusta yritettiin kolmella käsisammuttimella, mutta palo oli jo levinnyt ilmanvaihtokanavaan, joten sitä ei saatu alkusammutustoimilla sammutettua. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 6-7).

Paloilmoitin alkaessa hälyttämään, kaksi vastaanottovirkailijaa reagoi hälytykseen siten, että toinen heistä lähti tarkastamaan hälytyksen aiheuttajaa paloilmoitinkeskukselta ja toinen vastaanottovirkailija teki tulipalosta varmistussoiton hätäkeskukseen. Paloilmoitinkeskuksella ollut vastaanottovirkailija lähti evakuoimaan kerroksilla olleita hotellin asukkaita. Virkailija kehotti asiakkaita poistumaan majoitusosan päädyn hätäuloskäynnin kautta, pois päin tulipalopaikasta. Virkailijan palatessa aulatiloihin, oli aulatila täytynyt savulla siinä määrin, että hän palasi takaisin yläkerrokseen. Savu levisi nopeasti ja henkilökuntakin joutui poistumaan varatien kautta. Kerrosten lisäksi henkilökunta evakuoitiin uima-allasosaston sekä toisessa kerroksessa olleen ravintolan. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 7).

Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 17-18) mukaan pelastustoiminta käynnistyi hyvin, sillä kohteen henkilökunta sai tiedon palosta nopeasti ja osasi aloittaa toiminnan välittömästi. Automaattinen paloilmoitin nopeutti henkilökunnan toimintaa kaikkien saadessa tiedon tulipalosta palokellojen avulla. Työntekijän tekemä varmistussoitto nosti pelastuslaitoksen vastetta kohteeseen. Merkittävässä osassa oli henkilökunnan nopea ja oikeaoppinen toiminta, jossa asiakkaat evakuoitiin eri puolilta rakennusta. Henkilökunta evakuoitiin 300 vaarassa olevaa asiakasta ennen kuin tilanne kehittyi hengenvaaralliseksi, osa asiakkaista evakuoitiin ulkopuolelle terassille savun täyttäessä viidennen kerroksen.

Alkusammutuksen epäonnistuminen johtui useasta tekijästä: lähimmän sammuttimen toimimattomuudesta ja seuraavan sammuttimen sijainnista seuraavassa kerroksessa. Palo levisi

syttyvän materiaalin ja asennusvirheiden takia nopeasti, eikä kohteen alkusammutusresursseilla paloa saatu sammutettua. Suurin osa henkilökunnasta oli saanut paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta, mikä onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 18) paransi henkilökunnan toimintaa onnettomuustilanteessa.

Henkilökunnan ja pelastuslaitoksen yhteistoiminta onnistui myös varsin hyvin. Henkilökunnan varmistussoitto lisäsi pelastuslaitoksen vastetta kohteeseen ja henkilökunta oli saanut aloitettua evakuointitoimenpiteet tehokkaasti pelastuslaitoksen saavuttua paikalle. Pelastuslaitoksen ensiyksiköiden vaste kuuden minuutin kuluttua paloilmoinlaitteen hälytyksestä ja palomestarin ohjeistuksella pelastuslaitos pääsi aloittamaan nopeasti pelastus ja sammutustehtävät. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 17-18)

## Liite 2: Siilinjärven kuntoutumiskeskuksen palon kuvaus

Siilinjärven kuntoutumiskeskus sijaitsee noin kymmenen kilometrin päästä Kuopion keskustasta. Keskus on rakennettu vuosien 1974 ja 182 välillä. Kuntoutumiskeskus on monisiipinen ja sen kerrosmäärä on kolme. Rakennus on palo-osastoitu hotellikerroksittain siten ja tämän lisäksi jokaisessa kerroksessa on kaksi erillistä palo-osastoa. Pohjakerroksessa on useita palo-osastoja. Tulipalon aikana keskuksessa oli 140 henkeä, joista henkilökunnan jäseniä kolme. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 20).

Kuntoutuskeskuksessa oli paloilmoitin, mutta ainoastaan osa tiloista oli varustettu paloilmainsimillä; muiden tilojen ollessa varmistettuina paloilmoitinpainikkein. Keskuksen palo-ovet olivat varustettu automaattisilla suljinlaitteilla, jotka olivat kytkettyinä savuilmaisimiin tai automaattiseen paloilmoittimeen. Kuntoutumiskeskukselle oli tehty suojelusuunnitelma, sekä ISO 9002 -standardin ohjaama turvallisuussuunnitelma. Keskuksessa järjestettiin myös aktiivisesti paloturvallisuuskoulutusta. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 22).

Palon henkilövahingot jäivät pieneksi; ainoastaan kaksi asiakasta loukkaantui lievästi ja heidät kuljetettiin ensihoidon toimesta päivystykseen. Majoituskerroksesta evakuoitiin 27 asiakasta, jotka kaikki olivat hengenvaarassa ja he, sekä henkilökuntaan kuuluvat järkyttyivät tapahtumasta. Keskuksen baari tuhoutui palossa täysin, sisääntuloaulan pintarakenteita tuhoutui ja rakennus kärsi savuvahinkoja. Aineelliset vahingot olivat noin 520 000 euroa ja keskeytysvahinkoja 30 000 euroa. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 31-32).

Palo syttyi ensimmäisen kerroksen drinkkibaarissa yöllä. Yöportieeri oli kuullut erikoisia ääniä ja lähtenyt tutkimaan niitä, jolloin hän havaitsi heijastuvat liekit baarista. Tulipalo oli todennäköisesti alkanut drinkkibaarin kylmäkoneesta, jonka käynnistysrele oli vioittunut. Kylmäkone oli 23 vuotta vanha, mutta huollettu säännöllisesti. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 24;32)

Palo kehittyi nopeasti baaritilassa, sillä kyseessä oli pieni ja suljettu tila. Yleissyttymisen tapahtuttua baarin ikkunat särkyivät ja tuli pääsi leviämään ulkopuolelta kohti yläpuolella olevia majoitustiloja. Majoitustilojen uloimmat ikkunat särkyivät liekkien voimasta, mutta sisemät lasit sekä palosuojatusta materiaalista tehdyt verhot estivät palon leviämisen majoitustiloihin. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 25).

Palo saatiin rajattua baaritilaan, mutta savukaasut pääsivät leviämään koko palo-osastoon ja edelleen seuraavaan palo-osastoon. Palo-osastojen välissä ollut automaattisesti sulkeutuva palo-ovi ei ollut toiminut. Palokaasut pääsivät myös leviämään kolmanteen palo-osastoon myöskin viallisen palo-oven takia. Tämä esti turvallisen poistumisen toisen kerroksen majoit-



tustiloista normaalia reittiä pitkin. Savukaasut pääsivät leviämään majoitustiloihin ulkoa avoimena olevasta tuuletusluukusta sekä muun muassa sähkökaapeleiden läpivientien kautta. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 25).

Levinneet savukaasut aiheuttivat suurimmat vaaratilanteet tulipalossa. Savukaasut pääsivät leviämään sekä toimimattomien palo-ovien, että seinissä olevien rakenteellisten aukkojen kautta. Palokaasut pääsivät leviämään myös tuuletusluukuista. Mikäli palo-osastointi olisi toiminut asianmukaisesti, ihmisillä olisi ollut merkittävästi enemmän aikaa pelastautua. Palokaasujen leviäminen esti myös kuulutuslaitteen käytön, sillä tämä tila oli täyttynyt savukaasuista kun henkilökunta pyrki käyttämään kuulutuslaitetta asukkaiden varoittamiseen. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 33-34).

Palon syttymisaluetta ei ollut katettu paloilmaisimella, vaikka kohteessa oli paloilmoin. Alue oli suojattu paloilmoinpainikkeella, eikä näin ollen hälyttänyt automaattisesti tulipalon sytyessä. Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 33) mukaan paloilmaisimen puuttuminen viivästytti pelastustoimintaa useita minuuksia. Henkilökunta kuitenkin teki puhelimitse nopeasti ilmoituksen palosta, jolloin pelastustoiminta saatiin aloitettua.

Yöportieeri ilmoitti hätäkeskukseen tulipalosta heti havaittuaan sen ja tämän jälkeen hän soitti rakennuksessa olleelle yöhoitajalle pyytäen häntä apuun. Henkilökunta kävi hakemassa käsisammuttimet pyrkien sammuttamaan alkanutta paloa, mutta huomasivat että palo oli levinnyt jo sen verran, ettei sitä pystynyt sammuttamaan käsisammuttimien avulla. Yöportieeri palasi vastaanottotilaan ja pyrki puhelimitse ottamaan yhteyttä kiinteistöimestariin, kuten oli tällaisissa tilanteissa ohjeistettu. Yöhoitaja läksi kuntoutuskeskuksessa olevalle avustettavien osastolle evakuoimaan osastoa. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 24).

Yöportieeri lähti sulkemaan majoitussiipeen johtavia palo-ovia ja joutui tämän jälkeen poistumaan majoitustilan henkilökunnan oven kautta levinneiden palokaasujen takia. Yöhoitaja oli palaamassa ilmoittamaan portieerille jotain, jolloin huomasi pääoven suunnasta tulevan niin paljon savua, että poistumistie oli tukossa. Aulasta vastaanottotilaan johtavalla käytävällä oleva palo-ovi oli ollut auki. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 25).

Yöhoitaja oli aloittanut avustettavien evakuoinnin valmistelun, sillä avustettavien osastolla oli ollut yhteensä kahdeksan henkeä, joista seitsemän liikkuvat pyörätuolin avulla. Hoitaja siirsi potilaat vuoteista pyörätuoleihin ja järjesti heidät jonoon käytävän ulko-oven läheisyyteen. Myöhemmin - ensihoidon tullessa paikalle - hoitaja järjesti potilaiden evakuoinnin yhdessä ensihoitajien kanssa. Tilanne sujui rauhallisesti ilman paniikkia, vaikka evakuoinnin aikaan osastolla oli jo jonkin verran savua. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 25).

Rakennuksessa oli majoittuneena 102 asiakasta ja yksi henkilökunnan jäsen käytti yhtä huonetta tilapäisesti lepohuoneena. Osa majoitustiloista sijaitsi suoraan palopaikan yläpuolella.

Majoittuvat havahtuivat paloilmoittimen summeriin, mutta sen epätavallisen äänen takia eivät tunnista sitä paloilmoitinlaitteeksi. Lähtiessään tutkimaan asiaa, he huomasivat liekkejä ikkunoiden ulkopuolella. Asukkaat pyrkivät normaalia kulkureittiä pitkin ulos, joka oli täynnä savua. Yksi asukas syöksyi savun läpi pääövelle päästen siitä ulos, mutta sai savumyrkytyksen. (Onnettomuustutkintakeskus 1998, 26).

Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 26) mukaan muut asukkaat palasivat takaisin yhden määrätietoisen ihmisen antamien toimintaohjeiden takia. Tämä pelasti useita ihmisiä hengenvaarasta. Asukkaat poistuivat majoitustilasta kahta reittiä; varsinaista hätäuloskäyntiä pitkin, sekä kattoterassin katon kautta tikkaita pitkin. Kaikki eivät löytäneet katon varatietä, joten pelastuslaitos joutui pelastamaan heidät myöhemmin. Yksi henkilö loukkaantui kompastuessaan pimeällä katolla - Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 27) mukaan pimeys hankaloitti ihmisten pelastautumista palavasta rakennuksesta.

Rakennuksen ulkopuolella ollut yöportieeri oli opastanut pelastuslaitoksen paikalle ja avasi heille pääövet ulkopuolelta. Myöhemmin hän avusti poliisia katolle joutuneiden ihmisten pelastamisessa ja palokuntaa huoneiden tarkastamisessa. Yöportieeri sai myös suljettua hotellisiiven palo-ovet, joka esti tehokkaasti palon leviämistä hotellisiipeen. (Onnettomuustutkintakeskus 1998 24-25).

Pelastustoiminta oli hankalaa tilanteessa, sillä ensimmäisten yksiköiden resurssit olivat pienet. Onnettomuustutkintakeskuksen (1998, 29) mukaan pieni miesvahvuus hidasti tehokkaan toiminnan aloittamista, sillä sammutusyksikössä oli vain yksi palomies, joka ei voinut työturvallisuussyistä edetä kohteessa. Muutoin sammutus- ja pelastustoimet onnistuivat kohteessa hyvin.

## Liite 3: Havainnointilomake

**Havainnointilomake: Yleinen turvallisuus**

Osa-alue	Havainnot
<b>1. Johdon sitoutuminen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Löytyykö johdon varmistamaa turvallisuuspolitiikkaa</li> <li>• Minkälaista turvallisuusohjeistusta kohteessa on</li> </ul>	
<b>2. Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovatko lakisääteiset asiakirjat luotu</li> <li>• Ovatko asiakirjat henkilökunnan saatavilla</li> <li>• Onko henkilökunta käynyt asiakirjat läpi ja päivittäneet niitä? (Esimerkiksi hotellin pelastussuunnitelma)</li> </ul>	
<b>3. Siisteys ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yleinen siisteys</li> <li>• Onko olemassa laitteiden, ilmanvaihtokanavien ym. puhdistusohjelmaa</li> <li>• Onko olemassa sähkölaitteiden huolto- ja tarkastusohjelmaa</li> </ul>	
<b>4. Vaaran paikat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liukkaus</li> <li>• Vaarallisten aineiden säilytys</li> <li>• Rakenteiden kunto</li> <li>• Valaistus</li> </ul>	

<p><b>5. Paloturvallisuus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko poistumisreitit auki?</li> <li>• Onko poistumistiet selkeästi merkattu?</li> <li>• Tunteeko henkilökunta palo-osastoinnin?</li> <li>• Kuinka palo-ovet toimivat kohteessa?</li> <li>• Onko kohteessa paloilmoitin? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mitkä tilat paloilmoitin kattaa</li> <li>○ Tietääkö henkilökunta sijainnin</li> </ul> </li> <li>• Onko kohteessa muita turvallisuusjärjestelmiä?</li> <li>• Onko kohteen alkusammutuskalusto kunnossa? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Merkinnät</li> <li>○ Huolto</li> <li>○ Riittävä kalusto</li> <li>○ Varakalusto</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Osa-alueet</b></p>	<p><b>Havainnot</b></p>
<p><b>6. Valvonta ja turvallisuuskäytänteet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko kohteessa dokumentoituja turvallisuuskäytäntöjä, kuten turvallisuuskävelyä tai sisäistä palotarkastusta?</li> <li>• Onko tarkastuksissa havaitut puutteet korjattu määräajassa?</li> <li>• Onko kohteen riskit arvioitu?</li> </ul>	
<p><b>7. Asiakasturvallisuus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuinka asiakkaita opastetaan turvallisuusasioissa?</li> <li>• Onko toimintojen rajoitteet, kuten asiakkaiden taitovaatimukset huomioitu?</li> <li>• Onko kohteessa kuulutusjärjestelmää?</li> <li>• Onko tarvittavat henkilönsuojaimet kunnossa?</li> <li>• Onko kohteessa ensiaputarvikkeita, menettelyt niiden kanssa?</li> </ul>	
<p><b>8. Koulutus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko henkilökunta saanut turvallisuus-koulutusta?</li> <li>• Onko koulutuksista olemassa kirjanpitoa?</li> <li>• Onko koulutuksista suunnitelmaa, esimerkiksi vuosittain?</li> </ul>	

## Liite 4: Teemat ja Haastattelukysymykset

1. Kylpylä toimintaympäristönä (kylpylälle ominaisia piirteitä / ominaisuuksia)
  - Minkälaisia asiakasturvallisuuteen liittyviä haasteita kylpylä ja kylpylän toimintaympäristö mielestäsi aiheuttaa?
2. Kylpylän turvallisuus (palo-pelastusturvallisuus, poistumisturvallisuus)
  - Minkälaisia uhkia / vaaroja liittyy kylpylän turvallisuuteen? (Palo, - pelastus, - ja poistumisturvallisuuteen?)
  - Mitkä mielestäsi on pelastussuunnitelman hyödyt paloturvallisuuden kehittämisessä? Mihin sen laatimisessa kannattaisi keskittyä?
  - Mitkä yleensä ovat suurimpia paloturvallisuusriskejä kylpylän kaltaisissa tiloissa, joissa oleskelee paljon asiakkaita?
  - Mihin asioihin henkilökunnan tulisi kiinnittää huomiota päivittäisessä paloturvallisuudessa? Miten heitä voisi opastaa näihin asioihin?
  - Kuinka mielestäsi voidaan tehokkaasti varmistaa henkilökunnan osaaminen ja motivaatio paloturvallisuusasioissa, kuten tulipaloriskin minimoinnissa ja siihen varautumisessa?
3. Tuotannon ja toiminnan turvallisuus
  - Minkälaisia uhkia / vaaroja liittyy kylpylän tuotannon- ja toiminnan turvallisuuteen?
  - Toimeksiantajalle: Onko kylpylään nimetty turvallisuudesta vastaava henkilöä? Jos kyllä, mitkä turvallisuuden osa-alueet kuuluvat kyseisen henkilön vastuulle?
  - Toimeksiantajalle: Kuinka turvallisuusvastuut ovat jakautettu henkilökunnan kesken?
4. Onnettomuudet / tapaturmat kylpylässä
  - Onko kylpylässä tapahtunut onnettomuuksia / tapaturmia? Jos kyllä, minkä tyyppisiä?
  - Oletko kuullut kylpylöihin liittyvistä onnettomuuksista / tapaturmista? Jos kyllä, minkä tyyppisiä?
  - Millaisia onnettomuuksia / tapaturmia kylpylässä voi mielestäsi tapahtua?
5. Turvallisuusviestinnän kehittäminen
  - Kuinka turvallisuusasioista tulisi viestiä työntekijöille?
  - Mitkä olisivat hyviä viestintäkanavia tällaiseen viestintään?
  - Toimeksiantajalle: Minkälaisia viestintäkanavia teillä on käytössä sisäiseen viestintään? Voisiko näitä hyödyntää turvallisuusviestinnässä?
6. Turvallisuuden kehittäminen
  - Millaisena koet kylpylän turvallisuuden tilanteen?
  - Millainen on yleinen kylpylöiden turvallisuustilanne palo, -pelastus, - ja poistumisturvallisuuden näkökulmasta?
  - Miten kylpylöiden turvallisuutta voitaisiin mielestäsi kehittää?
  - Mitkä ovat mielestäsi parhaat menetelmät hyvän turvallisuuskulttuurin kehittämiseen ja jalkauttamiseen?

7. Lainsäädäntö / Lait, määräykset, asetukset
  - Kuinka hyvin kylpylät / kylpylän henkilökunta tuntee kylpylöitä koskevan lainsäädännön / lait, määräykset, asetukset?
  - Mitkä lainsäädännöt / lait, määräykset, asetukset liittyvät kylpylöiden toimintaan?
  - Miten kylpylän turvallisuutta voidaan mielestäsi kehittää?
  - Lainsäädännön vaatimus on minimitaso, kuinka usein turvallisuus lain vaatimaa tasoa paremmalla tasolla?
  
8. Muita tärkeitä asioita / huomioita. Sana vapaa

## Liite 5: Turvallisuusasiakirjan sisällysluettelo

## Sisällys

Turvallisuusasiakirjan tarkoitus.....	3
Yrityksen tiedot.....	4
Palvelun tarjoaja.....	4
Kohteen perustiedot.....	4
Turvallisuusasioista vastaavat.....	5
Turvallisuusvastuut.....	5
Ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden mahdolliset seuraukset.....	6
Turvallisuusjärjestelyt riskien varalle.....	7
Henkilökunnan perehdyttäminen ja kouluttaminen.....	16
Kylpylän varusteet, laitteet ja järjestelmät.....	17
Koneet, laitteet ja rakenteet.....	17
Paloilmoitinjärjestelmä.....	17
Savunpoistojärjestelmä.....	17
Turvavalaistusjärjestelmä.....	18
Kuulutusjärjestelmä.....	18
Luettelo tiloista.....	18
Varusteet ja välineet.....	19
Huoltosuunnitelmat.....	19
Pelastustoiminta kohteessa.....	20
Alkusammutuskalusto.....	20
Poistumisjärjestelyt.....	20
Pelastustoiminnan edellytykset.....	21
Lista vaarallisista kemikaaleista kohteessa.....	22
Uimahalliin liittyvät olosuhde- ja käyttörajoitukset.....	23
Asiakkaat ja asiakasryhmät.....	24
Onnettomuuskirjanpito.....	25
Poikkeamailmoituslomake.....	26
Turvallisuusasiakirjasta tiedottaminen ja päivittäminen.....	27
Asiakirjaan tutustuminen.....	28
Turvallisuusasiakirjan päivittäminen.....	29
Pohjapiirrustukset.....	30
Toimintaohjeet.....	33
Toimintaohjeet.....	34
Turvallisuuskävely.....	39

## Liite 6: SWOT-analyysi

Osaava turvallisuusvastaava	Lainsäädännön vaatimusten tunteminen
Turvallisuuskäytänteet	Tekninen osaaminen
Henkilökunnan koulutus käytännön turvallisuudessa	Kommunikaatio osastojen välillä turvallisuusasioissa
Kokemus erilaisten toimintojen pyörittämisestä	Ulkoistetut vastuut
Vahvuudet	Heikkoudet
Mahdollisuudet	Uhkat
Motivoitunut henkilökunta	Turvallisuusvastuiden henkilöityminen yhteen henkilöön
Resurssit myös turvallisuusasioissa	Henkilökunnan vaihtuvuus
Johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin	Kausityöntekijät
	Asiakaskunta laidasta laitaan



## Liite 7: Tunnistetut riskit

Riski	Riskiluku	Syyt	Mahdolliset seuraukset
Tulipalo	$2 \times 3^2 = 18$	Sähköpalo, tupakointi, tuhopoltto, varomaton tulenkäsittely, kaasutakka, saunan jääminen päälle, kaasuonnettomuudet, kemikaalionnettomuudet	Vakavat henkilövahingot, mittavat omaisuusvahingot yritystoiminnan keskeytyminen
Tapaturma	$3 \times 2^2 = 12$	Liukkaus, vieraat esineet rappusissa ym. veden määrä kulkuväylillä, ohjeistuksen noudattamatta jättäminen, päihteet, kemikaalionnettomuudet	Henkilövahingot, kaatuminen todennäköinen kylpyläympäristössä
Sairaskohtaus	$2 \times 2^2 = 8$	Päihteet, kaiken ikäiset asiakkaat, allergia, astma, sydänkohtaus, raskaus, kuumat saunat	Henkilövahingot
Veden varaan joutuminen	$2 \times 2^2 = 8$	Raskaus, sairaskohtaus altaassa, päihteet, valvonnan puute	Vakavat henkilövahingot
Ulkopuolelta tulevan haitallisen aineen vaara	$1 \times 2^2 = 4$	Lähialueen tulipalossa kaasuuntuneet vaaralliset aineet, lähialueen VAK-onnettomuus	toiminnan keskeytyminen, henkilövahingot
Haitalliseen aineeseen liittyvä onnettomuus	$2 \times 2^2 = 8$	Kylpyläkemikaalit, huolimattomuus, kaasut	Henkilövahingot
Veden saastuminen	$3 \times 1^2 = 3$	Tahallisuus, asiakkaiden haavat tms., muut vieraat aineet vedessä	Pienet henkilövahingot, toiminnan hetkellinen keskeyttäminen
Vesivahinko	$2 \times 2^2 = 8$	Putkirikko, tukkeutuneet viemärit, valuva vesi.	Toiminnan keskeyttäminen, taloudelliset vahingot
Sääolosuhteet	$3 \times 1^2 = 3$	Talvi, ukonilma, vesisade	Liukastuminen ulkoalustoilla, ulkoalustoiden sulkeminen, sähkökatkot
Sähkökatko	$3 \times 1^2 = 3$	Sähköviat, sääolosuhteet, tahallisuus	Toiminnan hetkellinen keskeytyminen, valojen puuttuminen, mahdolliset tapaturmat

## Liite 8: Toimenpiteet tulipaloriskin hallintaan

Riski: Tulipalo		Vastuuhenkilö ja aikataulu
<b>Ennaltaehkäisevät toimenpiteet</b>	<p>Vialliset sähkölaitteet korjataan tai poistetaan käytöstä</p> <p>Tupakointia varten on merkitty paikka, jossa on palamaton tuhka-astia</p> <p>Henkilökunta valvoo turvallisuuspoikkeamia</p> <p>Tilojen siisteydestä huolehditaan</p> <p>Tulitöitä tehdessä on noudatettava asiaankuuluvia määräyksiä ja ohjeita (Tulityöluvat, jälkivartiointi)</p> <p>Puurakenteet ovat palosuojattuja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vuoron henkilökunta, turvallisuusvastaava päättää korjauksista</li> <li>- Henkilökunta hoitaa astiat paikalleen avauskierroksella</li> <li>- Siivoushenkilökunta siivoaa, henkilökunta valvoo siisteyttä</li> <li>- Turvallisuusvastaava hyväksyy tulityöt, kiinteistöhuolto myöntää tulityöluvat</li> </ul>
<b>Varautuminen</b>	<p>Poistumistiet ja sammutuskalusto pidetään kunnossa</p> <p>Henkilökunnan alkusammutustaitoja pidetään yllä</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jatkuva valvonta vuorossa</li> <li>- Sammutuskaluston määräaikaistarkastukset suorittaa kiinteistöhuolto</li> <li>- Turvallisuusvastaava vastaa henkilökunnan turvallisuuskoulutuksista</li> </ul>
<b>Toiminta</b>	<p>Liitteenä olevat toimintaohjeet, jotka on perehdytetty henkilökunnalle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ohjeet tarkastetaan suunnitelman päivityksen yhteydessä</li> </ul>
<b>Toipuminen</b>	<p>Ilmoitus kiinteistöhuoltoon</p> <p>Ilmoitus johdolle</p> <p>Pelastuslaitokselta saadun tilannekohtaisen ohjeistuksen noudattaminen</p> <p>Mahdollinen jälkihoito vakavimmissa tapauksissa</p> <p>Tilojen tuulettaminen</p> <p>Vahinkojen arviointi ja toiminnan jatkamisesta päättäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vuoron esimies hoitaa ilmoitukset</li> <li>- Turvallisuusvastaava järjestää tarvittavan jälkihoidon, josta vastaa työterveyshuolto</li> <li>- Johto päättää toiminnan jatkamisesta</li> </ul>