



Helsinkiläisen olutravintolan työturvallisuuskartoitus ja turvallisuuden kehittäminen

Riku Häkkinen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Helsinkiläisen olutravintolan
työturvallisuuskartoitus ja turvallisuuden
kehittäminen**

Riku Häkkinen
HSA214SN
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2019

Riku Häkkinen

Helsinkiläisen olutravintolan työturvallisuuskartoitus ja turvallisuuden kehittäminen

Vuosi 2019 Sivumäärä 50

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää turvallisuutta helsinkiläisessä olutravintolassa, keskittyen etupäässä henkilökunnan työturvallisuuteen. Ravintolan omistaja halusi ylläpitää työntekijöidensä turvallisuutta sekä saada tietoa siitä, missä toiminnan turvallisuutta voidaan parantaa järkevin ja kustannustehokkain keinoin; jo yksinomaan ulkopuolinen näkökanta voi auttaa tässä.

Työn tilaajan kanssa sovittiin kaksi- tai kolmeosaisesta tuotoksesta: Ensimmäinen osa on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma kohderavintolalle. Toinen osa on helposti luettavissa, ymmärrettävissä ja noudatettavissa oleva työturvallisuusopas, johon on kerätty kyseisen ravintolan keskeisimmät riskit ja niille osuvimmat korjaavat toimenpiteet. Kolmas osa, jonka toteuttaminen oli sopimisvaiheessa vielä epäselvää, olisi ollut työntekijöille pidettävä koulutustilaisuus, jossa käsitellään turvallisuusteemoja ja opinnäytetyön keskeisimpiä asioita yhdessä. Tätä kolmatta osaa ei lopulta toteutettu.

Tietoperustana opinnäytetyöhön käytettiin aiheeseen suoraan tai epäsuoraan liittyvää kirjallisuutta, sekä allekirjoittaneen omaa aikaisempaa kokemusta ravintoloissa työskentelemisestä. Käytettyjä menetelmiä tiedon keräämiseen ja soveltamiseen olivat ensisijaisesti strukturoidut ja puolistrukturoidut haastattelut kohdeyrityksen johdon ja työntekijöiden kanssa, sekä näistä muodostettujen tarinoiden narratiivinen analyysi. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelman luontia varten käytettiin Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksen kotisivullaan julkaisemaa ravintolan pelastussuunnitelmapohjaa.

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta jäi uupumaan joitakin tietoja kohdekohtaisista yksityiskohdista, kuten käytössä olevista kemikaaleista. Näistä tiedoista tulisi yrityksen henkilöstön ja johdon olla itse hyvin perillä, ja johdon tulisi varmistaa, että tiedot ovat helposti saatavilla kaikille paikalla työskenteleville. Ensimmäisenä kehitysehdotuksena on luonnollisesti, että turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan merkitsemäni kohdat täydennetään heti kun mahdollista. Suunnitelma tulee myös perehdyttää kaikille työntekijöille, ja se tulee tarkistaa ja päivittää säännöllisin väliajoin tai aina, kun vallitseva tilanne muuttuu.

Työturvallisuusoppaaseen selvitettiin keskeisimpiä riskejä, mitä yrityksen työntekijät työssään kohtaavat, ja mihin he voivat itse vaikuttaa omalla toiminnallaan. Nämä liittyvät esimerkiksi humaltuneisiin asiakkaisiin, välikohtauksiin, tulipaloihin, työterveyteen, yleisiin vaaratilanteisiin ja ergonomiaan. Jokaiselle käsitellylle riskille annettiin vähintään yksi keino, jolla riskiin voi vaikuttaa. Tähän liittyen on suositeltavaa, että kohdeyrityksen johto tarkastelee säännöllisin väliajoin, onko ohjeessa muutettavaa ja pitää henkilökuntansa ajan tasalla yrityksen yksilöllisten riskien hallinnasta.

Asiasanat: pelastussuunnitelma, ravintola, turvallisuusohje, työturvallisuus, uhkaava henkilö

Riku Häkkinen

Security mapping and development of a beer restaurant in Helsinki

Year	2019	Pages	50
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to develop safety and security in a beer restaurant in Helsinki, focusing first and foremost on its employees' work safety. The owner of the restaurant wished to maintain his employees' safety, and to obtain knowledge on how to improve the safety of his organisation in sensible and cost-effective ways; even simply an outsider's view and input could help with this.

With the client, it was agreed upon a two- or three-part product. The first part is a security and rescue plan for the restaurant. The second part is a work safety guide that is easy to read, understand and follow. It discusses some of the most central risks at the restaurant and the most relevant countermeasures to them. The third part, realization of which was still uncertain at the planning phase of this thesis, was to be a training session for the employees of the restaurant. This third part was not realized in the end.

As a theoretical framework, there was literature that was either directly or indirectly related to the subjects of the thesis, as well as the writer's prior experience regarding work in various restaurants. The methods used for collecting and applying information were primarily structured and semi-structured interviews with the organisation's lead and employees, as well as narrative analysis of the information gathered. For the security and rescue plan, it was made use of a "restaurant's rescue plan groundwork", uploaded by the North Karelian Rescue Department on their home page.

Certain site-specific information remained missing from the security and rescue plan, such as what chemicals are stored and used on site. The company's staff and leadership should always be up to date about this kind of information, and leadership should ensure that the information is readily available to any on-site workers. The first development proposal is naturally to look up and add the missing information on the security and rescue plan as soon as possible. All workers should also have familiarized themselves with the plan, and it should be reviewed and updated regularly, and every time the prevalent situation changes.

The work safety guide discusses the most central risks that the organisation's employees face at their work, and what employees can do about them with their own actions. These can be related to, for example, intoxicated customers, incidents, fires, health, general dangers and ergonomics. Each risk discussed was given at least one countermeasure. Regarding this, it is recommended that the organisation's leadership regularly inspects the guide and looks out for anything that should be updated. They should also keep their staff up to date regarding management of the individual risks within their organisation.

Keywords: rescue plan, restaurant, safety guide, threatening person, work safety

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja tutkimuskysymys	6
3	Teoreettiset lähtökohdat ja käsitteenmäärittely.....	7
4	Menetelmät.....	8
4.1	Haastattelut	9
5	Yrityksen kuvaus.....	10
6	Työturvallisuuden hallinta	10
6.1	Turvallisuusohjeet	10
6.2	Ongelmatilanteet ja henkilökunnan kokemukset riskeistä yrityksessä	11
7	Tulokset.....	12
7.1	Opinnäytetyön prosessin kuvaus	12
7.1.1	Tiedonkeruu.....	12
7.1.2	Lopputuotosten laatiminen.....	13
7.1.3	Opinnäytetyön loppuun saattaminen	14
7.2	Haastattelujen tulokset.....	14
7.3	Johtopäätökset	15
7.4	Lopputuotteiden toteutus	15
7.4.1	Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma	16
7.4.2	Työturvallisuusopas	16
8	Itsearviointi.....	17
8.1	Tulosten arviointi	17
8.2	Oman työn arviointi	17
8.3	Työn jälkeen	19
9	Suosituksukset	20
	Lähteet	21
	Kuviot	23
	Liitteet.....	24

1 Johdanto

Tein opinnäytetyön aiheesta ravintolan turvallisuus. Kohdeyritys on olutravintola Helsingissä, ja siitä käytän tässä raportissa nimeä Yritys X, työn tilaajan pyynnöstä. Opinnäytetyön tuotokset ovat tämän dokumentin liitteessä. Niistä on tilaajan pyynnöstä poistettu sellaiset tiedot, joissa mainitaan kohdeyrityksen nimi tai jokin tieto, jonka perusteella yrityksen voisi tunnistaa. Työ itsessään tehtiin vuonna 2017 toukokuun ja elokuun välisenä aikana. Sen raportointi pitkittyi allekirjoittaneen omien elämäntilanteen muutosten vuoksi.

Työssä loin ravintolalle oman turvallisuus- ja pelastussuunnitelman, sekä erillisen työturvallisuusoppaan ravintolan työntekijöitä varten. Näkökohtia tähän olivat erityisesti paikallisen asiakaskunnan erityispiirteet ja niihin liittyvät riskit, ravintolan tyylin, sisustuksen, valaistuksen ja esimerkiksi musiikin vaikutus ilmapiiriin, sekä asiakaspalvelijan omat keinot tehdä työtään turvallisesti ja vaikuttaa kohtaamiinsa uhkiin. Haastatteluiden ja yritysvierailun yhteydessä tehtyjen havaintojen perusteella alueella liikkuu ajoittain runsaastikin laitapuolen kulkijoita, jotka suoraan voivat muodostaa tärkeitä riskejä käsiteltäväksi esimerkiksi varkauksien tai väkivallan uhan muodossa. Samoin oli huomiotava lailliset riskit; ravintola, jossa tavataan liian usein järjestyshäiriöitä, joihin poliisi joutuu puuttumaan, voi kohdata sanktioita tai pahimmillaan menettää toimilupansa määrääjäksi, kuten kerrataan myöhemmin luvun 6.2 toisessa kappaleessa.

2 Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää kohdeyrityksen turvallisuutta, keskittyen erityisesti henkilöstön työturvallisuuteen. Tätä varten tuli saada selville, millaiset asiat vaikuttavat olutravintolan turvallisuuteen ja edesauttavat ravintolan työntekijöiden turvallisuutta ja hyvinvointia työpaikallaan. Työssä luotiin kyseiselle ravintolalle turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joten näihin liittyvät asiat luonnollisesti huomioitiin; poistumis- ja paloturvallisuus, kemikaalien säilytys, suurin sallittu asiakasmäärä ja ensiapuvalmius. Tässä suunnitelmassa käsiteltiin myös uhkia asiakkaiden ja muiden ihmisten suunnalta. Toisena tuotoksena oli ytimekkäämpi turvallisuusopas, jossa käsiteltiin nimenomaan henkilökunnan turvallisuuteen liittyviä seikkoja ja annettiin ohjeita siihen, miten henkilökunta voi omalla toiminnallaan näihin vaikuttaa.

Opinnäytetyö on toiminnallinen. Siinä missä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä oltaisiin pyritty luomaan uutta tietoa, tässä keskityttiin asiakkaan ongelmaan ja toiminnan kehittämiseen. (Jamk 2019.)

Tutkimuskysymykset muotoutuivat työssä seuraaviksi:

1. Mitkä asiat eniten vaikuttavat henkilökunnan turvallisuuteen ravintolaympäristössä?
2. Miten henkilökunta voi vaikuttaa turvallisuuteen omalla toiminnallaan?
3. Onko ympäristössä erityispiirteitä, jotka voivat aiheuttaa riskejä?

3 Teoreettiset lähtökohdat ja käsitteenmäärittely

Tutkimuksen aiheeseen eksklusiivisesti liittyvää teorettista pohjaa ei löytynyt, joten teoreettisiksi lähtökohdiksi otin asiaa toisaalta Pohjois-Karjalan pelastussuunnitelman pohjasta, toisaalta ravintolan työntekijöiden kokemuksista ja kertomuksista sekä aiemmista omista kokemuksistani ravintolassa työskentelystä. Suoraan otin tietoa joistakin sähköisistä ja kirjallisista lähteistä, jotka ovat listattuna lähdeluettelossa.

Edellä mainittujen lisäksi käytin hyödyksi kirjallisuutta, kuten Philip P. Purpuran teosta *The Security Handbook: Second Edition* (2003); Ira S. Somersonin teosta *The Art And Science of Security Risk Assessment* (2009), Johanna Ruusuvuoren ja Liisa Tiittulan teosta *Haastattelu* (2005), Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen teosta *Haastattelun analyysi* (2010), Seppo Rihlaman teosta *Valaistus ja värit sisustussuunnittelussa* (1999), POA Publishing LLC:n teosta *Asset Protection and Security Management Handbook* (2003). En ottanut lainauksia tai muita viitteitä jokaisesta teoksesta, vaan teoksiin tutustuminen helpotti oleellisten asioiden tunnistamisessa ja peruseriaatteiden luomisessa, joiden avulla pääsin paremmin kiinni opinnäytetyön tekoon.

Alle olen listannut ja määritellyt tärkeitä käsitteitä, joita olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä:

”Narratiivinen analyysi on laadullinen menetelmä, jonka avulla pyritään hahmottamaan, millaisia kertomuksia tutkittavasta kohteesta kerrotaan tai miten tutkittavan ilmiön olemus hahmottuu kertomuksenkaltaisena rakenteena.” Tällaisessa analyysissä muodostetaan esimerkiksi tyypikertomus, josta voidaan etsiä ja määritellä yleisiä ajattelu- ja toimintatapoja, merkityksiä ja asenteita, jotka liittyvät analyysin kohteena oleviin asioihin. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Puolistrukturoitu haastattelu etenee siten, että haastateltaville esitetään osittain tai täysin samat kysymykset samassa järjestyksessä. Joidenkin määritelmien mukaan voidaan kysymysten järjestystä tarvittaessa vaihtaa, kuten olen tässä opinnäytetyössä tehnyt.

”Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa on päätetty haluttavan tietoa juuri tietyistä asioista, eikä haastateltaville näin ollen haluta tai ole tarpeellista antaa kovin suuria

vapauksia haastattelutilanteessa.” Se eroaa strukturoidusta haastattelusta siten, että strukturoidussa haastattelussa on valmiiksi tietyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot esitettyinä. (KvaliMOTV b 2017.)

Riski-sanalla on useita eri määritelmiä riippuen kontekstista. Tässä opinnäytetyössä riskillä viitataan turvallisuusriskin määritelmään, jolla tarkoitetaan jonkinlaisen menetyksen mahdollisuutta uhkan, turvallisuuspoikkeaman tai muun tapahtuman johdosta. (Somerson 2009, 17.)

Strukturoimaton haastattelu eli ”avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, jossa keskustelun etenemistä ei ole lyöty lukkoon vaan se etenee tietyn aihepiirin sisällä vapaasti ja paljolti haastateltavan ehdoilla.” Tällaisen haastatteluformaatin hyödyt perustuvat siihen, että haastattelijä voi saada käsiteltävästä aiheesta täysin uutta tietoa näkökulmista, joita ei ollut ajatellut ollenkaan ennen haastattelua. Haittapuolena tässä voi olla, että haastateltava päätyy kertomaan runsaasti sellaisia asioita, jotka eivät ole ollenkaan relevantteja haastattelijan tutkimaan aiheeseen nähden. (KvaliMOTV a 2017.)

”**Toiminnallisen opinnäytetyön** pyrkimyksenä on ohjeistaa, opastaa, järjestää ja järjeistää käytännön toimintaa. Tilaaja ja kohderyhmä määrittävät työn toteutustavan. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu toiminnallinen osuus ja opinnäytetyön raportti, joka pitää sisällään prosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin.” (Saastamoinen, Vähä, Ypyä, Alahuhta, Päätaalo 2018.) Toiminnallinen opinnäytetyö eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä esimerkiksi siinä, että se keskittyy työn tilaajan ongelmaan ja tarpeisiin, kun taas tutkimuksellinen opinnäytetyö on tutkijavetoinen ja siinä luodaan uutta teoriaa. (Penttilä 2013; Kuvio 2.)

”**Työturvallisuus** on sitä, että työpaikalla fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työolot ovat kunnossa. Kun työympäristö on turvallinen, työyhteisö toimiva ja työ sopivasti kuormittavaa, työntekeminen on mielekästä ja palkitsevaa ja tuottaa tulosta.” (Työturvallisuuskeskus 2019.) Tämä termi ja aihe on tekemäni opinnäytetyön keskiössä.

4 Menetelmät

Aloitin työni käyttäen Pohjois-Karjalan sivustollaan julkaisemaa ravintolan pelastussuunnitelmapohjaa, josta Yritys X:n tarpeisiin mukautettu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma löytyy tämän opinnäytetyön liitteestä. Itse pohjan linkki on lisätty lähdeluetteloon.

Ideoita käsiteltävistä aiheista hain erilaisista kirjallisista lähteistä, jotka liittyvät tilasuunnitteluun, moninasiin turvallisuusratkaisuihin ja turvallisuuden hallintaan. Suoraan opinnäytetyön toiminnalliseen osuuteen relevanttia tietoa hain etupäässä Yritys X:n johdon ja

työntekijöiden haastatteluista. Olin alun perin ottanut yhteyttä myös muihin kontakteihini haastatteluja varten, kuitenkin lopulta tuloksetta. Saatujen haastattelujen perusteella loin tarinan, johon lisäsin elementtejä omista aikaisemmista hankalista asiakaskohtaamisistani ravintolaympäristöissä. Tämä edesauttoi tarinan analysointia tarkoituksenmukaisin tavoin työturvallisuusopasta varten. Analysointi tapahtui narratiivisen analyysin keinoin.

4.1 Haastattelut

Haastattelin opinnäytetyötä tehdessäni vuorollaan eri aikoina ravintolan omistajaa ja työntekijöitä, joita oli tähän ”lainattavissa” kaksi; toinen näistä oli esimiesasemassa yrityksessä ja toinen oli rivityöntekijä. Varsinaisten titteleiden jäätyä epäselviksi, nimesin heidät työnjohtajaksi ja tarjoilijaksi. Omistaja itse ei ollut varma, minkälaisia ongelmia ravintolassa tarkalleen on kohdattu tai voidaan kohdata. Haastatellut työntekijät kertoivat, että ongelmia on harvoin. Niitä kuitenkin välillä ilmenee. Tyypillisimmät tapaukset liittyivät joko paikallisiin häiriköihin, jotka saapuvat satunnaisesti humaltuneina ravintolaan, aiheuttaen pahennusta asiakkaissa muun muassa haastamalla riitaa heidän kanssaan, tai satunnaisiin vierailijoihin jotka juovat omia juomiaan sisällä, humaltuen ja sammuen tai aiheuttaen muita ongelmia, kuten riitaa ja sotkua; mahdollisesti jopa tahallaan tai vahingossa vahingoittaen ravintolan kalusteita.

Aloitin strukturoimattomalla haastattelulla, mutta haastateltavien oli hankalaa muistaa mitään erityisiä havaintoja työturvallisuuteen liittyen. Omistaja ei ollut erityisen hyvin tietoinen mahdollisista ongelmista ravintolassa; kenties sen vuoksi, että hänellä on monia muitakin omistuksia, ja kyseinen toimipiste oli verrattain pieni. Toisen haastateltavan, jonka olin nimennyt ”työnjohtajaksi”, oli myös hankala mieltää relevantteja asioita, joista keskustella. Tässä vaiheessa vaihdoin lennossa strategiaani, ja haastattelusta muotoutui puolistrukturoitu; esitin kysymyksiä, joissa oli mukana erityisiä premissejä, jotka esitin haastateltaville. Saatoin esimerkiksi kysyä: ”Onko työssäsi tullut vastaan asiakas, joka olisi ollut liian juovuksissa voidakseen ostaa alkoholia ja heittäytynyt uhkaavaksi, kun sitä ei hänelle tarjottu?” Tällaisia kysymyksiä esittäessäni, alkoivat haastateltavat muistamaan jo tarkemmin erilaisia hankalia tilanteita ja riskejä, joita olivat havainneet. Kenties he ymmärsivät paremmin, mistä on kyse, ja että vastausten ei tarvitse olla erityisen ”hienoja”, vaan tavallisia kokemuksia, jotka heille on työssään jäänyt erityisinä mieleen. Yllä kuvailtu menettelytapa on toisaalta joka tapauksessa looginen. Kuten Ruusuvuori ja Tiittula esittävät kirjassaan Haastattelu: ”Haastatteliija on tietämätön osapuoli ja tieto on haastateltavalla, haastatteluun on ryhdytty tutkijan aloitteesta, ja tutkija myös yleensä ohjaa tai vähintäänkin suuntaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin” (Ruusuvuori & Tiittula 2005). Ohjaamalla ja tarkentamalla kysymyksiäni, sain paremmin irti tietoa työn kannalta kiinnostavista asioista, eivätkä haastattelut jääneet täysin vaille sisältöä.

Auttavien kysymysten jälkeen työnjohtajaksi nimeämäni haastateltava osasi kertoa pintapuolisesti, minkälaisia kohtaamisia henkilökunnalla on ollut hankalien asiakkaiden kanssa. Näistä sain ajatusta siitä, mitkä riskit ovat oleellisia ravintolalle. Tarjoilijaksi nimeämäni kolmas haastateltava puolestaan osasi kertoa tarkemmin erityisen hankalasta tapauksesta, joka oli hänelle taannoisena iltana osunut kohdalle. Tästä kertomuksesta sain loistavaa aineistoa työturvallisuusoppaan case-esimerkkiin, joka on luettavissa toisen liitteen kuudennessa kappaleessa. Todellisuudessa tapauksessa oli kutsuttu paikalle vartija, jonka saavuttua tilanne oli pian ohi. Muokkasin kertomuksen tilannetta astetta hankalammaksi esimerkkiä varten, jotta saisin käsiteltyä oppaassa kattavammin työturvallisuusriskejä, joita henkilökunta saattaa töissään kohdata. Muokattua oli, että hankala asiakas palasi takaisin kerran poistuttuaan, ja että paikalle oli lopulta tarve kutsua poliisi. Nämä muokkaukset toisaalta pohjautuvat myös tositapahtumiin, allekirjoittaneen muualla todistamista tapauksista aikaisemmalta vuodelta.

5 Yrityksen kuvaus

Yritys X on yksi omistajan useista ravintoloista. Se kuitenkin poikkeaa näistä muista sillä, että muut ovat alkoholittomia ruokaravintoloita ja kahviloita, kun taas tässä myydään olutta ja muita alkoholituotteita. Yritys X:n liikeidea on olla asiakkailleen eräänlainen ”olohuone”, johon on helppo tulla oleskelemaan ja viihtymään.

Ravintola erikoistuu laajaan valikoimaan, jossa on ensisijaisesti erikoisolutia myynnissä - kuten myös useita muita harvinaisempia alkoholijuomia. Henkilökunta on ystävällistä ja tuttavallista asiakkaitaan kohtaan. Tilassa on keskellä useita pöytiä istumapaikkoineen, ja kahdella sivulla loosseja korokkeen yläpuolella. Tilassa on radio, musiikkilaitikko ja kaksi televisiota, joista soitetaan yleisön toivomaa ohjelmaa. Myös tupakkahuone löytyy tilasta, sekä luonnollisesti WC-huoneet yleisölle.

6 Työturvallisuuden hallinta

Opinnäytetyön alkaessa, yrityksen turvallisuudelle ei ollut suotu kovin paljoa ajatusta, ilmeisesti siksi että kyseessä oli melko pieni ja yksittäinen tila, ja omistajalla oli useita muitakin toimipisteitä omistuksessaan. Johdolle ei ilmeisesti ollut myöskään ilmoitettu erityisistä ongelmista tai huolista, mikä viittaa siihen, että kommunikaatiota olisi mahdollista parantaa. Omistaja oli joka tapauksessa sitä mieltä, että nyt on sopiva aika tehdä kattavampi tilannekatsaus ja korjata mahdolliset puutteet.

6.1 Turvallisuusohjeet

Opinnäytetyön yhteydessä luomani turvallisuusohjeet löytyvät liitteestä. Vastaavia ohjeistuksia tai perehdytyksiä ei yrityksellä ollut ennestään käytössä. Ohjeissa on otettu

huomioon erityisesti uhkaavan henkilön kohtaamiseen liittyvä teoria ja käytäntö, mutta myös asioita kuten ergonomia ja yleiset vaaratilanteet.

Luomissani ohjeistuksissa on otettu kantaa kattavasti erilaisiin riskeihin sekä kehitetty niitä varten suunnitelmat ennaltaehkäisyyn ja varautumiseen. Otin huomioon tosin asiakkaan toiveen koskien mahdollisimman pieniä kustannuksia, joten keskityin erityisesti siihen, miten työntekijät voivat työnteon yhteydessä itse vaikuttaa riskeihin.

6.2 Ongelmatilanteet ja henkilökunnan kokemukset riskeistä yrityksessä

Henkilökunta ei ollut varsinaisesti miettinyt riskejä, joita saattavat työssään kohdata. Kyselyni asioista, he kuitenkin osasivat kuvailla muutamia kohtaamiaan ongelmia. Nämä liittyivät poikkeuksetta asiakkaiden humalatilaan.

Useimmat kävijät nauttivat talon antimia kohtuudella, mutta silloin tällöin joku joko väsähtää pöytänsä tai keksii mennä juttelemaan toisille asiakkaille, usein epämiellyttävään tai aggressiiviseen sävyyn. Silloin henkilökunta yrittää luonnollisesti saada miehen poistumaan ennen fyysisen konfliktin syntymistä - aina tämä ei ole mahdollista, jolloin saatetaan joutua kutsumaan poliisi paikalle, mihin liittyy erityinen riski anniskelulupien poisottamisesta. Edellä mainitsemani riski perustuu seuraavaan: ”Jos yleisen järjestyksen ja turvallisuuden varmistaminen alueella sitä edellyttää, poliisi voi kieltää vähittäismyynnin tai anniskelun enintään meneillään olevan myynti- tai anniskeluajan ajaksi” (Valvira 2014). Onneksi tähän oljenkorteen ei Yritys X:n kuitenkaan usein ole tarvetta turvautua, kertoi haastateltu ”työjohtaja” kysyttäessä.

Erillisenä asiana saman haastateltavan haastatteluissa paljastui, että naapurustossa asustaa ainakin yksi mieshenkilö, jolla on tapana astella valmiiksi humalassa sisään ravintolaan haastamaan riitaa kenen tahansa ihmisen kanssa, joka valikoituu hänen uhrikseen. Mies lähtee saman tien juttelemaan röyhkeään sävyyn ravintolan maksaville asiakkaille ja hakee tilannetta, jossa kuka vain asiakas provosoituisi. Henkilökunta saa useimmiten miehen poistumaan kehotuksin. Yllättävää kuitenkin oli, että vaikka tällaista tapahtuu, ei ravintolalla ole omaa järjestyksenvalvojaa - suosittelin, että vähintään tutustuisivat turvallisuuspalveluiden tarjouksiin asian tiimoilta senkin takia, että järjestyksenvalvojalla tai vartijalla on enemmän keinoja käytettävissään hankalan asiakkaan poistamiseen - näistä lisäksi luettavaksi tarkennuksen seuraavaan kappaleeseen. Yritys X:llä toisaalta on ennestään käytössä hälytysvartiointipalvelu, joka kenties riittää ongelman käsittelemiseen kohtuullisen hyvin. Nopeasti eskaloituvassa ja kehittyvässä tilanteessa hälytystehtävälle lähtenyt vartija tosin pahimmillaan saapuu kohteeseen liian myöhään.

Lakiin yksityisistä turvallisuuspalveluista (2015/1085) on toisen luvun 17 §:ään kirjattu vartijan oikeuksista muun muassa seuraavaa: ”Jos henkilö koettaa vastarintaa tekemällä

välttää pääsyn estämisen, poistamisen, kiinni ottamisen tai turvallisuustarkastuksen suorittamisen taikka pakenee kiinni ottamista, vartijalla on oikeus käyttää sellaisia henkilön pääsyn estämiseksi, poistamiseksi tai kiinni ottamiseksi taikka turvallisuustarkastuksen suorittamiseksi tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää puolustettavina, kun otetaan huomioon henkilön käyttäytyminen, tehtävän tärkeys ja kiireellisyys, vastarinnan vaarallisuus ja muut olosuhteet.” Edellä mainitut oikeudet sisältyvät myös järjestyksenvalvojan oikeuksiin, jonka voimakeinojen käyttöoikeudesta on säädetty lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (2015/1085) 3 luvun 48 §:ssä. Siinä missä ravintolan muu henkilökunta voi pelkästään kehottaa häiritsevää asiakasta lopettamaan käyttöksensä tai poistumaan, voi vartija tai järjestyksenvalvoja tarvittaessa fyysisin voimakeinoin siirtää tällaisen henkilön pois ravintolasta.

7 Tulokset

Tässä luvussa kerron opinnäytetyön eri vaiheista ja niiden tuloksista sekä tarkemmin työn lopputuotteesta.

7.1 Opinnäytetyön prosessin kuvaus

Aloitin opinnäytetyön kyselemällä yrityksen omistajalta hänen tietoonsa tulleista ongelmista ja riskeistä sekä tutustumalla Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksen ravintolan turvallisuus- ja pelastussuunnitelman pohjaan. Omistajan tietoon ei kuitenkaan ollut tullut erityisiä ongelmia tai riskejä. Sovimme ensi alkuun omistajan kanssa, mitä työn tulosten täytyisi suurin piirtein olla; turvallisuus- ja pelastussuunnitelma oli luotava, samoin työturvallisuusopas työntekijöille, joka käsittäisi tärkeimmät asiat, mutta ei olisi liian raskas luettavaksi. Sovimme, että myöhemmin päättäisimme mahdollisuudesta pitää henkilökunnalle koulutustilaisuus työturvallisuudesta sekä sen hallitsemisesta ja ylläpidosta keskittyen heidän omaan työpaikkaansa. Tätä koulutustilaisuutta ei lopulta pidetty, sillä sovitun ajankohdan lähestyessä oli omistaja ehtinyt vaihtua. Opinnäytetyön tekemisen ajankohta oli toukokuu 2017 - heinäkuu 2017.

7.1.1 Tiedonkeruu

Omistajan haastattelun jälkeen kävin yrityksen tiloissa tapaamassa kahta heidän työntekijäänsä sekä heidän esimiestään. Näistä haastatteluista oli jo merkittävästi enemmän hyötyä; paikan päällä työskentelevät kertoivat, että heillä on harvoin ongelmia - jonkin asteisia kuitenkin silloin tällöin ilmenee. Miksi omistaja ei niistä ollut tietoinen? Kenties taustalla on kommunikaatio-ongelmaa. Mahdollisesti työyhteisö ei ollut pitänyt tapahtumia niin tärkeinä, että niistä tarvitsisi erikseen raportoida ylöspäin, eikä johto ollut toisinkaan ohjeistanut.

Haastattelujen yhteydessä kiersin myös ravintolan yleisötilat ja takatilat läpi ensisijaisesti turvallisuus- ja pelastussuunnitelman vaatimia tietoja kerätäkseni. Kirjasin ylös havaittuja puutteita, kuten hätäpoistumisteiden kapeuden ja sammuneita hätäpoistumistievaloja ja annoin näistä korjaussuosituksen heti kierroksen jälkeen. Roolini oli kuitenkin ensisijaisesti antaa apua ja konsultaatiota yritykselle, tarkastamisen sijasta, joten en palannut myöhemmin katsomaan, olivatko neuvomani asiat laitettu kuntoon. Erityisesti päihtyneiden asiakkaiden kanssa asioidessa, hätäpoistumistiet takatilojen kautta eivät ole hyödyllisiä pelkästään tulipalon sattuessa, vaan myös vaarallisen asiakaskohtaamisen, sähkökatkon tai muun yleisen vaaran tapauksessa.

Jätin kierroksen ja haastattelujen jälkeen kassalle kynän, paperia ja palautelaatikon, mihin työntekijät voivat kirjata mahdollisesti haastatteluista unohtuneita tärkeitä asioita, havaitsemiaan turvallisuuspoikkeamia tai kokemuksia vaarallisista tai muuten epämiellyttävistä tilanteista. Laatikkoon tosin ei viiden viikon aikana ollut tullut palautetta laisinkaan, joten tästä ei loppujen lopuksi ollut hyötyä.

7.1.2 Lopputuotosten laatiminen

Seuraavaksi tein havaintojeni ja henkilökunnan kertomusten pohjalta turvallisuus- ja pelastussuunnitelman niin pitkälle, kuin pystyin. Jotkin asiat jäivät vielä itselleni epäselviksi ja omistajan kiireisyyden sekä henkilökunnan kielimuurin vuoksi en niitä onnistunut selvittämään - esimerkiksi epäselväksi jäi, mitä kemikaaleja tiloissa säilytetään ja miten niiden käyttöturvallisuus on otettu huomioon. Tällaiset asiat jäivät Yritys X:n täytettäväksi myöhemmin omana aikanaan - tarjosin toki, että voin palata myöhemmin omalla ajallani auttamaan eri kohtien ymmärtämisessä, mikäli he itse haluaisivat.

Tiedonkeruun jälkeen oli melko suoraviivaista luoda itse lopputuotos eli turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä työturvallisuusohje. Käytin erilaisia kirjallisia lähteitä näiden luomiseen, jotten mahdollisten omien ennakkokäsityksieni vuoksi kirjoittaisi virheelliseen tietoon perustuvia ohjeita tai muita tietoja. Tähän menettelyyn viittasin aikaisemmin kolmannen luvun toisessa kappaleessa, kun kerroin lukuisista kirjallisista lähteistä, joista en kuitenkaan sinänsä lainauksia tai vastaavaa suoraa tietoa ottanut.

Työturvallisuusohjeen luomisessa käytin pitkälti tietoja, joita olin kirjannut turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. Näin toimin erityisesti kohdissa, joissa olen määritellyt erilaisia riskejä ja antanut suosituksia, kuinka näitä riskejä voi Yritys X:n henkilökunta itse pienentää omalla toiminnallaan. Case-esimerkkitapausta kirjatessa ja suosituksia muodostaessa vetosin enimmäkseen haastatellun ”tarjoilijan” kertomukseen ja omakohtaiseen kokemukseeni vastaavista tilanteista.

7.1.3 Opinnäytetyön loppuun saattaminen

Heinäkuun toisella viikolla 2017 sain tuotokseni valmiiksi, lähetin ne asiakkaalle ja kysyin, haluaako hän niihin vielä jonkinlaista tarkennusta tai muuta muutosta. Omistaja oli kuitenkin juuri vaihtunut, eikä vanha yhteyshenkilö vastannut viesteihini. Kävin myös yrityksen tiloissa paikan päällä kyselemässä omistajan perään, jolloin sain tietää tästä omistajanvaihdoksesta. Uusi omistaja ei ollut tietoinen tästä opinnäytetyöstä, jota yritykselle tein. Välillämme oli myös kielimuuri, joka merkittävästi hankaloitti asian selvittämistä. Vaikka uusi omistaja osasi suomea kohtuullisen hyvin, olivat opinnäytetyössä käsiteltävät asiat uusia ja niihin liittyvä kieli liian monimutkaista. Sain kuitenkin lopulta kerrottua hänelle asiasta hieman paremmin. Annoin hänelle myös opinnäytetyön lopputuotoksen. Palautetta en tietenkään saanut, koska uudelle omistajalle koko työ oli täysin uusi asia.

Tässä vaiheessa itse opinnäytetyö oli valmis ja vain raportointi tulisi vielä hoitaa. En kuitenkaan onnistunut saamaan tässä vaiheessa tietoa, voinko yhä jatkaa tämän projektin parissa, ennen kuin arviolta lokakuussa 2017. Tässä vaiheessa olin jo merkittävästi syvemmällä työelämässä, ja 2. harjoittelupaikan hakeminen oli myös tuottanut haasteita, ja jätin raportoinnin toistaiseksi sivuun. Palasin asiaan uudelleen kevään lopulla 2019, kun tällä välillä monet muutokset työpaikallani ja tilanne muutenkin lopulta jousti riittävästi.

7.2 Haastattelujen tulokset

Haastattelujen tulokset jäivät osittain vähäisiksi. Ensimmäisen haastateltavan, eli yrityksen omistajan tiedot Yrtys X:n toimipisteen turvallisuustilanteesta ja siihen liittyvistä potentiaalisista ongelmista olivat vähäiset. Toisen haastateltavan, eli työnjohtajaksi nimeämäni henkilön kohdalla, oli jälleen lähellä käydä vesiperä.

Tässä vaiheessa vaihdoin haastattelustrategiaani. Olin lähtenyt liikkeelle strukturoimattomalla haastattelulla, jotta saisin mahdollisimman kattavaa tietoa yrityksen riskeistä yleisesti siten, että haastateltavat kertoisivat itsenäisesti omista havainnoistaan, huolistaan ja kohtaamistaan ongelmista. Huomasin kuitenkin, että haastateltavat eivät tässä tilanteessa täysin ymmärtäneet, mitä heidän tulisi kertoa. Sen vuoksi kehitin pikaisesti mielessäni tarkempia ja johdattelevampia kysymyksiä, joita kyselin sekä toiselta että kolmannelta haastateltavalta; vaihdoin strukturoimattomasta puolistrukturoituun haastatteluun.

Työnjohtaja kertoi lopulta erilaisista haastavista tilanteista, joita oli kohdannut työssään; riidanhakuisista asiakkaista, sammuneista tai sammumispisteessä olevista henkilöistä ja muusta vastaavasta. Nämä vastasivat odotuksiani pitkälti, mutta eivät vielä tuottaneet vastauksia, joita haastatteluilla hain.

Kolmas haastateltava puolestaan, ”tarjoilija”, sai kerrottua tarkemmin hänelle sattuneesta erityisen haastavasta tilanteesta. Siitä sain hyvää materiaalia työturvallisuusohjeen case-esimerkkiin. Vain muutamia muutoksia tarvittiin tähän esimerkkiin, ja ne pohjautuivat myös todelliseen elämään ja allekirjoittaneen aikaisempaan kokemukseen.

”Tarjoilija” osasi kertoa jonkin verran myös muista riskeistä, jotka jäivät tosin hieman vähäpätöisemmiksi edellisiin verrattuna. Yksi hänen kuvailemansa ongelma oli asukas, joka asui ylempänä kerrostalossa, jonka pohjakerroksessa Yritys X sijaitsee. Asukas saattoi välillä valittaa metelistä suoraan yrityksen henkilökunnalle taikka viranomaisille. Ilmeisesti erityistä meteliä ei kuitenkaan ollut syntynyt näissä tilanteissa, vaan kyse oli haastateltavan mukaan ilkkivaltaisesta haitanteosta.

Kolmas erityinen riski, jota tämä haastateltava kuvaili, oli asiakkaat, jotka ottavat juomiaan mukaan ravintolan sisällä sijaitsevaan tupakointitilaan. Tähän liittyy laillinen ja terveydellinen riski. Laillinen riski tulee siitä, että juomien vieminen tupakointitilaan on kielletty tupakkalaissa (2016/549), 10 luvun 77 §, 1 momentissa. Terveydellinen riski johtuu siitä, että työntekijät joutuisivat hakemaan tyhjiä astioita savuisesta tilasta (Yle Turku 2009).

7.3 Johtopäätökset

Haastattelujen tulosten perusteella Yritys X kohtaa ongelmia satunnaisesti, melko harvoin. Suurin osa toteutuneista riskeistä Yritys X:n toiminnassa liittyvät asiakkaiden tai esimerkiksi ohikulkijoiden humalatilaan tai selkeästi liialliseen alkoholin nauttimiseen, toisaalta myös ihmisten henkilökohtaisiin ongelmiin, jotka yhdessä alkoholin käytön kanssa voivat aiheuttaa väkivaltaista käytöstä tai muuta häiriötä.

Kaikki haastatteluissa kirjatut riskit on käsitelty turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa. Suoraan työturvallisuuteen liittyvät asiat näistä on myös tarpeellisissa määrin käsitelty työturvallisuusohjeessa.

7.4 Lopputuotteiden toteutus

Lopputuotteina opinnäytetyölle oli kuusitoistasivuinen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä ytimekkäämpi kahdeksansivuinen työturvallisuusohje. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa varten hyödynsin Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksen sivustolleen lataamaa pohjaa sekä tietoja, joita keräsin haastatteluista, omasta aiemmasta kokemuksestani sekä kirjallisista lähteistä. Työturvallisuusoppaan loin pitkälti turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan kirjattujen tietojen perusteella. Työtä tehdessä oli hyödyllistä luoda molemmat dokumentit kerralla, sillä kirjoittaessani yhtä, sain usein ideoita asioista, mitä lisätä myös toiseen.

7.4.1 Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa käsitelin kaikki asiat, mitä Pohjois-Karjalan ravintolan pelastussuunnitelman pohjassa oli valmiina. Pohja on listattuna sähköisissä liitteissä tämän opinnäytetyön liitteet-osiossa. Lisäsin pohjaan osia myös muihin riskeihin liittyen; nämä koskevat esimerkiksi ergonomiaa, metelin tuottamaa maine- ja terveysriskiä, sekä erilaisia rikoksia. Ne ovat käsitelty suunnitelman riskikartoitusliitteessä. Riskeille olen arvioinut mahdolliset vaikutukset sekä sopivat ennaltaehkäisy- ja varautumiskeinot.

Monet perusasiat oli pelastussuunnitelmapohjassa jo käsitelty, kuten hätäilmoituksen tekeminen, voimassa olevat lait koskien pelastustoimintaa. Minun työkseni jäi tämän osalta enimmäkseen riskikartoituksen luominen ja toimintaohjeiden laatiminen havaittuja riskejä varten, sekä kohdekohtaisten tietojen lisääminen suunnitelmaan. Kuitenkin omistajan vaihduttua, tietojen lisäämiseen tuli haaste; uuden omistajan tiedot kohteesta olivat puutteelliset ja välillämme oli kielimuuri, joka merkittävästi vaikeutti asioiden selvittämistä. Merkitsin suunnitelmaan punaisella värillä kohtia, joihin yrityksen henkilöstön tulisi itse lisätä tietoja; esimerkiksi käytössä olevien kemikaalien luettelointi ja turvallinen, käytössä oleva säilytystapa. Niistä kysyttäessä, eivät tapaamani työntekijät osanneet juurikaan kertoa, mitä kemikaaleja heillä on käytössään. Tämä on myös sellaista tietoa, mikä pitäisi olla selvillä tai nopeasti ja helposti selvitettävissä paikalla työskentelevien toimesta. Merkitsin punaisella myös ehdotuksia. Esimerkki tällaisesta on kohta, johon ilmoitetaan ravintolan evakuoinnin yhteydessä käytettävä kokoontumispaikka. Minun ei ollut mahdollista sopia omistajan kanssa asiasta, joten määrittelin itsenäisesti kokoontumispaikan sekä varakokoontumispaikan lähialueen kartasta tätä varten.

7.4.2 Työturvallisuusopas

Tuotokseni toinen osa oli pienen vihkon muotoon sopiva työturvallisuusopas. Ajatuksena tämän taustalla oli, että monesti ihmiset eivät jaksa lukea pitkiä ja syvällisiä pelastussuunnitelmia kovin tarkasti, joten loin nopeammin luettavissa olevan ja helpommin ymmärrettävän oppaan. Kahdeksansivuinen opas käsittelee yksinkertaisin otsikoin ja lyhyin kappalein perusasioita, kuten avun kutsumisen, evakuoinnin ja sisälle suojautumisen kohteessa. Lisäksi opas käsittelee vaaratilanteiden ja työn terveyshaittojen ennaltaehkäisyä ja toimintaa niiden sattuessa, sekä toimintaa uhkaavan henkilön kohtaamisessa. Oppaan viimeiselle sivulle lisäsin myös monistettavan pohjan, johon saa nopeasti kirjattua ylös tuntomerkkejä esimerkiksi pakenevasta varkaasta tai kenestä tahansa, josta rikoksen selvittämiseksi täytyy saada tietoja ylös viranomaisia varten.

Oppaassa käsitelin myös narratiivisen analyysin keinon laajemmin monivaiheista tapausta uhkaavan henkilön kohtaamisesta, jonka johdin ensisijaisesti kolmannen haastateltavan, ”tarjoilijan”, kertomuksesta. Tapaus perustuu osittain haastatellun työntekijän kertomukseen

kohtaamastaan uhkatilanteesta. Koulutusmielessä laajempaa analyysiä varten muokkasin tapausta astetta haastavammaksi tilanteiden perusteella, joita olen kohdannut vastaavissa ympäristöissä aiemmin. Oppaassa kuvailin ensin case-esimerkin tarkoin, minkä jälkeen lähdin purkamaan sitä osiin ja etsimään asioita, mitä tapauksesta voi oppia.

8 Itsearviointi

Tässä luvussa käsittelen työn tuloksia ja omaa toimintaani, arvioiden niitä tarkemmin. Lisäksi kohdassa ”8.3 Työn jälkeen” arvioin työn merkitystä kohdeyrityksen nykytilan ja tulevaisuuden kannalta.

8.1 Tulosten arviointi

Suurin osa todellisesta sisällöstä opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa luomiini dokumentteihin perustui pienen kohdeyrityksen työntekijöiden haastatteluihin ja omiin aikaisempiin kokemuksiini turvallisuustyöstä. Lisäksi sain haastatteluja lukumäärällisesti vähemmän, kuin olin alun perin toivonut. Jotkin kirjalliset lähteet kuitenkin pelastivat tilannetta.

Kuten kuvailin erityisesti luvun 4.1 toisessa kappaleessa, jouduin kerran vaihtamaan haastattelussa käyttämäni strategiaa lennosta. Alkuperäinen lähestymistapa ei tuottanut läheskään riittävästi tulosta. Uusilla kysymyksillä sain paremmin tietoa haastateltavilta. Haastateltavia oli vain kolme kappaletta, vanha omistaja mukaan lukien, ja opinnäytetyölle relevanttia tietoa heillä oli kohtalaisen vähän. Siitä huolimatta, sain tässä yhteydessä kokoon todella hyödyllisen kertomuksen, joka vastasi täydellisesti tarpeita koskien työturvallisuusopasta, jonka loin Yritys X:lle.

8.2 Oman työn arviointi

Aloitin opinnäytetyöntyön toukokuun lopussa 2017 tavoitteella, että työ olisi valmis esitettäväksi elokuussa, runsaan kahden kuukauden kuluttua aloituksesta. Tavoitearvosanani oli tuolloin 3-4. Itse työ sujui aluksi jopa yllättävän helposti. Kuitenkin kesken kaiken vastaan tuli haasteita. Päälimmäisenä niistä oli, että yhteyshenkilö tavallaan katosi; en enää saanut häneen yhteyttä lukuisista yrityksistä huolimatta. Sain onneksi lopulta eräänä päivänä paikan päällä käydessä tietää, että omistaja oli vaihtunut, ja tapasin samalla uuden omistajan. Hän ei kuitenkaan tiennyt työstä, jota olin toimipisteelle tekemässä. Lisäksi ongelmana oli kielimuuri, kun uusi omistaja ei puhunut suomea tai englantia niin hyvin, että olisimme ymmärtäneet toisiamme kompleksisista aiheista puhuessamme.

Tässä vaiheessa oli samaan aikaan painetta myös löytää työpaikka koulutukseen liittyvää toista harjoittelujaksoa varten. Sen seurauksena iski huoli koulutuksen loppuun saamisen mahdollisuuksiin liittyen, ja päätin keskittyä ensisijaisesti työelämään ja toissijaisesti koulutukseen. Kun lopulta loppuvuodelle 2018 sain työharjoittelupaikan, päätin jatkaa siitä

mihin olin jäänyt. Se ei kuitenkaan ollut mahdollista ennen kuin vasta loppukevästä 2019, sillä minut piti todella kiireisenä ensin tämä toinen harjoittelujakso syksyllä 2018, ja sen jälkeen muutokset työpaikallani kevään loppupuolelle 2019. Nyttemmin olen haasteiden ja hitaan raportin luomiseni myötä alentanut tavoitearvosanaani ja uusi tavoite on 1-2.

Tavoitearvosanan alentamiseen johti myös se, että vaikka olisin halunnut olla opinnäytetyön tiimoilta enemmän yhteydessä asiakkaaseen ja saada palautetta työstä sekä siitä, mitä pitäisi kenties lisätä tai muokata, en tällaista palautetta lopulta saanut. Ainoastaan kohteen uusi omistaja katsoi työtäni, mutta hän ei ymmärtänyt sitä, joten palaute jäi tälläkin kertaa saamatta. Työn sisältö perustuu näin ollen lähes täysin itse tekemiini havaintoihin ja arviointeihin, mikä johtaa merkittäviin riskeihin puutteista tuotoksissa ja huomioimatta jääneistä asioista.

Olin yllättynyt turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa luodessani, kuinka kattava pohja sitä varten oli saatavilla Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksen verkkosivuilta. Pohjassa oli hyvin käsitelty monia erilaisia riskejä ja toimintasuunnitelmia jo valmiiksi, ja enimmäkseen minulle jäi tehtäväksi palo- ja pelastustoiminnan ulkopuolelle jäävien riskien arviointi sekä havaitsemiini riskeihin liittyvä ennaltaehkäisy- ja varautumissuunnittelu. Tästä jäi tietyllä tavalla tunne, että en ole kenties tehnyt ”tarpeeksi töitä” tulosten eteen. Samoin omistajanvaihdoksen seurauksena jäi maanantaille 31.7.2017 alustavasti suunniteltu mahdollinen koulutustilaisuus pitämättä. Toisaalta tätä tilannetta oikaisee työturvallisuusopas, jonka suunnittelin ja loin alusta loppuun tietojeni ja taitojeni pohjalta.

8.3 Työn jälkeen



Kuvio 1: Risk Cycle (Risk Alternatives 2016.)

Turvallisuustyö ei ole koskaan niin sanotusti valmis, kuten yllä oleva kuvio ”Risk Cycle” näyttää. Tekemäni työ auttaa asiakasta siinä, että olen luonut hänelle oman turvallisuus- ja pelastussuunnitelman, joka kaipaa vain muutamien puuttuvien kohdekohtaisten tietojen täydennyksen, sekä työturvallisuusoppaan jossa on käsitelty oleellisiksi toteamiani riskejä ja työturvallisuuden sekä terveyden ylläpitämisen käytäntöjä.

Osa näistä tiedoista kuitenkin vanhenee esimerkiksi kohteen tarkoituksen, toiminnan tai rakenteiden uudistuessa tai lakien muuttuessa. Myös muuten toimintaympäristössä vallitseva tilanne voi muuttuessaan aiheuttaa uudistamisen tarvetta suunnitelmille ja ohjeille. Sen vuoksi olisi tärkeää, että yrityksen johto arvioi turvallisuustarpeensa säännöllisesti, pitäen mielessä kulloinkin vallitsevaan nykytilanteen ja aktiivisesti etsii parannuskohtia ylläpitääkseen yrityksen valmiutta selvittää erilaisista haastavista tilanteista ja suojella toimintaansa, työntekijöitään ja asiakkaitaan.

9 Suositukset

Ensimmäinen suositukseni yrityksen johdolle on täydentää turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta uupumaan jääneet kohdekohtaiset tiedot, kuten vaarallisten aineiden listaaminen ja säilytystapa. Samalla johto voi arvioida suunnitelmassa käsiteltyjen ja esitettyjen asioiden valossa turvallisuusratkaisujaan kattavammin. Säilytystapana voisi olla esimerkiksi se, että aineet varastoidaan palosuojattuun kaappiin tai huoneeseen, kun taas kohdekierroksen aikana ei tälle ilmeisesti ollut suotu juurikaan ajatusta, ja esimerkiksi hiilidioksidipullot seisoivat takatilassa ilman erityistä telinettä ja suojausta.

Tässä yhteydessä olisi myös hyvä käydä läpi työturvallisuusohje epätarkkuuksien tai muuten tarpeettomiksi tai täydennettäviksi katsottavien kohtien varalta. Kun dokumentit on tarkistettu ja täydennetty, tulisi ne perehdyttää henkilökunnalle. Henkilökunnalta kannattaa ottaa vahvistukset esimerkiksi allekirjoituksin siitä, että jokainen on perehtynyt turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan sekä työturvallisuusohjeeseen.

Seuraava ehdotukseni on, että turvallisuus- ja pelastussuunnitelma tulisi tarkistaa ja päivittää säännöllisesti. Yleisesti pelastussuunnitelma on jo lähtökohtaisesti päivitettävä kolmen vuoden välein (Pohjois-Savon pelastuslaitos 2012, 3). Sama koskee tapauksia, joissa pelastussuunnitelmaan vaikuttavat tilanteet muuttuvat johtaen siihen, ettei pelastussuunnitelma ole enää ajan tasalla. Näitä käytäntöjä tulisi noudattaa myös työturvallisuusohjeessa.

Vaikka Yritys X on verrattain rauhallinen paikka työskennellä, joutuvat työntekijät satunnaisesti kohtaamaan uhkaavia henkilöitä. Näiden varalle suosittelen järjestyksenvalvojapalvelun harkitsemista. Toisaalta kyseiset kohtaamiset ovat yrityksessä käsittääkseni yhä melko harvinaisia, joten mahdollisesti ravintolalla jo nyt käytössä oleva hälytysvartiointiratkaisu voi riittää pidemmälläkin tähtäimellä.

Lähteet

Painetut

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa. Haastattelu. 2015.

Somerson, Ira S. The Art and Science of Security Risk Assessment. 2009.

Sähköiset

Jamk. Tutkimuksellinen kehittämishanke opinnäytetyönä vs projektityö. Viitattu 3.5.2019.

<https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/projektityo-vs-ns-toiminnallinen-tutkimuksellinen-kehittamishanke-opinnaytetyo/>

Jyväskylän yliopisto. Narratiivinen analyysi. 2015. Viitattu 13.5.2019.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/narratiivinen-analyysi>

KvaliMOTV a. Avoin haastattelu. 2017. Viitattu 13.5.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html/

KvaliMOTV b. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. 2017. Viitattu 13.5.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html/

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (21.8.2015/1085). Viitattu 13.5.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085/>

Penttilä, Viljo. Tutkimuksellienn vai toiminnallinen opinnäytetyö. 2013. Viitattu 13.5.2019.

<https://docplayer.fi/18541787-Tutkimuksellinen-vai-toiminnallinen-opinnaytetyo.html/>

Pohjois-Karjalan pelastuslaitos. Ravintolan pelastussuunnitelmapohja. Viitattu 5.6.2017.

<https://www.pkpelastuslaitos.fi/documents/564174/582150/Ravintolan+pelastussuunnitelma+pohja/e9ac6fe8-1d82-42b2-8056-6611d2800988/>

Pohjois-Savon pelastuslaitos. Yleinen pelastussuunnitelman laadintaohje. 2012. Viitattu 14.5.2019.

http://www.pspelastuslaitos.fi/js/upload/1450248454_Yleinen%20pelastussuunnitelman%20laadintaohje.pdf/

Risk Alternatives. Why you need a Risk Cycle. 2016. Viitattu 12.5.2019.

<https://riskalts.com/why-you-need-a-risk-cycle/>

Saastamoinen, Vähä, Ypyä, Alahuhta, Päätaalo. Toiminnallisen opinnäytetyön oppimiskokemukset. 2018. Viitattu 13.5.2019.

<http://www.oamk.fi/epooki/2018/toiminnallinen-opinnaytetyo/>

Tupakkalaki 29.6.2016/549. Viitattu 13.5.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160549/>

Työturvallisuuskeskus. Turvallinen ja terveellinen työ varmistetaan työsuojelella. 2019.

Viitattu 13.5.2019. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/

Valvira. Anniskelun viranomaisvalvonta. 2014. Viitattu 14.5.2019.

https://www.valvira.fi/alkoholi/anniskelu/anniskelun_viranomaisvalvonta/

Yle Turku. Portsarit vahtivat tupakkakoppeja. 2009. Viitattu 13.5.2019.

<https://yle.fi/uutiset/3-5259290/>

Julkaisemattomat

Haastateltava, 1. 2017. Omistajan haastattelu 30.5.2017. Yritys X. Helsinki.

Haastateltava, 2. 2017. Työnjohtajan haastattelu 5.6.2017. Yritys X. Helsinki.

Haastateltava, 3. 2017. Tarjoilijan haastattelu. 5.6.2017. Yritys X. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Risk Cycle (Risk Alternatives 2016.)	19
---	----

Liitteet

Liite 1: Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma	25
Liite 2: Työturvallisuusopas	43



POHJOIS-KARJALAN PELASTUSLAITOS

RAVINTOLAN TURVALLISUUSSUUNNITELMA

**PEREHDYTÄ
HENKILÖKUNNALLE!**

--

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto	27
Työntekijän velvollisuudet turvallisuusasioissa	27
KOHTIEN TIEDOT	28
Palavat nesteet ja kaasut	29
Esimerkki riskikartoituksesta	30
Paloturvallisuutta koskevia ohjeita ja määräyksiä	31
Uloskäytävät (2 kpl)	31
Henkilömäärä	31
Alkusammutuskalusto (1 sammutin, 1 sammutuspeite)	31
Sisusteet	31
Palotarkastukset	32
Palo-osastointi	32
Palavat nesteet ja kaasut	32
Rasvahormit	32
Tupakointi	32
Kynttilät	33
Tuhopolttoriskin vähentäminen	33
Toimintaohjeita	33
Toimintaohje Sairaskohtauksessa	33
Toimintaohje tulipalotilanteessa	34
Toimintaohje vesivahinkotilanteessa	35
Toimintaohje sähkökatkostilanteessa	35
Toimintaohje ryöstötilanteessa	35
Toimintaohje yleisen vaaranmerkin yhteydessä	36
Toimintaohje kaasuvaaratilanteessa	36
Toimintaohje säteilyvaaratilanteessa	36
Turvallisuussuunnitelman päivittäminen	37
Säädökset	38
Liite 1/ Ravintolan riskikartoitus	39
Liite 2/Ravintolan pohjakuva	42

⇒ JOHDANTO

Ravintolan omistaja ja/tai haltija on pelastuslain ja -asetuksen mukaan ravintolassaan ja toiminnassaan velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä sekä varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Varautumisella pyritään omatoimisesti ehkäisemään, rajoittamaan sekä vähentämään vahinkoja välittömästi vahingon tapahduttua.

Lisäksi yli 50 asiakaspaikkaisten ravintoloiden on laadittava pelastussuunnitelma.

Pelastussuunnitelma on tarkoitettu yrityksen henkilökunnalle ohjeeksi päivittäiseen toimintaan. Pelastussuunnitelma on kirjallinen kuvaus siitä, miten yritys on järjestänyt omatoimisen varautumisen ja siinä on selvitettävä:

- 1) ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset
 - 2) toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi
 - 3) ohjeet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten
 - 4) poistumismahdollisuudet, kuten uloskäytävien sijainnit sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt
 - 5) turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön perehdyttäminen suunnitelmaan sekä muihin turvallisuusasioihin
 - 6) väestönsuojan sijainti, varusteet ja suojelehenkilöstön varaaminen
 - 7) miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon
- Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla ja siitä on tiedotettava ravintolan työntekijöille.

Tämä dokumentti on turvallisuussuunnitelma ravintola [Poistettu] osoitteessa [Poistettu]. Turvallisuussuunnitelma on pelastussuunnitelmaa laajempi kokonaisuus, joka sisältää suunnitelmat myös mahdollisiin rikosriskeihin varautumiseen ja niiden ennaltaehkäisyyn.

1.1 Työntekijän velvollisuudet turvallisuusasioissa

Työpaikan turvallisuuskulttuuri tarkoittaa, että jokainen työntekijä tietää työpaikan turvallisuusasiat ja on sitoutunut noudattamaan turvallisuutta työssään. Turvallisuusasioita sekä -toimintaa on kerrattava ja harjoitettava säännöllisesti.

Jokaisen työntekijän on

- ♦ osattava tehdä hätäilmoitus
- ♦ tunnettava pelastussuunnitelman sisältö
- ♦ osattava toimia onnettomuus-, vaara ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti
- ♦ ilmoitettava havaitsemistaan riskitekijöistä esimiehelleen
- ♦ noudatettava turvallisista työtapoja
- ♦ tiedettävä
 - poistumistiet
 - kokoontumispaikka
- ♦ selvitettävä lähimmät
 - alkusammutusvälineet
 - ensiaputarvikkeet
- ♦ osattava käyttää alkusammutusvälineitä

⇒ Lisäksi vastaavanhoitajan vastuulla on, että työntekijöillä on mahdollisuus perehtyä turvallisuusasioihin.

⇒ **KOHTEEN TIEDOT**

(täydennä kohteen tiedoilla tarvittavin osin ja laita näkyvälle paikalle seinälle, henkilökunnan saataville)

Ravintolan nimi	[Tiedot poistettu salassapidon ylläpitämiseksi]
Osoite	
Puhelinnumero	
Ravintolan pinta-ala (m²) ml. terassi	
Henkilöstöä (kpl) kokonaismäärä/per vuoro	
Asiakaspaikkoja (kpl) ml. terassi	
Omistaja(t)	
Omistajan puhelinnumero	
Turvallisuusvastaava	
Turvallisuusvastaavan sijainen	
Ensiaputaitoiset	
Alkusammutuskoulutetut	
Yleinen hätänumero*	
Isännöitsijän yhteystiedot	
Huoltoyhtiön yhteystiedot	
Vakuutusyhtiön yhteystiedot	
Lähimmän väestönsuojan sijainti	
Väestönsuojan hoitaja**	
Väestönsuojan hoitajan sijainen**	
Muuta***	

* Selvitä tarvitaanko ulkopuhelun eteen esimerkiksi 0 tai 9

** Jos ravintolalla oma väestönsuoja

*** Esim. vartioimisliike, lukkoliike, lasitusliike

⇒ **Esimerkki riskikartoituksesta**

RISKI	VAIKUTUS	TOIMENPITEET vaaran ehkäisemiseksi	TOIMINTAOHJEET
<p>Tulipalo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jäteastia-palo tupakantumpeista ▪ Rasvapalo ▪ Sähköpalo ▪ Tuhopoltto ▪ Yms. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Henkilövahingot ▪ Aineelliset vahingot ▪ Ravintolan toiminta keskeytyy ▪ Taloudelliset menetykset; mahdollinen vakuutuskorvauksen alentaminen, jos paloturvallisuusmääräyksiä on laiminlyöty 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palamaton ja tukahduttava kannellinen tupakantumppi en keräilyjäteastia käytössä ▪ Huolellisuus nestekaasun käytössä ja laitteiston kunnan tarkastaminen määräajoin ▪ Rasvahormit puhdistutetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ▪ Rasvasuodattimet puhdistetaan tarvittaessa ▪ Sähkölaitteet pidetään kunnossa ▪ Sisusteet oikeaa palosuojausluokkaa, käytetään esim. palosuojattuja tekstiilejä ▪ Jätteet ja palava materiaali säilytetään lukituissa tiloissa ▪ Avotulen turvallinen käyttö, kynttilät 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evakuoit asiakkaat ravintolasta 2. Sulje ovet estääksesi savun ja palon leviämistä 3. Hälytä palokunta soittamalla numeroon 112 4. Sammuta, jos palo on pieni eikä savua vielä ole 5. Rasvapalon sammutus vain tukahduttamalla, esim. kannella tai sammutuspeitteellä. Muista myös sammuttaa ilmastointi (IV-hätäseis) 6. Varoita niitä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa 7. Opasta tai järjestä opastus ja esteetön pääsy pelastusyksikölle kohteeseen 8. Varmista, että kaikki ovat päässeet kokoontumispaikalle

Riskienhallinnalla tarkoitetaan yrityksen toimintaa riskien ja niiden vaikutusten vähentämiseksi. Ensimmäinen askel riskienhallinnassa on olemassa olevien riskien tunnistaminen ja niiden vaikutusten arviointi. Seuraava askel on selvittää, mitä voidaan tehdä riskien toteutumisen välttämiseksi tai vaikutusten pienentämiseksi. Tässä kohdassa kootaan ne toimenpiteet, joilla

yritys on jo varautunut riskeihin sekä ne, jotka yrityksen on vielä toteutettava riskien hallitsemiseksi. Lopuksi mietitään toiminta, jos riski toteutuu.

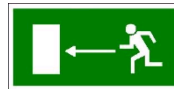
Riskikartoituksessa tulisi huomioida esimerkiksi vesivahingon, sähkökatkoksen, pommiuhan tai sairaskohtauksen sekä ulkopuolisten toiminnan vaikutukset yrityksen toimintaan. Jokainen kohde on yksilöllinen ja riskit ovat erilaisia. Siksi on tärkeää, että yrityksessä työskentelevät kartoittavat kohteensa riskit ja miettivät toimenpiteet niiden ennalta ehkäisemiseksi sekä toimenpiteet jos riski toteutuu.

Täydennä liitteen riskikartoitustaulukkoon oman yrityksesi riskit yllä olevan esimerkin mukaisesti yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa. Selvitä toimintaohjeiden puhelinnumeroita varten tarvitseeko puheluun valita ulkolinja, esimerkiksi 0-112 ja merkitse puhelinnumerot kokonaisuudessaan.

⇒ **PALOTURVALLISUUTTA KOSKEVIA OHJEITA JA MÄÄRÄYKSIÄ**

⇒ **Uloskäytävät (2 kpl)**

- Uloskäytävien käyttökelpoisuus on tärkeä osa henkilöturvallisuutta. Hätätilanteissa ravintolasta on päästävä poistumaan helposti.
- Jokaisesta ravintolasta on oltava yleensä vähintään kaksi uloskäytävää. Poistumiseen käytettävistä ovista on päästävä poistumaan ulos ilman avainta aina kun tilassa oleskellaan.
- Uloskäytävät on pidettävä aina esteettöminä. Uloskäytävillä tai poistumisreiteillä ei saa säilyttää mitään tavaraa.
- Uloskäytävät on merkittävä opasmerkkivaloilla. Tarvittaessa voidaan lisätä jälkiheijastavia poistumistieopasteita. Esim.



- Pyritään kuitenkin käyttämään vain yhtä merkintätapaa

⇒ **Henkilömäärä**

- Ravintolan asiakaspaikkojen määrä on laskettu käytettävien uloskäytävien leveyden sekä ravintolan pinta-alan mukaan siten, että kaikki asiakkaat pääsevät hätätilanteessa poistumaan tilasta nopeasti ja turvallisesti.
- Siksi on tärkeää, että ravintolassa on asiakkaita enintään sen verran kuin rakennusluvassa on määritelty. Yhtenä lähtökohtana henkilömäärälle on se, että jokaista henkilöä kohden varataan ravintolan vapaasta pinta-alasta yksi neliömetri. (Huom! Luku poikkeaa usein anniskeluluvan henkilömäärästä)

⇒ **Alkusammutuskalusto (1 sammutin, 1 sammutuspeite)**

- Jokaisessa ravintolasalissa on oltava minimissään yksi 6kg 27A 144BC -luokan käsiammutin jokaista alkavaa 300² kohden. Lisäksi keittiössä on oltava teholuokaltaan vastaava nestekäsiammutin elintarvikerasvapaloja varten, sekä vähintään yksi sammutuspeite.
- Sisätiloissa olevat käsiammuttimet on tarkastutettava kahden vuoden välein hyväksytyyn sammutinhuoltoliikkeen toimesta.
- Käsiammutin sijoitetaan näkyvälle paikalle siten, että se on helposti käyttöön otettavissa. Alkusammutuskaluston sijaintipaikka tulee merkitä opastein.



⇒ **Sisusteet**

- Ravintolan paloturvallisuutta voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota sisustusmateriaalien paloturvallisuuteen. Ravintolassa käytetään vaikeasti syttyviä (SL 1) sisustusmateriaaleja, kuten palosuojattua puuvillaa, viskoosia, villaa tai polyesteria. Mikäli ravintola on varustettu automaattisella sammutuslaitoksella, voi ravintolan sisusteet olla

tavanomaisesti syttyviä (SL 2), kuten villaa ja polyesteria. Yli 300 m² ravintolassa puun käyttö muualla kuin kalusteissa on sallittua vain erityistapauksissa.

- Sisusteella tarkoitetaan verhoa, pehmustettua istuinhuonekalua, irtomattoa sekä muuta käyttötapaansa ja materiaalinsa puolesta näihin rinnastettavaa tuotetta.
- On myös huomioitava, että muut koristemateriaalit eivät saa aiheuttaa vaaraa, estää poistumista tai opasteiden näkyvyyttä.

⇒ **Palotarkastukset**

- Mikäli ravintolassa tehdään rakennusluvan alaisia muutostöitä, on ennen toiminnan aloittamista pelastusviranomaiselta pyydettävä erityisen palotarkastuksen suorittamista. Sama koskee toimintansa aloittavaa ravintolaa.
- Ravintolaan tehdään palotarkastuksia valvontasuunnitelman mukaisesti, viranomaisten yhteistarkastuksia, ja ns. pikkujoulu-palotarkastuksia
- Sähköturvallisuus
- Ravintoloiden sähköasennukset tulee tarkastuttaa kymmenen vuoden välein Turvatekniikan keskuksen valtuuttaman tarkastajan toimesta.
- Jatkojohtoja saa käyttää vain tilapäisesti.
- Vialliset sähkölaitteet on poistettava käytöstä välittömästi.

⇒ **Palo-osastointi**

- Osastoivat ovet ovat tärkeä osa rakennuksen palo-osastointia. Suljetut palo-ovet hidastavat savukaasujen ja palon leviämistä sekä vähentävät henkilöille ja omaisuudelle aiheutuvia vahinkoja.
- Osastoivat ovet ovat yleensä itsestään sulkeutuvia ja salpautuvia. Jos ovea pidetään auki normaalikäytössä, se on varustettava savuilmaisimiin perustuvalla automaattisella sulkijalaitteella. Osastoivan oven tunnistaa myös sisäkarmissa olevasta tyyppikilvestä, jossa ilmoitetaan oven palonkestävyysaika esim. EI30, vanhemmissa ovissa A30 tai B30.

⇒ **Palavat nesteet ja kaasut**

- Ravintolassa saa säilyttää nestekaasua enintään 25 kg sisällä, mikäli sitä käytetään ravintolalaitteissa.
- Nestekaasun käyttölaitteiden on oltava sisätiloihin hyväksytyjä. Niissä on oltava liekinvalvontalaite sekä letkurikkoventtiili. Nestekaasuletkun pituus saa olla enintään 1,2 metriä.
- Nestekaasun säilytys kellareissa ja maanalaisissa tiloissa on kielletty. Pullot on sijoitettava siten, että ne eivät pääse kuumentumaan eivätkä ne ole alttiina mekaaniselle kulutukselle. Niitä ei saa sijoittaa poistumisreiteille. Säilytystilassa tulee olla riittävä tuuletus.
- Nestekaasun käyttö- ja käsittelylaitteistojen kiinteitä asennuksia saa asentaa ja huoltaa vain hyväksytty kaasuasennusliike.
- Tarkempia ohjeita Nestekaasuasetuksesta (711/1993) ja Kauppa- ja teollisuusministeriön päätöksestä nestekaasuasetuksen soveltamisesta.

⇒ **Rasvahormit**

- Keittiön rasvahormit tulee puhdistuttaa vähintään kerran vuodessa.
- Muut poistoilmahormit on puhdistutettava viiden vuoden välein.
- Ravintolassa on säilytettävä jäljennös puhdistuspöytäkirjasta.
- Rasvasuodattimet pestään oman henkilökunnan toimesta tarvittaessa, esim. viikoittain.

⇒ **Tupakointi**

- Ravintolassa, joissa tupakointi on sallittua, tulee olla palamaton kannellinen tuhkakuppien tyhjennysastia.

⇒ **Kynttilät**

- Kynttilöitä saa polttaa ainoastaan ruokailuun katetuissa pöydissä. Kynttilänjalan on oltava tukeva.
- Kynttilöitä saa polttaa vain valvotuissa tiloissa.
- Suositellaan, että ravintolassa käytetään ns. turvakynttilöitä.

⇒ **Tuhopolttoriskin vähentäminen**

- Tilastojen mukaan puolet kaikista rakennuspaloista on tuhopolttoja. Tuhopolton riskiä voidaan vähentää mm. parantamalla tilojen valaistusta ja kulunvalvontaa sekä varastoimalla palava materiaali turvallisesti. Lastauslaitureilla tai rakennuksen seinustoilla ei saa säilyttää palavaa materiaalia, kuten esimerkiksi roska-astioita.

⇒ **TOIMINTAOHJEITA**

⇒

⇒ **Toimintaohje Sairaskohtauksessa**

1. Selvitä mitä on tapahtunut

- Onko potilas kaatunut, pyörtnyt, kouristellut?
- Onko silminnäkijöitä?
- Jaa seuraavat tehtävät, jos auttajia on enemmän.

2. Tarkista potilaan tila

- Tarkista onko potilas heräteltävissä puhuttelemalla tai ravistamalla?

3. Tarkista hengitys

- Jos potilas ei herää, tarkista hengitys: aseta kämmenselkä potilaan suun eteen ja koeta tuntuuko ilmavirtausta. Potilaan kasvojen sinerrys on merkki hengityksen estymisestä tai loppumisesta.

4. Siirrä oikeaan asentoon

- Käännä tajuton potilas kylkiasentoon.
- Ojenna päätä taakse, jotta hengitys pääsee kulkemaan esteettä.

5. Tee hätäilmoitus

- Heti kun olet selvittänyt potilaan tilan ja havainnut, että kyseessä on hätätilanne, soita numeroon **112** ja kerro:
 - mitä on tapahtunut
 - mitä potilas valittaa
 - mitä hän juuri sillä hetkellä tekee.

6. Tarkkaile

- Jos havaitset potilaan tilassa muutoksia ennen pelastuslaitoksen yksikön saapumista, soita uudelleen numeroon 112.

7. Opasta

- Järjestä opastus ja esteetön kulku potilaan luokse.

8. Kerro

- Kerro pelastuslaitoksen henkilöstölle mitä on tapahtunut, miten potilaan tila on kehittynyt ja onko potilaalle annettu ensiapua.

⇒

⇒ **Toimintaohje tulipalotilanteessa**

Jos tulipalo syttyy tilassa, jossa itse olet, toimi seuraavasti tai jaa seuraavat tehtävät auttajia ollessa useita

1. Pelasta välittömässä vaarassa olevat
2. Sulje ovet estääksesi savun ja palon leviämistä
3. Hälytä palokunta soittamalla turvallisesta paikasta numeroon 112
4. Sammuta, jos palo on pieni eikä savua vielä ole
5. Varoita niitä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa
6. Opasta tai järjestä opastus ja esteetön pääsy pelastusyksikölle kohteeseen sekä kerro välittömästi pelastusviranomaiselle onko ihmisiä vaarassa ja jo suoritettut toimenpiteet
7. Varmista, että kaikki ovat päässeet kokoontumispaikalle, joka on **[Poistettu]**

Ja varapaikkana **[Poistettu]**

Poistumaan kehotetut (eivät välittömässä vaarassa olevat) sulkevat koneet ja laitteet, ikkunat sekä kaikki ovet ja poistuvat ennalta määrätylle kokoontumispaikalle. Savu on erittäin myrkyllistä, jonka hengittäminen aiheuttaa menehtymisen erittäin nopeasti.

⇒ Toimintaohje vesivahinkotilanteessa

Selvitä etukäteen veden pääsulun sijainti

1. Katkaise vuotokohteesta ja sen läheisyydestä sähkö.
2. Tyrehdytä vuoto esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku,
 - joka sijaitsee kassalinjan takaisessa keittiössä ja minimoi vesivahingot.
3. Ilmoita asiasta
 - huoltomiehelle puh. **puuttuu**
 - suojelujohtajalle puh. **puuttuu**
 - tai isännöitsijälle puh. **puuttuu**
4. Tarvittaessa ota yhteys yleiseen hätänumeroon 112.

Mikäli vesivaara uhkaa rakennuksen ulkopuolelta

1. Selvitä vesivaaran aiheuttaja
2. Jos kyseessä on vuoto, pyri tyrehdyttämään se
3. Pyri estämään veden pääsy rakennukseen
 - muovipeitteitä käyttämällä
 - johtamalla vesi pois päin
4. Hälytä tarvittaessa lisäapua

⇒ Toimintaohje sähkökatkostilanteessa

1. Varaa sähkökatkokkien varalle esimerkiksi taskulamppuja
2. Varmista, ettei hisseihin ole jäänyt ihmisiä.
3. Tarkista sähkökatkoksen syy ja mahdollisuus palata normaaliin sähkön saantiin.
4. Tiedota tilanteesta ihmisille ja kehoita varovaisuuteen, mikäli kynttilöitä käytetään.

Poikkeusoloissa erityisesti vältä kynttilöiden käyttöä!

Sähköpääkeskus sijaitsee: **kassalinjan takana henkilökunnan tilassa jääkaapin vieressä**

⇒ Toimintaohje ryöstötilanteessa

1. **Älä vaaranna henkeäsi, pysy rauhallisena**
2. **Tottele uhkaajaa hitaasti, älä vastusta**
 - Tee vain mitä käsketään
3. **Paina mieleesi ryöstäjän tuntomerkit ja pakosuunta**
4. **Hälytä apua heti, kun voit tehdä sen ketään vaarantamatta, poliisi puh. 112**
 - Ilmoita poliisille lyhyt kuvaus ryöstäjästä, pakoväline ja pakosuunta
5. **Sulje toimipaikka**

⇒ Toimintaohje yleisen vaaranmerkin yhteydessä

Yleinen vaaramerkki on yhtäjaksoisesti nouseva ja laskeva äänimerkki tai viranomaisen kuuluttama varoitus

- 1. Suojaudu sisätiloihin, poikkeusoloissa välittömästi suojatiloihin.**
- 2. Pysäytä ilmastointi.**
- 3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot sekä tiivistä ne.**
- 4. Kuuntele sekä noudata radiosta viranomaisten antamia tiedoituksia ja ohjeita.**
- 5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.**

⇒ Toimintaohje kaasuvaaratilanteessa

Kaasuvaarasta ilmoitetaan yleisellä vaaramerkillä sekä lisäohjeita annetaan radion ja TV:n välityksellä. Kaasuvaaratilanteessa toimitaan kuten aina yleisen vaaranmerkin jälkeen

- 1. Suojaudu sisätiloihin talon ylempiin kerroksiin.**
 - Kellariin ja normaaliolojen käytössä olevaan väestönsuojaan ei pidä mennä, koska se ei ole tiivis (sulkutilassa).
- 2. Pysäytä ilmastointi.**
- 3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot sekä tiivistä ne.**
- 4. Kuuntele sekä noudata radiosta viranomaisten antamia tiedoituksia ja ohjeita.**
- 5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.**
- 6. Pysy sisällä.**

Ulkona kuullessasi yleisen vaaranmerkin

- 1. Pyri sisätiloihin.**
- 2. Jos et pääse sisälle**
 - kulje sivutuuleen pois päin arvioidusta onnettomuuspaikasta ja pyri korkeampaan maastokohtaan
 - hengitä monikerroksisen kostutetun kankaan, hatun tai sammaleen läpi.

⇒ Toimintaohje säteilyvaaratilanteessa

Säteilyvaarasta ilmoitetaan yleisellä vaaramerkillä sekä lisäohjeita annetaan radion ja TV:n välityksellä.

- 1. Suojaudu sisätiloihin.**
- 2. Pysäytä ilmastointi.**
- 3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot sekä tiivistä ne.**
 - Rakennuksesta on pyrittävä tekemään mahdollisimman tiivis, ettei radioaktiivisia hiukkasia tai kaasuja tunkeutuisi sisälle. Tiivistämisessä tulee huomioida myös postiluukun, ilmastointi- ja savuhormien sekä kaikkien muiden rakojen ja aukkojen tukkiminen. Tiivistämiseen voi käyttää muovipusseja tai –kalvoa, teippiä ja tiivistemassoja.
- 4. Kuuntele sekä noudata radiosta viranomaisten antamia tiedoituksia ja ohjeita.**
- 5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.**
- 6. Nauti joditabletit ainoastaan viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti.**
- 7. Jos on pakko mennä ulos, käytä hengityssuojainta ja tiivistä pukua.**

⇒ **Säädökset**

Pelastuslaki 379/2011

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011

Suomen Rakentamismääräyskokoelma: E1 Rakennusten paloturvallisuus

Nestekaasuasetus 711/1993

Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös nestekaasuasetuksen soveltamisesta 344/1997

Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähkölaitteistojen käyttöönotosta ja käytöstä 517/1996

Sisäasiainministeriön asetus ilmanvaihtokanavien ja -laitteistojen puhdistamisesta 802/2001

Sisäasiainministeriön asetus automaattisista sammutuslaitteistoista A:65

Sisäasiainministeriön määräys käsisammuttimien tarkastuksesta ja huollosta A:64

Sisäasiainministeriön määräys paloilmoittimen hankinnasta, asennuksesta, käyttöönotosta, huollosta ja tarkastuksesta A:60

Sisäasiainministeriön ohje merkki- ja turvavalaistuksesta sekä poistumisopasteista

Ilmoitus pelastus-/turvallisuuksuunnitelmasta toimitetaan tiedoksi pelastuslaitokselle sähköisesti tai postiosoitteella alueesi paloasemalle

⇒ Liite 1/ Ravintolan riskikartoitus

RISKI	VAIKUTUS	TOIMENPITEET vaaran ehkäisemiseksi	TOIMINTAOHJEET
Onnettomuus	Vahinkoja henkilöihin tai esineisiin	Pidä ensiapulaukku saatavilla. Huolehdi, että paikat ovat siistit ja hyvässä järjestyksessä. Korjaa asia, jos turhia tai vaarallisia esineitä tai aineita on väärissä paikoissa. Mahdollisuuksien mukaan kierrä asiakastiloja kohtuullisin väliajoin ongelmien havaitsemiseksi; särkyneet esineet, vialliset lamput tai muut sähkölaitteet, terävät esineet...	Onnettomuuden sattuessa toimi kykyjesi mukaan korjataksesi tilanne. Soita hätänumeroon 112 ja kerro ensin, mitä on tapahtunut ja missä ([Poistettu]). Vastaa esitettyihin kysymyksiin. Toimi annettujen ohjeiden mukaan. Lopeta puhelu vasta, kun saat luvan. Varmista, että reitti on vapaa pelastusyksiköille ja poliisille.
Tulipalo	Liiketilän ja ympäröivien huoneistojen osittainen tai täydellinen tuhoutuminen. Paikallaolijoiden vahingoittuminen tai kuoleman mahdollinen.	Katso yleisesti, että liiketila pysyy turvallisena, palavia materiaaleja ei pidetä väärissä paikoissa. Älä anna asiakkaiden leikkiä tulella tai sytyttää omia kynttilöitä. Pidä sammutusvälineet saatavilla, asianmukaisesti merkittyinä ja huollettuina. Sammuttimien pitää tehotta tulipalotyyppeihin säilytettävien ja käsiteltävien aineiden mukaan; hiilidioksidisammutin tai vähintään sammutuspeite suositeltava rasvapalojen varalle. Tiedosta sammutusvälineiden sijainti. Paloilmaisimia on vähintään yksi kellarissa, yksi asiakastilassa ja yksi henkilökunnan takatilassa.	Palon sattuessa varoita tilassa olijoita ja ohjaa heitä evakointipaikalle [Poistettu] ja soita hätänumeroon 112 samalla tavoin kuin edellisessä kohdassa. Tee voitavasi palon sammuttamiseksi ja rajoittamiseksi, mutta pelasta myös itsesi, älä ota turhia riskejä. Tärkeintä on henkilövahinkojen välttäminen ja oma selviytyminen. Tilanteen rauhoituttua tarpeeksi, kerro tapahtuneesta esimiehellesi.

<p>Väkivalta-, ryöstö- ja varkaustilanteet</p>	<p>Omaisuuksia menetetty, henkilöitä vahingoitettu.</p>	<p>Huomioi tiloihin saapuvat ihmiset, jotta voit henkisesti varautua tilanteeseen ennen sen alkamista, tai jos mahdollista, jopa ehkäistä tilanteen syntyminen. Hermostunut henkilö voi rauhoittaa puhumalla itsevarmasti mutta ystävällisesti. Jos tilanne kuitenkin vaikuttaa vaaralliselta, ei tätä kannata yrittää. Kutsu tilanteen vaatiessa vartija paikalle.</p>	<p>Tilanteen tai suoran uhan ollessa päällä, pysy rauhallisena ja vältä rikosentekijän enempää hermostuttamista. Muista, että hän saattaa olla huumausaineen vaikutuksen alaisena tai aseistettuna. Älä lähde vastarintaan ryöstötilanteessa, vaan toimi rauhallisesti ja tee havaintoja rikosentekijästä ja tämän pakosuunnasta. Heti kun mahdollista, hälytä apua hätänumerosta 112. Kirjaa havaintosi ylös poliisia varten.</p>
<p>Uhkatilanne (esim. pommilla tai tuhopoltolla uhkaaminen tai muu vastaava)</p>	<p>Pelko, toiminnan häiriö, uhan toteutuessa katastrofi.</p>	<p>Tiedosta, että epätodennäköisyydestään huolimatta riski saattaa joskus käydä toteen. Ole tietoinen ympäristöstäsi.</p>	<p>Uhkatilanteen ollessa päällä, soita hätänumeroon. Uhkaajan soittaessa, älä katkaise puhelua, ellei ole pakko. Jos mahdollista, nauhoita puhelu. Kirjaa ylös tekemäsi havainnot ja tiedot uhkaajasta. Toimi viranomaisten ohjeiden mukaisesti.</p>
<p>Rikollisen toiminnan lisääntyminen: jengit, huumekauppa, graffitit, väkivalta...</p>	<p>Maksavien asiakkaiden kaikkoaminen, liikkeen sulkeminen.</p>	<p>Tunne kanta-asiakkaasi. Pidä toimintaa silmällä ja puutu asianmukaisesti ongelmatapauksissa</p>	<p>Jos vääränlaisesta toiminnasta tulee toistuvasti ongelma, puhu asiasta esimiestesi kanssa. Konsultoi tarvittaessa vartiointiliikettä ja poliisia.</p>

Työnteosta aiheutuneet terveyshaitat ja vahingot	Työntekijän lyhyt- tai pitkäaikainen sairastuminen	Muista työssä ollessasi venytellä välillä, jos joudut esimerkiksi paljon seisomaan tai kantamaan tavaroita. Vakavien vammojen varalta on hyvä olla riittävästi työntekijöitä, jotta paikalle saadaan tarvittaessa tuuraaaja.	Vahingon sattuessa: Jos vahinko on lievä, ilmoita esimiehelle sopivana ajankohtana ja käy tutkituttamassa ongelma terveydenhuollossa. Jos vahinko on vakava ja vaatii välitöntä hoitoa, sovi heti esimiehen kanssa toiminnasta; saadaanko paikalle tuuraaaja, vai suljetaanko liike loppupäiväksi.
Meteli	Asiakkaat valittavat tai poistuvat, liiketoiminta kärsii. Terveyshaitta työntekijälle.	Kuulostelee metelin tasoa, jotta huomaat, jos se nousee liian kovaksi. Jos tiedät meneväsi töihin päivänä, jolloin meteliä on tavallista enemmän, korvatulpat ovat suositeltavia.	Metelin yltyessä, tee voitavasi lieventääksesi sitä. Jos korvatulppia on saatavilla, käytä niitä ja anna tarvittaessa asiakkaalle.
Suuren asiakasmäärän aiheuttama yleisten häiriöiden ilmeneminen (esim. live-esitys ravintolassa, tapahtuma lähellä)	Asiakkaita on enemmän, he ovat enemmän humalassa, häiriöt ja tappelut voivat lisääntyä.	Jos tiedät, että tulevan työvuoron aikana odotetaan erityisen paljon häiriötä, ilmoita esimiehellesi. Ovimiehen tilaaminen illaksi suositeltavaa.	Jos häiriötä on liikaa, ilmoita esimiehellesi ja rajoita sisään tulevien asiakkaiden määriä. Kutsu tarvittaessa vartija rauhoittamaan tilannetta. Viimeisenä keinona on liikkeen sulkeminen loppupäiväksi.

⇒ **Liite 2/Ravintolan pohjakuva**

(Luonnostelee ravintolan pohjakuva ja merkitse siihen poistumisreitit ja alkusammutuskalusto sekä kokoontumispaikka ja laita näkyvälle paikalle seinälle, henkilökunnan saataville)

[Kartta]

Liite 2: Työturvallisuusopas

Työturvallisuusohje

[Yritys X]

Sisällys

<u>1</u>	<u>Ohjeen tarkoitus</u>	45
<u>2</u>	<u>Avun kutsuminen</u>	45
<u>3</u>	<u>Evakuointi</u>	45
<u>4</u>	<u>Sisälle suojautuminen</u>	45
<u>5</u>	<u>Yleiset turvallisuusohjeet</u>	46
	<u>5.1</u> <u>Vaaratilanteet</u>	46
	<u>5.2</u> <u>Vihamielinen asiakas</u>	46
	<u>5.3</u> <u>Työolot</u>	47
	<u>5.3.1</u> <u>Työn fyysinen vaativuus</u>	47
	<u>5.3.2</u> <u>Altistuminen kovalle melulle</u>	47
	<u>5.3.3</u> <u>Haavat ja palovammat</u>	47
	<u>5.3.4</u> <u>Kompastumiset, liukastumiset, putoamiset</u>	48
<u>6</u>	<u>Case: aggressiivinen asiakas, narratiivinen analyysi</u>	48

Laatija

Riku Häkkinen

Laurea-ammattikorkeakoulu, opintoryhmä HSA214SN

Yhteystiedot: 0400 793 771 / riku.hakkinen92@gmail.com

1 Ohjeen tarkoitus

Tämä dokumentti on tarkoitettu [Poistettu] henkilökunnalle. Kyseessä on työturvallisuusohje, josta erityisesti uudet mutta myös muut työntekijät voivat kerrata turvallisen työskentelyn perusasioita ja toimintamalleja poikkeavissa tilanteissa. Huomioon otetaan turvallisuussuunnitelmassa käsitellyjä riskejä ja muita asioita, jotka voivat altistaa työntekijöitä vaaralle tai vaikuttaa heidän terveyteen, työhyvinvointiin ja jaksamiseen.

2 Avun kutsuminen

Hätätilanteessa; onnettomuuden sattuessa tai rikostapauksessa, soita hätänumeroon 112.

- 1) Kerro ensin, mitä on tapahtunut ja missä ([Poistettu]).
- 2) Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin.
- 3) Toimi annettujen ohjeiden mukaan.
- 4) Lopeta puhelu vasta, kun saat luvan.
- 5) Varmista, että reitti on vapaa pelastusyksiköille ja poliisille.

Pidä huoli ensisijaisesti omasta turvallisuudestasi ja auta muita mahdollisuuksiesi ja osaamisesi mukaan.

Jos tilanne ei ole akuutti, mutta päällä on uhka, voit kutsua avuksesi vartijan hälytyspainikkeella tai vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen soittamalla. [Poistettu] on käytössään [Poistettu] hälytysvartiointi, puh. [Poistettu].

3 Evakuointi

Tulipalon tai muun välittömän vaaran uhatessa, soita hätänumeroon edellisen kappaleen ohjeiden mukaisesti. Lähde myös välittömästi ohjaamaan ihmisiä ulos lähintä turvallista poistumistietä käyttäen. Ensisijainen kokoontumispaikka on [Poistettu]. Toissijainen kokoontumispaikka on [Poistettu].

4 Sisälle suojautuminen

Mikäli välitön vaara uhkaa eikä evakuointi ole vaihtoehto, esimerkiksi lähestyvän kaasupilven tapauksessa, on suojauduttava sisälle. Sisälle suojautumisen yhteydessä on parasta käyttää ylimpiä kerroksia, mutta jos tämä ei ole mahdollista, käytetään ravintolan liiketilaa. Vaaran uhatessa, sulje ja lukitse ovet sekä ikkunat ja sammuta ilmanvaihto. Tiivistä ilma-aukot, kuten ilmaa sisälle päästävät ovien ja ikkunoiden reunat ilmastointiteipillä. Tämän jälkeen laita radio päälle kuunnellaksesi viranomaisten tiedotuksia ja tietääksesi, miten toimia ja

milloin on turvallista poistua. Pidä mielessä käyttäytymisesi vaikutus asiakkaisiin; pysy rauhallisena, älä hätäile, rauhoittele mahdollisesti panikoivia asiakkaita. Näin välttyään konflikteilta ja pidetään ihmiset rauhallisessa mielentilassa.

5 Yleiset turvallisuusohjeet

Tutustu hätäoviin, sammutusvälineisiin ja ensiapuvälineisiin sekä niiden sijainteihin, jotta niiden käyttö sujuu tarvittaessa ongelmitta. Pidä turhat ja vaaralliset esineet pois asiakkaiden ulottuvilta. Älä päästä henkilökunnan tiloihin asiattomia. Tarkista silloin tällöin töissä ollessasi, että poistumistiekyltit ja niiden valot sekä alkusammutusvälineet ja niiden kyltit ovat asianmukaisilla paikoilla näkyvissä ja saatavilla.

Alla on listattu yleisimpiä ongelmia, joita saatat kohdata työssä. Niiden yhteydessä on kirjattu ennaltaehkäisy- ja varautumistoimenpide-ehdotuksia niihin.

5.1 Vaaratilanteet

Ravintolan kannalta oleelliset vaaratilanteet ovat tulipalot ja loukkaantumiset yleisesti. Näitä ehkäistääksesi pidä silmällä niin henkilökunnan kuin asiakkaiden tiloja. Pidä tilat siisteinä ja poista havaitsemasi ongelmat.

Esimerkiksi epäkunnossa olevat lamput ja laitteet tulee sulkea viipymättä ja huoltaa tilanteen mukaisesti kohtuullisessa ajassa. Oma ja asiakkaiden tulenkäyttöä tulee vahtia riittävästi ja puuttua esimerkiksi tupakointitilassa vaaraa aiheuttavaan käytökseen. Asiakkaat eivät saa polttaa omia kynttilöitä liikkeessä. Varmista, ettei tiloissa ole turhaan lasinsirpaleita, teräviä tai muita vaarallisia esineitä.

5.2 Vihamielinen asiakas

Anniskeluliikkeissä on aina omana riskinään humalatilassa aggressiiviseksi heittäytyvät ja arvaamattomat asiakkaat. Muita asiaan liittyviä vähemmän todennäköisiä riskejä ovat erilaiset suunnitelmalliset hyökkäykset, kuten varkaudet, ryöstöt ja erityiset uhkaukset.

Ennaltaehkäise ikäviä tilanteita hyvällä asiakaspalvelulla ja huomioimalla kaikki ravintolassa olevat kävijät. Jos huomaat, että joku henkilö alkaa aggressiiviseksi tai näyttää suunnittelevan jotain rikollista, voit yrittää selvittää tilannetta small talkilla ja saada

asiakkaan rauhoittumaan, tai voit tarvittaessa kehottaa häntä poistumaan. Älä kuitenkaan ota turhia riskejä; jos tilanne vaikuttaa liian vaaralliselta, kutsu vartija paikalle.

Kiihtyneessä mielentilassa oleva asiakas saattaa käyttää astaloita väkivallantekoon sellaisen löytäessään. Pidä huoli, ettei esimerkiksi saksia, rikkinäisiä pulloja tai muita esineitä ole turhaan esillä.

Jos näet varkauden, tai päällä on tappelu tai suunniteltu hyökkäys, kiinnitä ensisijaisesti huomiota omaan ja asiakkaiden turvallisuuteen. Soita hätänumeroon ja kerro heille tilanne. Käytä varovaisuutta ja harkintaa, jos puutut rikokseen itse.

5.3 Työolot

Alla on käsitelty ravintola-alan yleisiä työoloista johtuvia haittoja ja niiden ennaltaehkäisyä, siltä osin kuin ne saattavat koskea työskentelyä [Poistettu].

5.3.1 Työn fyysinen vaativuus

Pitkäkestoinen seisominen, tavaroiden kantaminen ja toistuvat liikeradat ovat omiaan aiheuttamaan kipua, krampeja tai muita ongelmia lihaksistossa. Tämän ehkäisemiseksi on suositeltavaa venytellä välillä hiljaisina aikoina.

5.3.2 Altistuminen kovalle melulle

[Poistettu] saatetaan joskus pitää live-esityksiä. Pitkäaikainen altistuminen kovalle musiikille vahingoittaa kuuloa ja aiheuttaa pahoinvointia. Sama koskee myös esimerkiksi rakentamisesta ja remontoinnista lähteviä ääniä. Jos tiedät meneväsi töihin päivänä, jona meteliä on tavallista enemmän, suojaa kuulosi esimerkiksi korvatulpilla.

5.3.3 Haavat ja palovammat

Käsittele työvälineitä ja aineita asianmukaista varovaisuutta noudattaen. Pidä terävät esineet ja haitalliset aineet omilla paikoillaan ja poissa asiakkaiden ulottuvilta, kun et käytä niitä. Muista ensiapuvälineiden sijainti, jotta voit vahingon sattuessa käyttää niitä.

5.3.4 Kompastumiset, liukastumiset, putoamiset

Ongelmia voi aiheuttaa ainakin pesuaineiden tai kaatuneiden juomien takia märät lattiat tai esimerkiksi kaatuneet tuolit. Pidä huolta tilojen siisteydestä.

6 Case: aggressiivinen asiakas, narratiivinen analyysi

Seuraava pohjautuu työntekijän haastatteluun sekä kirjoittajan omiin havaintoihin ja kokemuksiin. Tarina on hyvä tyyppiesimerkki vaikeasta asiakastilanteesta ja sitä on muutettu hieman analyysin hyödyllisyyden kannalta sopivammaksi. Muuten tavallisena iltana mies astuu sisään ravintolaan. Hän haluaa ostaa itselleen juoman, mutta on jo selvästi liian päihtynyt, joten hänelle ei voi myydä. Mies suuttuu tästä, alkaa vaatimaan juomaa, solvaamaan asiakaspalvelijaa ja heittää juomalasin viinakaappiin. Mies on uhkaava ja väkivaltainen, eikä kuuntele ravintolan työntekijää, joten tämä kutsuu hälytyspainikkeesta vartijan paikalle. Hieman ennen vartijan saapumista mies pakenee paikalta. Vartija jää hetkeksi paikalle varmistaakseen, että vaaraa ei enää ole.

Mies tulee kuitenkin pian takaisin ja yrittää käydä käsiksi ravintolan työntekijään. Vartija saa hänet taltutettua ja kutsuu poliisin hakemaan kiinniotetun henkilön pois. Mies ottaa ennen lähtöään painiottelun vielä poliisin kanssa.

Nyt tarinan asiakasta on kielletty tulemasta sisään ravintolaan. Yleensä hän ei tätä kieltoa riko, mutta saattaa silloin tällöin päihtyneenä unohtaa asian ja erehtyä käymään. Hän kuitenkin tottelee puhetta ja poistuu paikalta henkilökunnan niin käskiessä.

Tarinasta voi löytää tärkeitä kohtia, jotka on hyvä pitää mielessä hankalan asiakkaan kanssa toimiessa. Miehen alkuperäinen suuttumuksen aihe löytyy todennäköisesti hänen yksityiselämästään. Itse tapauksen aikana vaikuttaneet asiat olivat, että hänelle ei myyty alkoholia, asiakaspalvelija ei taipunut hänen vaatimuksiinsa, hänen ”peräänsä” kutsuttiin vartija ja myöhemmin poliisi, ja hän joutuisi viettämään yönsä putkassa sekä mahdollisesti kärsiä muita seuraamuksia.

Ensimmäinen vaara aiheutui jo itse miehen päihtymyksestä ja suuttumuksesta tämän tullessa sisään. Tilanne eskaloitui, kun asiakkaalle ei myyty alkoholia ja jälleen uudelleen, kun mies palasi liiketilaan entistä enemmän tuotuneena ja näki vartijan, joka käski miestä jatkamaan matkaansa muualle. Viimeinen eskaloituminen tapahtui, kun poliisi tuli hakemaan miestä yöksi putkaan - hän alkoi tapella uudelleen heti raudoista päästyään.

Henkilökunta oli toiminut tilanteessa ehdottomasti oikein. Asiakasta oli jututettu ja vaaran uhatessa, kun henkilö ei suostunut yhteistyöhön, vartija kutsuttiin avuksi. Vartijan saavuttua mies ei ollut enää suoranaisesti työntekijän murhe. Tilanteesta voi oppia, että vaikka työpäivät sujuvat useimmiten hyvin, on syytä henkisesti varautua kohtaamaan hankaliakin tilanteita.

Esimerkiksi hiljaisina aikoina voi miettiä, mitä itse tekisi tilanteessa ja miten reagoisi. Tärkeintä on kohdata asiakas oikein ja osata puhutella häntä ammattitaitoisesti ja ystävällisesti. Useimmat aggressiiviset henkilöt rauhoittuvat tässä vaiheessa, tilanne palautuu turvalliseksi ja yritys voi saada uuden palaavan asiakkaan. Vähintään oikea asenne voi auttaa siinä, että asiakkaalle ei jää kostomieltä ja hän on vastaisuudessa yhteistyökykyisempi - kuten esimerkin asiakas on sittemmin totellut henkilökunnan toivetta olla tulematta enää liikkeeseen.

Kuten esimerkissä, puhuminen ei aina auta. Tällöin kannattaa kiinnittää huomiota omaan sijaintiin suhteessa asiakkaaseen ja hälyttää apua vartiointiliikkeeltä. Jos mahdollista, pysy tiskin, pöydän tai muun kalusteen toisella puolella asiakkaaseen nähden. Vakavampien ongelmien ennaltaehkäisyn kannalta on tärkeää, että tilassa ei ole asiakkaalle saatavilla esineitä, joilla hän voisi vahingoittaa henkilökuntaa, muita asiakkaita tai itseään.

Tuntomerkkilista

Rikostapauksessa, paina mieleen tekijän tuntomerkit poliisia varten. Täytä alla olevat kohdat niin tarkkaan, kuin muistat.

Ikä: _____

Pituus: _____

Vartalo: _____

Kasvot: _____

Silmät: _____

Hiukset, parta: _____

Takki, paita: _____

Housut: _____

Kengät: _____

Päähine: _____

Poistumissuunta: _____

Postumistapa (kävellen, autolla...): _____

Pakovälineen rekisterinumero, merkki, väri: _____

Ase: _____

Muuta erityistä: _____