



Turvallisen arjen käsikirja kauppakeskus Ison Omenan Palvelutorille

Janica Virkkunen & Tommi Välikangas

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Turvallisen arjen käsikirja
kauppakeskus Ison Omenan Palvelutorille**

Janica Virkkunen, Tommi Välikangas
Turvallisuus ja riskienhallinta
Opinnäytetyö
Huhtikuu 2020

Janica Virkkunen, Tommi Välikangas

Turvallisen arjen käsikirja kauppakeskus Ison Omenan Palvelutorille

Vuosi 2020

Sivumäärä 55

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää sekä päivittää Turvallisen arjen käsikirjan sisältöä, jotta se vastaisi aiempaa tehokkaammin toimeksiantokohteen turvallisuustarpeisiin. Turvallisen arjen käsikirjan tarkoituksena on tukea toimeksiantokohteessa toimivien julkisen palvelun yksiköiden henkilöstöä yhteisiin turvallisuusaiheisiin perehtymisessä sekä niihin sitoutumisessa. Kehittämistehtäväksi muodostui Turvallisen arjen käsikirjan sisällön ajantasaistaminen ja termistön selkeyttäminen yleistajuisemmaksi sekä esitystavan päivittäminen visuaalisempaan muotoon. Alkuperäinen käsikirja oli vuodelta 2016, joten vuosien mittaan myös muutoksia niin säädösten kuin ohjeistuksienkin suhteen oli ehtinyt muodostumaan. Työn toimeksiantajana oli Espoon kaupunki ja toimeksiantokohteena kauppakeskus Ison Omenan Palvelutori.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmiksi valikoituivat kirjallisuuskatsaus sekä Palvelutoriympäristön riskikartoitus. Palvelutorin henkilöstölle suoritettiin lisäksi loma-kehaastattelu, jonka tarkoituksena oli selvittää henkilöstön omia kokemuksia toimintaympäristön turvallisuuskulttuurin nykytilasta sekä erityisesti kartoittaa kehitystoiveet koskien Turvallisen arjen käsikirjaa. Työn tietoperusta pohjautuu luotettaviin ja asianmukaisiin lähdeaineistoihin, kuten kansallisiin ja kansainvälisiin säädöksiin ja standardeihin sekä Palvelutoriympäristön olemassa oleviin ohjeistuksiin. Opinnäytetyön analysointimenetelminä käytettiin aineistoanalyysia sekä vika- ja vaikutusanalyysia.

Käsikirjaa kehitettiin huomioiden henkilöstön kehitysehdotukset sekä Palvelutoriympäristön erityispiirteet. Käsikirja toteutettiin PowerPoint -esityksen muodossa ja aineisto sisältää havainnollistavia kuvia ja kuvioita sekä tekstiä. Käsikirjan formaatin ansiosta se on julkaistavissa niin sähköisesti kuin fyysisenä aineistonakin. Alkuperäisen käsikirjan koettiin olevan liian laaja sekä hankalasti omaksuttava, joten aineiston tiivistäminen sekä visualisointi osoittautuivat tärkeiksi prioriteeteiksi työn aikana. Turvallisen arjen käsikirjan sisältöä onnistuttiin tiivistämään noin puolella alkuperäiseen aineistoon verrattuna. Visualisoinnin ansiosta tärkeitä ohjeistuksia esitetään päivitettyssä käsikirjassa kuvioin, kun alkuperäisessä versiossa ohjeistus oli useamman tekstisivun laajuinen. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt produkti on luokiteltu luottamukselliseksi, mutta yleisesti käsikirjan sisällön ja kehittämisen taustalla vaikuttava teorian tieto puolestaan on julkista.

Asiasanat: Käsikirja, riskienhallinta, turvallisuus

Janica Virkkunen, Tommi Välikangas

Safety Handbook for Service Points' Personnel at the Shopping Centre Iso Omena

Year 2020

Pages

55

The purpose of this thesis was to improve and update the Safety handbook to have it meet the safety needs more efficiently, which was the commissioner's target. The idea of the safety book is to support the commissioner's personnel as there are many public sector units available and to commit and orientate the personnel on common safety aspects. The development project aimed at updating and modifying the Safety handbook. The purpose was to make the terminology more comprehensible and presentation more visualized. The original handbook dated back to 2016. Some changes in legislation and information have appeared since then. The commissioner of this thesis was the city of Espoo and the target of development of the actual product was the service point located at the shopping centre Iso Omena.

Data collection methods chosen for this functional thesis were literature review and risk assessment in the service point environment. In addition, the personnel were interviewed through questionnaires. The idea of the interview was to examine the personnel's own experiences about the state of the working environment's safety culture and especially survey the development needs concerning the safety book. The theoretical framework is based on reliable and appropriate sources, such as national and international legislation with standards and instructions for the service point area. The methods of analysis for this thesis were material analysis together with the false and impact analysis.

The handbook was developed by paying attention to the personnel's suggestions and taking the special features of the service point's surroundings into account. The handbook was produced as a PowerPoint slideshow and the contents include some demonstrating images and figures with descriptions. By using this format, the handbook can be published both in an electric format and as a paper copy. The original version of the handbook was experienced too wide and hard to understand or absorb. During the work the priorities pointed out were summarized from the material by visualizing it. The content of the Safety handbook was comprised to half of the original version. Due to the visualization, important instructions are now shown in figures than lengthy descriptions. The final product of this thesis, the Safety handbook, is classified as confidential. The content of the handbook and the theoretical framework are public.

Keywords: Handbook, risk management, safety

Sisällys	
1	Johdanto..... 6
2	Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja keskeiset käsitteet 7
2.1	Turvallisuuskäsikirja Palveluturiympäristössä 7
2.2	Turvallisuuskäsikirjan ja raportoinnin keskeisiä käsitteitä 7
3	Toiminnallinen opinnäytetyö 8
3.1	Tiedonkeruumenetelmät 9
3.2	Analysointimenetelmät..... 11
3.3	Tutkimusetiikka 12
4	Onnistunut turvallisuusopas..... 12
4.1	Turvallisuusoppaan laadinta ja julkaisu..... 13
4.2	Turvallisuus ja turvallisuuskulttuuri 15
4.3	Motivaatio ja sitoutuminen toimintaympäristön turvallisuuteen 17
5	Työsuojelulainsäädäntö 18
5.1	Pelastuslaki 18
5.2	Työturvallisuuslaki 19
5.3	Yhteistoiminta ja työterveyshuoltolaki 20
5.4	Työsuojelun valvonta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminta 21
5.5	Työtapaturma- ja ammattitautilaki 22
6	Standardien soveltaminen ja toimintamallit turvallisuusjohtamisen tukena 23
6.1	Työterveyden ja työturvallisuuden johtaminen..... 24
6.2	Riskienhallinnan toimintamalli 25
6.3	Laadunhallintajärjestelmä..... 27
6.4	Yritysturvallisuusmalli standardien tueksi 28
6.5	Omavalvonnalla laatua ja turvallisuutta 30
7	Opinnäytetyöprosessi 31
7.1	Kehittämispöessi 32
7.2	Raportointi ja produkti 33
7.3	Havainnointi, haastattelu ja kirjallisuuskatsaus 34
8	Tulokset 36
8.1	Haastatteluanalyysi ja riskikartoitus 36
8.2	Lomakehaastattelut 38
8.3	Kehitetty ja päivitetty Turvallisen arjen käsikirja 39
9	Johtopäätökset ja oman työn arviointi..... 40
9.1	Oman työn arviointi Virkkunen 42
9.2	Oman työn arviointi Välikangas 43
	Kuviot 48
	Taulukot 49
	Liitteet 50

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa alkuvuonna 2020, kun työn tekijät etsivät sopivaa aihetta liikelatouden tradenomiopinnoissaan, turvallisuuden ja riskienhallinnan alueelta. Samaan aikaan Espoon kaupungin konsernihallinto etsi tekijöitä päivittämään kauppakeskus Isossa Omenassa sijaitsevalla Palvelutorilla työskentelevän henkilökunnan käytössä olevaa turvallisen arjen käsikirjaa, jonka alkuperäinen versio oli jo ehtinyt muutaman vuoden ikään päivityksistä huolimatta. Työn tekijät miettivät toimeksiannon soveltuvuutta opinnäytetyöksi ja lisäselvitysten jälkeen päätettiin tarttua tilaisuuteen. Taustalla oli ajatus opinnäytetyön merkityksestä työelämälle ja toisaalta syventää tämän opinnäytetyön tekijöiden tähän asti suoritettujen opintojen soveltuvuutta käytännössä.

Toimeksiannon tilaajana toimi Espoon kaupunki, joka ylläpitää Palvelutorikonseptia. Varsinaisen päivittämisen ja kehittämistyön Turvallisen arjen käsikirjan osalta oli tilaaja luokitellut salassa pidettäväksi, joten sisältöä itsessään voidaan esitellä vain hyvin yleisellä tasolla. Opinnäytetyö on toiminnallinen juuri tästä kehittämisestä ja päivittämisestä johtuen, mutta työtä niiden ympärillä avataan laajemmin. Lopputuloksena oli produkti toimeksiantajalle. Lähtökohtana olivat Turvallisen arjen käsikirjan kehittäminen ja päivittäminen ottaen huomioon nykyajan vaatimukset niin säädösten kuin käytänteidenkin osalta, sillä jo muutamassa vuodessa erilaiset turvallisuusolosuhteet ja niihin varautuminen muuttuvat. Lisäksi ajateltiin, että käsikirjan avulla henkilökunta voisi kiinnostua ja orientoitua turvallisuusasioihin ja -olosuhteisiin aiempaan enemmän omissa työympäristöissään.

Kauppakeskus Isossa Omenassa toimiva Palvelutori pitää sisällään monen eri toimijan yksiköt. Palvelutorilta asiakas voi saada yhdellä asioimiskerralla palveluita seuraavilta toimijoilta: Asiointipiste, kirjasto, Kela, neuvola, HUS-laboratorio, terveysasema, mielenterveys- ja päihdekliniikka, ohjaamotalon starttipiste, työllisyyden palvelutori sekä HUS-kuvantaminen-röntgen. Kyseessä on vielä suhteellisen uusi julkisten palveluiden konsepti, jonka tarkoitus on helpottaa kuntalaisten arkea (Palvelutori 2020). Niin tilaajan kuin opinnäytetyön tekijöidenkin yhteinen näkemys alusta asti oli se, että käsikirja sähköisessä muodossaan oli saatava lyhemmäksi ja ytimekkäämmäksi - alkuperäiseen monisivuiseen ja joskin liian yksityiskohtaisia selityksiä sisältävään versioon verrattuna. Lisäksi käsikirjasta oli saatava myös aiempaa visuaalisempi ja osin mietittiin myös joidenkin osioiden animointia. Käsikirjasta oli tarkoitus tehdä sellainen, ettei sen läpikäyminen jäisi vain siihen hetkeen, kun uutta työntekijää ollaan perehdyttämässä turvallisuuskäytänteisiin olettamuksella, että asia olisi sen jälkeen sisäistetty. Ennemminkin toimittiin ajatuksella, että käsikirjan opiskelusta jäisi positiivinen mieli ja sen kertaaminen tapahtuisi myös spontaanisti ja omaehtoisesti.

2 Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää ja päivittää edellä kerrotun toimeksiantajan käyttämää turvallisuuskäytäntöä ohjaavaa ja määräävää käsikirjaa kohteessa. Tavoitteena on käsikirjan osalta sen visuaalinen parantaminen, sen kokonaisvaltainen päivitys vastaamaan nykyajan säädös- ja muita vaatimuksia siten, että kokonaisuus olisi helpommin omaksuttavissa henkilöstötasolla. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten turvallisuusajattelua voitaisiin paremmin jalkauttaa kohteen henkilöstölle siten, ettei kaikkea kokonaisturvallisuuteen liittyvää tarvitsisi aina kerrata käsikirjasta; minkä senkin tämän opinnäytetyön tekijät toki katsovat yhdeksi hyväksi keinoksi, ja toisaalta aika ajoin myös välttämättömäksi. Käsikirja on Power-Point-muotoinen, joten yhtenä tavoitteena on selvittää, miten kyseisellä formaatilla saa tehtyä hyvän käsikirjan opetusmateriaaliksi.

2.1 Turvallisuuskäsikirja Palvelutoriympäristössä

Kansalaisille tarjotaan lukuisia palveluluita kohteessa. Auditointikäynnin yhteydessä voitiin todeta, että tiloihin pääsee ja tiloista pääsee pois vapaasti. Kohdetta valvotaan työvuorossa olevien järjestyksenvalvojien toimesta niin fyysisesti alueella liikkumalla kuin kameroin. Lisäksi henkilöstön turvallisuuteen liittyy esimerkiksi avunpyytämistilanteita varten ei-julkisia keinoja. (Jäntti 2020.)

Tilat ovat avarat ja viihtyisät. Tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota siihen, että esimerkiksi lasten palveluiden osalta, kuten neuvola ja kirjaston lasten puoli, on sijoitettu lähelkäin. Myös mahdollisuus enemmän henkilökohtaisia asioita odottaville on järjestetty siten, että jonottaessa/odottaessa voi vaikka tutustua kirjaston tarjontaan. Asiakaspalvelua tuotetaan perinteisesti palvelutiskeillä sekä asiakaslähtöisesti siten, että henkilökunta opastaa asiakkaita esimerkiksi asioimaan verkossa heidän vieressään opettamalla ja näyttämällä. Kohde sijaitsee kauppakeskuksessa, jolloin kauppakeskuksen turvallisuusseikat määrittävät myös yleiset raamit kohteelle niin palo-, kuin muunkin turvallisuuden osilta. Turvallisen arjen käsikirja syventää näitä asioita yksityiskohtaisemmillä tiedoilla, joita sovelletaan kohteessa. Henkilöstön lukumäärää ei voida tarkkaan kertoa, mutta eri toiminnoissa työskentelee kymmeniä henkilöitä samanaikaisesti. (Jäntti 2020.) Asiakasmäärät ja -käynnit kohteessa ovat jatkuvasti lisääntymään päin. Vuonna 2019 asiakasmäärä oli yli 1,5 miljoonaa henkilöä. Arkipäivisin kävijöitä on noin 5000-6000 ja viikonloppuisin noin 2000 (Espoon kaupunki 2020).

2.2 Turvallisuuskäsikirjan ja raportoinnin keskeisiä käsitteitä

Työssä esiintyy erilaisia turvallisuusaiheisia käsitteitä, joista keskeisimmät määritellään seuraavaksi. Tällaisia käsitteitä ovat; käsikirja, riskienhallinta ja turvallisuus sekä turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri. Tämän työn tekijät kokevat käsitteiden avaamisen välttämättömäksi, jotta työhön tutustuminen olisi vaivattomampaa myös sellaisille henkilöille,

jotka eivät turvallisuusalan sanastoa ole aiemmin käyttäneet. Lisäksi käsitteiden määrittelymisen tarkoituksena on välttää väärinymmärrysten syntyminen sekä varmistaa että lukija ymmärtäisi käsiteltävät aiheet samalla tavalla kuin työn tekijät ovat tarkoittaneet.

Käsikirja on kielitoimiston sanakirjan (2018) mukaan teos, jolla esitetään jonkin alan keskeiset tiedot käytäntöön sovellettaviksi. Tässä työssä käsikirja sisältää Palveluturiympäristön henkilöstölle tarpeelliset toimintaohjeet ja käytännöt, jotka on luotu tukemaan turvallisuusyhteistyön toteutusta kaikkien yksiköiden välillä paikallisesti.

Riskienhallinnalla tarkoitetaan koordinoivaa toimintaa organisaation ohjaamiseksi ja johtamiseksi riskien suhteen. Riskienhallinnassa otetaan huomioon riski, riskinarviointi, riskin merkitys, riskinkäsittely ja jäännösriski. (SFS-ISO 31000:2018, 6-7, 16, 18.)

Turvallisuus on tunne, joka syntyy erityisesti siitä, että ihminen tuntee olevansa osa yhteisöä ja kykenee hallitsemaan elämäänsä. Lisäksi luottamus ja luottaminen vaikuttavat turvallisuudentunteeseen (Sitra 2013).

Turvallisuusjohtaminen on tavoitteellista toimintaa työpaikan turvallisuuden ja terveyden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi (Työsuojeluhallinto 2018).

Turvallisuuskulttuuri voidaan määritellä organisaatiossa siten, että turvallisuuteen liittyvät olettamukset ja arvot korostuvat sitoutumisessa turvallisuuteen. (Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008, 20.)

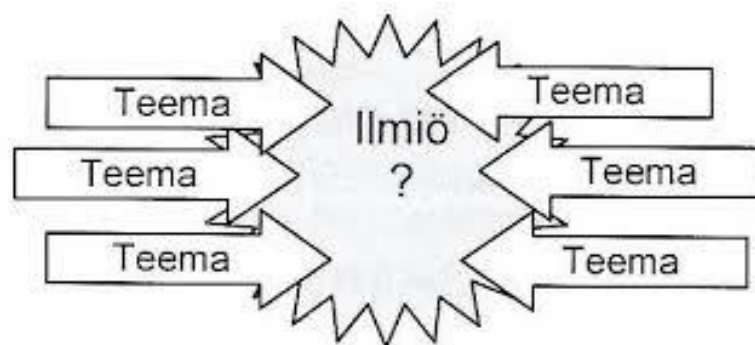
3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Seuraavaksi käymme läpi työssä käytettyjä tiedonkeruu- ja analysointimenetelmiä sekä tutkimustiikan pohdintaa. Opinnäytetyötä voidaan pitää tieteellisen prosessin hallinnan tuloksena. Se ei ole monimutkaista, vaan oikeisiin osiin jaettuina tieteellinen lopputulos, jossa tehdyt valinnat sen tekemiseksi voidaan katsoa oikeiksi. Pääsääntöisesti opinnäytetyön rakenne on aina samankaltainen, aihe ja selvitettävä ongelma toki vaihtelevat, mutta samat säännöt pätevät (Kananen 2010, 7). Aihe kannattaa pyrkiä valitsemaan oman kiinnostuksen ja alan saralta siten, että siitä tietää jotain jo etukäteen esimerkiksi suoritettujen opintojaksojen ja työharjoitteluiden kautta. Työhön ei kannata suhtautua siten, että se olisi ylivoimaista tai vain pakollista. Kun työssä pääsee alkuun, saa tunteen siitä, että se myös tulee joskus valmiiksi. (Kananen 2010, 13-14). Toiminnallista opinnäytetyötä voidaan kuvata prosessina, jonka tarkoitus on ohjeistaa ja järjestyttää käytäntöjä. Toiminnallisena osana voidaan pitää edellä kuvattua Turvallisen arjen käsikirjan kehittämistä ja päivittämistä sekä sen jalkauttamista kohdehenkilöstölle yleisen turvallisuusajattelun osana. Raporttiosuus pitää sisällään

prosessin dokumentoinnin ja arvioinnin. Menetelmä sopi tämän työn tekijöille, koska tavoitteena oli käytäntöä palvelevan turvallisuusaineiston saattaminen vastaamaan nykyajan vaatimuksia. (Saastamoinen, Vähä, Ypyä, Alahuhta & Pääatalo 2018.)

3.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedonkeruumenetelmiksi valikoituivat kirjallisuuskatsaus ja haastattelut lomakehaastatteluina sekä riskikartoitus soveltuvin osin. Myös auditointia ja havainnointia käytettiin. Käytetty materiaali on peräisin julkisista, avoimista lähteistä ja kirjallisuudesta. Haastattelun tarkoituksena on ”paljastaa totuus”. Kyselemällä pyritään selvittämään asian ydin. Haastattelu jakautuu erilaisiin teemoihin ja ilmiönä pidetään vastaajaa, eli ihmistä. Haastattelijan tarkoitus on saada tietoa ilmiöstä, joka on lähtökohtaisesti vieras. Haastattelua voidaan pitää yhtenä yleisimmistä tiedonkeruumenetelmistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Yksilöhaastattelu verrattuna ryhmähaastatteluun vie enemmän aikaa analysointeineen, mutta tieto on luotettavampaa, kuin ryhmästä saatava osallistavan tiedon tuotos. Haastateltavat valitaan siten, että ilmiö, jonka ympärillä tehdään pohdintaa, liittyy nimenomaan heihin. (Kananen 2010, 52-54.) Alla näkyvässä kuviossa 1 on visualisoitu teemahaastattelu ilmiönä ja teemoina.



Kuvio 1: Teemahaastattelu (Kananen 2010, 55).

Kirjallista aineistoa voi olla monessa eri muodossa. Käytännössä se kattaa kaiken aineiston, joka sisältää informaatiota. Tietolähteinä laadullisessa työssä voidaan käyttää kaikkea sitä. On kuitenkin huomioitava, voidaanko kaikkea kirjallista aineistoa pitää myös luotettavana. Mihin tieto perustuu ja onko tiedon ollut alun perinkin tarkoitus toimia joskus lähteenä? Yhtenä keinona varmentaa asiaa on käyttää monia tietolähteitä ja analysoida niiden yhtäläisyyksiä. Jos ristiriitoja esiintyy, on selvittäminen hankalampaa. (Kananen 2010, 63-64.)

Opinnäytetyötä tehdessä kirjallista aineistoa tarvitaan alusta loppuun. Kirjallisen aineiston avulla on mahdollista selvittää käsillä oleva ongelma, jos mietitään asiaa historiankirjoituksen näkökulmasta. Uskottavuutta voidaan parantaa käyttämällä useampia lähteitä, jotka tukevat

tiedoillaan toisiaan ristiin. Haastatteluun nähden kirjallista aineistoa voidaan pitää luotettavana, sillä ihmismuistin kapasiteetti muuttuu (Kananen 2010, 65-66). Opinnäytetyötä ei voi tehdä ilman kirjallisuuteen perustuvaa tiedonkeruumenetelmää, koska sekä käsikirjaisuus että raportointi ovat kokonaisuutena niin tiiviisti sidoksissa erilaisiin säädöksiin, ohjeisiin ja määräyksiin, että ne eivät yksinkertaisesti tulisi koskaan valmiiksi. Kirjallisuuskatsaus oli muodostunut jo varsin tutuksi eri opintojaksoilta sekä kertyneestä työkokemuksesta, joten se olikin sen vuoksi tiedonkeruumenetelmistä tutuin ja kaikkein käytännönläheisin.

Riskikartoituksella tunnistetaan uhkakuvia ja niistä johtuvia riskejä arvioidaan. On tärkeää, että koko henkilöstö huolehtii turvallisuudesta. Riski on tietoinen valinta, ellei näin toimita. Uhkat ovat erilaisia niin henkilöstön, omaisuuden kuin ympäristönkin osilta. Monenlaisiin uhkisiin pitää kuitenkin osata varautua ja teknologian huima kehittyminen muuttaa riskejä jatkuvasti. Siksi riskikartoitusta on tehtävä säännönmukaisesti ja se vaikuttaa henkilöstöön sekä koko työorganisaatioon. Johto määrittelee turvallisuusstrategian, johon koko henkilöstö ja organisaatio on sitoutettava. Näin voidaan saavuttaa onnistunut ja laadukas kuva organisaatiosta niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. (Yrityssuojeluyhdistys 2016.) Riskikartoituksella tarkoitetaan standardin SFS-ISO 31000:2018 mukaista riskienarviointia, jossa riski tunnistetaan, analysoidaan ja sen merkitys arvioidaan.

FMEA on lyhenne, joka tulee englanninkielisistä sanoista ”Failure mode and effects analysis”, ja se tarkoittaa vika- ja vaikutusanalyysia, jolla voidaan selvittää potentiaalisia vikoja niin tuotteesta kuin organisaatiostakin. Analyysia voidaan käyttää systemaattisena riskienhallintatyökaluna siten, että riskit tunnistetaan ja ne priorisoidaan, jotta tarvittavat korjaustoimenpiteet voidaan kohdentaa oikein. Riskikartoitukseen kuuluu kolme eri näkökulmaa, vakavuus- esiintyvyy- ja havaittavuustodennäköisyydet. Riskitasot saadaan esitettyä numeerisesti (Laatutieto 2020). Tämän opinnäytetyön tekijät käyttivät tätä analysointimenetelmää soveltuvien osin muuttamalla itse käsikirjan organisaation ”viaksi” ja tunnistamalla sieltä tärkeimmät kohdat riskeinä, joihin olisi kohdennettava korjaustoimenpiteitä sekä oman riskienhallintaosaamisen kannalta että lomakehaastattelumateriaaliin peilaten. Soveltaminen toteutettiin laatimalla potentiaalisten ongelmien analyysitaulukko (liite 3), sillä sen tulkitseminen on kaikille selkeää. Potentiaalisten ongelmien analyysissa osalta sovellettiin vain alla näkyvää taulukkoa 1.

Todennäköisyys	Seurauksen vakavuus		
	Lievästi haitallinen (1)	Haitallinen (2)	Erittäin haitallinen (3)
Hyvin epätodennäköinen (1)	$1 \cdot 1^2 = 1$ Merkityksetön riski	$1 \cdot 2^2 = 4$ Vähäinen riski	$1 \cdot 3^2 = 9$ Kohtalainen riski
Epätodennäköinen (2)	$2 \cdot 1^2 = 2$ Vähäinen riski	$2 \cdot 2^2 = 8$ Kohtalainen riski	$2 \cdot 3^2 = 18$ Merkittävä riski
Todennäköinen (3)	$3 \cdot 1^2 = 3$ Vähäinen riski	$3 \cdot 2^2 = 12$ Merkittävä riski	$3 \cdot 3^2 = 27$ Sietämätön riski

Taulukko 1: Riskin merkityksen arviointitaulukko (Ranta & Martikainen 2019, 22).

3.2 Analysointimenetelmät

Laadullisia analyyseja voidaan sanoa olevan yhtä monta kuin on niiden tekijöitäkin. Aineiston analysointi yksinkertaisimmillaan tarkoittaa ydinasioiden löytämistä informaatiosta. Erilaisia analyysimenetelmiä on lukuisia, mutta niitä käyttäessä on muistettava mitä niillä on tarkoitus analysoida ja tuottaa. Pelkästään se, että on käytetty useita eri analyysimenetelmiä, ei välttämättä johtopäätöksiä tehtäessä tuota kuitenkaan sitä laadullisinta tulosta. Tässä työssä pohditaan muutamia hyviä vaihtoehtoja - päätyen alla oleviin lähinnä niiden oivan soveltuvuuden vuoksi niin raportinlaadinnan kuin produktinkin osalta.

Aineistoanalyysi alkaa usein jo tiedonkeruuvaiheessa, kun tehdään havaintoja materiaaleista, joissa työn kannalta oleellista tietoa olisi saatavilla. On tärkeää kyetä rajaamaan aineiston määrää, sillä itseään toistamaan alkava materiaalia ei tuota enää mitään uutta työlle. Samalla on palauteltava toistuvasti mieliin työn tavoite ja kehittämistehtävä. Yleisiä lähtökohtia ovat olennaisen aineiston löytäminen, sen sisältöön tutustuminen, vastauksien saaminen kehittämiskysymykseen sekä poikkeavuuksien huomiointi ja hyödyntäminen raportoinnissa. Tämä analyysimenetelmä luo pohjaa koko työlle ja on myös menetelmä sellainen, minkä varaan koko työn voisi rakentaa. Tiedonkeruumenetelmistä kirjallisuuskatsaus on luonnollinen aloituspiste aineistoanalyysille. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020.)

3.3 Tutkimusetiikka

Vaikka kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, on tekijän ammattikorkeakoulutasolla osattava soveltaa hyvää tieteellistä käytäntöä, tunnettava vastuunsa ja tuntee eettistä ennakoarviointia. Opinnäytetyöstä tehdään sopimus toimeksiantajan, opinnäytetyön tekijöiden ja opilaitoksen toimesta nimetyn ohjaajan kesken. Sopimuksen tarkoitus on esimerkiksi selventää osallisten välisiä salassapitoseikkoja. Opinnäytetyö on prosessina tarkoitettu ensisijaisesti opiskelijalle ammatillisen osaamisen kehittäjänä. Työhön on saatava tarvittaessa ohjausta ohjaajalta ja näkökulmia työelämästä toimeksiantajalta. (Arene 2018, 4-5.)

Työt on saatettava plagioinnintunnistusjärjestelmään ennen arviointia. Hyvää tieteellistä käytäntöä on epäeettisen ja epärehellisen toiminnan välttäminen. Loukkausepäilyistä voidaan tehdä lisäselvityksiä. On myös huomioitava varsinkin tekijätasolla, että edellä kuvattu toiminta voi samalla olla myös laitonta. Opinnäytetyö on tutkimusta, tässä tapauksessa toki toiminnallista, mutta aiempia tutkimuksia on aina kunnioitettava. Omaa työtä tehdessä on kiinnitettävä huomiota huolellisuuteen ja rehellisyyteen. (Arene 2018, 6-8.)

Kaikki opinnäytetyöt ovat lähtökohtaisesti julkisia viranomaisasiakirjoja, kun työ on johtanut ammattikorkeakoulussa tutkintotodistukseen, ellei erikseen ole toisin säädetty (Arene 2018, 11). Tutkimuseettisten seikkojen sisäistäminen ja niiden soveltamisen opinnäytetyöprosessia varten rakentuu hiljalleen opintojen aikana eri opintojaksoilla, sillä pääsääntöisesti raportointia vaativissa tehtävissä vaaditaan samaa käytäntöä, mikä auttaa opiskelijaa tavoitellussa tapauksessa ottamaan kyseiset asiat huomioon varsinaista lopputyötä tehdessä rutiininomaisesti. Nämä seikat pätevät yhtä lailla niin toiminnallisessa kuin tutkimuksellisessakin opinnäytetyössä.

4 Onnistunut turvallisuusopas

Opinnäytetyön keskiössä olevan Turvallisen arjen käsikirjan sisältö on luotu niin lainsäädäntöön kuin eri standardeihin sekä ohjeistuksiin nojautuen - huomioiden myös Palvelutoriympäristön erityispiirteet. Myös yleisesti oppaiden kirjoittamiseen ja julkaisuun on olemassa hyviksi todettuja malleja, joita työssä hyödynnetään. Turvallisuusoppaan sisältämien ohjeistuksien onnistuneen jalkauttamisen kannalta oleellisena voidaan pitää myös henkilöstön motivaation muodostumista sekä tahtoa sitoutua yhteisiin turvallisuusaiheisiin. Seuraavaksi avataan työssä hyödynnettyä teoretietoa, joka on jaettu seuraaviin osa-alueisiin: turvallisuusoppaan laadinta, turvallisuus ja turvallisuuskulttuuri sekä motivaatio ja sitoutuminen. Turvallisuusoppaiden sisältöä tukevaa lainsäädäntöä sekä standardeja ja toimintamalleja avataan tarkemmin luvuissa 5 ja 6.

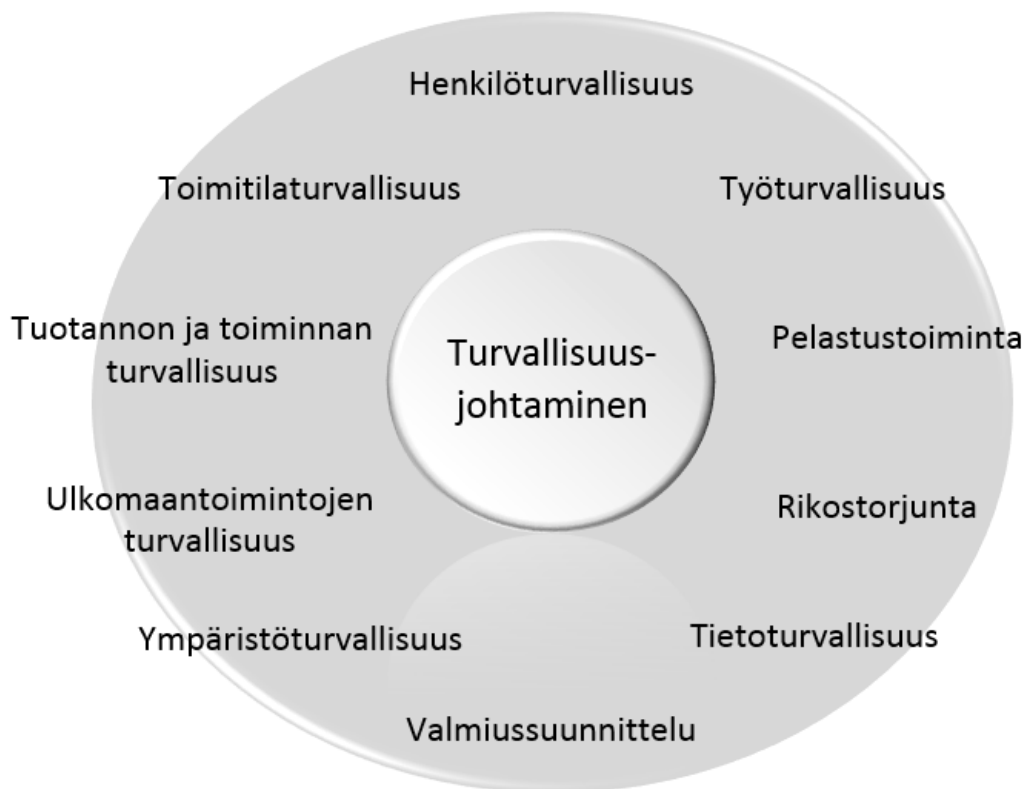
4.1 Turvallisuusoppaan laadinta ja julkaisu

Oppaat, ohjeet ja käsikirjat ovat aineistoja, joiden yhteinen päämäärä on kertoa menettelytavat, joilla päästään haluttuun tulokseen. Sisällöltään tällaiset aineistot voivat olla sanallisia, visualisoituja tai vaikka molempia. Esitystapa valitaan sen mukaan, mikä kohdeyleisö ja käyttötarkoitus huomioiden parhaiten tukisi päämäärää (Iisa, Oittinen & Piehl 2012, 368). Jotta Turvallisen arjen käsikirja saataisiin palvelemaan henkilöstöä mahdollisimman tehokkaasti, tulee kiinnittää huomiota aineiston sisältöön, ulkoasuun ja markkinointiin. Tuotetta markkinoitaessa keskitytään kohderyhmän tarpeisiin, ja suunnitteluvaiheesta lähtien pidetään mielessä, minkälaista tarkoitusta tuote palvelee sekä minkälainen kohderyhmä on. Hyvin laaditut oppaat ja käsikirjat sisältävät vain kaikkein oleellisimmat tiedot ajantasaisina sekä yleis-tajuisesti ilmaistuina, eli mahdollisimman helposti omaksuttavassa muodossa. Kuitenkin myös aineiston ollessa ulkoisesti houkutteleva, tarttuu toivottu kohderyhmä siihen todennäköisemmin. Sen lisäksi, että sisältö vastaa kohderyhmän kysymyksiin ja tarpeisiin - mahdollisesti jo ennen kuin sellaisia on ehtinyt ilmaantua - on hyvin rakennetuilla oppailla ja käsikirjoilla joi-takin muitakin yhteisiä tekijöitä. Tällaisia ovat esimerkiksi hyvä kieliasu ja looginen aiheesta toiseen eteneminen, joilla varmistetaan sanoman sisäistäminen. Onnistuneesti toteutettu opas tuo todellista arvoa sen käyttäjälle, ei sisällä epäolennaista tietoa, mutta kuitenkin perustelee aineiston tuoman hyödyn käyttäjälleen sekä koko toimintaympäristölle. (Iisa ym. 2012, 368-369.)

Kun turvallisuusaineistojen sisältämät menettelytavat tiivistetään Turvallisen arjen käsikirjaan, on pohdittava, kuinka kaikki toimijat huomioitaisiin tasavertaisesti kaikilla organisaatiotasolla. Tämän opinnäytetyön toimeksiantokohteena toimiva Ison Omenan Palvelutori on monitoimitila, jossa tulee huomioida useiden toimijoiden erityistarpeet sekä mahdollistaa tehokas turvallisuustoimintojen yhteensovittaminen. Monitoimitilojen turvallisuuden parantamista koskevassa raportissa (Sisäasiainministeriö 2011, 10) esille nostetaan ongelma siitä, kun samoissa tiloissa toimii useita eri toimijoita, saattaa niillä olla keskenään hyvin eritasoisia turvallisuusjärjestelyitä ja -käytäntöjä koskien esimerkiksi koulutusta ja ohjeistuksia. Kyseisen raportin mukaan (2011, 11) monitoimitiloissa tulee olla toimiva ja yhteinen perehdytysmalli esimerkiksi käytössä olevien turvallisuusjärjestelmien osalta, joihin monitoimitiloissa työskentelevät on perehdytettävä. Turvallisuusoppaat ja -käsikirjat, joissa kuvataan yhteiset toimintamallit ja vastuuhenkilöt, toimivat perehdytyksen sekä myöhemmin muistin tukena.

Turvallisen arjen käsikirjan avulla tulisi pyrkiä varmistamaan tasavertainen perehdytys sekä yhtenäiset toimintatavat niin arkipäivän toiminnassa kuin erityistilanteissakin. Monitoimitiloissa tyypillinen turvallisuuteen vaikuttava tekijä on esimerkiksi eri muodoissaan tapahtuva häiriökäyttäytyminen, joka ennakoimattomana aiheuttaa turvallisuusuhan kaikille tiloissa liikkuville henkilöille. Ihmishenkiä vaarantaviin sekä varautumista vaativiin erityistilanteisiin puo-

lestaan lukeutuvat esimerkiksi mahdolliset terroriteot, tulipalot, räjähdykset, ampumista-paukset, tulipalot ja sähkökatkokset. (Sisäasiainministeriö 2011, 6-7.) Turvallisen arjen käsi-kirjassa tulisikin käsitellä turvallisuuden eri osa-alueita riittävän kattavasti sekä ajantasai-sesti, jotta se tukisi päivittäistä toimintaa tehokkaasti. Kuten kuvio 2 alla havainnollistaa, voi-daan turvallisuuden osa-alueet jakaa esimerkiksi seuraavasti; henkilöturvallisuus, työturvalli-suus, pelastustoiminta, rikostorjunta, tietoturvallisuus, valmiussuunnittelu, ympäristöturvalli-suus, ulkomaan toimintojen turvallisuus, tuotannon ja toiminnan turvallisuus sekä toimitila-turvallisuus (Lanne 2007, 14).



Kuvio 2: Turvallisuuden osa-alueet (Lanne 2007, tutkimusta mukaillen).

Turvallisuuden osa-alueiden keskiössä on turvallisuusjohtaminen, jonka tehtävänä on kokonai-suuden hallinta sekä tilannetietoisuuden ylläpito uhkien ja vaarojen osalta. Hyvä ratkaisu tur-vallisuuden parantamiseksi on vahvistaa johtamista. Kun johtaa turvallisuutta, johtaa samalla myös muutosta. Johtamisessa tärkeää on huomioida tilanteita ja tapahtumia ennakolta, sillä uhkat voivat olla epämääräisiäkin. Ymmärryksen puute voi tällöin aiheuttaa lisää turvatto-muuden tunnetta, mikäli luottamus johtoa kohtaan laskee tai sitä ei ole ollenkaan. (Limnell & Rantapelkonen 2017, 257.)

Yksi oleellinen käsiteltävä aihe on toimintaympäristön turvallisuuskulttuuri; mihin pyritään ja kuinka. Lisäksi on hyvä esittää, kuinka vastuualueet toimintaympäristössä muodostuvat sekä missä tilanteissa ja millä tavoin henkilöstö saa tarvittaessa yhteyden kuhunkin vastuuhenkilöön. Myös velvollisuudet niin työntekijän, työnantajan kuin viranomaistenkin osalta on tarpeen esittää turvallisuusoppaissa, unohtamatta kuitenkaan kiinteistön omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajien velvollisuuksia. Työturvallisuuskeskus on julkaissut kymmenen keskeistä keinoa työpaikan työterveys- ja työturvallisuustyön kehittämiseksi. Kyseiset kymmenen osa-alueita ovat; turvallisuusjohtaminen, turvallisuuskulttuuri ja osaaminen, työsuojeluyhteistoiminta, työterveyshuolto, työsuojelun toimintaohjelma, työterveys- ja työturvallisuusriskien arviointi ja hallinta, perehdyttäminen ja työnopastus, työolojen seuranta ja kehittäminen sekä hyviä käytäntöjä ja lisätietoa. (Rauramo & Harjanne 2011.)

Turvallisuusaineistoja julkaistaessa huomiota tulee kiinnittää saatavuuteen, jolloin pohdittavaksi jää, mikä olisi tehokkain julkaisumuoto ja -paikka. Turvallisuusaineisto voi mahdollisuuksien mukaan olla saatavilla esimerkiksi sähköisesti ja paperisena, jolloin fyysisen aineiston sijaintia tulee pohtia yhtä tarkasti kuin sähköisenkin version kohdalla. On tärkeää, ettei henkilöstön turvallisuusaineistoihin tutustuminen jäisi kiinni heikosta aineiston sijainnista, vaan saatavuus olisi mahdollisimman vaivatonta. Kuitenkin on varmistettava, että luottamukselliseksi luokiteltu aineisto on vain sellaisten henkilöiden saatavilla, joilla perustellusti on oikeus siihen tutustua. (Iisa ym. 2012, 368-369.; Kotimaisten kielten keskus 2020.)

4.2 Turvallisuus ja turvallisuuskulttuuri

Turvallisuus on määreenä suhteellinen, koska kaikkia vaaroja ja uhkia ei voida absoluuttisesti milloinkaan poistaa. Maslowin (1943, 377) tarvehierarkian mukaan ihmisellä on tarve tyydyttää tarpeensa tietynlaisessa järjestyksessä. Viisiportaisessa mallissa turvallisuus tulee toisena fysiologisten tarpeiden jälkeen. Turvallisuudella voidaan katsoa olevan neljä kehää, jotka kokonaisuutena muodostavat turvallisuusymmärryksen, kehät kuvattuina alla kuviossa 3.



Kuvio 3: Turvallisuuden määrittymisen kehät (Limnell & Rantapelkonen 2017, 48).

Kuviossa 3 tärkeimpänä elementtinä ensimmäisellä kehällä - ja erityisesti nuorilla ihmisillä - on arkipäiväinen turvallisuudentunne henkilökohtaisella tasolla sekä lähipiirin turvallisuus. Toisessa kehässä ovat yhteiskunnan rakenteet ja periaatteet tasavertaisuudesta ja demokratiasta. Kolmannessa kehässä kuvataan vahvaa luottamusta eri turvallisuusviranomaisiin. Neljäs kehä kuvaa kansainvälisiä turvallisuustekijöitä kuten esimerkiksi maantieteellisesti lähellä olevien alueiden vaikutukset Suomeen. (Limnell & Rantapelkonen 2017, 47-48.)

Turvallisuuskulttuuri käsitteenä syntyi Tšernobylin ydinvoimalaonnettomuustutkinnan yhteydessä 1980-luvulla. Tuolloin todettiin, etteivät kaikki onnettomuudet ole sidoksissa pelkäämään teknisiin vikoihin tai inhimillisiin virheisiin. Käsitteen avulla havainnollistettiin onnettomuuksiin liittyviä muitakin elementtejä, joita ovat johtaminen, organisaatio, työyhteisö ja yhteiskunta. Käsitettä ovat sittemmin hyödynnety turvallisuuskriittisillä aloilla. Nyky-yhteiskunnassa myös viranomaiset ovat eri aloilla vaatineet käsitteen soveltamista käytännössä ja se pitää osata myös näyttää toteen, jotta kyseisen toimijan kyvykkyys voidaan varmistaa. (Reiman ym. 2008, 18-20.)

4.3 Motivaatio ja sitoutuminen toimintaympäristön turvallisuuteen

Tehokkaan ja turvallisen toiminnan takaamiseksi on tärkeää, että koko toimintaympäristön henkilöstölle voidaan perustella yhteisten toimintatapojen syyt ja taustat. Tietoisuuden ja ymmärryksen lisääminen edistää toimintatapojen noudattamista, luo uskoa toimintaympäristön turvallisuusyhteistyöhön ja kehittää paikallisesti turvallisuuskulttuuria sekä kannustaa ja auttaa näin osaltaan henkilöstöä sitoutumaan yhteisiin turvallisuusaiheisiin. Hyvään turvallisuuskulttuuriin tarvitaan oikeanlaiset arvot, riittävästi tietoa ja taitoa sekä käytännön tekoja ja toimia (Waitinen, Ripatti & Becker 2017). Koko henkilöstön tulee sitoutua toimintaympäristön turvallisuuteen ja tämän mahdollistaminen onkin yksi turvallisuusoppaiden ja -käsikirjojen pääprioriteetti.

Taustalla kuitenkin on yksilöiden motivaatio, joka voidaan karkeasti jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Motivaatiolla tarkoitetaan lähtökohtaisesti sisäisistä tarpeista rakentuvaa tilaa, jota voidaan vahvistaa ulkoisin kannustimin (Piili 2006; Viitala 2004). Salmela-Aro ja Nurmi (2017) ovat selventäneet motivaation käsitteellistä moninaisuutta miksi, mitä ja miten -kysymysten avulla, jossa motivaation taustalla olevat syyt - liittyen esimerkiksi yksilön arvoihin tai hallinnan tunteisiin - voidaan selvittää ”miksi” -kysymyksen avulla. ”Mitä” -kysymys paljastaa motivaation kohteita, kuten yksilön halun - ja pyrkimyksen kohteet. Motivaation ”mitä” -näkökulmalle on tyypillistä motivaation kohdistuminen konkreettisiin kohteisiin. Tämä voi tarkoittaa muodostunutta huolta turvallisuuden tunteesta tai tasosta sekä halua ja pyrkimyksiä kohti tämän kehittämistä. ”Miten” -kysymyksellä voidaan selvittää, millä konkreettisilla keinoilla yksilöt pyrkivät tavoitteitaan, motiivejaan ja tarpeitaan toteuttamaan.

Yksi yleisimmin käytetyistä motivaatioteorioista on Decin ja Ryanin itsemääräämisteoria, jossa keskeisenä motivaation sekä perusmotiivien kehittymisessä pidetään niin kompetenssin kuin yhteenkuuluvuudenkin käsitteitä. Keskeisimpänä viestinä itsemääräämisteoriassa on, että ihmiset motivoituvat, kun voivat itse päättää tekemisistään eikä yksilö tällöin innostu samoissa määrin itsensä ulkopuolelta tulevasta vaikuttimista. Tällöin toimintaa ei ohjaa niinkään siitä saatavat ulkoiset palkinnot, vaan yksilön arvot sekä oma kokemus siitä, mitkä asiat hän kokee merkitykselliseksi. (Salmela-Aro & Nurmi 2017.) Psykologiseksi perustarpeeksi on Salmela-Aro & Nurmi mukaan (2017) viime aikoina usein lisätty myös vaikuttamisen tarve ja tämän vuoksi on tärkeää kehittää myös yksilöiden osallistumismahdollisuuksia. Tämän työn kohdalla osallistumismahdollisuus tarkoittaisi mahdollisuutta osallistua oman toimintaympäristön turvallisuuden kehittämiseen. Tällöin yksilö voi saada omasta toiminnastaan palkkioksi lisäntynyttä turvallisuuden tunnetta, jota voidaan pitää myös ulkoista motivaatiota lisäävänä tekijänä (Piili 2006, 48).

5 Työsuojelulainsäädäntö

Turvallisen arjen käsikirjan sisältöä koskien ei lainsäädäntö suoraan aseta vaatimuksia, koska käsikirja on käytännössä tiivistelmä varsinaisista turvallisuusaineistoista. Tämän opinnäytetyön tekijät pitävät työn kokonaisuuden kannalta oleellisena sellaisen lainsäädännöllisen teorian avaamista, mikä turvallisuusaineistojen taustalla vaikuttaa. Lainsäädäntöä on opinnäytetyön toimeksiantokohteen luonteen vuoksi sovellettava huomioiden erityisesti toimintaympäristö kokonaisuutena eikä niinkään yksittäisten toimijoiden tai yksiköiden näkökulmasta.

Työsuojelua ohjaavaa lainsäädäntöä on luotu runsaasti ja tämän opinnäytetyön sekä Turvallisen arjen käsikirjan kannalta oleellisimpia näistä ovat seuraavat; pelastuslaki (379/2011), työturvallisuuslaki (2002/738), laki yhteistoiminnasta yrityksissä (2007/334), työterveyshuoltolaki (2001/1383), laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (2006/44) sekä työtaturma- ja ammattitautilaki (2015/459). Kyseiset lait asettavat velvoitteita työnantajaa ja työntekijää, yhteistoimintaa sekä ennakoitua ja toimenpiteitä koskien, jotka vaikuttavat toimintaympäristön turvallisuuteen sekä jokapäiväiseen toimintaan. Turvallisen arjen käsikirja on osoitettu koko Palvelutoriympäristön henkilöstölle, oppaaksi koskien yhteistä turvallisuustoimintaa. Tämän vuoksi lainsäädännöllistä teoriaa käsitellään ensisijaisesti juuri yhteisen työpaikan sekä yhteisissä tiloissa toimivan henkilöstön näkökulmasta.

5.1 Pelastuslaki

Ihmisten turvallisuuden parantaminen, onnettomuuksien vähentäminen ja niistä mahdollisesti aiheutuvien seurausten rajoittaminen sekä tärkeiden toimintojen turvaaminen kuuluvat pelastuslain (379/2011) tavoitteisiin. Kyseiset tavoitteet on pyrittävä täyttämään myös yritys-, organisaatio- ja yksilötasolla huomioiden pelastuslain luku kolme, jossa säädetään toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuuksista esimerkiksi pelastussuunnitelman laatimisvelvollisuuden (Emt. 3:15§) sekä omatoimisen varautumisen (Emt. 3:14§) osalta. Pelastuslaki velvoittaaakin jokaista asemastaan riippumatta toimimaan huolellisesti välttääkseen tulipalon tai muun onnettomuuden vaaran tai vahingon. Pelastuslain huolellisuusvelvollisuuden (Emt. 2:4§) täyttämiseksi tämän opinnäytetyön toimeksiantokohteessa koko henkilöstön toiminnan tukena toimivat kiinteistöön luotu pelastussuunnitelma, Palvelutoriympäristön ja Espoon kaupungin turvallisuusaineistot sekä näiden pohjalta koottu Turvallisen arjen käsikirja. Käytännössä huolellisuusvelvoitteen tavoitteena on esimerkiksi rakennusten uloskäytävien säilyttäminen sellaisessa kunnossa, että niiden turvallinen ja tehokas käyttö on mahdollista ja esteetöntä (Emt. 3:10§). Pelastuslaissa säädetään myös yhteistyöstä onnettomuuksien ehkäisemiseksi (Emt. 6:42§), eli ilmoitusvelvollisuudesta, joka koskee viranomaisien lisäksi esimerkiksi myös kuntaa ja muuta julkisyhteisöä sekä näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä. Ilmoitusvelvollisuudella tarkoitetaan tässä kohtaa velvollisuutta ilmoittaa alueensa pelastusviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä, mikäli havaitsee tai muutoin

saa tietoonsa asunnossa, rakennuksessa tai muussa kohteessa olevan onnettomuusriskin tai ilmeisen palonvaaran.

5.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki (2002/738) asettaa tietyntylaisia velvoitteita niin työnantajaa kuin työntekijääkin kohtaan. Laki esimerkiksi velvoittaa (2002/738, 3:17§) työnantajaa ja työntekijöitä ylläpitämään ja kehittämään yhteistoiminnassa työpaikan työturvallisuutta ja -terveyttä. Tarkoituksena on turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä parantamalla työympäristöä sekä työolosuhteita. Lisäksi lain tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja torjua työtapa- ja ammattitauteja sekä muita työstä tai työympäristöstä johtuvia haittoja, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden fyysiseen ja henkiseen terveyteen. Lakia sovelletaan niin työsuhteen perusteella tehtävään työhön kuin virkasuhteessa tai siihen verrattavassa olevaan, julkisoikeudellisessa palvelusuhteessa tehtävään työhön. Tämän opinnäytetyön toimeksiantokohteessa, Palvelutoriympäristössä, lakia voidaan soveltaa koko henkilöstön sekä kaikkien yksiköiden osalta. Yhtenäisissä tiloissa toimivat työnantajat ja itsenäiset työsuorittajat ovat työturvallisuuslain (2002/738, 6:54§) mukaan velvollisia tiedottamaan toisilleen työpaikalla havaituista haitta- ja vaaratekijöistä, jotka aiheuttavat haittaa tai vaaraa työntekijöiden terveydelle tai turvallisuudelle. Lisäksi lain mukaan (2002/738, 6:54§) riittävällä keskinäisellä yhteistoiminnalla työnantajien ja itsenäisten työsuorittajien on pyrittävä tiedottamaan toisilleen toimenpiteistä sekä tarpeellisesta toimintojen yhteensovittamisesta, joilla pyritään mainitut haitta- ja vaaratekijät poistamaan. Työnantajien ja itsenäisten työsuorittajien on myös yhteisiksi työpaikoiksi luokiteltavissa toimintaympäristöissä riittävällä keskinäisellä yhteistoiminnalla ja tiedottamisella huolehdittava siitä, ettei heidän toimintansa vaarana työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä (2002/738, 6:49§).

Työturvallisuuslaissa (2002/738, 2:8§) säädetään myös työnantajan yleisestä huolehtimisvelvoitteesta, eli velvollisuudesta huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä - ottaen myös huomioon seikat niin työolosuhteisiin ja -ympäristöön kuin työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiinkin liittyen. Huolehtimisvelvollisuuden osalta pois on kuitenkin rajattu sellaiset epätavalliset ja ennalta-arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa eikä kaikista aiheellisista varotoimista huolimatta tapahtumien seurauksia olisi voitu välttää. Tällaisia olosuhteita ei kuitenkaan ole työnantajan heikko taloudellinen asema eikä siitä johtuva työsuojelun tason lasku. Myöskään velvoitteiden - kuten tarkkailuvelvoitteen laiminlyönti sekä siitä mahdollisesti seurannut virheellinen työtapa tai tapaturma - eivät lukeudu epätavallisiin tai ennalta-arvaamattomiin olosuhteisiin. Sitä vastoin korkeimman oikeuden ennakkopäätöksen mukaan (KKO 2016:99) epätavallisiin tai ennalta-arvaamattomiin olosuhteisiin lukeutuisi esimerkiksi työskentelytiloissa olleet kosteus- ja homevauriot, joiden olemassaoloa ei ole ollut aihetta epäillä ennen työntekijöiden sairastumista.

Työnantajan tulee suunnitella, valita, mitoittaa ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet työolojen parantamiseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa vaara- ja haittatekijöiden syntymisen estämistä sekä jo syntyneiden vaara- ja haittatekijöiden poistamista. Tällaiset tekijät voivat katkaista niin vaaralliset työskentelytavat kuin haitallisten aineiden tai materiaalien käytönkin. Lisäksi valtioneuvosto on asettanut myös erityisiä vaatimuksia ja huomioon otettavia seikkoja koskien työpaikkojen turvallisuutta ja terveyttä (2003/577). Asetuksessa käsitellään vaatimuksia esimerkiksi henkilöstölle osoitettujen istuinten, valaistuksen, ruokailu- ja lepotilojen sekä työpaikan ilmanvaihdon osalta. Kyseisiä vaatimuksia on asetuksen (2003/577, 1§) mukaan noudatettava sellaisessa työssä, johon työturvallisuuslakia (738/2002) sovelletaan.

Mikäli vaara- ja haittatekijöiden poistaminen ei kuitenkaan ole mahdollista, kuten voisi olla tietynlaisen työvaiheen välistä jättämisen osalta, täytyy lain mukaan (2002/738, 2:8§) työnantajan korvata kyseiset tekijät vähemmän vaarallisilla tai haitallisilla tekijöillä. Lisäksi työnantajan tulee toteuttaa sellaiset työsuojelutoimenpiteet ensimmäisenä, jotka vaikuttaisivat yleisesti henkilöstöön ja vasta tällaisten toimien jälkeen toteutetaan yksilötasolla vaikuttavat toimenpiteet. Kaikkien toimien osalta laki velvoittaa (2002/738, 2:8§) työnantajaa huomioidaan niin tekniikan kuin muidenkin käytössä olevien keinojen kehittämisen. Edellä mainittujen tarpeellisten toimenpiteiden toteuttamista varten tulee työnantajalla olla työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset.

5.3 Yhteistoiminta ja työterveyshuoltolaki

Koko työyhteisön sitoutuminen ja panostus turvallisuuteen edellyttää yhteistyötä. Työterveyslaitoksen mukaan (2020) yhteistyössä olennaista on, että kaikilla on riittävät tiedot työnjaoista, eli mitä kenenkin tehtäviin ja vastuisiin kuuluu. Lisäksi on tärkeää, että henkilöstöltä löytyy taito käyttää yhteistyöhön tarkoitettuja välineitä, kuten erilaisia tieto- ja raportointijärjestelmiä. Lain yhteistoiminnasta yrityksissä (2007/334) tarkoituksena on edistää yrityksen ja henkilöstön välistä vuorovaikutuksellista yhteistoimintamenettelyä, jonka päämääränä on kehittää työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksia sellaisiin yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka suoraan tai välillisesti voisivat heihin vaikuttaa. Henkilöstölle oikea-aikaisesti annetut riittävät tiedot yrityksen tai toimintaympäristön tilasta ja sen suunnitelmista vähentävät epä-tietoisuutta ja parantavat työntekijöiden asemaa sekä tukevat työllistymistä myös yrityksen mahdollisten toimintamuutosten yhteydessä.

Työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoimintaa koskevia periaatteita säädetään puolestaan työterveyshuoltolaissa (2001/1383), jonka tarkoituksena on yhteistyössä ehkäistä työhön liittyviä sairauksia ja tapaturmia, edistää työyhteisön toimintaa sekä turvallisuutta ja terveyttä työssä ja työympäristössä. Lisäksi lain tarkoituksena on edistää työuran eri

vaiheissa työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä. Lakia (Emt. 2§) sovelletaan sellaiseen työhön, jossa työnantaja on velvollinen työturvallisuuslakia (738/2002) noudattamaan. Turvallisuusopasta tai Turvallisen arjen käsikirjaa kootessa voi toimintaympäristön eri yksiköiden toimintatapojen ja käytänteiden eroavuus toisistaan tuottaa haasteita. Työterveyshuollon järjestäminen on työnantajakohtaisesti lakisääteinen (2001/1383, 2:4§), jolloin työterveyshuollon palvelut voivat olla järjestetty eri tavoin toimintaympäristön eri yksiköissä. Tämän vuoksi tässä työssä ei käsitellä tarkemmin työterveyshuollon järjestämistä koskevia vaatimuksia, vaan keskitytään yhteistoimintaan myös työterveyden osalta. Turvallisen arjen käsikirjassa on oleellista esittää henkilöstölle toimintaympäristön yhteiset käytännöt esimerkiksi työkyvyn ylläpitoon, terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseen ja torjumiseen sekä päihitteiden käyttöön liittyen. Myös työnantajien valmistellessa tarpeellisia päätöksiä koskien työterveyshuollon toteuttamista, tulee työpaikan työterveyshuollon järjestämiseen liittyviä yleisiä suuntaviivoja ja esimerkiksi työterveyshuollon toimintasuunnitelman sisältöä ja laajuutta käsitellä yhteistoiminnassa työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa (Emt. 2:8§).

5.4 Työsuojelun valvonta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminta

Työsuojelun valvonnalla tarkoitetaan laissa (2006/44, 2:3§) työsuojeluviranomaisten - aluehallintoviraston (AVI) sekä sosiaali- ja terveysministeriön - suorittamia turvallisuuteen liittyviä valvonta- ja tarkastustehtäviä. Valvontaa toteuttaessaan työsuojeluviranomaisten on edistettävä yhteistoimintaa työnantajien ja työntekijöiden välillä. Valvontatoimintaa työsuojeluviranomaisten osalta säätelee muun muassa hallintolaki (434/2003), kielilaki (423/2003), saamen kielilaki (1086/2003) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Tarkemmin työsuojeluviranomaisten ja tarkastajien toimivaltuuksista sekä velvollisuuksista säädetään lain (2006/44) luvussa kaksi.

Kuten edellä mainittu, säädetään työnantajan ja työntekijöiden välisestä työsuojelun yhteistoiminnasta työturvallisuuslaissa (2002/738, 3:17§). Yhteistoiminnan tavoitteiden ja toteuttamisen tueksi laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (2006/44, 5:22§) velvoittaa lisäksi työnantajilta erityistä työsuojelun toimintaohjelmaa, jonka tarkoituksena on edistää vuorovaikutusta työnantajan ja työntekijöiden välillä sekä mahdollistaa työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä koskevien asioiden käsittelyyn osallistuminen ja vaikuttaminen myös työntekijöille. Työsuojelun yhteistoiminnan toteuttamisesta voidaan lain mukaan (2006/44, 5:23§; 2006/44, 5a:43b§) sopia, kunhan kaikki osapuolet, niin työnantajat kuin työntekijätkin, ovat edustettuina ja työntekijöiden osallistumismahdollisuudet on turvattu. Jotta toimintaohjelma olisi kuitenkin tavoitteellinen ja ohjaisi päivittäisiä yhteisiä käytäntöjä koko toimintaympäristössä, onnistuu ohjelman laadinta parhaiten yhteistyössä johdon, työntekijöiden sekä työsuojelu- ja työterveyshenkilöstön kesken (Rauramo & Harjanne 2011, 6).

Työsuojelun yhteistoiminnassa käsitellään työn henkistä kuormittavuutta ja ergonomiaa, työpaikan tapaturmavaaroja ja väkivallan uhkaa sekä niiden torjuntaa. Lisäksi yhteistoiminnassa käsitellään riskien ja vaarojen arvioinnin menetelmiä ja periaatteita, joita sovelletaan työpaikan riskien arvioinnissa mahdollisesti esiin nousseiden seikkojen osalta. Myös työn järjestelyyn ja -mitoitukseen liittyviä tekijöitä sekä työssä jaksamiseen ja työkyvyn ylläpitoon vaikuttavia kehittämistavoitteita ja kehittämissohjelmien sisältöä käsitellään työsuojelun yhteistoiminnassa. Jotta työsuojelun tavoitteet täyttyvät, käsitellään yhteistoiminnassa esimerkiksi sattuneiden tapaturmien, häirintä- ja uhkatilanteiden sekä vaaratilanteiden seurantatietoja ja toimintatapoja, joilla pyritään ennaltaehkäisemään tilanteiden syntyminen jatkossa.

5.5 Työtapaturma- ja ammattitautilaki

Työnantajalla on työtapaturma- ja ammattitautilain (2015/459, 1:3§) mukaan velvollisuus vakuuttaa työntekijänsä työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Työntekijän, työn suorittajan, työnantajan, työn teettäjän tai vakuutuslaitoksen hakemuksesta tapaturmavakuutuskeskus ratkaisee, sovelletaanko työhön työtapaturma- ja ammattitautilakia (2015/459, 1:7§). Ellei toisin säädetä, sovelletaan lakia kuitenkin työsuhteessa olevaan työntekijään, joka suorittaa työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena (2015/459, 2:8§; 2001/55, 1:1§). Työnantajan vakuuttamisvelvollisuuden lisäksi tämän opinnäytetyön kannalta oleellisena voidaan pitää myös laissa (2015/459) tarkoitettujen työtapaturma- ja ammattitauti -käsitteiden määrittelemistä, koska työnantajan ja henkilöstön tulisi kyetä tunnistamaan työtapaturmina pidettävät tapaturmat sekä milloin esimerkiksi vahinko-, tapaturma-, läheltä piti- tai uhkatilanteista tulisi raportoida. Esimerkiksi kun ohjeistuksena on, että henkilöstö täyttää läheltä piti - ilmoituksen silloin, kun tilanteesta olisi voinut seurata työtapaturma tai ammattitauti, voidaan käsitteiden sisäistämällä varmistaa oikeanlaisen ilmoitusmenettelyn toteutuminen ja välttää vakavien henkilö- ja omaisuusvahinkojen syntyminen jatkossa. Lisäksi ammattitautien tunnistaminen lisää tietoisuutta työn haitoista sekä tehostaa toimintaympäristön työsuojelua, koska ammattitauteihin johtavat sekä tunnistetut työssä altistavat tekijät ovat ehkäistävissä (Työsuojeluhallinto 2019).

Laissa (2015/459, 5:17-18§) työtapaturmalla tarkoitetaan äkillistä ja odottamatonta, ulkoisten tekijöiden aiheuttamaa tapahtumaa työssä, josta työntekijälle aiheutuu vamma tai sairaus. Tapaturman aiheuttamina vammoina ja sairauksina pidetään esimerkiksi syövyttävän aineen kosketuksesta sekä kaasun, höyryn tai huurun hengittämisestä aiheutunutta vammaa tai sairautta sekä paleltumia ja palovammoja. Myös hankauksen aiheuttamaa ihon hiertymää pidetään tapaturman aiheuttamana vammana. Työtapaturmiksi luetaan tapaturmat, jotka ovat sattuneet oman työpaikan alueella, työnantajan määräämään työ- tai asiointimatkan aikana sekä työntekijän asunnon ja työpaikan välisellä matkalla. Lakia sovelletaan lisäksi työliikeki-

peytymiseen, työtehtävistä johtuviin pahoinpitelyihin ja toisen henkilön tekemiin muihin tahallisiin tekoihin sekä työtaturman seurauksena syntyneeseen henkiseen järkytysreaktioon, kuten akuuttiin stressireaktioon (Emt. 7:33§-35§).

Kun työssä oleva fyysinen, kemiallinen tai biologinen tekijä on todennäköisesti työntekijälle todetun sairauden pääasiallinen aiheuttaja, luokitellaan sairaus ammattitautiksi (Emt. 6:26§). Ammattitauteja ovat esimerkiksi erilaiset meluvammat, yläraajojen rasitusvammat sekä ihosairaudet. Kun ammattitauti tunnistetaan ja tunnustetaan, kohdentuvat kustannuksetkin oikein. Oikeanlaisen hoidon lisäksi sairastuneen tulee saada korvaus haitasta, jonka ammattitauti on aiheuttanut (Emt. 6:32§).

Vahingoittuneella työntekijällä on lain mukaan velvollisuus ilmoittaa sattuneesta vahinkotapahtumasta työnantajalleen tai tämän edustajalle heti, kun se olosuhteet huomioon ottaen on mahdollista. Tällaisessa tilanteessa työntekijällä on pyydettyä oikeus saada todistus tehdystä vahinkoilmoituksesta. (Emt. 14:110§.) Lisäksi vahinkotapahtumasta tiedon saatuaan työnantajalla on velvollisuus tehdä sattuneesta työtaturmasta vakuutuslaitokselle asianmukainen ilmoitus. Vakavien työtaturmien kohdalla työnantajalla on lisäksi lakisääteinen (2006/44, 7:46§) velvollisuus ilmoittaa tapahtumasta aluehallintoviranomaiselle sekä poliisille. Työtaturma on vakava, jos se on aiheuttanut työntekijän kuoleman tai jos tapaturmasta aiheutuu työntekijälle pysyvä tai vaikealaatuinen vamma.

6 Standardien soveltaminen ja toimintamallit turvallisuusjohtamisen tukena

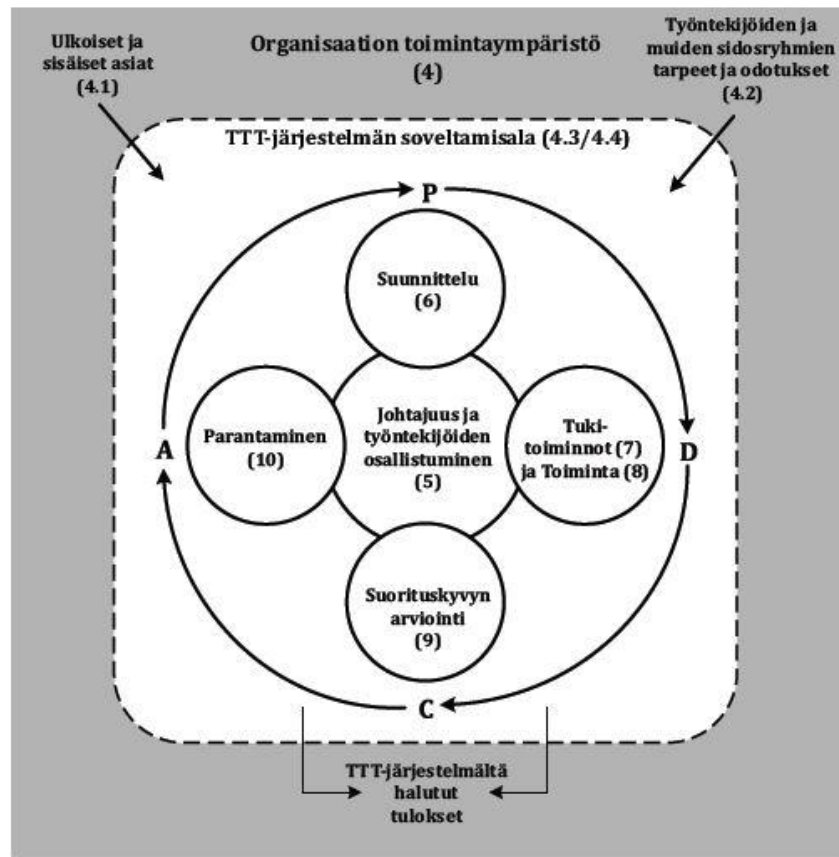
Maa- ja metsätalouden kansallisten standardisoimisjärjestöjen liitto ISO (2020) - lyhenne sanoista ”International Organization for Standardization” - julkaisee ja kehittää kansainvälisiä standardeja. Yritysturvallisuuden seurannan, kehittämisen ja uusien toimintamallien suunnittelun tueksi ISO on julkaissut jo toistakymmentä Suomessa käytössä olevaa standardia tai standardisarjaa. Suomen Standardisoimisliitto SFS on julkaissut ISO-standardeista suomenkielisiä versioita, jotka ovat ostettavissa ja ladattavissa suoraan SFS Standardien verkkokaupasta (2020). ISO ei kuitenkaan ole ainut standardeja kehittävä ja julkaiseva taho, vaan vastaavia on julkaistu muuallakin. Työssä käsiteltävät standardit on kuitenkin valittu tunnettavuuden sekä hyödynnettävyyden vuoksi - valittuja standardeja voi hyödyntää organisaation koosta, sijainnista, toimialasta sekä osaamisen tasosta riippumatta. Lisäksi tässä työssä käsiteltävät standardit on rakennettu siten, että niiden soveltaminen rinnakkain sekä organisaatioiden johtamisjärjestelmään sisällyttäminen olisi mahdollisimman yksinkertaista. Standardien osalta tässä opinnäytetyössä käsitellään ja hyödynnetään seuraavia; riskienhallinta (SFS-ISO 31000), laadunhallintajärjestelmä (SFS-ISO 9001) sekä työterveys ja turvallisuusjohtamisen standardi (SFS-ISO 45001). Lisäksi organisaatioiden turvallisuusjohtamisen sekä standardien ja lainsäädännön soveltamisen tueksi esitellään yritysturvallisuusmalli ja omavalvontasuunnitelma.

6.1 Työterveyden ja työturvallisuuden johtaminen

Työterveyden ja turvallisuuden johtaminen voidaan toteuttaa siihen soveltuvan SFS-ISO 45001:2018 -standardin avulla, joka maaliskuussa 2021 täyttyvän, kolmen vuoden siirtymäajan jälkeen korvaa OHSAS 18001:2007 -standardin kokonaan. SFS-ISO 45001:2018 on TTT - eli työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmä - standardi, jonka soveltaminen muiden ISO -standardien tapaan on mahdollista kaikenlaisissa yrityksissä, toimialasta ja koosta riippumatta. Lisäksi SFS-ISO 45001:2018 noudattaa samaa runkoa muiden ISO-hallintajärjestelmästandardien kanssa, joten standardin mukainen TTT-järjestelmän integrointi yrityksen johtamisjärjestelmään - esimerkiksi yhdessä SFS-ISO 90001:2015 -standardin kanssa - helpottuu OHSAS 18001:2007 -standardiin verrattuna. (DNV GL 2020.) Yrityksen TTT-järjestelmä on mahdollista myös sertifioida SFS-ISO 45001:2018 -standardin mukaisesti, jonka avulla yritys voi osoittaa TTT-järjestelmänsä olevan maailmanlaajuisesti sekä puolueettomasti laadukkaaksi todettu. Sertifiointiarvioinnissa ulkopuolinen taho auttaa yritystä löytämään TTT-järjestelmänsä kehityskohtia. TTT-järjestelmän sertifiointi osoittaa niin asiakkaille, henkilöstölle kuin yhteistyökumppaneillekin, että yritys on sitoutunut työympäristön turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Sertifiointi ei kuitenkaan ole välttämätöntä, vaan yritys voi osoittaa noudattavansa SFS-ISO 45001:2018 -standardia myös hakemalla organisaation ulkopuoliselta taholta tai sidosryhmiltä varmistuksen vaatimustenmukaisuudelle. Kuitenkin myös pelkkä yrityksen oma toteamus ja ilmoitus standardin mukaisesti toimimisesta riittävät. (SFS-ISO 45001:2018, 7.)

Vaikka työturvallisuuslaki (2002/738) ei aseta vaatimuksia koskien työpaikan turvallisuusjohtamisjärjestelmää, tukee SFS-ISO 45001:2018 -standardi organisaatioita täyttämään laissa (2002/738, 2:8§) säädetyt vaatimukset koskien yleisellä tasolla suoritettavaa turvallisuuden järjestelmällistä hallintaa. Standardin keskeisenä ajatuksena on, että ylimmän johdon on sitouduttava TTT -ajatteluun. Johdon on kannettava kokonaisvastuu siitä, että vammojen syntymistä ennaltaehkäistään ja työpaikka on turvallinen. TTT-järjestelmää voidaan soveltaa monin eri keinoin, esimerkiksi huomioiden sen liittymäpinnat organisaation liiketoimintaan sekä edistämällä organisaatiokulttuuria siten, että TTT-järjestelmällä voidaan saavuttaa halutut tulokset. (SFS-ISO 45001:2018, 17.)

SFS-ISO 45001:2018 -standardin viitekehykseen sisältyy jatkuvan parantamisen PDCA-malli - englanninkielisistä sanoista ”plan, do, check, act” - joka muodostuu suunnittelu-, toteutus-, arviointi- ja toimintavaiheista. PDCA-malli on iteratiivinen prosessi, jonka avulla yritykset voivat saavuttaa esimerkiksi TTT-hallintajärjestelmän jatkuvan parantamisen. (Emt. 6.) TTT-järjestelmän ja PDCA-mallin välinen suhde esitetään alla olevassa kuviossa 4.



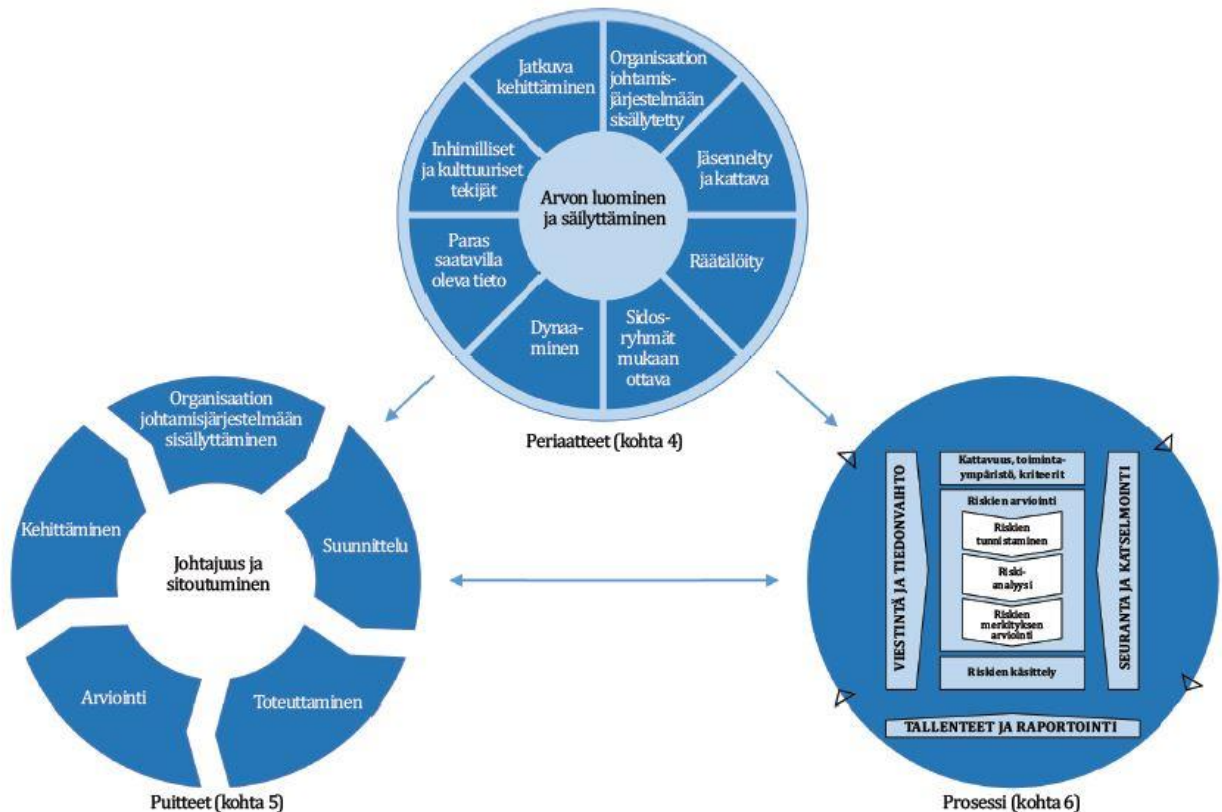
Kuvio 4: PDCA-mallin ja TTT-järjestelmän välinen suhde (SFS-ISO 45001:2018, 7).

TTT-järjestelmän perustana toimivassa PDCA-mallissa korostuu systemaattinen toiminnan suunnittelu, toiminta, arviointi sekä parantaminen. Suunnitteluvaiheessa yritys määrittelee ja arvioi TTT-järjestelmän riskit ja mahdollisuudet sekä asettaa tavoitteet ja luo niiden saavuttamiseksi tarpeelliset prosessit, jotka yritys ottaa käyttöön PDCA-mallin toteutusvaiheessa. Arviointivaiheessa yritys seuraa, mittaa ja raportoi toiminnoista ja prosesseista sekä vertaa niitä suunnitteluvaiheessa asetettuihin tavoitteisiin. PDCA-mallin viimeisessä vaiheessa yritys ryhtyy sellaisiin toimenpiteisiin, joilla jatkuvasti parannetaan TTT-järjestelmän tasoa sekä päästään haluttuihin tuloksiin. (Emt. 6)

6.2 Riskienhallinnan toimintamalli

Tässä opinnäytetyössä kehitettävä ja päivitettävä Turvallisen arjen käsikirja on alun perin laadittu muutamia vuosia sitten, jonka jälkeen aiemmin voimassa olleita standardeja on kumottu ja päivitetty. Yksi tällaisista standardeista on kansainvälinen riskienhallintaa käsittelevä ISO 31000, jonka edellinen versio on vuodelta 2011. Helmikuussa 2018 ISO julkaisi jokaisen organisaation käyttöön päivitetyn ISO 31000:2018 -standardin, joka sisältää hyviä riskienhallintaan

sovellettavia periaatteita organisaation koosta, sijainnista, toimialasta tai riskienhallinnan kokemuksesta riippumatta. Kyseinen standardi on ollut saatavilla myös suomenkielisenä maaliskuusta 2018 lähtien Suomen Standardisoimisliiton julkaisemana - suomenkielinen versio standardista on nimeltään SFS-ISO 31000:2018. Alla kuviossa 5 esitetään SFS-ISO 31000:2018 -standardissa määritellyt periaatteet, puitteet ja prosessit, joihin riskienhallinta perustuu.



Kuvio 5: SFS-ISO 31000:2018 Riskienhallinnan periaatteet, puitteet ja prosessit (SFS-ISO 31000:2018, 5).

Oleelliset muutokset edelliseen verrattuna koskevat SFS-ISO 31000 -standardin omaksuttavuutta sekä johdon sitoutumista. Päivitetyssä versiossa termistö on yleistajuisempaa ja materiaali helpommin omaksuttavampaa visualisoinnin ansiosta. Standardissa painotetaan kokonaisvaltaisen riskienhallinnan sisällyttämistä organisaation johtamisjärjestelmään, jolloin johdon vahvan sitoutumisen merkitys kasvaa. SFS-ISO 31000:2018 -standardia ei kuitenkaan ole kehitetty auditointityökaluksi, jolla vertailtaisiin toimijoiden riskienhallinnan tasoa tai arvioidtaisiin riskienhallinnan toteutusta. Standardi on luotu työkaluksi ja toimintamalliksi, jota kukin organisaatio voi soveltaa omiin tarpeisiinsa sopivalla tavalla. Standardi toimii strategisena

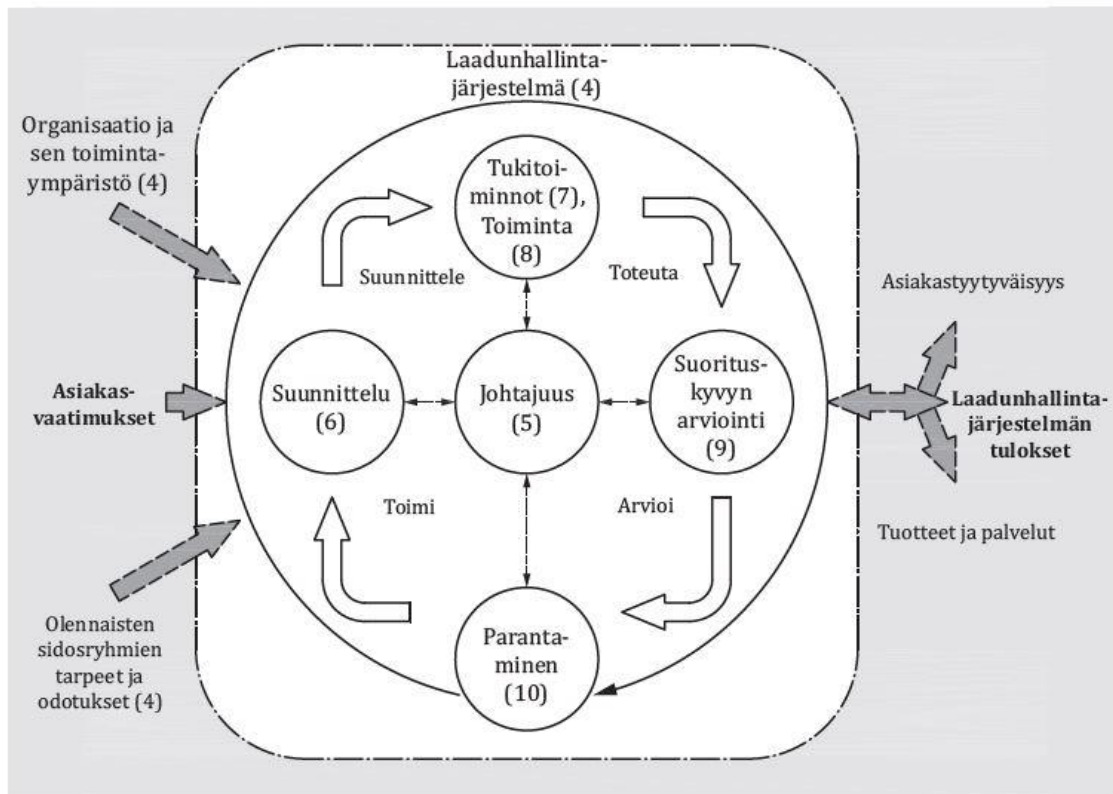
ohjaajana sellaisten kaiken tyyppisten riskien käsittelyssä, jotka organisaation toimintaan mahdollisesti voisivat vaikuttaa.

Tarpeidensa mukaan soveltaen ja kehittämien kuviossa 5 esitettyjä osatekijöitä organisaatiot voivat hyödyntää joko kokonaan tai osittain. Yksi keskeisistä standardin suosituksista on, että organisaatiot kehittäisivät kaikkia sitouttavan toimintamallin, jossa määriteltyinä ovat vastuut ja valtuudet sekä riskienhallintaan varatut resurssit organisaation jokaisella tasolla päätöksenteosta ja sidosryhmien osallistamisesta lähtien. Kun toimintamallissa sitoutetaan koko organisaation henkilöstöä, on tärkeää, että tieto myös jalkautetaan onnistuneesti toimintaympäristöön, esimerkiksi tämän opinnäytetyön kohdalla sisällyttämällä toimintamallin pääperiaatteet vastuineen Turvallisen arjen käsikirjaan. (Suomen Standardisoimisliitto 2020.).

6.3 Laadunhallintajärjestelmä

Edellisen standardin tapaan ISO on julkaissut myös laadunhallintajärjestelmien vaatimuksia käsittelevän ISO 9001 -standardin (2015), jonka suomenkielisen version on julkaissut Suomen Standardisoimisliitto marraskuussa 2015. SFS-EN ISO 9001:2015 on eurooppalainen standardi, joten se tukee sellaisia olennaisia vaatimuksia, joita EU-direktiiveissä on esitetty. Edellinen versio kyseisestä standardista on vuodelta 2008, joten tämän opinnäytetyön kannalta vaatimukseen ei muutoksia tämän standardin kautta tullut. Samoin kuin riskienhallinnan standardi, soveltuu SFS-EN ISO 9001:2015 käytettäväksi johtamisen tukena niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla organisaation koosta ja toimialasta riippumatta. Standardin tarkoituksena on toimia viitekehyksenä organisaation laadunhallintajärjestelmää luodessa, ylläpitäessä ja kehittäessä. Tavoitteena on järjestelmän avulla hallita prosesseja ja resursseja, joita organisaatio tarvitsee tavoitteidensa saavuttamiseen. Tämän työn kannalta oleellisen SFS-EN ISO 9001:2015 -standardista tekee sen riskeihin perustuva lähestymistapa, jossa korostetaan ulkopuolisten tekijöiden huomioimista (SFS-EN ISO 9001:2015, 10-11).

Organisaation käytössä olevat tilat ja laitteet sekä henkilöstö, koulutus ja palvelut ovat SFS-EN ISO 9001:2015 -standardin mukaan tarkasteltavia kohteita, joiden roolit on määriteltävä laatutavoitteiden saavuttamisessa. Huomioon otettavat toiminnot on standardissa jaettu seitsemään eri pääluokkaan; organisaation toimintaympäristö, johtajuus, suunnittelu, tukitoiminnot, operatiivinen toiminta, suorituskyvyn arviointi sekä parantaminen, nämä kuvattuina alla kuviossa 6.



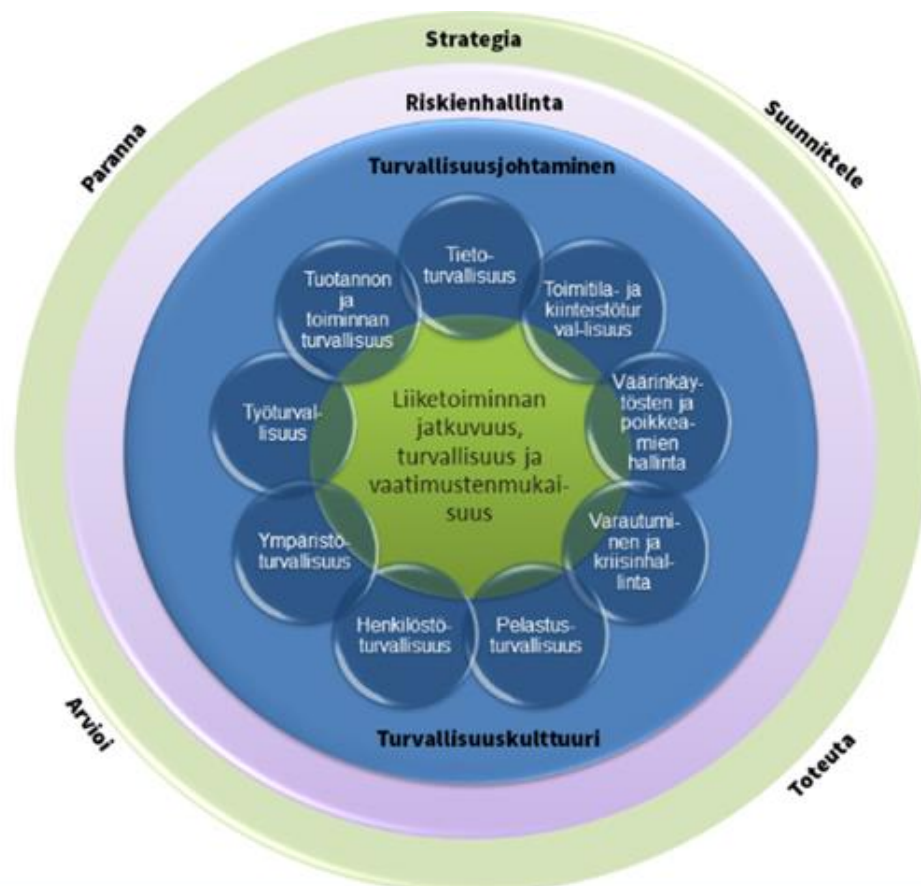
Kuvio 6: Standardin päälukujen sijoittuminen (SFS-EN ISO 9001:2015, 7).

Yllä kuvatut standardin pääluvut noudattavat samaa PDCA-mallin rakennetta kuin useat muutkin johtamisjärjestelmien standardit, minkä ansiosta laatujohtamisen sisällyttäminen organisaation johtamisjärjestelmään sekä standardien soveltaminen rinnakkain helpottuu. SFS-EN ISO 9001:2015 -standardin soveltaminen rinnakkain esimerkiksi työterveys ja turvallisuusjohtamisen standardin (SFS-ISO 45001:2018) kanssa voi auttaa toimintamallien ristiriitaisuuksien välttämiseksi sekä samaan aikaan turvallisen, tuottavan ja laadukkaan toiminnan varmistamisessa. Standardien vaatimusten yhdistäminen voi auttaa organisaatiota luomaan tehokkaan toimintajärjestelmän, jossa yhdistyvät työhyvinvointi sekä työn kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen (2005, 74) mukaan terveyden edistämiseksi työelämässä olisikin suora yhteys palveluiden ja tuotteiden laatuun sekä parantuneeseen asiakastyytyväisyyteen. Selvityksessä mainitaan, että työihtiyyttä, motivaatiota sekä toiminnan kokonaislaatuun lisäävänä tekijänä olisivat hyvät työolosuhteet (Emt. 33).

6.4 Yritysturvallisuusmalli standardien tueksi

Elinkeinoelämän keskusliitto (EK) on julkaissut nettisivuillaan listan yritysturvallisuutta tukevista standardeista ja joiden soveltamisessa voidaan hyödyntää EK:n yritysturvallisuusmallia

(2016). EK on vuonna 2016 päivittänyt yritysturvallisuusmallinsa, joka toimii työkaluna yrityksen kaikkien toimintojen turvaamisessa sekä turvallisuuden kiinnittämisessä yrityksen strategiaan. Päivitetyssä versiossa turvallisuusjohdon roolia on korostettu sekä turvallisuuden osa-alueiden sisältöä tarkennettu vastaamaan paremmin tämän päivän tarpeisiin. Yritysturvallisuusmallin tarkoituksena on auttaa kaikenkokoisia yrityksiä, niin kansallisia kuin kansainvälisiäkin, turvallisuusosa-alueiden jäsentämisessä sekä yrityksen tärkeiden arvojen suojaamisessa. Kyseinen yhdeksään turvallisuuden osa-alueeseen jaettu malli esitetään kuviossa 7, jossa keskiössä on yrityksen liiketoiminnan jatkuvuus, turvallisuus ja vaatimustenmukaisuus. Vaikka osa-alueita onkin yhdeksän kappaletta, EK:n johtavana yritysturvallisuusasiantuntijana työskentelevä Mika Susi kertoo (2016), että yritykset voivat hyödyntää mallia tarpeidensa mukaisesti, kehittämällä omaan toimintaansa oleellisesti vaikuttavia kohteita. Myös tässä opinnäytetyössä sovelletaan esitettyjä osa-alueita Turvallisen arjen käsikirjan sisällön jäsentämisessä sekä sitä kautta tiedon jalkauttamisessa koko henkilöstölle. Alla kuviossa 7 on malli visualisoi-



Kuvio 7: EK yritysturvallisuusmalli (2016).

Keskimmäinen kehä esittää riskienhallinnan merkittävyyden tässä yritysturvallisuusmallissa. Riskienhallinnan merkityksen ymmärtäminen ja soveltaminen käytännössä vaatii tarkempaa pohdintaa, joten seuraavaksi esitetään riski -, arviointi -, merkitys -, käsittely - ja jäännös-riski -käsitteiden avulla, mitä riskienhallinnalla tarkoitetaan.

Riski on tavoitteeseen liittyvää epävarmuutta, joka koostuu osatekijöistä ja on lopputulokseen vaikuttava poikkeama. Poikkeama voi ilmetä niin negatiivisessa kuin positiivisessakin mielessä. Tavoitenäkökulmasta riski voi liittyä mm. talouteen, turvallisuuteen tai ympäristöön. Riskillä viitataan seurauksiin ja tapahtumiin sitä luonnehdittaessa. Riski on myös tapahtuman seurausten toteutumistodennäköisyyttä. Riski on siis epävarmuutta. (SFS-ISO 31000:2018, 6-7.)

Arvioinnissa riski tunnistetaan ja analysoidaan. Riskin merkitys otetaan huomioon kokonaisprosessissa. Ajantasainen tieto on tärkeää erityisesti riskejä tunnistettaessa, on osattava päätellä olennaista ja asianmukaista tietoa siten, että organisaation tavoitteisiin pääsemistä voidaan auttaa tai toisaalta myös estää (SFS-ISO 31000:2018, 16).

Merkitys on prosessi, jossa pohditaan riskin suuruuden hyväksymistä tai sietämistä. Sillä tuetaan organisaation päätöksentekoa ja sen perusteella voidaan tehdä tarvittavia lisäanalyyssejä ja mahdollisesti vaikuttaa tavoitteisiin uudelleen (SFS-ISO 31000:2018, 18).

Käsittely on eri menetelmin tapahtuvaa toistuvaa muokkausprosessia, joita ovat esimerkiksi riskientorjunta, riskin poistaminen, riskin ottaminen (hyödyntäminen), riskin seurauksiin puuttuminen, riskin todennäköisyyksiin puuttuminen sekä riskin jakaminen ja riskin säilyttäminen tietoisesti (SFS-ISO 31000:2018, 18).

Jäännösriskillä tarkoitetaan tulosta riskien käsittelytoimenpiteiden jälkeen. Se voi sisältää myös riskejä, joita ei ole tunnistettu ja sitä voidaan pitää myös riskinä, joka päätetään säilyttää. (SFS-ISO 31000:2018, 18).

6.5 Omavalvonnalla laatua ja turvallisuutta

Omavalvonta on työkalu suunnitelmalliseen toimintaan, jonka periaatteena on systemaattinen toiminnan kehittäminen. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että päivittäisessä asiakastyössä lainsäädännön vaatimukset, lupaehdot sekä palveluntuottajan omat laatuvaatimukset täyttyvät. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden kehittämisen ja varmistamisen tukena toimii omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan sellaiset menettelytavat, joita haluttujen tulosten saavuttamiseksi noudatetaan esimerkiksi silloin, kun asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee laatia yhteistyössä johdon ja henkilöstön kesken, jotta se palvelisi parhaiten tarkoitustaan. Asiakirjan julkisuudella palveluntuottaja voi osoittaa asiakkailleen, että toimintaympäristössä

on sitouduttu palvelujen laadun ja turvallisuuden kehittämiseen sekä seurantaan. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä toiminnan arviointi ja kehittäminen asiakkaan näkökulmasta ovat tärkeitä piirteitä omavalvontasuunnitelmalle. Kirjallisen omavalvontasuunnitelman avulla pyritään tunnistamaan epäkohdat sekä riskialttiit tilanteet asiakkaan palveluihin liittyen. Kun tällaiset seikat on tunnistettu ja tavoitteet ovat selvillä, voidaan suunnitella ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet mahdollisimman nopeasti. Valvontaviranomaisten, kuten Valviran ja aluehallintoviraston näkökulmasta palvelujen tuottaminen laadukkaasti ja asiakasturvallisesti on aina ollut palveluntuottajan velvollisuus niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. (Husso & Henriksson 2019; Valvira 2016.)

Valvontaviranomaiset painottavat omavalvonnan merkitystä, ja sosiaalihuoltolaissa (2014/1301, 5:47§) säädetäänkin sosiaalihuollon toimintayksiköiden sekä muiden toimintakonaisuuksista vastaavien tahojen velvollisuudesta laatia omavalvontasuunnitelma, jonka tarkoituksena on varmistaa sosiaalihuollon asianmukaisuus, laatu ja turvallisuus. Lain mukaan (2014/1301, 5:47§) omavalvontasuunnitelman on oltava julkisesti nähtävillä, ja toimintayksikön henkilöstöltä sekä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella omavalvontasuunnitelmaa on seurattava ja kehitettävä. Suunnitelmaan on sisällytettävä myös menettelyohjeet koskien henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta (2014/1301, 5:48§). Ilmoitusvelvollisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan, vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden ilmoitusvelvollisuutta sellaisista epäkohdista tai ilmeisistä epäkohtien uhista, jotka vaikuttaisivat asiakkaan sosiaalihuollon laadukkaaseen toteuttamiseen (2014/1301, 5:48§).

Tämän opinnäytetyön toimeksiantokohteessa toimii sosiaalipalveluja tarjoavia yksiköitä sekä tiiviissä yhteistyössä sosiaalipalvelujen kanssa toimivia yksiköitä. Tällaisia ovat esimerkiksi mielenterveys- ja päihdekliniikka sekä ohjaamotalon starttipiste. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos painottaa (2019) myös Kelan korostunutta roolia sosiaalityön apua tarvitsevien asiakkaiden ohjauksessa. On kuitenkin tärkeää, että Palvelutoriympäristön yksiköt toimisivat yhteistyössä myös asiakasturvallisuuden kehittämiseksi ja varmistamiseksi. Suunnitellut toimintatavat voitaisiin mahdollisuuksien mukaan yhtenäistää ja kiteyttää Palvelutoriympäristön Turvallisen arjen käsikirjaan, jolloin vältetään ohjeiden keskinäiset ristiriidat ja varmistetaan asiakasturvallisuus koko toimintaympäristössä.

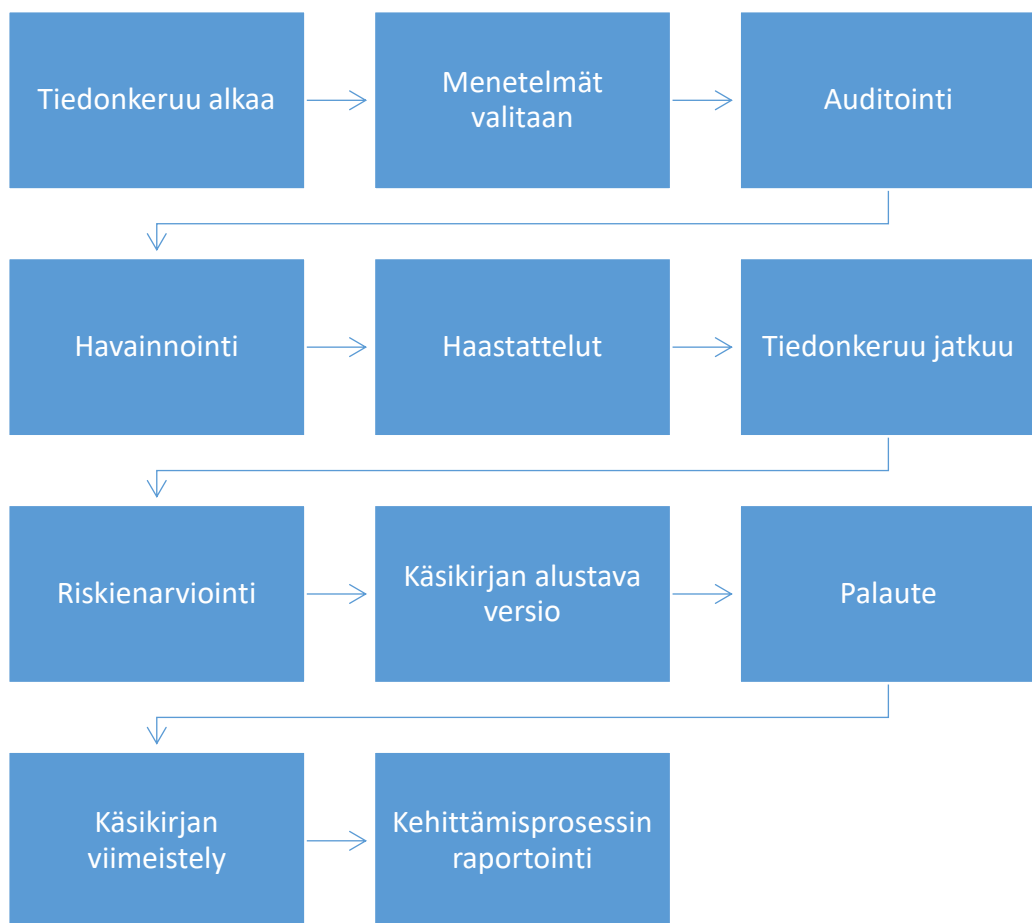
7 Opinnäytetyöprosessi

Prosessi alkoi työn aikataulutamisella siten, että se kestäisi noin puoli vuotta ja tulisi valmiiksi ennen kesää 2020. Aihetta lähdettiin kartoittamaan syksyllä 2019 ja vuodenvaihteessa löytyikin sopiva aihe turvallisuuden ja riskienhallinnan alueelta. Turvallisen arjen käsikirjan kehittäminen ja päivittäminen sopi opinnäytetyön tekijöiden suorittamiin opintoihin varsin

hyvin ja toimeksiantajaa lähestyttiin asian eteenpäin saattamiseksi. Lisäksi työn tekijät konsultoivat Laurean henkilökuntaa aiheanalyysillä selvittääkseen, olisiko aihe soveltuva ja olisiko se laajuudeltaan riittävä sekä löytyisikö siitä työelämää kehittäviä elementtejä.

7.1 Kehittämisprosessi

Aihe saatiin sovittua ja seuraavaksi tammikuussa 2020 oli vuorossa auditointi-/havainnointikäynti toimeksiantajan luona kohteessa. Auditoinnin aikana saatiin hyviä havaintoja kohteesta sekä tarkennuksia toimeksiantajan puolelta, mitä opinnäytetyön tekijöiltä odotetaan niin käsikirjan päivittämisen kuin turvallisuustietoisuusajattelun jalkauttamisenkin osilta. Kun alustava suunnitelma oli hyväksytty, tehtiin varsinainen suunnitelma ja työlle nimettiin ohjaaja, jonka kanssa sovittiin työn rakenteesta ja yhteydenpidosta ohjaajaan. Lisäksi todettiin, että koska yhtenä tavoitteena on produkti, eli tässä tapauksessa käsikirjan kehittäminen ja päivittäminen, on työ järkevää tehdä toiminnallisena. Opinnäytetyön raportointiosuus ei sisällä salassa pidettävää materiaalia. Opinnäytetyön suunnitelma esiteltiin opponointiineen seminaarissa helmikuussa 2020. Kehittämisprosessi on kuvattuna alla kuviossa 8.



Kuvio 8: Kehittämisprosessi

Kehittämisen prosessi aloitettiin loogisesti menetelmien valinnalla ja ennen sitä tiedonkeruu jossakin mittakaavassa oli jo aluillaan. Toimeksiantokohteessa käynnin jälkeen todettiin, että auditointi ja havainnointi tulivat suoritetuiksi. Tämän jälkeen päätettiin suorittaa lomakehaastattelut, jotta mahdolliset lisäselvitystarpeet saataisiin ajoissa selville. Lomakehaastatteluiden aikana ja niiden jälkeen tiedonkeruu jatkui ja käsikirjasta saatiin luotua ensimmäinen päivitetty versio. Ennen alustavan version toimittamista toimeksiantajalle, tehtiin toimeksiantokohteeseen liittyvää riskienarviointia. Tämän jälkeen alustava versio käsikirjasta toimitettiin toimeksiantajalle ja siitä pyydettiin palaute, jonka avulla käsikirja saatiin viimeisteltyä ja hyväksyttyä lopulliseen muotoonsa. Tässä vaiheessa voitiin keskittyä varsinaiseen arvioitavaan osuuteen, eli opinnäytetyön raportointiin, jota oli tehty soveltuvin osin käsikirjan päivittämisen ajanakin.

7.2 Raportointi ja produkti

Kirjoitustyö aloitettiin välittömästi ja ensimmäiseksi teetettiin käsikirjan käyttäjille - eli kohteen henkilöstölle - verkkomuoto-opiskelijoille soveltuvaan tyyliin lomakehaastattelut sähköpostitse, jotta vastauksia ehdittäisiin analysoida riittävästi tulosten ja johtopäätösten tuottamiseksi. Lomakehaastattelurungot laadittiin sellaisiksi, jotka houkuttelisivat mahdollisimman monia vastaamaan, eli kysymyksiä oli sopiva määrä ja toivotuille vastaajille informoitiin kuinka paljon vastaaminen suurin piirtein veisi (työ)aikaa. Lomakerunkoja laadittiin kaksi erilaista, jotta voitiin samalla analysoida sitä, miten eri lomakerunkoihin vastanneiden henkilöiden vastaukset mahdollisesti poikkesivat toisistaan ja miksi. Kysymykset toimitettiin vastaajille toimeksiantajan kautta siten, että mahdollisimman monesta eri yksiköstä otettaisiin asioihin kantaa. Vastaajia informoitiin myös siitä, että kyseessä olisi erinomainen tilaisuus vaikuttaa asioihin konkreettisesti.

Kirjallisuuskatsauksen osalta oli alkuvaiheessa sovittava rajoista, koska aiheena turvallisuus pitää sisällään niin monia elementtejä, että kokonaisuus saattaisi helposti muodostua liian laajaksi paketiksi. Kohde oli pidettävä mielessä koko ajan, jotta huomio kohdistuisi sellaisiin asioihin, jotka juuri kyseisessä toimintaympäristössä ovat niitä merkittävimpiä ja vaikuttavat sekä päivitettyyn produktiin että raportointiosuuteen (opinnäytetyö).

Käsikirjan alustava versio saatiin valmiiksi suurin piirtein samaan aikaan, kun raportointiosuuskin. Käsikirjaa saatiin tiivistettyä huomattavasti alkuperäistä suppeammaksi, mutta kuitenkin tärkeimpiin seikkoihin panostamalla siten, että se palvelisi hyvin ja tasapuolisesti koko henkilöstöä. Käsikirjaa myös visualisoitiin, sillä joidenkin asioiden ohjeistaminen kuvilla jää mieleen helpommin, kuin saman asian kirjoittaminen yksityiskohtaisesti auki. Alustava versio toimitettiin toimeksiantajalle, jolta pyydettiin siihen palaute, jotta lopullisesta versiosta tu-

lisi sellainen mitä toimeksiantaja oli alun perinkin odottanut. Palautteen perusteella alustavaan versioon ei tarvinnut enää isoja muutoksia tehdä ja tämä oli työn tekijöiden tarkoituskin - saada alustavasta versiosta lähes lopullinen. Alkuperäisestä käsikirjasta karsittiin pois sellaisia osioita, jotka eivät käsitelleet koko toimintaympäristön turvallisuutta, vaan veivät lukijan huomion varsinaisista toimintaohjeista. Kuten aiemmin raportissa käsiteltiin, tulee onnistuneiden turvallisuusoppaiden ja käsikirjojen sisältää vain olennaisin tieto selkeästi ilmaistuna. Tämän vuoksi päivitettyssä käsikirjassa esitetään vain sellaisia toimintaohjeita, joiden noudattaminen on välttämätöntä ja sitä myös valvotaan. Työn tekijät esittivät toimeksiantajalle perusteluna joidenkin osioiden karsimiselle muun muassa sen, että käsikirjan sisältäessä ohjeita, jotka eivät välttämättä lukeudu edes suosituksiksi, saattavat viedä pohjan myös olennaiselta sisällöltä.

Alkuperäinen käsikirja oli tehty PowerPoint-muodossa, jolla myös kehitetty ja päivitetty versio toteutettiin. Ideana sähköisessä versiossa oli se, että sitä olisi jatkossa toimeksiantajan puolelta helpompi päivittää, jos esimerkiksi sovelletun normiston osalta tai Palvelutorin olosuhteissa tapahtuisi muutoksia. Valmis opinnäytetyö julkistettiin ja esitettiin huhtikuussa 2020. Suunniteltu aikataulu piti hyvin alusta loppuun asti. Esiin voidaan kuitenkin nostaa, että työhön niin kiinteästi liittyvän ja vaikuttavan turvallisuusnormiston analysointi sekä siitä oleellisen tiedon tuottaminen niin raportointiosuutta kuin produktiakin varten oli aika ajoin haastavaa. Etenkin haasteena oli, ettei varsinaista käsikirjaa voitu sen luottamuksellisuuden vuoksi juurikaan käsitellä.

7.3 Havainnointi, haastattelu ja kirjallisuuskatsaus

Havainnointi tekniikkana on kaikille tuttua sekä arkipäiväistä ja näköhavaintojen perusteella tehdään jatkuvasti päätelmiä niin ihmisistä kuin ympäristöstäkin. Havainnointia voidaan käyttää tilanteissa, joissa ilmiöistä ei ole välttämättä mitään tietoa. Sen etuna on saada tietoa ilmiöstä monipuolisesti sen omassa ympäristössään ja läsnäololla ilmiön ympäristössä pääsee sen olemukseen kiinni, vaikka ei kuulu henkilökuntaan (Kananen 2010, 49-50). Toki on muistettava, ettei ihmisten ajatuksia tai tunteita voi lukea eikä se ollut tässä tapauksessa tarkoituksenakaan. Havainnoin osalta menetelmän todettiin tulleen käytetyn ikään kuin takautuvasti auditointikäynnin jälkeisissä, tämän opinnäytetyön tekijöiden välisissä verkkokokouksissa, joissa käytiin läpi mitä kohdevierailulla saavutettiin tavoitteisiin nähden. Vaikka havainnointi ei alun perin ollutkaan suunniteltu tiedonkeruumenetelmä, päätettiin sitä kuitenkin takautuvasti soveltaa työssä, koska sen etuna on nimenomaan autenttisuus kohteessa ja sen luonnollinen sekä inhimillinen sovellettavuus (Kananen 2010, 51-52). Työn tekijät pohtivat myös, jäikö jokin asia vielä niin epäselväksi tai huomioimatta, että havainnointia olisi vielä tarpeellista soveltaa ja hyödyntää. Aika pian voitiin kuitenkin todeta, että havainnoinnista

mahdollisesti saatava uusi tieto ei lopputulosta ja muita menetelmiä verraten antaisi raportille tai produktille lisäarvoa. Menetelmä pidettiin kuitenkin mielessä työtä jatkettaessa muilla menetelmin.

Haastattelu valittiin tiedonkeruumenetelmäksi lomakehaastatteluin toteutettavaksi, koska siten on suhteellisen helposti saatavilla ajanmukaista ja relevanttia tietoa oikealta kohdehenkilöstöltä. Tässä tapauksessa parhaiten haastateltaviksi valikoituivat henkilöt, jotka ovat asian kanssa jatkuvasti tekemisissä, eli kohteen henkilöstö. Toisaalta henkilöstölle varsinaista produktiakin oltiin tekemässä. Haastateltavien määrää etukäteen on usein hankala arvioida, eikä etukäteen pidä lyödä lukkoon tiettyä määrää, vaan jostakin on aloitettava. Tietoa on kyettävä analysoimaan jatkuvasti, koska muuten ei voida päättää, milloin saatu tieto riittää. On myös huomattava milloin vastaukset alkavat olla samankaltaisia, jolloin voidaan päätellä, ettei tiedonkeruun laajentaminen välttämättä enää toisi selvitykselle lisäarvoa. (Kananen 2010, 54.)

Lomakehaastattelussa kysymysasettelulla haluttiin tietoa teemoittain vastaajan toimiessa ilmiönä. Lomakehaastattelulla pyrittiin myös aktivoimaan henkilöstöä ottamaan kantaa heille tärkeän työkalun järkevöittämisiksi. Samalla voitiin ottaa ensiaskel henkilöstön turvallisuustietoisuusajattelun parantamiseksi, joka oli myös yhtenä työn tavoitteena. Lomakehaastatteluiden osalta verkkomuoto-opiskelijoina opinnäytetyön tekijät hyödynsivät sähköpostitse toimemkiantajan kanssa etukäteen sovittua mallia, jossa kahdella erityyppisellä kyselyrungolla lähestyttäisiin mahdollisimman monia työntekijöitä eri toimintayksiköistä. Tarkoitus tällä oli, etteivät esimerkiksi pelkästään yksiköiden turvallisuudesta vastaavat henkilöt vastaisi niihin, vaikka se toki oli heillekin sallittua, mutta paremman kokonaiskuvan hahmottamiseksi haluttiin kyselyiden ulottuvan laajemmalle. Lomakehaastattelumateriaalia kertyi sopivasti analysointia varten. Toki sitä olisi toivottu vieläkin enemmän, mutta ottaen huomioon ihmisten innokkuus yleisellä tasolla kaikenlaisten kyselyiden suhteen, olisi tulos voinut olla myös huomnoppi.

Kirjallisuuskatsaus oli menetelmistä tärkein ja kattavin sekä toki myös työn tekijöille käytännönläheisin. Sekä produktin että raportin olisi voinut saada valmiiksi pelkästään tätä menetelmää soveltaen, mutta varsinkin produktin suhteen lopputulos olisi saattanut olla ainakin osittain puutteellinen ilman muita menetelmiä, varsinkin lomakehaastatteluita. Kirjallisuuden osalta turvallisuuspainotteista ja työstämisteoreettista luotettavaa informaatiota on saatavilla runsaasti eri kanavista, joten sen soveltaminen onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta varsin hyvin. Myös osin tiukatkin turvallisuusasioita ohjaavat säädökset, ohjeet ja määräykset ovat sellaisia, joita ei yksinkertaisesti muilla menetelmillä päästä soveltamaan järkevästi.

8 Tulokset

Opinnäytetyön tärkeimpänä lukuna voidaan pitää tuloksia. Tulokset voidaan raportoida monin eri tavoin, mutta tarkoituksena on tuottaa vastaus siihen, mikä työssä alun perin kuvattiin ongelmaksiksi. Tulokset on voitava osoittaa siten, että niistä selviää myös opinnäytetyön tarkoitus. Tulokset on hyvä ryhmitellä loogisesti ja on tuotava ilmi kaikki merkitykselliset seikat, olivat ne sitten vastauksia kysymyksiin tai eivät. Tuloksissa on pysyttävä totuudenmukaisena. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2020.)

8.1 Haastatteluanalyysi ja riskikartoitus

Aineistoanalyysia päästiin toden teolla soveltamaan siinä vaiheessa, kun lomakehaastatteluiden viimeinen palautuspäivä koitti. Tämän jälkeen ei ollut enää odotettavissa lisää vastauksia ja toisaalta niiden merkitys tälle työlle olisi tuskin enää ollut kovin merkityksellistä, sillä lomakehaastatteluvastauksia saatiin suhteellisen hyvää määrää tuottamaan tuloksia, joita käsitellään seuraavassa alaluvussa sekä tukemaan laadullisesti päteviä johtopäätöksiä, joita käsitellään luvussa 9. Toki lomakehaastatteluiden laadinnan, vastauksien saamisen ja materiaalin läpikäymisen ohella kirjallisuuskatsaus kulki koko ajan tiiviisti mukana työn edetessä.

Haastattelussa hyödynnettyjä lomakkeita (liitteet 1 ja 2) oli kaksi erilaista ja ne jaettiin vastaajille siten, että osa vastaajista vastasi ensimmäiseen ja osa toiseen osaan. Kenenkään ei siis ollut tarkoitus vastata kahteen kertaan, molempiin osiin. Haastattelulomakkeet pyydettiin toimeksiantajan välittämänä jakamaan vastattaviksi puoliksi. Kaikista palautuneista vastauksista osa 2 kattoi 60 prosenttia, eli ilmeisesti ne, joille välitettiin osa 2, kokivat vastaamisen mielekkäämmäksi suhteessa niihin, joille välitettiin osa 1.

Vika- ja vaikutusanalyysia sovellettiin siten, että turvallisuuden ja riskienhallinnan opintojaksoilla tutuksi tullutta riskin merkityksen arviointitaulukkoa yhdistettiin niin ikään tuttuun potentiaalisten ongelmien analyysitaulukkoon. Analyysitaulukolla voidaan laskea riskitaso kertomalla sen todennäköisyys seurauksen vakavuudella korotettuna toiseen potenssiin.

Riskitasojen määrittäminen katsottiin tärkeäksi, jotta voitiin konkreettisin toimenpide-ehdotuksin osoittaa jäännösriskien olevan tasoiltaan pienemmät. Molempien taulukoiden katsottiin olevan visuaalisesti helposti tulkittavia riippumatta siitä, oliko asia entuudestaan millään tavalla henkilöstölle tuttua. Ennen käsikirjaan tehtyjä kehitys- ja päivitystoimenpiteitä tiiviistä ja kovin moniulotteisesta sisällöstä voitiin lomakehaastattelutuloksiin reflektoiden tunnistaa merkittävimmiksi vaaraa aiheuttaviksi tilanteiksi sillä hetkellä tulipalo, uhkaava henkilö, tapaturma, salassapito ja häiriköinti.

Tulipalon osalta huomio kiinnittyi erityisesti sähkölaitteista alkaviin paloihin, mutta myös ilki- valtaisesti tahallisesti sytytettyihin. Riski on siis tulipalo ja seurauksina aineelliset vahingot,

vakavat fyysiset loukkaantumiset ja jopa ihmishenkien menetykset. Saimme riskiluvuksi 18, joka tarkoittaa merkittävää riskiä. Kaavalla $2*3^2=18$ laskettuna tulipalo on epätodennäköisesti toteutuva, mutta seurauksiltaan erittäin haitallinen riski. Toimenpiteiksi ehdotimme paloilmoinjärjestelmän ylläpitoa ja päivittämistä tarvittaessa sekä hätäuloskäytien sijaintien selvittämistä, alkusammutuskaluston käytönopetteluja ja evakuointisuunnitelman sisäistämistä. Näiden toimenpide-ehdotusten jälkeen jäännösriski olisi epätodennäköisesti tapahtuva ja seuraukseltaan kohtalainen laskettuna kaavalla $2*2^2=8$.

Uhkaavan/aggressiivisen henkilön osalta huomiota kiinnitettiin kyseisen käytöksen voivan kohdistua henkilökunnan lisäksi tällaiseen henkilöön itseensä. Riskinä on uhkaava tai aggressiivinen henkilö ja seurauksina aineelliset vahingot, fyysiset vammat sekä mielen järkkäminen. Riskiluvuksi saimme 8, joka tarkoittaa kohtalaista riskiä. Kaavalla $2*2^2=8$ laskettuna uhkahenkilön käytös on epätodennäköisesti toteutuva, mutta seurauksiltaan silti haitallinen riski. Toimenpide-ehdotuksiksi laadimme ennalta estävän toiminnan, järjestyksenvalvonnan näkymisen, tilanteisiin reagoimisen ja niiden haltuunotto suullisin ja/tai fyysisin keinoin. Näiden kehitysideoiden jälkeen jäännösriski olisi epätodennäköisesti tapahtuva ja vakavuudeltaan vähäinen laskettuna kaavalla $2*1^2=2$.

Tapaturman osalta kiinnitettiin huomiota liukastumiseen, kaatumiseen ja verstaan työkalujen käyttöön. Riskinä ovat tapaturmat ja seurauksina fyysiset vammat sekä esineiden rikkoutumiset. Riskiluvuksi tuli 8, joka tarkoittaa tässäkin tapauksessa kohtalaista riskiä. Kaavalla $2*2^2=8$ laskettuna tapaturmat ovat epätodennäköisiä ja toteutuessaan haitallisia riskejä. Toimenpiteinä riskiluvun pienentämiseksi todettiin panostaminen esteettömyyteen, opasteisiin ja kulkemiseen liittyviin huolto- ja ylläpitotoimiin sekä työkalujen käytön valvontaan ja opastamiseen. Näiden toimenpiteiden jälkeinen jäännösriski olisi hyvin epätodennäköisesti tapahtuva ja vakavuudeltaan enää vähäinen laskettuna kaavalla $1*2^2=4$.

Salassapitoon liittyvissä seikoissa keskityttiin tietoturvaan, fyysisiin tiloihin ja kulunvalvontaan. Riskeinä on ulkopuolisten, asiattomien henkilöiden pääsy ei-sallittuihin tiloihin, luottamuksellisen tiedon päätyminen ulkopuolisille ja mahdollisten rikosten valmistelut. Todettiin, että riskilukuna 4 on kuitenkin vähäinen riski. Kaavalla $1*2^2=4$ laskettuna edellä mainitut tapahtumat ovat hyvin epätodennäköisiä ja seurauksiltaan vähäisiä. Parannuskeinoina nostettiin esiin ylipäättään turvallisuusajatteluun liittyvä koulutus ja taitojen ylläpitotoiminta sekä pysyvän yhteisen turvallisuuskulttuurin luominen. Lisäksi muistutettiin, että pitää löytyä myös rohkeutta puuttua epäkohtiin ja kysyä. Jäännösriskiksi jäisi näin ollen kaavalla $1*1^2=1$ hyvin epätodennäköinen tapahtuma ja merkityksetön riski.

Häiriköinnillä tässä kohtaa tarkoitettiin lähinnä huonosti käyttäytyvää nuorisoa tai päihtyneitä henkilöitä. Riskinä on yleisen järjestyksen ja turvallisuudentunteen heikentyminen. Riskilu-

kuna 2 tarkoittaa vähäistä riskiä, joka toteutuu hyvin epätodennäköisesti. Kehittämisenä tuotiin esiin ennalta estävä toiminta, järjestyksenvalvonnan näkyminen, tilanteisiin reagointi ja niiden haltuunotto suullisin ja/tai fyysisin keinoin. Tämän jälkeen jäännösriskiksi jäi 1, joka tarkoittaa kaavalla $1 \cdot 1^2 = 1$ hyvin epätodennäköistä tapahtumaa ja merkityksetöntä riskiä.

8.2 Lomakehaastattelut

Lomakehaastatteluvastauksia analysoidessa kävi ilmi, että vaikka vastaajat olivat eri työyksiköistä, olivat vastaukset kuitenkin yleisilmeiltään saman kaltaisia. Toki on selvää, että erilaiset ihmiset kokevat asiat eri tavoin esimerkiksi turvallisuushkien suhteen, mutta hyvin moni vastaaja oli vastauksia antaessaan kiinnittänyt huomioita samankaltaisiin seikkoihin ja se oli tärkeää ottaa huomioon produktissakin. Lomakehaastatteluvastauksista voitiin nähdä työntekijöiden huolet ja murheet aiemman turvallisuuskäsikirjan suhteen. Näillä vastauksilla voitiin saada ymmärrys ilmiöön, joka lomakehaastatteluilla luotiin ja johon haluttiin ratkaisu (Kananen 2010, 60). Aineiston ollessa tekijöille helposti hallittavissa, ei analyysia varten varsinaista aineiston tiivistämistekniikkaa ollut tarpeen soveltaa. Aineistoa analysoimalla ja lukemalla se moneen kertaan, saadaan pohdittua sen sanoma ja tarkoitus. Aineistosta on tehtävä tulkinta ja sen tekemisessä pitää käyttää luovuutta (Kananen 2010, 61-63.)

Lomakehaastattelun ensimmäisen osan (liite 1) alussa tiedusteltiin, olivatko kokemukset peräisin esimiestehtävistä vai työntekijänä (kysymys 1). Kaikki antoivat vastauksensa työntekijöinä. Seuraavaksi tiedusteltiin Palvelutoriympäristössä kertynyttä ajallista työkokemusta (kysymys 2). Osa vastaajista oli työskennellyt Palvelutoriympäristössä sen valmistumisesta asti ja osalla työkokemusta oli alle kuukaudesta joihinkin kuukausiin. Tämän jälkeen tiedusteltiin mahdollista vastuuta uusien työntekijöiden perehdytyksessä (kysymys 3). Kaikki vastaajat olivat jopa hieman yllättäen toimineet perehdyttäjinä. Seuraavaksi kysyttiin, onko käsikirja tuttu ja miten se vastaa tarpeisiin (kysymys 4). Käsikirja oli kaikille vastaajille tuttu. Tämän jälkeen kysyttiin kokemuksista toimintaympäristön turvallisuudesta ja henkilöstön perehdytyksestä turvallisuusasioihin (kysymykset 5 ja 6). Kaikki vastaajat kokivat perehdytyksen olevan hyvää ja erityisesti vartijoiden läsnäoloa kiiteltiin. Tilassa sijaitsevan työpajan työkalut ja kemikaalit koettiin jollain tasolla riskeiksi. Sitten tiedusteltiin kantaa turvallisuusasioihin vaikuttamisen mahdollisuudesta ja miten henkilöstön sitouttamista niihin voitaisiin parantaa (kysymykset 7 ja 8). Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että asioihin voi vaikuttaa ja niistä myös kerätään palautetta aika ajoin. Lisäksi koulutusta on saatavilla esimerkiksi turvallisuuskävelyiden muodossa. Osa vastaajista koki lisäkoulutuksen tarpeelliseksi ja moni jakoi ajatuksen siitä, että kun työntekijät tuntevat toisensa, voidaan koko tila kokea yhteiseksi alueeksi ja parantaa kokonaisturvallisuudentunnetta. Lopuksi sai vapaasti antaa palautetta Palvelutoriympäristön turvallisuudesta (kysymys 9). Yleisesti vastaajat totesivat, että henkilökunnan olisi hyvä tuntea toinen toisensa paremmin, jotta tiedettäisiin ketkä saavat liikkua ja missä. Osa vastaajista koki riskinä asiakkaiden kohtaamisen avoimessa tilassa.

Lomakehaastattelun toisessa osassa (liite 2) pyydettiin valitsemaan parhain vaihtoehto välillä 1-5 siten, että pienin numero tarkoittaa huonointa arvoa ja korkein parasta. Aluksi pyydettiin tietoa siitä, onko käsikirja vastaajalle tuttu (kohta 1). Osalle vastaajista käsikirja ei ollut tuttu ja näin ollen vastaukset muiden kohtien arvioimiseen jäivät hyvin suppeiksi. Seuraavaksi vaihtoehtot pyydettiin merkitsemään käsikirjan sisällön, käyttömukavuuden ja hyödynnettävyyden osilta (kohta 2). Lisäksi turvallisuuden suhteen pyydettiin merkitsemään turvallisuuskulttuurin, perehdyttämisen ja sitouttamisen arvot vastaavin vaihtoehdoin (kohta 3). Ne vastaajat, joille käsikirja oli tuttu, valitsivat lähes joka kohtaan arvon 4, eli toiseksi korkeimman. Muutamat poikkeamat olivat arvoja 3. Lopuksi tiedusteltiin vielä kokemusta työympäristöstä, eli onko se turvallinen vai ei sekä annettiin mahdollisuus kertoa käsikirjan kehittämiseen ehdotuksia ja yleisesti Palvelutori ympäristön turvallisuuteen liittyviä havaintoja (kohta 4). Vaipaita vastauksia saatiin noin puolelta niistä vastaajista, joille käsikirja oli ylipäättään tuttu. Päivitystä ja kehitystä kaivattiin kuvien ja visualisoinnin osilta. Lisäksi tuotiin esiin aseellisten uhkauksien mahdollisuus ja vaikeasti liikkuvien henkilöiden avuntarpeet. Yleisesti käsikirjan sisältöä haluttiin supistettavan ja sen keskittyvän enemmän keskeisiin asioihin.

Havainnointituloksina voidaan pitää tekijöille syntyneitä fyysistä käsitystä Palvelutori ympäristöstä. Vaikka kohteesta olisi miten hyvät pohjapiirroukset, kuvat ja muut visuaaliset sekä informatiiviset materiaalit saatavilla, se ei kuitenkaan korvaa tilan henkilökohtaista näkemistä ja kokemista. Yhdistämällä kaikki nämä seikat saadaan varmemmin parempi lopputulos ja johtopäätös. Havainnointituloksiin voidaan laskea myös niin kutsuttu hiljainen tieto, jolla tarkoitetaan tietynlaisten työympäristössä kertyneiden ja tavaksi tulleiden hyvien käytänteiden käyttöä ja soveltamista siten, ettei niistä välttämättä ole tallennettu esimerkiksi ohjeen muodossa tietoa vielä mihinkään (Vilka 2015, 143-144).

8.3 Kehitetty ja päivitetty Turvallisen arjen käsikirja

Turvallisen arjen käsikirjan turvallisuusluokitus on III, eli luottamuksellinen. Tästä syystä sisältöä tai tarkkaa sivumäärää käsikirjan alkuperäisestä tai kehitetystä ja päivitetystä versioista ei voida kertoa. Voidaan kuitenkin todeta, että alkuperäinen versio käsitti useita kymmeniä sivuja, kun taas kehitetty ja päivitetty versio saatiin tiivistettyä joihinkin kymmeneen sivuun. Rakenteessa pyrittiin huomiomaan käsikirjan sisältämän tiedon helppolukuisuutta ja sitä kautta sen helpompaa sisäistämistä. Haluttiin myös tehdä helpommaksi ajatus käsikirjan oman toimimisesta kertaamisesta siten, että siitä jäävät muistikuvat aiheuttaisivat positiivisia tunteita käyttäjälleen. Tavoitteena on, että ensimmäisen kerran materiaaliin tutustumisen jälkeen mahdollinen motivaatio turvallisuusajatteluun syntyisi ja jäisi myös mieleen.

Käsikirja jaettiin sisällöltään sopiviin teemoihin. Käsikirjassa kerrottiin käyttäjälleen mihin tarkoitukseen ja toimintaympäristöön se laadittiin sekä kenellä on työnsä puolesta oikeus sen

sisältöön tutustua. Käsikirjassa käytiin läpi erilaisia toimintaympäristössä mahdollisesti tapahtuvia poikkeamatilanteita eri teemojen kautta, esimerkkinä voidaan mainita tulipalo ja siihen liittyvät seikat. Teemoissa otettiin huomioon, miten keskivertoihmisen voidaan olettaa toimivan poikkeavissa tilanteissa tietynlaisella tavalla, mutta silti haluttiin sisällyttää ihan yksinkertaisimmatkin toimenpiteet käsikirjaan, sillä ihmiset reagoivat eri tilanteisiin eri tavoin. Näin ajateltuna edes jokin muistijälki opiskelluista toimintaohjeista edesauttaisi tilanteen hoitamisessa. Lisäksi etuna voitiin pitää sitä, että kaikkien tutustuessa käsikirjaan, voidaan yhteistoimintaa hyödyntää paremmin tilanteiden niin vaatiessa ja salliessa.

Käsikirjassa käytiin yksityiskohtaisemmin läpi myös toimintaympäristöön liittyviä turvallisuusseikkoja esimerkiksi tietoturvallisuuden osalta. Myös raportoinnin ja jälkipuintimenettelyn osuuksia tuotiin korostetusti esiin, sillä kenenkään ei kuulu jäädä murehtimaan asioita yksin. Käsikirjaan sisällytettiin myös jonkin verran tärkeimpiä yhteystietoja, joita käyttäjät todennäköisesti eniten työympäristöissään tulisivat tarvitsemaan. Käsikirjaan jätettiin myös ohjeita ja ohjeistuksia, jotka liittyivät suoraan Espoon kaupungin toimintaan tai vaatimuksiin. Käsikirjassa esiteltiin myös työn tekijöiden ehdotus työympäristön riskien ja vaarojen arvioimiseksi sekä sen soveltamista jatkossa esimerkiksi tilastoinnin apuna.

Teemojen visualisoinnilla haluttiin vaikuttaa käyttäjään mielekkäästi, sillä kuvat yhdistettynä sopivaan määrään tietynlaisessa muodossa ja värissä olevaan tekstiin, on olemukseltaan varmasti houkuttelevampi ja mieleenpainuvampi. Osa käsikirjassa mainituista asioista oli sellaisia, että niiden tueksi oli lähes välttämätöntä lisätä kuva tai muuta visualisointia, jotta lukija tietäisi mitä jollakin hieman vieraammalla seikalla tarkoitetaan käytännössä. Käsikirjaa saatiin kehitettyä ja päivitettyä tarkoituksenmukaisesti toimeksiantajan vaatimuksien ja toiveiden mukaisesti sekä vallitsevaa normistoa soveltaen.

9 Johtopäätökset ja oman työn arviointi

Työn tarkoitus oli kehittää ja päivittää Turvallisen arjen käsikirjaa kauppakeskus Ison Omenan Palvelutoritoimijoiden henkilöstölle. Työn tekijät tutustuivat käsikirjaan ja tekivät sen käytännössä uudelleen, säilyttäen käsikirjaan tärkeimmät ja merkityksellisimmät seikat sekä parantamalla sen ulkoasua ja käytönsoveltamista. Oli osin ristiriitaista havaita, että vaikka alkuperäistä käsikirjaa pidettiin liian pitkänä, tiiviinä ja visualisoimattomana, koettiin se kuitenkin pääosin hyväksi työkaluksi varsinkin uuden työntekijän perehdytyksen aikana. Oli kuitenkin selvää, että tiivistämällä, visualisoimalla ja merkityksellisimpiin seikkoihin keskittymisellä käsikirjasta saatiin käytönsoveltamisen suhteen parempi. Sen suhteen, miten päivitetty versio otettiin vastaan käsikirjan loppukäyttäjien osalta, lähestyynee toimeksiantaja tekijöitä tulevaisuudessa. Tällaista palautetta ei raportin julkistamiseen mennessä ollut kuitenkaan vielä saatavilla.

Lomakehaastatteluiden vastaajien määrästä voidaan todeta, että vähemmällä määrällä tulokset ja niistä tehtävät johtopäätökset olisivat olleet haasteelliset laatia. Vaikka vastaajien määrä ei ollutkaan aivan odotetulla tasolla, kun mietitään vastaamisen helppoutta ja asian liittymistä niin kiinteästi henkilökunnan päivittäiseen toimintaan ja sen kehittämiseen, saatiin vastaajia kuitenkin riittävästi. Tekijät eivät katsoneet tarpeelliseksi teetättää enää toista kyselykierrosta, koska todennäköisesti ne, jotka kokivat asian tärkeäksi ja mielekkääksi vastata, olivat sen jo tehneet.

Vaikka käsikirja koettiin sen alkuperäisessä muodossaan hyväksi, saatiin se kehitettyä ja päivitettyä entistä ehommaksi edellä kuvatuin tekniikoin. Myös asiasisällön tiivistäminen siten, että oleellimmat seikat henkilöstölle erinäisiin tilanteisiin varautumiseksi valittiin ja säilytettiin, oli tärkeä osa. On inhimillistä uuteen materiaaliin tutustuesssa, tässä tapauksessa turvallisuuteen liittyviin seikkoihin, että huomio kiinnittyy aluksi myös materiaalin määrään ja voi jo siten vaikuttaa asioiden sisäistämiseen joko positiivisesti tai negatiivisesti. Voi tuntua siltä, että materiaalmäärä on helposti hallittavissa ja tarvittaessa myös joidenkin yksityiskoh-
tien etsimiseen ei mene pitkään. Toisaalta, jos materiaalia on reilusti, kuten alkuperäisessä versiossa oli, voi kaiken selailla läpi lähinnä kursorisesti. Huonommassa tilanteessa aineistoon tutustuminen päättyy jo siinä vaiheessa, kun materiaalin määrä koetaan liian suureksi. Käsikirjan tarkoituksena on kuitenkin toimia sekä herätteenä turvallisuusajattelun jalkauttamiselle henkilöstölle että apuna varautua tilanteisiin etukäteen. Lisäksi sen tarkoitus on mahdollistaa analysointi sattuneiden tapahtumien jälkeen ja pyrkiä edelleen parantamaan toimintoja ja käytänteitä.

Työn tavoite ja tarkoitus saavutettiin. Produktina Turvallisen arjen käsikirja kehitettiin ja päivitettiin vastaamaan paremmin henkilöstön tarpeita sekä toimimaan turvallisuusajattelua herättelevänä aineistona. Raportoinnin osalta opinnäytetyöllä löydettiin keskeisimmät ja ajantasaiset tiedot asiaa säätelevän normiston ja ohjeiden osilta sekä niiden soveltuvuus ja sovelta-
minen niin produktissa kuin raportoinnissakin. Suunnitellut menetelmät tulivat käytetyiksi ja hyödynnetyiksi. Inhimillisten asioiden tarkastelu henkilöstön suhtautumisena turvallisuusasioihin ja turvallisuuskulttuurin jalkauttaminen henkilöstölle sekä henkilöstön sitouttaminen siihen onnistuivat ilmeisen hyvin.

Jatkotyönä tälle aiheelle opinnäytetyön tekijät ehdottavat produktin kehittämistä ja päivittämistä siinä vaiheessa, kun olosuhteet ja asiaa säätelevä normisto ovat muuttuneet siten, ettei aika ajoin tapahtuva käsikirjan kevyehkö muokkaaminen enää riitä. Lisäksi olisi varmasti aiheellista ja mielenkiintoista vertailla Palvelutorikonseptia tavanomaisempiin asiakaspalveluympäristöihin, kuten esimerkiksi Kelan toimipisteeseen. Jos Espoon Palvelutorikonseptia aletaan muuallakin jossain vaiheessa soveltaa, olisi tässä hyvä vertailulähtökohta opinnäytetyöaiheeksi - toki salassapitovelvoitteet muistaen.

9.1 Oman työn arviointi Virkkunen

Haastavinta opinnäytetyöprosessissa oli kehittämiskysymyksen säilyttäminen mielessä selkeänä. Kun pohdimme parini kanssa raportin sisältöä ja mahdollisesti pois rajattavia aiheita, tuntui punaisen langan löytäminen ajoittain hankalalta. Osittain tämän vuoksi prosessin aikana korostui huolellisen taustatyön sekä hyvin suunnitellun aikataulun merkitys. Erityisesti mielessä oli ajatus siitä, että mahdolliset puutteet taustatyössä tulisivat vaikuttamaan jopa huomattavasti kaikkiin työn eri vaiheisiin. Koko opinnäytetyöprosessiin varattiin puoli vuotta aikaa, mikä vaikutti aluksi hyvin kunnianhimoiselta. Yhteistyöhön tottuneina etenimme kuitenkin ajoittain myös edellä suunnitellusta aikataulusta, joka osoittautuikin lopulta oikein riittäväksi.

Henkilökohtaisena tavoitteenani oli todellisen työelämäprojektin kautta oppia hyödyntämään kartutettuja tietoja-taitoja käytännössä sekä uudelaissa toimintaympäristössä. Asetettu tavoite täyttyi mielestäni hyvin, ja mikäli ryhtyisin samankaltaiseen projektiin nyt uudelleen, osaisin soveltaa tutkinon sekä opinnäytetyöprosessin aikana opittua jo paljon paremmin. Vaikka lopputulos on mielestäni toki onnistunut, uskon että selviäisin nykyisellä osaamisellani seuraavasta projektista entistä paremmin; oppimista on väistämättä tapahtunut. Harkitsisin kuitenkin tarkoin sitä, voiko opinnäytetyön toteuttaa kohtuullisella työmäärällä silloin, kun työhön liittyy vahvasti luottamuksellista aineistoa.

Turvallisen arjen käsikirjan suhteen haastava aihe oli henkilöstön motivaatio ja sitoutuminen toimintaympäristön turvallisuuteen. Vaikka yleisesti Palvelutorilla turvallisuuskulttuuri vaikuttanut olevan hyvä, oli yksiköiden panostus esimerkiksi lomakehaastattelun osalta yllättävän vähäinen. Pohdimme, olisimmeko voineet toteuttaa sen jotenkin toisin, jotta osallistuminen oman toimintaympäristön turvallisuuden kehittämiseen koettaisiin mielekkäämmäksi tai hyödyllisemmäksi. Toisaalta vastuu henkilöstön osallistamisesta oli tässä kohtaa annettu yksiköiden esimiehille, joten toivoimme tämän varaan paljon. Jos nyt tarvitsisin vastaavanlaisiin kysymyksiin vastauksia, suorittaisin haastattelut henkilöstön omassa toimintaympäristössä, mikäli se vain olisi mahdollista. Lisäksi jonkinlainen lisäporkkana olisi hyvä olla, koska tämän työn kohdalla oman toimintaympäristön turvallisuuden kehittäminen ei tuottanut toivottua motivoitumista.

Jokainen toimintaympäristö on erilainen ja toimintatavat sekä toimintaa ohjaavat normistot poikkeavat toisistaan. Tämän vuoksi opinnäytetyömme tuloksia ei voida yleistää, eivätkä ne ole suoraan hyödynnettävissä kaikenlaisiin turvallisuusoppaisiin tai -käsikirjoihin. Työssä esitetyt toimintamallit ovat puolestaan sellaisia, joita voidaan soveltaa kaikenlaisten organisaatioiden turvallisuuden kehittämisessä. Turvallisuusaineistojen päämäärä on lähtökohtaisesti yhteinen, eli täyttää asetetut vaatimukset sekä varmistaa niin toiminnan jatkuvuus kuin henkilöstön, asiakkaiden ja vierailijoidenkin terveys ja turvallisuus.

9.2 Oman työn arviointi Välikangas

Tutkimusetiikka koko ajan mielessä pitäen, oli henkilökohtainen tavoitteeni opinnäytetyöprosessissa päästä soveltamaan turvallisuusalan opintojen kautta hankittua osaamista käytännönläheisesti siten, että työelämälle syntyisi samalla tarpeellinen hyödyke, eli tässä tapauksessa produktina päivitetty ja kehitetty käsikirja. Myönnettäköön, että aluksi koko prosessi vaikutti siltä, ettei siitä välttämättä selviäisi, mutta huolellinen suunnittelu ja ajankäytön varmistaminen yhdistettynä ohjaajan palautteisiin ja ohjeisiin veivät prosessia jouhevasti koko ajan eteenpäin. Mielestäni onnistuin tässä kohtalaisen hyvin alkuun päästyäni.

Tiedonkeruumenetelmistä erityisesti kirjallisuuskatsaus kehitti kriittistä ajattelua lähteiden suhteen sekä useamman lähteen käytön mahdollistama analyysi mahdollisimman oikean ja luotettavan tiedon tuottamiseksi. Pääsin työparini kanssa hyvin päättämään sopivat tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät ja kaikkia sovittuja menetelmiä päästiin soveltamaan työssä.

Suunnitelman ja aikataulun kurinalaisen noudattamisen osalta tuli aikaisempiin opintoihin nähden huomattua, että on tärkeää keskittyä tekemään pelkästään opinnäytetyötä, jos se on järjestettävissä. Sillä kun tekemisen aktiivinen tila on päällä, kannattaa sitä hyödyntää, koska tulee väistämättä myös tilanteita, jolloin tulosta ei tahdo millään syntyä tai se ei tunnu mielekkäältä. Toki aina voi palata jo valmiiksi ajateltuihin kokonaisuuksiin ja parannella niitä.

Ehkä hieman yllättävää oli se, miten kohteen henkilöstö, eli ne henkilöt, joita varten produktia tehtiin, eivät kovin laajalla rintamalla olleet halukkaita tai viitseliäitä vastaamaan kyselyihin, jotka olivat tehtävissä kuitenkin kohtalaisen pienessä ajassa ja vähäisellä vaivalla. Jos haastatteluvaiheen tekisi nyt uudelleen, pitäisi miettiä sen tapa uudelleen, vaikka käyttäisi-kin lomakehaastattelua. Ehkä henkilöstö suhtautuisi kasvokkain tapahtuvaan, etukäteen suunniteltuun haastatteluun eri tavalla. Toki silloin se vaatisi etukäteisjärjestelyitä tilojen ja aikataulujen suhteen varmasti enemmän.

Lähteet

Painetut

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Limnell, J. & Rantapelkonen, J. 2017. Pelottaako? Nuoret ja turvallisuuden tulevaisuus. Jyväskylä: Docendo.

Maslow, A. 1943. A Theory of Human Motivation. New York: Maslow, A.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet: ihmisen kohtaaminen ja johtaminen. Helsinki: Tietosana.

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. 2017. Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

SFS-ISO 31000:2018. Riskienhallinta. Ohjeet. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS.

SFS-ISO 45001:2018. Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmät. Vaatimukset ja niiden soveltamisohjeita. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS.

SFS-EN ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. painos. Helsinki: Edita Prima.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 2. painos. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene. 2018. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 10.2.2020. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ammattikorkeakoulujen%20opinn%C3%A4ytet%C3%B6iden%20eettiset%20suositukset.pdf>

DNV GL 2020. ISO 45001 - Työterveys ja -turvallisuus (TTT). Viitattu 7.3.2020. <https://www.dnvgl.fi/services/iso-45001-tyoterveys-ja-turvallisuus-ttt--113791>

Elinkeinoelämän keskusliitto 2016. Elinkeinoelämän uusi turvallisuusmalli sopii kaikenkokoisille yrityksille. Viitattu 29.2.2020. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2016/05/16/elinkeinoelaman-uusi-turvallisuusmalli-sopii-kaikenkokoisille-yrityksille/>

Elinkeinoelämän keskusliitto 2020. Yritysturvallisuus. Viitattu 29.2.2020. <https://ek.fi/mita-temme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Espoon kaupunki 23.1.2020. Palvelutorit. Viitattu 4.2.2020. [https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio_ja_yhteystiedot/Yhteystiedot/Asiointipalvelut/Palvelutorit/Ison_Omenan_palvelutorin_asiakasmaara_ko\(173873\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio_ja_yhteystiedot/Yhteystiedot/Asiointipalvelut/Palvelutorit/Ison_Omenan_palvelutorin_asiakasmaara_ko(173873))

Husso & Henriksson 2019. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyön perusta. Valvira. Viitattu 19.3.2020. <https://www.valvira.fi/-/omavalvonta-on-asiakas-ja-potilasturvallisuustyon-perusta>

lisa, K., Oittinen, H. & Piehl, A. 2012. Kielenhuollon käsikirja (E-kirja). Viitattu 15.2.2020. <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789526601205>

ISO 2020. Viitattu 29.2.2020. <https://www.iso.org/home.html>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2020. Opinnäytetyön raportointi. Opinnäytetyön rakenne. Viitattu 3.3.2020. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/4-opinnaytetyon-rakenne/4-2-opinnaytetyon-runko-osa/4-2-5-tutkimuksen-toteuttamisen-ja-tulosten-raportointi/>

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020. Opinnäytetyöpakki. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Viitattu 7.2.2020. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

Kiwa Inspecta 2020. Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän sertifiointi. Viitattu 7.3.2020. https://www.kiwa.com/fi/fi/palvelumme/tyoterveys-ja-tyoturvallisuusjarjestelman-sertifiointi-iso-45001/45001-esite_2018.pdf

Korkein oikeus 2016:99. Viitattu 8.2.2020. <https://korkeinoikeus.fi/fi/index/ennakkopaatokset/precedent/1482838121921.html>

Kotimaisten kielten keskus 2020. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 14.2.2020. https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille#Esitohjeethelpostihahmottuvassamuodossa

Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone 2018. Viitattu 4.2.2020. <https://www.kielitoimiston-sanakirja.fi/netmot.exe?ListWord=k%C3%A4sikirja&SearchWord=k%C3%A4sikirja&page=results>

Laatutieto 2020. Viitattu 7.2.2020. https://www.laatutieto.fi/product_catalog.php?c=32

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 2006/44. Finlex. Viitattu 5.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007/334. Finlex. Viitattu 5.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>

Lanne, M. 2007. Yhteistyö yritysturvallisuuden hallinnassa. Tutkimus sisäisen yhteistyön tarpeesta ja roolista suurten organisaatioiden turvallisuustoiminnassa. VTT. Viitattu 12.3.2020. <https://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2007/P632.pdf>

Palvelutori 2020. Kauppakeskus Iso Omena. Viitattu 28.1.2020. <https://www.isoomena.fi/stores/palvelut-ja-toimistot/1005252/palvelutori-iso-omena>

Pelastuslaki 2011/379. Finlex. Viitattu 27.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L3P15>

Ranta, T. & Martikainen, S. 2019. Turvallisuusjohtaminen varhaiskasvatuksen tukena - Lapsen oikeus turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen. Laurea Julkaisut. Viitattu 6.3.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/160979/Laurea%20Julkaisut%20106.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rauramo, P. & Harjanne, K. 2011. Työturvallisuuden perusasiat kuntoon. 10 keskeistä keinoa. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 27.2.2020. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/ladattavat_julkaisut/tyoturvallisuuden_perusasiat_kuntoon_-_10_keskeista_keinoa

Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri. Teoria ja arviointi. VTT. Viitattu 5.2.2020. <https://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2008/P700.pdf>

Saastamoinen, M., Vähä, T., Ypyä, J., Alahuhta, M. & Päätaalo, K. 2018. Toiminnallisen opinäytetyön oppimiskokemukset. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 45. Viitattu 5.2.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018060625407>.

SFS Standardien verkkokauppa 2020. Viitattu 29.2.2020. https://sales.sfs.fi/?_ga=2.249261058.460933173.1582977070-509198901.1582977070&_gac=1.51860571.1582977069.Cj0KCQjAtOjyBRC0ARIsAlpJyGPK9AH67WOIH2VO3e5PuDtmf9UVlZQ3689zMQ1v5gcSANxrzBAviYkaAgMDEALw_wcB

Sisäasiainministeriö 2011. Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen. Työryhmäraportti. Viitattu 19.2.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79706/sm_182011.pdf

Sitra 2013. Uusi turvallisuus. Viitattu 4.2.2020. <https://www.sitra.fi/aiheet/uusi-turvallisuus/>

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Finlex. Viitattu 19.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5P47>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Viitattu 2.3.2020. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73001/Selv200525.pdf?sequence=1>

Suomen standardisoimisliitto 2020. ISO 31000 Riskienhallinta. Viitattu 29.2.2020. https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_31000_riskienhallinta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Sosiaalityön apua tarvitsevat tulisi ohjata Kelasta kuntiin nykyistä tehokkaammin. Viitattu 20.3.2020. <https://thl.fi/fi/-/sosiaalityon-apua-tarvitsevat-tulisi-ohjata-kelasta-kuntiin-nykyista-tehokkaammin>

Työsopimuslaki 2001/55. Finlex. Viitattu 7.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työsuojeluhallinto 2019. Ammattitaudit ja työperäiset sairaudet. Viitattu 7.3.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/ammattitaudit>

Työsuojeluhallinto 2018. Turvallisuusjohtaminen. Viitattu 7.3.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Työtapaturma- ja ammattitautilaki 2015/459. Finlex. Viitattu 5.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150459>

Työterveyslaitos 2020. Työturvallisuus on yhteinen juttu. Viitattu 27.2.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyosuojelun-yhteistoiminta/tyoturvallisuus-yhteinen-juttu/>

Työturvallisuuslaki 2002/738. Finlex. Viitattu 5.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Valtioneuvoston asetus työpaikkojen turvallisuus- ja terveystaamuksista 2003/577. Finlex. Viitattu 5.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030577>

Valvira 2016. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Viitattu 20.3.2020. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Yrityssuojeluyhdistys 2016. Riskikartoitukset. Viitattu 23.3.2020. <https://www.yrityssuojelu.fi/fi/riskikartoitukset/>

Julkaisemattomat

Jäntti, S. 2020. Tapaaminen 23.1.2020. Kauppakeskus Iso Omena. Palvelutori. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1: Teemahaastattelu.....	9
Kuvio 2: Turvallisuuden osa-alueet	14
Kuvio 3: Turvallisuuden määrittymisen kehät	16
Kuvio 4: PDCA-mallin ja TTT-järjestelmän välinen suhde	25
Kuvio 5: SFS-ISO 31000:2018 Riskienhallinnan periaatteet, puitteet ja prosessit.	26
Kuvio 6: Standardin päälukujen sijoittuminen.....	28
Kuvio 7: EK yritysturvallisuusmalli	29
Kuvio 8: Kehittämisprosessi	32

Taulukot

Taulukko 1: Riskin merkityksen arviointitaulukko	11
--	----

Liitteet

Liite 1: Turvallisen arjen käsikirja - kysely henkilöstölle OSA 1	51
Liite 2: Turvallisen arjen käsikirja - kysely henkilöstölle OSA 2	52
Liite 3: Potentiaalisten ongelmien analyysitaulukko.	55

Liite 1: Turvallisen arjen käsikirja - kysely henkilöstölle OSA 1

Turvallisen arjen käsikirja / Kysely henkilöstölle

29.1.2020

Ohje:

Kirjoita vastaus kunkin kysymyksen alle samaan laatikkoon. Laatikot pitenevät sitä mukaa kun kirjoitat.

Tutkimuslupa:

Kysely perustuu Laurean AMK opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön, jossa kehitetään Espoon Iso-Omenassa toimivan palvelutoriympäristön turvallisuusaineistoa.

Toimeksiantajan yhteyshenkilö:

Palvelutorikoordinaattori Suvi Jäntti, Espoon kaupunki

suvi.jantti@espoo.fi

Opinnäytetyön ohjaaja:

Lehtori Soili Martikainen, Laurea

soili.martikainen@laurea.fi

Kyselyn vastauksia voidaan nimettömänä käyttää tutkimusaineistona kyseisessä opinnäytetyössä.

Kyselyn tekijät:

Janica Virkkunen: janica.virkkunen@student.laurea.fi

Tommi Välikangas: tommi.valikangas@student.laurea.fi

1. Ovatko kokemuksesi muodostuneet:

Esimiestehtävissä

Työntekijänä

Vastaa kysymyksiin tästä näkökulmasta.

2. Kuinka kauan olet työskennellyt Iso-Omenan palvelutoriympäristössä?

3. Toimitko/oletko toiminut uusien työntekijöiden perehdyttäjänä nykyisessä toimintaympäristössäsi?

Kyllä

En

<p>4. Oletko tutustunut toimintaympäristössäsi käytössä olevaan Turvallisen arjen käsikirjaan?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä</p> <p><input type="checkbox"/> En</p> <p>Jos vastasit kyllä, miten Turvallisen arjen käsikirja vastaa mielestäsi juuri sinun tarpeisiin?</p>
<p>5. Millainen kokemus sinulle on muodostunut toimintaympäristösi turvallisuudesta?</p>
<p>6. Koetko, että henkilöstöä on perehdytetty yhteisiin turvallisuusaiheisiin onnistuneesti?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä</p> <p><input type="checkbox"/> En</p>
<p>7. Oletko kokenut, että turvallisuusaiheisiin olisi työntekijänä hankala vaikuttaa?</p>
<p>8. Miten mielestäsi henkilöstön sitoutumista toimintaympäristösi turvallisuuteen voitaisiin kehittää?</p>
<p>9. Mitä muuta haluat tuoda esiin Iso-Omenan palveluturiympäristön turvalliseen toimintaan liittyen?</p>

Liite 2: Turvallisen arjen käsikirja - kysely henkilöstölle OSA 2

KYSELY ISON OMENAN PALVELUTORIN HENKILÖSTÖLLE

Turvallisen arjen käsikirja

29.1.2020

Oppilaitos: Laurea AMK

Kyselyn laatijat:

Janica Virkkunen, janica.virkkunen@student.laurea.fi

Tommi Välikangas, tommi.valikangas@student.laurea.fi

Tutkimuslupa:

Kysely perustuu Laurean AMK opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön, jossa kehitetään Espoon Isossa Omenassa toimivan Palvelutoriympäristön turvallisuusaineistoa.

Toimeksiantajan yhteyshenkilö:

Palvelutorikoordinaattori Suvi Jäntti, Espoon kaupunki
suvi.jantti@espoo.fi

Opinnäytetyön ohjaaja:

Lehtori Soili Martikainen, Laurea
soili.martikainen@laurea.fi

Kyselyn vastauksia voidaan nimettömänä käyttää tutkimusaineistona kyseisessä opinnäytetyössä.

Valitse vaihtoehdoista 1-5 mielestäsi sopivin

	Huono				Hyvä
Turvallisen arjen käsikirja, sisältö	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Turvallisen arjen käsikirja, Käyttömukavuus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Aineiston hyödynnettävyys työssäni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Toimintaympäristöni Turvallisuuskulttuuri	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Turvallisuuden perehdyttäminen Työssäni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Turvallisuuden sitouttaminen toimintaympäristössäni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Koen toimintaympäristöni turvalliseksi

Kyllä

En

Miten kehittäisit Turvallisen arjen käsikirjaa tai toimintaympäristösi turvallisuuden perehdyttämistä?

Mitä muuta haluat tuoda esiin Ison Omenan Palvelutoriympäristön turvalliseen toimintaan liittyen?

KIITOS VASTAUKSESTASI!

Liite 3: Potentiaalisten ongelmien analyysitaulukko.

Vaaraa aiheuttava tilanne	Seuraukset	Riskitaso	Toimenpide-ehdotukset	Jäännösriski	Vastuuhenkilö
Tulipalo; sähkövika, ilkivaltainen	Aineelliset vahingot, vakavat fyysiset loukkaantumiset, ihmishenkien menetykset	$2*3^2=18$	Paloilmoitinjärjestelmän ylläpito ja päivittäminen tarvittaessa. Hätäuloskäyntien sijaintien ja alkusammutuskaluston käytönopettelu. Evakuointisuunnitelman sisäistäminen.	$2*2^2=8$	Kauppakeskuksen turvallisuuspäällikkö, Palvelutorikoordinaattori
Uhkaava/aggressiivinen henkilö; muille, itselleen	Aineelliset vahingot, fyysiset vammat, mielen järkkäminen	$2*2^2=8$	Ennalta estävä toiminta, järjestyksenvalvonnan näkyminen, tilanteisiin reagointi ja niiden haltuunotto suullisin ja/tai fyysisin keinoin.	$2*1^2=2$	Järjestyksenvalvonnan esimies
Tapaturma; liukastuminen, kaatuminen, työkalut	Fyysiset vammat, esineiden rikkoutumiset	$2*2^2=8$	Esteettömyyteen, opasteisiin ja kulkemisen liittyvät huolto- ja ylläpitotoimet. Työkalujen käytön valvonta ja niihin perehdyttäminen.	$1*2^2=4$	Palvelutorikoordinaattori, asiakaspalvelija
Salassapito; tietoturva, fyysiset tilat, kulunvalvonta	Ulkopuolisten pääsy tiloihin, luottamuksellisen tiedon julkaiseminen, rikosten valmistelu	$1*2^2=4$	Turvallisuusajatteluun liittyvä koulutus ja taitojen ylläpitotoiminta. Pysyvän yhteisen turvallisuuskulttuurin luominen. Rohkeus puuttua epäkohtiin ja kysyä.	$1*1^2=1$	Palvelutorikoordinaattori, koko henkilöstö
Häiriköinti; nuoriso, päihtyneet	Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden heikentyminen	$2*1^2=2$	Ennalta estävä toiminta, järjestyksenvalvonnan näkyminen, tilanteisiin reagointi ja niiden haltuunotto suullisin ja/tai fyysisin keinoin.	$1*1^2=1$	Järjestyksenvalvonnan esimies