

LAB-ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-ala Lappeenranta  
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto

Lassi Lehtonen

## **Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehittäminen**

Opinnäytetyö 2020

## Tiivistelmä

Lassi Lehtonen

Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehittäminen, 46 sivua, 4 liitettä

LAB-ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Lappeenranta

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus

Opinnäytetyö 2020

Ohjaajat: lehtori Lari-Pekka Ruotsi, LAB-ammattikorkeakoulu

Tässä opinnäytetyössä havainnoitiin lappeenrantalaisen Hotelli Rakuunan toimintaa ja toimitiloja turvallisuusnäkökulmasta. Havainnoinnin pyrkimyksenä oli löytää toiminnasta ja toimitiloista mahdollisia kehityskohteita ja kehittää näihin ratkaisuja, jotta Hotelli Rakuuna olisi jatkossa entistä turvallisempi paikka henkilöstölleen ja asiakkailleen.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee turvallisuutta, riskejä ja riskienhallintaa. Lähteinä on käytetty aiheita käsittelevää kirjallisuutta sekä internetlähteitä. Lähteissä painottuu internetlähteet, koska suurin osa opinnäytetyöstä kirjoitettiin keväällä 2020, kun kirjastot olivat koronapandemian vuoksi kiinni ja kirjalähteiden hankkiminen oli näin haastavaa.

Hotelli Rakuunan toiminnasta ja toimitiloista kehitysideoita etsiessä keinona on käytetty kirjoittajan omaa havainnointia, jota tukeakseen kirjoittaja on käynyt keskusteluja hotellinjohtajan, pelastuslaitoksen asiantuntijoiden sekä hotellin työntekijöiden kanssa. Lisäksi kirjoittajalla on ollut apunaan hotellinjohtajan hänelle luovuttamat hotellin pelastussuunnitelma, palotekninen suunnitelma ja poistumistiesuunnitelma.

Opinnäytetyöstä ilmenee, että perehtymällä turvallisuusasioihin yrityksen toiminnassa ja toimitiloissa piilevät riskit ovat tunnistettavissa helpostikin ja näiden korjaamiseen ei aina vaadita ihmetekoja. Turvallisuus muodostuu pienistä teoista ja siitä, että siihen sitoudutaan yhdessä.

Asiasanat: turvallisuus, riskit, riskienhallinta, hotelli

## **Abstract**

Lassi Lehtonen

Development of Security in Hotel Rakuuna, 46 pages, 4 appendices

LAB University of Applied Sciences

Tourism and hospitality, Lappeenranta

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Bachelor's Thesis 2020

Instructor: Mr Lari-Pekka Ruotsi, Senior Lecturer, LAB University of Applied Sciences

The purpose of this thesis was to observe Rakuuna hotel activities and facilities from security point of view and find out if there are some possible risks. When the risks are found, the aim is to develop ways to avoid or minimize these risks. After this the hotel is hopefully a safer place for its staff and customers than it was before.

Theory part of the thesis contains information about safety/security, risks and risk management. Main part of theory information is from internet, but writer has used also literature as a source. One reason to emphasize Internet sources is that this thesis is mainly written during spring 2020, when the libraries were closed due to corona pandemic.

The writer has used self-observing to find out the possible risks in Hotel activities and facilities. To make observing easier, the writer had negotiations with hotel manager, experts from rescue department and hotel employees. Writer has also read the hotel security documents.

The thesis shows that identifying risks is very easy if the observer knows even a little about safety issues. Solutions are also often very simple and do not require miracles. Safety thinking should be part of the day-to-day life of the company and every member of the work community should commit to it.

Keywords: safety, security, risks, risk management, hotel

## Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Majoitusliiketoiminta Suomessa.....	6
3	Hotelli Rakuuna .....	8
4	Turvallisuus.....	10
4.1	Yksilön turvallisuus .....	10
4.2	Yritysturvallisuus.....	11
4.3	Pelastussuunnitelma.....	13
4.4	Eri tahojen velvollisuudet turvallisuuden edistämiseksi.....	14
5	Riskit.....	15
5.1	Operatiiviset riskit .....	16
5.1.1	Henkilöriskit.....	16
5.1.2	Tietoriskit.....	17
5.1.3	Tuoteriskit.....	18
5.1.4	Projektiriskit.....	19
5.2	Taloudelliset riskit .....	20
5.2.1	Liikeriskit .....	20
5.2.2	Sopimus- ja vastuuriskit .....	21
5.2.3	Sukupolvenvaihdoksen riskit .....	21
5.3	vahinkoriskit.....	22
6	Riskien hallinta.....	23
6.1	Tavoitteiden määrittely ja kohdentaminen.....	24
6.2	Riskien tunnistaminen ja arviointi.....	24
6.3	Riskienhallintatoimenpiteet .....	27
6.4	Riskiraportointi ja seuranta .....	28
6.5	Riskienhallinnan arviointi ja jatkuva parantaminen .....	28
7	Yrityksen vakuutukset.....	29
8	Taustatyö Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehittämiseksi .....	31
8.1	Hotellin johtajan kontaktointi .....	31
8.2	Tapaaminen hotellinjohtajan kanssa.....	31
8.3	Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastajien haastattelut .....	32
8.4	Kierros hotellilla .....	32
8.5	Keskustelu hotellin työntekijöiden kanssa.....	35
9	Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehitysideat.....	37
9.1	Pelastussuunnitelma ja perehdytys .....	37
9.2	Hotellin toimitilat.....	38
9.3	Turvallisuusajattelu osaksi arkea .....	40
10	Yhteenvedo ja päätelmät .....	40
	Kuvat.....	43
	Taulukot.....	44
	Lähteet.....	45

## Liitteet

- Liite 1 Haastattelukysymykset
- Liite 2 Palotarkastaja Atte Kianderin haastattelu litteroituna
- Liite 3 Palotarkastaja Esko Häyrisen haastattelu litteroituna
- Liite 4 Haastattelu hotellilla

# 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä havainnoidaan Lappeenrannan Rakuunamäelle alku-kesästä 2019 auenneen Hotelli Rakuunan toimintaa ja toimitiloja turvallisuusnäkökulmasta. Matkailussa turvallisuuden merkitys kasvaa jatkuvasti, ja se onkin jo pitkään ollut yhdessä matkailun helppouden, ikäihmisten huomioimisen ja lapsiystävällisyyden kanssa yksi tärkeimmistä vetovoimatekijöistä matkailupalveluista puhuttaessa (Kaivo-oja 2018).

Kirjoittajalle on opintojen alusta asti ollut lähes selvää, että opinnäytetyön keskeinen aihepiiri tulee olemaan turvallisuus. Ensimmäinen idea oli tiedustella alueen eri hotelleilta siitä, miten he saavat kriittisen ja kiireellisen tiedon välitettyä henkilöstölle ja asiakkaille mahdollisimman helposti ja nopeasti. Tämä idea alkoi hautua kirjoittajan mielessä marraskuussa 2018, kun Imatralla Linnalan kampuksen lähistöllä oli aamulla tehty havainto miehestä, joka kuljeskelee koulujen läheisyydessä ase mukanaan. Lopulta kuitenkin selvisi, että tämä ase oli oikeasti vain sateenvarjo. Tilanne herätti kysymyksiä siksi, että kampuksen henkilökunta ja opiskelijat tulivat kouluun normaaliin tapaan ilman tietoa siitä, että tällainen tilanne oli päällä. Tilanne valkeni heille vasta, kun he kohtasivat kampuksen ovella poliisin. Tämä sai kirjoittajan ja monet muut miettimään sitä, että miten kiireellinen, tässä tapauksessa turvallisuusuhkaa koskeva viesti saataisiin mahdollisimman helposti ja nopeasti välitettyä kaikille niille, joita se koskettaa. Jos tällainen järjestelmä olisi käytössä, henkilökunta ja opiskelijat olisivat jättäneet tulematta paikalle, ja näin eivät olisi altistaneet itseään vaaralle. Kirjoittaja keskusteli syksyllä 2019 opinnäytetyön ohjaajan kanssa aiheesta pohtien, miten siitä voisi rakentaa hyvän opinnäytetyön. Aiheesta ei kuitenkaan lopulta saanut kiinni kovin helposti ja päädyttiin siihen, että kannattaa mieluummin ottaa jonkun tietyn hotellin turvallisuus aiheeksi ja kehittää sitä parhaan mukaan.

Hotelli Rakuuna valikoitui kohteeksi, koska se ei kuulu mihinkään ketjuun, se on kooltaan ihanteellinen ja sen toimintojen kokonaisvaltainen hahmottaminen näin ulkopuolisena on helppoa. Hotelli on myös vasta auennut, joten heille tämänkaltaisesta opinnäytetyöstä on varmasti hyötyä.

Kohdeyrityksen turvallisuuden kehittämiseksi opinnäytetyössä paneudutaan turvallisuutta, riskejä ja riskienhallintaa käsittelevään teorian tietoon. Turvallisuuden kehittämiskohteiden löytämisessä käytetään kirjoittajan omaa havainnointia, johon eväitä antaa keskustelut hotellin johdon, pelastuslaitoksen asiantuntijoiden sekä hotellin työntekijöiden kanssa.

## **2 Majoitusliiketoiminta Suomessa**

Majoitustoiminnalla tarkoitetaan niin hotelleissa, motelleissa, matkustajakodeissa, retkeilymajoissa kuin lomakeskuksissakin harjoitettavaa kalustettujen tilojen tarjoamista tilapäiseen majoitukseen niitä tarvitseville asiakkaille. Yllä mainittujen toimintojen harjoittajien lisäksi maatilamatkailua, eli ammattimaisesti maataloissa majoitus- ja ravitsemistoimintaa harjoitettavaa tahoja, aamiaismajoitustoiminnan harjoittajaa sekä leirintäalueen pitäjää koskee velvollisuus laatia majoitusilmoitus. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

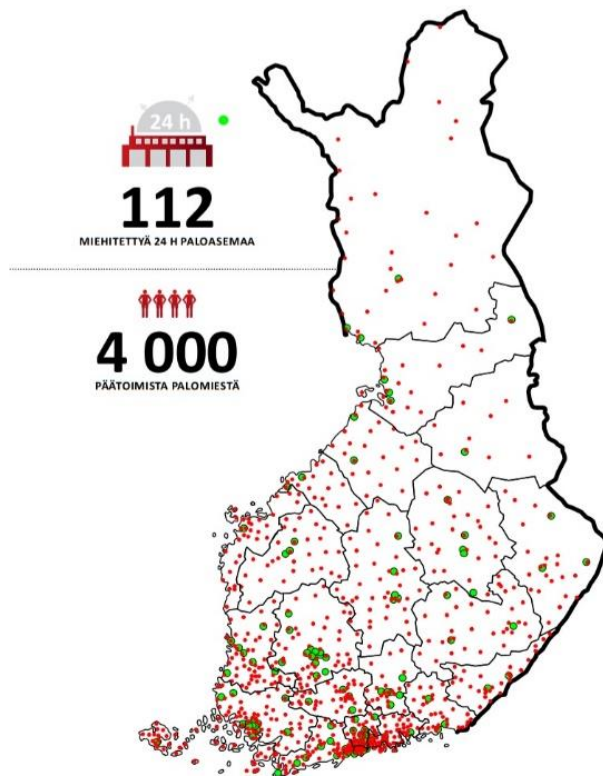
Vuonna 2019 Suomessa toimi yhteensä 1374 majoitusliikettä, joihin lukeutui 682 hotellia, 112 matkustajakotia, 315 lomakylää, 215 leirintäaluetta ja 50 hostellia. Majoitushuoneiden ja mökkien yhteenlaskettu määrä oli 70 029 ja vuodepaikkojen yhteenlaskettu määrä oli 173 504. Matkailuautoille ja -vaunuille sähköliitäntä-pisteellisiä paikkoja oli yhteensä 18 901, joista suurin osa, 14 686 sijaitsi leirintä-alueilla. Vuoteen 2018 verrattuna tilastoissa huomioitavien majoitusliikkeiden määrä kasvoi 2 majoitusliikkeellä, huonekapasiteetti kasvoi 358 huoneella ja vuoteiden lukumäärä 836 vuoteella. (Tilastokeskus 2020.)

Vuoteen 2018 verrattuna vuonna 2019 majoituspalvelujen kysyntä kasvoi 3,9 prosentilla. Vuonna 2019 yöpymisvuorokausia kirjattiin yli 23 miljoonaa, joista kotimaisten yöpyjien osuus oli noin 16 miljoonaa ja ulkomaisten yöpyjien osuus oli 7,1 miljoonaa. Sekä kotimainen että ulkomainen kysyntä kasvoi edellisvuoteen verrattuna. Kotimainen kasvoi 4,2 prosenttia ja ulkomainen 3,1 prosenttia. Ulkomaisten yöpymisvuorokausien kärkikolmikon muodostivat venäläiset 821 000 yöpymisvuorokaudella, saksalaiset 662 000 yöpymisvuorokaudella ja britit 569 000 yöpymisvuorokaudella. (Tilastokeskus 2020.)

## Turvallisuus ja pelastustoiminta majoitusliikkeissä

Suomessa toimivien majoitusliikkeiden lukumäärä on lähes puolet suurempi kuin pelastuslaitosten ja sopimuspalokuntien, eli vapaapalokuntien, tehdaspalokuntien, puolivakinaisten palokuntien ja sotilaspalokuntien yhteenlaskettu määrä. Suomessa toimii 22 pelastuslaitosta, joiden toiminta on ympärivuorokautista kaikkialla Suomessa (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto). Sopimuspalokuntia Suomessa on 709 (Suomen sopimuspalokuntien liitto). Sopimuspalokuntien merkitys Suomessa on siis huomattava. Vuosittain sopimuspalokuntalaiset ovat mukana yli puolissa pelastuslaitoksen hälytystehtävistä. Noin 90-prosenttisesti Suomen pinta-alasta he huolehtivat pelastustoiminnasta ja suuremmissa kaupungeissa toimivat ensisijaisesti ammattipalokuntien tukena. (Pelastustoimi.)

Jos pelastuslaitosten sijoittuminen Suomen maaperälle olisi säännönmukaista, tarkoittaisi se sitä, että Suomessa olisi aina yksi pelastuslaitos tai sopimuspalokunta noin 463 km<sup>2</sup>:n aluetta kohden. Todellisuudessa jakautuminen ei ole tasaista, kuten kuvasta 1 voidaan todeta.



Kuva 1. Paloasemat suomessa (Suomen sopimuspalokuntien liitto 2015)

Kuvassa 1 punaiset pisteet ilmaisevat sopimuspalokuntia, joiden voidaan todeta painottuvan huomattavasti eteläpuolelle Suomea. Vuonna 2019 ulkomaisille matkajille kirjattiin yhteensä 7 miljoonaa yöpymistä koko Suomessa. Suosituin alue oli pääkaupunkiseutu, jossa yöpymisiä kirjattiin 3 miljoonaa, eli 43 % kaikista ulkomaisten yöpymisistä. Ulkomaisten matkajien toiseksi suosituin alue oli kotimaisten matkajien paljon suosima Lappi, jossa yöpymisiä kirjattiin 1,8 miljoonaa, eli 25 % kaikista. (Business Finland 2020.) Kuvasta 1 voi todeta, että pääkaupunkiseudulla apu on lähellä, toisin kuin Lapissa. Lapin alueella pelastus- ja ensihoitohenkilöstö, samoin kuin palolaitokset ja sairaalat saattavat olla kymmenien, jopa satojen kilometrien päässä. Tästä syystä pelastuslain (379/2011) edellyttämä omatoiminen varautuminen on äärimmäisen tärkeää. Omatoimisella varautumisella tarkoitetaan vaaratilanteita ennaltaehkäisevää toimintaa ja niihin varautumista. Rakennuksen omistajan, haltijan sekä toiminnan harjoittajan on osallistua ensisijaisesti ennaltaehkäistävä tulipalojen mahdollinen syttyminen ja muiden vaaratilanteiden syntyminen. Ennaltaehkäisemisen lisäksi heidän tulee suunnitella keinoja, joilla he pystyvät suojaamaan henkilöitä, omaisuutta ja ympäristöä vaaratilanteen sattuessa, sekä totta kai on varauduttava sammuttamaan tulipaloja ja suorittamaan muita pelastustoimenpiteitä, joihin he kykenevät. Henkilöiden suojaamisessa olennainen asia on poistuminen, jonka turvaamiseksi rakennuksen omistajan, haltijan tai toiminnan harjoittajan on ryhdyttävä toimimaan tulipalon tai muun vaaratilanteen sattuessa. (Pelastuslaki 379/2011.)

### **3 Hotelli Rakuuna**

Hotelli Rakuuna avasi ovensa asiakkaille alkukesällä 2019. Kyseinen hotelli toimii Lappeenrannan Rakuunamäellä Adolf Ehrnroothin aukion laidalla, osoitteessa Mannerheiminkatu 8. Hotelli toimii entisen varuskunnan kasarmirakennuksen tiloissa. Hotelli tarjoaa majoitustilat 102 hengelle 45 huoneessa, joista jokainen on numeroinnin lisäksi nimetty Mannerheim-ristin ritarien mukaan. Hotellin muita palveluja ovat kokous- ja juhlatila, joka soveltuu loistavasti yritystilaisuuden, yksityistilaisuuden tai vaikka saunaillan pitopaikaksi, sillä tilan yhteydessä on hotellin tavallisella saunalla sekä infrapunasaunalla ja porealtailla varusteltu sauna & spa-osasto. (Hotelli Rakuuna.)





Kuva 2. Hotelli Rakuunan sijainti (Google Earth)

Kuvassa 2 Hotelli Rakuuna on ympyröity punaisella. Hotelli sijaitsee rauhaisalla Rakuunamäen alueella, josta kaupungin vilkeeseen, kuten Lappeenrannan satamaan tai kauppakeskus Isokristiinaan on matkaa noin yksi kilometri.



Kuva 3. Hotelli Rakuuna

Hotelli Rakuuna toimii kuvassa 3 näkyvässä vuonna 1911 rakennetussa jylhässä tiilitalossa. Rakennuksen ja ympäristön menneisyyttä kunnioitetaan paitsi huoneiden nimissä ja sisustuksessa, niin myös hotellin logossa, joka on kuvassa 3 näkyvä ritarillinen vaakuna.

## **4 Turvallisuus**

Turvallisuuden käsite ei ole yksiselitteinen. Asiayhteydestä sekä tilanteesta riippuen sen merkitys on usein erilainen. Yleisesti turvallisuus käsitetään kuitenkin tilana, jolloin uhkia ei ole tai jos on, niin niitä vastaan kyetään puolustautumaan. (Eskola 2008, 1.)

### **4.1 Yksilön turvallisuus**

Yksilön kokonaisvaltainen turvallisuus pitää sisällään niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisenkin turvallisuuden. Fyysiseen turvallisuuteen vaikuttaa yksilön elinympäristö ja sen turvallisuus, kuten rakennusten (esimerkiksi kodin ja työpaikan) rakenteellinen turvallisuus ja teknisten järjestelmien toimivuus sekä näitä paikkoja ympäröivien lähialueiden ja liikenteen turvallisuus. Sosiaalista turvallisuutta yksilölle luo se, kun hänet hyväksytään osaksi joukkoa ja yhteisöä omana itsenään. Halu kuulua joukkoon ja olla osa sitä on ihmisen perustarve, joka toteutuessaan tarjoaa yksilölle kokemuksia aidoista vaikuttamismahdollisuuksista, kehittää yksilön itsetuntoa ja vahvistaa yksilön osallisuutta. Jokaisen yhteisön jäsenen toimet ja heidän välisensä vuorovaikutus vaikuttaa sosiaalisen turvallisuuden rakentumiseen. Yksilön psyykkiseen turvallisuuteen niin ikään vaikuttaa yksilön ympärillä olevat ihmiset. Psykkistä turvallisuutta edesauttaa ympärillä olevat luotettavat ja turvallisiksi todetut ihmiset, joille voi näyttää niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita ja joilta voi tarvittaessa pyytää apua. (Opetushallitus.)

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne ovat Abraham Maslow:n tarvehierarkian mukaan ihmisille toiseksi tärkein tarve heti fysiologisten tarpeiden (vesi, ruoka, uni) jälkeen, ja sen takia turvallisuusasioita ei voi koskaan korostaa ja riskeihin ei voi koskaan varautua liikaa. Turvallisuusasioista huolehtiminen on tärkeää yrityksen menestymisen kannalta, sillä jos asiakas kyseenalaistaa majoitusliikkeen turval-

lisuuden tai epäilee sitä, ei hän mielellään käytä kyseessä olevan majoitusliikkeen tarjoamia palveluja. Turvallisuuden tunteen lisäämiseksi on tärkeää, että asiakkaille annetaan tietoa turvallisuustekijöistä ja henkilökunta pyrkii muutenkin toimimaan niin, että asiakkailta ei olisi aiheutta pelkoon. (Brännare ym. 2003, 204.)

Jotta henkilökunta pystyy jakamaan turvallisuuteen liittyvää tietoutta asiakkaille, täytyy heidän olla perehtyneitä aiheeseen. Turvallisuutta ja turvallisuustietoutta on mahdollista kehittää luomalla yritykselle turvallisuuskulttuuri, ja näin ottaa turvallisuus huomioon organisaation kaikilla tasoilla tarvittavalla vakavuudella. Toimiva turvallisuuskulttuuri ilmenee siitä, että johto on sitoutunut näkyvästi turvallisuuteen, turvallisuusasiat on huomioitu ja ne on organisoitu, turvallisuusasioita mietitään aina liiketoiminnassa ja laadunvalvonnassa, turvallisuusasiat ovat osa jokaisen työntekijän perehdytystä, turvallisuusasiat eivät myöskään ole kerralla kiveen hakattuja, vaan niitä pidetään yllä jatkuvasti, esimerkiksi pelastussuunnitelmaa tai turvallisuussuunnitelmia pidetään ajan tasalla, henkilöstölle järjestetään aiheeseen liittyvää koulutusta ja suoritetaan jatkuvasti sisäistä valvontaa kuten esimerkiksi pitämällä kirjaa ei ainoastaan mahdollisista onnettomuuksista vaan myös läheltä piti -tilanteista. (Brännare ym. 2003, 204.)

## **4.2 Yritysturvallisuus**

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien yrityksen toimintojen turvallisuutta. Aktiivisella toiminnalla yritysturvallisuuden eteen yritys voi turvata henkilöstöään, tietojansa, mainettaan ja omaisuuttaan sekä edistää kilpailukykyään ja parantaa tuottavuutta. Turvallisuusjohtaminen on osa yritysjohdon arkea, jolla turvataan toiminnan jatkuvuus, vaatimusten noudattaminen ja turvallisuuden takaaminen kaikissa tilanteissa. Yritysturvallisuuden kokonaisuus pitää sisällään monia eri tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat muun muassa työturvallisuus, henkilöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, rikosturvallisuus, tietoturvallisuus, tuotannon ja toiminnan turvallisuus, ympäristöturvallisuus sekä pelastustoiminta ja valmiussuunnittelu. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2020.)

Työturvallisuudella tarkoitetaan aktiivisia toimia henkilöstön työkyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Pohjan työturvallisuudelle luo työturvallisuuslaki,

jonka tarkoituksena on kehittää työympäristöä ja -olosuhteita sekä ennaltaehkäistä ja torjua mahdollisia työtapaturmia, ammattitauteja ja mahdollisia työn ja työympäristön aiheuttamia fyysisiä ja henkisiä haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002.) Työnantaja on velvoitettu riittävän yksityiskohtaisesti selvittämään työhön, työaikoihin, työpisteeseen ja muuhun työympäristöön liittyvät riskitekijät ja mahdollisuuksien mukaan estämään vaara- ja haittilanteiden synty, poistamaan vaara- ja haittatekijät tai korvaamaan ne vähemmän vaarallisilla tai haitallisilla sekä huomioimaan tekniikan ja muiden mahdollisten keinojen kehitys ja kehittämään omia tapoja toimia niiden mukana. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Henkilöstöturvallisuudella tarkoitetaan yrityksen toiminnan kannalta merkittävien henkilöiden suojelua rikoksilta ja onnettomuuksilta. Näitä toiminnan kannalta merkittäviä henkilöitä ovat niin työntekijät, avainhenkilöt kuin yrityksen asiakkaatkin. Heidän turvallisuuttaan ja toimintakykyään voidaan suojata rikoksilta ja onnettomuuksilta turvallisuusohjein, vakuutuksin, henkilösuojauksin ja asianmukaisin turva- ja hälytysjärjestelmin. Henkilöturvallisuuteen kuuluu myös henkilöstöresurssien, ja tältä osalta toiminnan jatkuvuuden turvaaminen varahenkilöjärjestelyin. Huolellisen ja tarkkaavaisen rekrytoinnin, turvallisuus selvityksin ja salassapitosopimuksin voidaan turvata yrityksen toimintaa epärehellisiltä henkilöiltä. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus nimensä mukaisesti tarkoittaa yrityksen toimitilojen turvallisuutta ja niiden tarjoamaa mahdollisuutta turvalliseen ja häiriöttömään työskentelyyn. Kiinteistöturvallisuuden olennainen osa on rakenteellinen turvallisuus, johon kuuluu muun muassa kiinteistötekniikka, lukkojärjestelmät, murtosuojaukset sekä varsinaista rakennusta ympäröivät alueet pysäköintialueineen, aitoineen ja portteineen. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta edesauttaa tekninen turvallisuusvalvonta, kuten kulunvalvonta, tallentava kameravalvonta, vartiointitoiminta sekä kaikki muu turvallisuusvalvonta. Vastuuta kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta voidaan siirtää sopimuksin ja vakuuttamalla osittain muiden kannettavaksi. Esimerkiksi kiinteistön ylläpito ja huolto voidaan ulkoistaa kiinteistöpalveluyritykselle. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

Tietoturvallisuus on tärkeä tekijä silloin, kun puhutaan yrityksen luotettavuudesta. Yrityksen tulee huolehtia tietoturvallisuudestaan, eli pyrkiä huolehtimaan olemassa olevan tiedon asianmukaisesta suojauksesta. Yritys voi suojata tietoja käyttö- ja pääsyoikeuksin sekä salassapitosopimuksin. Sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä turvaa palomuri, virustorjunta, suojattu tiedonsiirto ja varmuuskopiointi. Laitteistojen ja ohjelmistojen turvallisuuteen on myös syytä perehtyä ennen käyttöönottoa ja panostaa henkilöstön käyttökoulutukseen, jotta uhka henkilöstön osaamattomuuden aiheuttamille tietoturvariskeille voidaan minimoida. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden tavoite on varmistaa kuluttajalle mahdollisimman turvalliset tuotteet ja palvelut. Jotta yritys pystyy tästä varmistumaan, täytyy sen tuntea yhteistyökumppaneidensa toimintatavat ja pystyä luottamaan heihin. Yrityksen tulee myös olla ajan tasalla siitä, mitä vaatimuksia lainsäädäntö ja viranomaistahot ovat asettaneet tarjottaville tuotteille ja palveluille. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

Ympäristöturvallisuudella tarkoitetaan yrityksen ympäristövastuun kantoa, eli miten yritys huomioi ekologisen kestävyuden ja vastaa sekä asiakkaiden että yhteiskunnan ympäristöodotuksiin. Ympäristövaikutukset ja ympäristövastuu vaihtelee suuresti yritysten välillä toimialan mukaan, mutta ympäristötekoja mitä jokainen yritys voi tehdä on esimerkiksi ympäristöystävällisten energiaratkaisujen suosiminen ja jätteiden kierrättäminen. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

### **4.3 Pelastussuunnitelma**

Hotellin tai muun majoitusliikkeen turvallisuuden perustana voidaan pitää pelastussuunnitelmaa. Pelastussuunnitelma on valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta (407/2011) mukaan laadittava majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetussa laissa (308/2006) tarkoitettuihin majoitusliikkeisiin, eli majoitusliikkeisiin, jotka ammattimaisesti tarjoavat kalustettuja huoneita tai muita majoitustiloja asiakkaille tilapäistä majoitusta varten (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006).

Pelastussuunnitelma on asiakirja, jolla helpotetaan pelastussuunnitelman laatimiseen velvoitetun kohteen turvallisuuden ylläpitämistä ja hallintaa. Pelastussuunnitelmalla pyritään ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään mahdollisia onnettomuuksia ja vaaratilanteita. Mahdollisten onnettomuus- ja vaaratilanteiden varalle tulee olla myös toimintaohjeet, joiden avulla vaikutukset voidaan minimoida. Kun mahdollisia onnettomuuksia ja vaaratilanteita pyritään ennakoimaan mahdollisimman monipuolisesti, voidaan niihin myös varautua paremmin. Paremmin varautumalla toiminnan jatkuminen pystytään takaamaan paremmin. (Majamaa 2013, 8.)

Pelastussuunnitelman tulee lain mukaan sisältää selostus mahdollisista vaaroista ja riskien arvioimisen johtopäätelmistä, rakennusten ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä, ohjeista, joiden avulla onnettomuuksia voidaan ennaltaehkäistä ja ohjeista, kuinka toimia onnettomuus- ja vaaratilanteessa sekä mahdollisista muista toimenpiteistä, jotka liittyvät kohteen omatoimiseen varautumiseen (Pelastuslaki 379/2011).

#### **4.4 Eri tahojen velvollisuudet turvallisuuden edistämiseksi**

Turvallisuuden edistämiseksi rakennuksen omistajalla, haltijalla sekä toiminnanharjoittajalla on erinäisiä velvollisuuksia. Rakennus, rakennelma ja sen ympäristö on pidettävä siinä kunnossa, että tulipalon syttymisen, tahallisen sytyttämisen ja palon leviämisen vaara on minimoitu, tulipalon tai muun mahdollisen vaaratilanteen sattuessa rakennuksessa olevat henkilöt pystyvät poistumaan rakennuksesta tai heidät on mahdollista pelastaa muin tavoin, tulipalon tai muun onnettomuuden sattuessa pelastustoiminta on ennen kaikkea mahdollista ja lisäksi mahdollisimman turvallista. Turvallista poistumista edesauttaa uloskäytävien kulukelpoisuus ja esteettömyys sekä se, että ne on asianmukaisesti merkitty ja valaistu. Myös tästä asiasta rakennuksen omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan on pidettävä huolta. (Pelastuslaki 379/2011.)

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa myös, että laissa ja muissa säädöksissä vaadittu kalusto, varusteet ja laitteet, kuten esimerkiksi sammutus-, pelastus- ja torjuntakalusto, palovaroittimet ja hälyttimet, muut onnettomuutta ilmaisevat laitteet,

poistumisreittien opasteet ja asianmukainen valaistus ja väestönsuojien varusteet ja laitteet on pidettävä toimintakunnossa suorittamalla asianmukaiset huollot ja tarkastukset. Toimintakunnosta sekä huoltojen ja tarkastusten suorittamisesta on vastuussa rakennuksen omistaja ja haltija, sekä toiminnanharjoittaja tai huoneiston haltija omilta osiltaan. Heidän on myös omilta osiltaan ehkäistävä tulipalojen syttymistä ja muita vaaratilanteita, tarvittaessa suojattava henkilöitä, omaisuutta ja ympäristöä, varauduttava sammutustöihin ja muihin pelastustoimiin sekä ryhdyttävä toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi ja pelastustoiminnan helpottamiseksi.

## 5 Riskit

Sanan "riski" ajatellaan juontavan juurensa merenkulusta. Kreikkalaisperäisen sanan "rhi zikon" epäillään tarkoittaneen karia ja kansan latinan sanan "risicare" sen kiertämisestä. (Kuusela & Ollikainen 1998, 16.) Suomen kieleen sana riski on luultavasti lainattu ruotsin kielen sanasta risk, ja sen suomen kielisiä vastineita ovat vahingonvaara, vahingonuhka ja tappionuhka. Kaikki näistä vastineista ilmaisevat negatiivisen tapahtuman mahdollisuutta, vaikkakin tieteellisesti riskiin sisältyy myös mahdollisuus jostain hyvästä. (Juvonen ym. 2005, 7 - 8.)

Riskillä tarkoitetaan jotain odottamatonta, epävarmaa asiaa, jolla voi tapahtuessaan olla vaikutusta toimintaan. Riskien vaikutukset voivat olla joko negatiivisia tai positiivisia. Negatiivisista riskeistä puhutaan uhkina ja positiivisista riskeistä mahdollisuuksina. (Suomen riskienhallintayhdistys.) Riskin peruslähtökohtana voidaan pitää sitä, että tapahtumaan tulee liittyä epävarmuutta. Jos tapahtuman tai toimenpiteen lopputulos on täydellisesti ennalta tiedossa, eikä siihen liity ollenkaan epävarmuutta, kyseessä ei ole riski. Epävarmuuden määrä voi vaihdella suurestikin eri tapahtumien kesken. Toinen olennainen riskin tekijä on odotukset, jotka vaikuttavat riskin kokemisen ja sen mahdollisen toteutumisen. Odotusten lisäksi riskin koettuun vakavuuteen vaikuttaa tapahtuman merkityksellisyys ja laajuus. (Juvonen ym. 2005, 7.)

Ihmishistorian alkuaikoina ihmisen suurimpia riskejä oli ravinnon löytäminen, ja tätä myötä riskienhallinnan tavoitteena oli elossa pysyminen ja lajin säilyminen.

Ajan kuluessa ja kehityksen edetessä riskien määrä on lisääntynyt ja sisältö monipuolistunut. Riskikäsitteen ymmärtämiseen vaikuttaa muun muassa maantieteellinen sijainti, tilanne sekä näkökulma, josta asiaa tarkastellaan. Riskit ovat sidottuja aikaan ja paikkaan sekä asiayhteyteen. Esimerkiksi jatkuva kuumuus ja kuivuus ei ole Suomessa asuvan henkilön näkökulmasta yhtä suuri riski kuin Saharan laidalla asuvan henkilön näkökulmasta. (Kuusela & Ollikainen 1998, 16.)

Riskien tunnistamista ja hallintaa helpottaa riskien jaottelu erilaisiin luokkiin. Riskien jaottelussa huomioidaan riskin luonne, ja se, että mihin yrityksen toimintoihin ne mahdollisesti vaikuttavat. Riskit voivat olla moniulotteisia, joten yksi ja sama riski voi kuulua useampaankin kuin yhteen riskiluokkaan. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Riskit voidaan esimerkiksi jakaa kolmeen alaluokkaan, joita ovat operatiiviset riskit, taloudelliset riskit ja vahinkoriskit (Suomen riskienhallintayhdistys).

## **5.1 Operatiiviset riskit**

Operatiivisilla riskeillä tarkoitetaan niitä riskejä, jotka mahdollisesti aiheutuvat heikoista tai toimimattomista prosesseista, järjestelmistä tai ihmisistä. Operatiiviset riskit liittyvät organisaation toimintoihin, ovat välittömien tai välillisten vahinkojen riskejä tai vaikutukseltaan haitallisia organisaation maineelle. Operatiiviset riskit voivat olla seurausta virheistä tai puutteellisista organisaation sisäisistä prosesseista. (Ilmonen ym. 2010, 72.)

Operatiiviset riskit voidaan jaotella henkilöriskeihin, tietoriskeihin, tuoteriskeihin ja projektiriskeihin (Suomen riskienhallintayhdistys).

### **5.1.1 Henkilöriskit**

Henkilöstö on yrityksen toiminnan kannalta olennainen voimavara, ja siksi henkilöstöön liittyvien riskien ennakointi ja hallinta on välttämätöntä yritystoiminnassa (Suomen riskienhallintayhdistys).

Henkilöriskeillä tarkoitetaan sekä niitä riskejä, joita henkilöstö voi aiheuttaa yrityksen, että niitä riskejä, joita voi kohdistua yrityksen henkilöstöön. Henkilöriskit



voivat tulla niin yrityksen sisäpuolelta kuin ulkopuoleltakin. Pienemmissä yrityksissä henkilöriskien merkitys korostuu, sillä tarvittava tietotaito voi olla ainoastaan yhdellä henkilöllä, jolle ei ole varamiestä. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Yrityksen toiminnan kannalta tärkeitä tekijöitä on, että henkilöstö on osaavaa, pysyy työkykyisenä, viihtyy työssään ja sitoutuu yrityksen toimintaan. Kun henkilöstö on osaava, virkeä ja motivoitunut, yrittäminen sujuu paremmin. Henkilöriskejä ovat muun muassa väsymys ja uupumus, tapaturmat ja sairastumiset, vanhentunut ammattiosaaminen, henkilö- tai työsuhderiidat, varkaudet, tietovuodot ja inhimilliset virheet. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Yksi keino henkilöriskien minimoimiseen on TYKY- eli työkykyä ylläpitävä toiminta. TYKY-toiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jonka avulla niin työnantajat kuin työntekijätkin yhdessä tukevat jokaisen terveyttä ja hyvinvointia, ja näin myös työ- ja toimintakykyä. (TYKY-päivä.)

TYKY-toiminnassa ja sen suunnittelussa on tärkeää ymmärtää työkyvyn laaja-alaisuus ja moniulotteisuus. Peruspilarit työkyvystä puhuttaessa on fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen terveys ja toimintakyky. Ammatillisen osaamisen merkitys työkykyyn lisääntyy jatkuvasti kaikilla toimialoilla syntyvien työkykyvaatimusten ja osaamisen alueiden vuoksi. (Työterveyslaitos.)

### **5.1.2 Tietoriskit**

Tietoriskit ovat operatiivisten riskien alaluokka. Tieto voi olla yrityksen suurin pääoma, joka on toiminnan kannalta kriittistä. Yritykselle tärkeitä tietoja ovat esimerkiksi asiakkaiden tiedot, tuoteideat, markkinointi- ja muut suunnitelmat. Tiedon muoto voi vaihdella henkilökohtaisesta osaamisesta paperidokumentteihin ja tietojärjestelmien sisältämiin tietoihin. Yrityksen toiminnan kannalta on tärkeää, että tiedot ovat ajantasaisia ja paikkaansa pitäviä, ne ovat oikeiden, niihin oikeutettujen henkilöiden saatavilla, ne eivät joudu väriin käsiin ja niitä käsitellään tietosuoja huomioiden. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Tieto- ja tietoliikennet riskit voivat olla seurausta niin yrityksen sisäisestä, kuin yrityksen ulkoisesta tapahtumasta. Yrityksen ja tiedonkäsittelyratkaisun sisäisiä tie-

toriskinaiheuttavia tapahtumia voi olla laitteiden tai ohjelmien yhteensopimattomuus, asennuksessa, huollossa tai käytössä tapahtunut inhimillinen virhe tai käyttäjän osaamattomuus. Ulkopuolisista tapahtumista johtuvia häiriöitä, ongelmia ja vahinkoja tietojenkäsittelyssä voivat olla tulipalo-, murto-, varkaus-, vuoto-, sähköilmiövahingot sekä huolimattomasta käsittelystä johtuvat laitteiden rikkoutumisvahingot. Tietojärjestelmän häiriö, ongelma tai vahinko voi olla seurausta käyttäjän toiminnallaan aiheuttamasta tahattomasta tai tahallisesta tapahtumasta. Tahattomia tapahtumia voivat olla esimerkiksi käyttö-, operointi-, ja ohjelmointivirheet sekä muut inhimilliset virheet. Tahallisia taas ovat joko henkilöstön tai ulkopuolisen tahon suorittamat petokset, kavallukset, väärennökset, tietojärjestelmiin murtautumiset, virukset ja palvelunestot. (Juvonen ym. 2005, 117.)

### **5.1.3 Tuoteriskit**

Yrityksen tuote tai palvelu on se, mistä yritys saa toimeentulonsa. Turvalliset ja laadukkaat tuotteet ovat tuoteriskien hallinnan kulmakivi. Myös se, miten tuote myydään ja miten sitä markkinoidaan, on tärkeää. Myös huolellisesti laadituilla sopimusehdoilla voidaan rajoittaa ja hallita tuotteeseen liittyviä riskejä. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Yrityksillä voi olla käytössä laatujärjestelmä, joka koetaan usein byrokratiana. Olennaista laatutoiminnassa on, että pyritään täyttämään asiakkaan tarpeet. Puutteet asiakkaiden tarpeiden täyttämiseksi ovat yritysten suurimpia riskejä. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Laatu on tärkeä tekijä yrityksen toiminnassa. Laadukkaalle toiminnalle pohjan luovat toiminnan ammattimaisuus ja vastuuntuntoinen yhteistyö. Tuoteriskien hallinnassa tärkeää on etukäteen ennakoida millaisia riskejä tuote voi kohdata tai aiheuttaa myöhemmin. Jos tuotteen tarvittavaa turvallisuutta ei ole tutkittu, ja näin sitä ei voida taata, voi tuotteen markkinoille pääsy estyä tai aiheuttaa suuria vastuuongelmia. Tuotevirheiden seurauksia voi olla esimerkiksi henkilö- ja esinevahingot, tuotteeseen itseensä kohdistuvia vahinkokustannuksia, takaisinvetokustannuksia, myyntikatteen menetyksiä, ja näiden lisäksi negatiiviset vaikutukset yrityksen imagoon ovat mahdollisia. Helpoissa tapauksissa virheiden vaikutusten korjaamiseen vaadittavat järjestelyt tai korjaukset ovat sovittavissa asiakkaan

kanssa, mutta joskus virheiden tuottama haitta on niin suuri, että asiakas vaatii vahingonkorvauksia, jotka voivat olla niin suuria, että ne voivat ajaa valmistajan, myyjän tai maahantuojan konkurssiin. Yrityksen tuleekin alusta alkaen panostaa jokaiseen tuotteen kehittelyyn pitäen mielessään tuotteen menestyksen turvaavien vaatimusten moninaisuuden. Mahdollisuudet tuotekehitykseen kulkee käsi-kädessä yrityksen taloudellisen menestyksen kanssa. Yrityksen tulisi saada jokaista tuotettaan kaupaksi hyvällä menestyksellä, jotta yrityksellä olisi varaa satsata entistä enemmän tuotekehittelyyn ja markkinointiin. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

#### **5.1.4 Projektiriskit**

On yleistä, että yrityksen toiminta on projektiluonteista. Projektit ovat usein kertaluonteisia, ja näin ollen niissä lähes kaikki on uutta. Uutuus tekee projekteista riskialttiita ja vaikeita. Projektien riskejä on myös vaikea havaita. Projekteille oman haasteensa luo paitsi tavoite, myös aikataulu, budjetti, vastuullinen johto ja henkilöstö. Onnistumisen todennäköisyyttä voidaan nostaa panostamalla projektin suunnitteluun ja riskienhallintaan. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Projektit voidaan jakaa kahteen perustyyppiin: toimitusprojekteihin ja kehittäelyprojekteihin. Toimitusprojektilla tarkoitetaan projektia, jossa asiakkaalle luvataan toimittaa sovittuna ajankohtana ja sovitulla ehdoilla esimerkiksi jokin tuote tai palvelu. Kehittäelyprojekti tarkoittaa yksinkertaisuudessaan esimerkiksi jonkin uuden laitteen kehittämistä omaan käyttöön. Projektikonaisuus voi olla myös näiden yhdistelmä. Ennen kuin asiakkaan tilaama tuote tai palvelu on valmis toimitettavaksi, sitä täytyy mahdollisesti hieman kehitellä tai räätälöidä. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Projektien toteutumiselle haasteita voi luoda myös yrityksen samaan aikaan käynnissä olevat muut projektit, joiden välillä on kova kilpailu tärkeydestä ja resursseista. Pahimmassa tapauksessa projektien välinen kilpailu häiritsee projektin toteuttamista. Yleinen projektien epäonnistumisen syy on myös ylioptimismi ja sellaisten lupausten antaminen, joita ei lopulta pystytäkään pitämään. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

## 5.2 Taloudelliset riskit

Taloudellisilla riskeillä tarkoitetaan niitä riskejä, joilla on vaikutusta yrityksen taloudelliseen tilanteeseen, esimerkiksi kannattavuus, kustannukset, yrityksen oma likviditeetti ja velallisten likviditeetti. Kansainvälisillä markkinoilla toimivilla yrityksillä myös valuuttaan ja sen arvoon liittyvät riskit ovat olennaisia, sillä valuuttakurssien vaihtelu saattaa vaikuttaa joko negatiivisesti tai positiivisesti vieraassa valuutassa olevien luottojen arvoon. (Ilmonen ym. 2010, 74.)

Taloudellisten riskien alaluokkia voi olla liikeriskit, sopimus- ja vastuuriskit ja sukupolvenvaihdoksen riskit. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

### 5.2.1 Liikeriskit

Menestyksen kannalta on välttämätöntä, että yritys ottaa riskejä. Yrityksen jokaisella päätöksellä on omat uhkansa ja mahdollisuutensa, eli mahdollisuus onnistua ja tehdä voittoa sekä myös mahdollisuus epäonnistua ja tehdä tappiota. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Liikeriskit ovat merkittävä osa yritystoimintaa, pitäen sisällään muun muassa henkilöstöä, markkinointia, kysyntää, tuotantoa ja kustannuksia koskettavia riskejä. Se, mikä on liikeriskien painopistealue, on riippuvainen yrityksen toimintaympäristöstä ja sen muutoksista. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Liikeriskit voivat saada alkunsa niin yrityksen omasta toiminnasta, kuin yrityksen ulkopuoleltakin. Esimerkiksi yrityksen oman toiminnan aiheuttama liikeriski voi olla työtehtäviin soveltumattoman työntekijän palkkaaminen. Kun tämän sopimattoman työntekijän työsopimus puretaan ja rekrytoidaan uusi työntekijä, aiheutuu yritykselle lisää työtä ja lisää kustannuksia. Ulkopuolelta alkunsa saaneesta liikeriskeistä esimerkkejä ovat asiakkaan maksuhäiriöistä aiheutunut luottotappio ja alihankkijan toimittamatta jättämät tuotteet, jotka aiheuttavat yrityksen toiminnan keskeytymisen. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Liikeriskit voivat olla hyvinkin erilaisia eri yritysten välillä, sillä ne ovat vahvasti toimialasidonnaisia. Esimerkiksi palveluyrityksen riskit eroavat huomattavasti tuotantoyrityksen riskeistä. Sama tapahtuma voidaan luokitella eri riskiksi eri yri-

tyksissä. Esimerkiksi tehtaan palaminen on tehtaassa toimivalle yritykselle vahinkoriski ja palosta aiheutunut kauppojen peruuntuminen toiselle taholle liikeriski. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

### **5.2.2 Sopimus- ja vastuuriskit**

Sopimukset ja sopiminen ovat olennainen osa yritystoimintaa. Sopiminen ja sopimusten tekeminen on tärkeää, sillä asianmukaisesta sopimuksesta ilmenee sopijaosapuolten väliset tehtävät, oikeudet ja velvollisuudet. Sopimus myös edesauttaa ja parantaa yhteistyötä ja usein sen avulla pystytään välttymään ongelmilta. Ensinnäkin on tärkeää, että yritys tekee sopimuksia, mutta sen lisäksi sopimuksien tekemiseen pitäisi panostaa riittävästi. Yksityiskohtaisilla sopimuksilla osapuolten oikeudet ja velvollisuudet pystytään määrittämään tarkasti, ja näin sopimiseen liittyviä riskejä pystytään vähentämään. Esimerkiksi osapuolten vastuut sopimusrikkomusten, kuten virheen tai viivästyksen varalle olisi hyvä kirjata jo sopimukseen, jotta rikkeen sattuessa välttyttäisiin mahdollisilta riitatilanteilta. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Yritystoimintaan liittyviä mahdollisia vastuuriskejä ja niiden aiheuttajia voivat yllä mainittujen sopimukseen liittyvien vastuuriskien lisäksi olla esimerkiksi hallinnon vastuut, ympäristö- ja tuotevastuut, toiminnan aiheuttamat tapaturmat ja ammattitaudit, palveluntarjoajan vastuut, kilpaoikeudellisiin säännöksiin liittyvät vastuuriskit tai vastuu immateriaalioikeuksien loukkaamisesta. Vahingon kärsijänä voi tilanteen mukaan olla yritys itse, sopimuskumppani tai ulkopuolinen taho. (Juonen ym. 2005, 99.)

### **5.2.3 Sukupolvenvaihdon riskit**

Jossain toimintansa vaiheessa yritys tulee tilanteeseen, kun yrittäjän on aika eläköityä. Yrittäjän jäädessä eläkkeelle yrityksen toiminta kuitenkin jatkuu, ja tämän vuoksi yrittäjän hallussa oleva tietotaito on siirrettävä seuraajalle. Sukupolven vaihdos on tilanne, kun yrittäjä luopuu päätösvallasta ja omistajuudesta yrityksessään. Uusi omistaja ja mahdollinen jatkaja on tavallisesti rintaperillinen tai tämän puoliso. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Onnistunut sukupolvenvaihdos ei tapahdu hetkessä, vaan se on pitkä ja suunnitelmallinen prosessi. Kun suunnitellaan sukupolvenvaihdosta, on huomioitava useita asioita, joilla voi olla suuriakin vaikutuksia vaihdoksen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Esimerkiksi onko uuden yrittäjän rooli erilainen? Millaisia vaikutuksia on sillä, jos uusi yrittäjä ei edeltäjänsä lailla ole suorittavan portaan apuna vaan keskittyy ainoastaan niin sanottuihin johtajan töihin. Myös koulutus ja henkilösuhteet ja niiden siirtäminen uudelle yrittäjälle ovat myös asioita, joita tulisi miettiä. Miten tietotaito siirretään ja henkilökohtaisiin suhteisiin pohjautuvat asiakas- ja sidosryhmäsuhteet pystytään ylläpitämään vaihdoksen jälkeen? Sukupolvenvaihdokseen liittyy myös juridisia toimia, joita olisi hyvä pohtia etukäteen. Sukupolven vaihdokseen liittyy veroseuraamuksia riippumatta siitä, että onko kyseessä kauppa, lahjanluonteinen kauppa, lahja tai perintö. Myös toimintaa ja sen mahdollisesti samanlaisena jatkumista tai johonkin suuntaan kehittämistä on syytä miettiä ennen sukupolvenvaihdosta. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

### **5.3 Vahinkoriskit**

Vahinkoriskeillä tarkoitetaan yrityksen omasta tai ulkopuolisesta toiminnasta aiheutuvia riskejä, joilla voi olla vaikutusta yrityksen toimintoihin (Suomen riskienhallintayhdistys).

Tyypillisiä vahinkoriskejä, jotka voivat aiheuttaa toiminnan keskeytymisen ovat muun muassa kiinteistöturvallisuusriskit, koneisiin ja laitteisiin liittyvät riskit, työtapaturmat, logistiset riskit, rikollisuus ja ympäristövahingot (Lähitapiola).

Toiminnan keskeytymisestä aiheutuneet seuraukset voivat olla kohtalokkaita varsinkin pienille yrityksille, joilla ei juuri ole ylimääräistä rahaa. Pienyritysten oman pääoman määrä on usein vähäinen ja tämän vuoksi tulojen pitää olla tasaiset. Pienikin toiminnan keskeytys voi aiheuttaa yrittäjälle päänvaivaa, sillä vaikka toiminta keskeytyy, palkan maksu ja muut kulut eivät keskeydy. Myöskään asiakkaat eivät välttämättä pysty odottamaan toiminnan jatkumista ja tekevät hankintansa muualta. Pienikin keskeytys voi siis aiheuttaa useampienkin kauppohen menetyksen ja kolhia yrityksen mainetta. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Toiminnan keskeytymisen uhkaa ei voida kokonaan poistaa, mutta sitä voidaan vähentää. On tärkeää tunnistaa toiminnan riippuvuudet, eli ne laitteet ja henkilöt kenen työkyky on ratkaisevaa toiminnan kannalta. Kun toiminnan henkireiät ovat tunnistettu, tulee miettiä, miten ne voidaan tarvittaessa korvata. Esimerkiksi mistä saadaan jokin tärkeä laite lainaan, jos omamme hajoaa tai voidaanko avaintekijän tehtävät opettaa myös muille. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

## 6 Riskien hallinta

Riskienhallinta on riskiarvioihin ja -laskelmiin perustuvien päätösten tekemistä ja toimeenpanemista. Määritelmästä on poimittavissa kolme riskienhallinnan päädiemensiota, joilla voidaan helpottaa käsitteen ymmärtämistä. Nämä kolme päädiemensiota ovat

1. riskien tunnistaminen ja arviointi
2. päätösten tekeminen
3. päätösten toimeenpano. (Juvonen ym. 2005, 18.)

Riskienhallinta on organisaation johdon ja muun henkilöstön suorittama organisaation johtamiseen ja toimintaan olennaisesti kuuluva prosessi, joka kulkee mukana kaikessa toiminnassa aina strategian valinnasta lähtien. Pääasiallinen tavoite riskienhallinnassa on tunnistaa ja hallita organisaatioon vaikuttavia mahdollisia tapahtumia ja pyrkiä pitämään riskit sellaisissa rajoissa, ettei niistä ole uhkaa organisaation toiminnalle, jolloin voidaan olla varmempia siitä, että organisaation tavoitteet toteutuvat. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Riskienhallinnan tavoitteena siis on, että organisaatiolla on hallussaan johtamista ja päätöksentekoa varten oikea, riittävän kattava ja ennen kaikkea ajantasainen käsitys riskeistä ja selkeästi määritellyt riskienhallinnan vastuut ja seurantajärjestelmä. Riskienhallinta ei ole ainoastaan organisaation johdon vastuulla, vaan koskettaa myös organisaation koko henkilöstöä. Jokaisen työntekijän tulee kiinnittää huomiota havaitsemiinsa poikkeavuuksiin ja epäkohtiin ja ilmoittaa näistä esimiehelle. (Rousku 2017, 12.)

Vaihtoehtoisia riskienhallinnan prosessimalleja on useita, mutta tavoitteellisen johtamisen parhaaksi huomioimiseksi riskienhallintaprosessin tulisi kattaa seuraavat viisi vaihetta:

1. Tavoitteiden määrittely ja kohdentaminen
2. Riskien tunnistaminen ja arviointi
3. Riskienhallintatoimenpiteet
4. Riskien raportointi ja seuranta
5. Riskienhallinnan arviointi ja jatkuva parantaminen (Ilmonen ym. 2010, 92.)

### **6.1 Tavoitteiden määrittely ja kohdentaminen**

Kokonaisvaltainen riskienhallinta on pitkä ja monivaiheinen prosessi, jolla yrityksen tavoitteita, eri prosesseja ja kilpailuasemaa uhkaavat huomattavat riskit kerätään, arvioidaan, hallitaan ja raportoidaan samalla seuraten ja kehittämällä prosessia. Kokonaisvaltainen riskienhallinta on yksittäisen yrityksen kohdalla usein liian yleinen tavoite, joten on syytä muodostaa riskienhallintaprosessista enemmän konkreettisia kehitystavoitteita ja aikatauluja niin lyhyille, kuin pidemmillekin aikaväleille. Näiden tavoitteiden määrittämisessä on tärkeää, että yrityksen riskienhallinnan nykytila ja kypsyyssaste ovat tiedossa. (Ilmonen ym. 2010, 93.)

Riskienhallinnan nykytilan arviointiin ja kypsyyssasteen selvitykseen voidaan käyttää ulkopuolista asiantuntijaa tai itsearviointia. Kun nykytilanne on kartoitettu, on aika päättää riksikartoituksen suorittamisesta ja aikataulusta. Mahdollisimman kokonaisvaltaista riskienhallintaa tavoiteltaessa on tärkeää, että riskienhallinta integroidaan osaksi yrityksen liiketoimintaa, jolloin riskiajattelu on automaattisesti mukana yrityksen kaikessa toiminnassa ja päätöksenteossa. (Ilmonen ym. 2010, 93-94.)

### **6.2 Riskien tunnistaminen ja arviointi**

Riskien arvioinnissa paitsi tunnistetaan riskit, myös arvioidaan riskien todennäköisyys ja seurausten vakavuus. Olennaista riskejä arvioitaessa on löytää riskin juurisyy, eli riskin aiheuttaja, joka usein on jokin inhimillinen tekijä. Kun riskien-



hallinta on systemaattista ja kokonaisvaltaista, riskien tunnistus tapahtuu yrityksen tavoitteita vasten. Tavoitteita uhkaavien riskien tunnistamisen jälkeen ne arvioidaan ja lisätään riskirekisteriin. Riskirekisteri on nimensä mukaan yrityksen riskeistä rekisteri, joka systemaattista riskienhallintaa harjoitettaessa usein muodostuu vaiheittain seuraavasti:

- Tavoite ja lyhyt kuvaus tavoitteesta.
- Riski ja riskin lyhyt kuvaus.
- Riskin juurisyy ja vaikutukset lyhyesti.
- Kuinka suuren euromääräisen vahingon riski pahimmillaan aiheuttaa ja miten tämä summa on laskettu?
- Kuinka todennäköistä on riskin toteutuminen ja miten arvioon on päästy?
- Mikä on riskin vaikutus yrityksen brändiin? (Ilmonen ym. 2010, 95.)

Yrityksen riskejä tunnistetaan usein työryhmissä, joissa yrityksen ja liiketoiminnan eri osa-alueet ovat edustettuina. Työryhmät voivat käyttää apunaan erilaisia riskientunnistusemattiseja, jotka auttavat löytämään tavoitekohtaisesti merkittävimmät ja euromääräisesti suurimmat riskit, joiden kontrolloiminen, seuranta ja riskienhallintatoimenpitein haltuun saaminen on ensisijaisen tärkeää. (Ilmonen ym. 2010, 95.)

Riskin suuruutta arvioidaan yleisesti riskin todennäköisyyden, eli sattumistiheyden ja riskin vakavuuden, eli riskin tapahtuessaan aiheuttaman todennäköisen menetyksen huomioivalla kuvassa 4 ilmenevällä kaavalla.

$$\mathbf{Riski = Todennäköisyys * Riskin vakavuus}$$

Kuva 4. Perinteinen riskin kaava

Sekä riskin todennäköisyys että vakavuus voidaan jakaa viiteen eri tasoon, esimerkiksi seuraavalla tavalla.

Riskin todennäköisyys	Riskin vakavuus
1 Erittäin harvinainen	1 Mitätön
2 Melko harvinainen	2 Lievä
3 Melko todennäköinen	3 Haitallinen
4 Erittäin todennäköinen	4 Merkittävä
5 Varma	5 Erittäin merkittävä

Taulukko 1. Riskin todennäköisyys ja vakavuus

Perinteisen riskin määritelmän olennaisena puutteena on yleisesti pidetty sitä, että sen avulla riskien selkeään tärkeysjärjestykseen asettaminen on haastavaa. Tähän syynä on se, että määritelmä riskin todennäköisyys ja vakavuus ovat molemmat samanarvoisia tekijöitä. Näin ollen todennäköisyydeltään (Taulukko 1) erittäin harvinainen (1) ja vakavuudeltaan erittäin merkittävä (5) riski saa saman arvon kuin jokin toinen riski, mikä on todennäköisyydeltään varma (5) ja vakavuudeltaan mitätön (1). Vaikka riskin sama arvo on sama, niin näistä ensimmäinen voi tapahtuessaan jopa uhata yrityksen olemassaoloa, kun taas jälkimmäinen aiheuttaa vain pientä vahinkoa. Tätä kaavaa käytettäessä tulee siis huomioida, että vaikka riski saa pienen arvon, ei se välttämättä tarkoita sitä, että siihen ei pitäisi varautua. (Juvonen ym. 2008, 9.)

Perinteisen kaavan lisäksi riskien arviointiin ja vertailuun on kehitetty edistyneempikin kaava, joka huomioi myös riskin merkittävyyden. Koska riskienhallintatyössä ensisijainen huomionkohde on seurausten vakavuus, niin on syytä painottaa riskin merkittävyyttä. Riskin merkittävyyden huomioiva kehittyneempi laskukaava on kuvan 5 mukainen.

$$\text{Riski} = \text{Todennäköisyys} * \text{Riskin vakavuus}^2$$

Kuva 5. Kehittyneempi riskin kaava

Kuvan 5 kaavan tulona saatava riskiarvo on vertailukelpoinen muiden riskiarvojen kanssa, ja riskiarvot laskemalla selviää, mitkä riskit ovat todellisuudessa uhka yrityksen jatkuvuuden kannalta ja mitä riskejä tulisi pienentää, siirtää tai pyrkiä poistamaan. Esimerkki: Todennäköisyydeltään erittäin harvinainen ja vakavuudeltaan erittäin merkittävä tulipalo saa perinteisellä kaavalla arvon 5, kun taas kehittyneemmällä kaavalla arvon 25. Toisena esimerkkinä kauppojen kylmäaltaan kompressorin hajoaminen ennemmin tai myöhemmin, joka on todennäköisyydeltään varmaa, mutta tapahtuman vakavuus on hyvin mitätön, saa sekä perinteistä että kehittyneempää kaavaa käyttäen arvon 5. Esimerkit osoittavat, että perinteinen kaava antaa saman arvon erittäin harvinaiselle katastrofille ja hyvin yleiselle yrityksen liiketoiminnassa sattuvalla tapahtumalla. Kehittyneempi kaava ja sen antama riskiarvo sen sijaan poikkeavat huomattavasti silloin, kun kyseessä on vakava uhka toiminnalle. (Juvonen ym. 2008, 10-11.)

### **6.3 Riskienhallintatoimenpiteet**

Riskien tunnistamisen ja arvioimisen jälkeen on aika päättää riskienhallintatoimenpiteistä, joiden avulla riski voidaan saattaa hyväksyttävälle tasolle. Yleisiä riskienhallintakeinoja ovat riskin hyväksyminen, pienentäminen ja siirtäminen. Riski voidaan myös kokonaan välttää tai poistaa. (Ilmonen ym. 2010, 97.) Riskin täydellinen välttäminen tai poistaminen kuitenkin vaatii usein sen, että toiminnasta pidättäydytään kokonaan. Tämän takia tavanomaisempaa on riskien pienentäminen ja siirtäminen. (Vahtiohje 2009.)

Kun riskejä pienennetään, pyritään ensisijaisesti estämään vahinkojen syntymisen ja minimoimaan seurauksia ja niiden vakavuutta, eli pyritään vaikuttamaan siihen, että riskin tapahtuminen on mahdollisimman harvinaista, ja tapahtuessaan seuraukset ovat mahdollisimman pienet. Ensisijaisesti pyritään vaikuttamaan todennäköisyyteen ja vasta sen jälkeen seurauksiin. (Vahtiohje 2009.)

Riskin siirtäminen tarkoittaa, että joku muu vastaa riskien seurauksista. Riskejä voidaan siirtää esimerkiksi vakuutuksilla ja sopimuksilla. Sopimusteitse tehtäviä riskin siirtoja ovat esimerkiksi kuljetus- ja alihankintasopimukset. Riskin sisältävän työn suorittamisesta voidaan tehdä sopimus ammattitaitoisen yrityksen

kanssa. (Ritola 2017.) Riskejä voidaan myös siirtää vakuutus sopimuksin vakuutusyhtiön kannettavaksi, ja näin poistaa yritykseltä itseltään osittain tai kokonaan taloudellisen menetyksen uhka. Vakuutusyhtiöt usein edellyttävät vakuutuksenottajalta toimenpiteitä vahingon uhan pienentämiseksi ehtona vakuutukselle. (Osaava yrittäjä 2017.)

#### **6.4 Riskiraportointi ja seuranta**

Viisas tapa aloittaa johdon riskiraportointi on kerätä ja arvioida sekä luokitella riskit yrityksen näkökulmasta käytännöllisellä tavalla. Kun riskejä analysoidaan, saadaan niiden vakavuutta ja todennäköisyyttä arvioimalla selville nettoriskit, joille riskienhallintatoimenpiteitä voidaan kohdistaa. Riskinhallintatoimenpiteiden asettamisen yhteydessä täytyy arvioida, kuinka paljon kyseessä oleva toimenpide vaikuttaa riskiin ja kuinka suuri on jäljelle jäävä jäännösriski. Jäännösriskejä verrataan yrityksen riskinkantokykyyn, joka hyvässä tapauksessa on hyvinkin tarkasti määritelty euromääräinen raja, mutta usein vain määrittelemätön yleinen käsitys asioiden tasosta ja riskin määrästä, jota yritys voi perustellusti ottaa. Kun riskit on arvioitu ja niihin on kohdistettu riskienhallintatoimenpiteitä, dokumentoidaan jäljelle jääneet netto- ja jäännösriskit riskiraporttiin. (Ilmonen ym. 2010, 100.)

#### **6.5 Riskienhallinnan arviointi ja jatkuva parantaminen**

Kokonaisvaltaisesta riskienhallinnasta puhuttaessa on olennaista tiedostaa jatkuvan parantamisen merkitys. Jatkuvalla parantamisella tavoitteena voi olla esimerkiksi riskienhallinnan kattavuuden, tulosten kirjaamisen ja niiden saattamisen vastuullisten tiedoksi varmistaminen, todentaa, että yrityksen yhteiset ohjeet ovat kaikkien tiedossa ja niitä noudatetaan ja ylipäättään varmistetaan, että riskienhallintatoiminta kehittyy jatkuvasti. Koko toimipaikkaan tai sen yksittäisiin prosesseihin ja yksiköihin tulee järjestää auditointi eli objektiivinen havainnointi, jonka avulla selvitetään, onko riskienhallinnan vaatimukset täytetty. Auditoinnin suunnitelmassa huomioidaan säännönmukaisuus, toimintojen kriittisyyden taso, aikaisemmin tehdyt havainnot, muut erityistarpeet ja kehittämiskohteet. Auditoinnin suorittajalla tulee olla asianmukainen koulutus ja riittävästi käytännön kokemusta. (Ilmonen ym. 2010, 101.)

## 7 Yrityksen vakuutukset

Vakuutusyhtiöillä on tarjolla erilaisia vakuutuksia eri tilanteiden varalle. Osa yrityksen vakuutuksista on lakisääteisiä, eli pakollisia ja osa vapaaehtoisia.

Yrittäjän eläkevakuutus (YEL) on yrittäjälle yritystoiminnan ajaksi pakollinen, jos yrittäjä on 18 - 67-vuotias, hän asuu Suomessa, työskentelee yrityksessään, toimii yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään neljä kuukautta ja työtulo ylittää 7958,99 euron rajan kuluvana vuonna. (lf.)

Työntekijän eläkevakuutus (TyEL) on pakollinen, jos yrityksellä on 17 – 67-vuotiaita työntekijöitä, jotka tekevät työtä työsuhteessa saaden palkkaa vähintään 60,57euroa kuukaudessa. Maksettava työntekijän eläkevakuutus määräytyy työntekijän eläkelain perusteella, ja se on tietty prosenttiosuus maksetuista palkoista. Työnantaja pidättää osan eläkevakuutuksesta työntekijän palkasta ja tilittää sen vakuutusyhtiölle. (lf.)

Työtapaturmavakuutus työtapaturma- ja ammattitautilain perusteella lakisääteinen. Kyseessä olevan lain mukaan työnantaja on veloitettu vakuuttamaan työntekijänsä työtapaturmavakuutuksella, mikäli työnantajan kalenterivuoden aikana maksamat ja maksettavaksi sovitut palkat ovat yli 1300 euroa. Työtapaturmavakuutuksen suuruus on tietty prosenttiosuus työntekijän palkasta. Prosenttiosuuden suuruuteen vaikuttaa yrityksen toimiala ja tehtävän työn riskialttius. Saman yrityksen eri työntekijöillä voi olla eri työtapaturmavakuutuksen maksuprosentit. (lf.)

Työntekijäin ryhmähenkivakuutus on yleissitovien työehtosopimusten edellyttämä vakuutus, joka työnantajan on otettava työntekijöilleen. Ryhmähenkivakuutusmaksu on tietty prosenttiosuus palkkakuluista, jonka perustana on työntekijäin ryhmähenkivakuutuspoolin hallituksen päätös. (lf.)

Yllä mainittujen lisäksi työnantaja on myös lakisääteisesti veloitettu maksamaan myös työttömyysvakuutusmaksuja, jotka määräytyvät maksettavien palkkojen perusteella ja maksuprosenteista säädetään vuosittain lailla. Työnantaja on veloitettu tilittämään sekä työntekijän palkasta pidätetyn osuuden että oman osuutensa työttömyysvakuutusmaksuista työttömyysvakuutusrahastoon. (lf.)

Lakisääteisten vakuutusten ohella yksi tärkeimmistä yrittäjän vakuutuksista on vastuuvakuutus. Jossain vaiheessa yritystoimintaa yritys voi ajautua tilanteeseen, jossa se on veloitettu korvaamaan toiselle osapuolelle aiheutuneen pienemmän tai suuremman vahingon. Esimerkkejä korvattavista vahingoista ovat muun muassa asiakkaan kompastuminen rikkiinäiseen mattoon tai katolta auton päälle pudonnut jäinen lumi, joka aiheuttaa autolle vaurioita. (OP.)

Erilaisille vahingoille usein yhteistä on se, että ne ovat odottamattomia ja ennalta arvaamattomia sekä aiheuttavat yritykselle ylimääräisiä kuluja. Kun yrityksellä on vastuuvakuutus, niin vakuutusyhtiö selvittää korvausvastuun ja tarvittaessa neuvottelee vahingon kärsineen kanssa. Jos selvitystyö päättyy toteamukseen yrityksesi korvausvelvollisuudesta, niin vakuutusyhtiö korvaa vahingon. Jos lopputulema on se, että korvausvelvollisuutta ei ole ja vahinkotapahtuman korvauskysymys päättyy oikeuden käsiteltäväksi, hoitaa vakuutusyhtiö oikeudenkäynnin. (OP.)

Toiminnan vastuuvakuutus on yleisin yrittäjän vastuuvakuutuksista, ja se korvaa niin henkilö- kuin esinevahinkoja, joista yrityksesi on lain mukaan korvausvastuussa. Toiminnan vastuuvakuutuksen lisäksi vakuutusyhtiöt tarjoavat eri toimialoilla toimiville yrityksille paljon erilaisia vastuuvakuutuksia, kuten konsultointi- ja suunnittelutoimintaa harjoittavalle yritykselle konsulttivastuuvakuutus tai kirjantallennus- ja lakipalveluja tarjoavalle yritykselle varallisuusvastuuvakuutus. (OP.)

Lakisääteisten vakuutuksien ja vastuuvakuutuksien lisäksi yrityksen kannattaa hankkia oikeusturvavakuutus, joka tuo turvaa yllättäviin oikeudenkäynti- ja asianajokuluihin. Omaisuusvakuutuksella yritys voi turvata rakennukset, koneet, kaluston sekä vaihto-omaisuuden valitsemallaan turvalaajuudella. Yrityksellä on hyvä olla myös keskeytysvakuutus, jolla yritys voi turvata liiketoiminnan tulosta ja hankkia väliaikaisia toimitiloja ja vuokrakoneita sekä hoitaa muita tilapäisjärjestelyjä keskeytysvahinkoa pienentääkseen. (OP.)

## **8 Taustatyö Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehittämiseksi**

Tämän opinnäytetyön keskeinen asia on Lappeenrannan Rakuunamäellä toimivan Hotelli Rakuunan turvallisuuden parantaminen. Kyseinen hotelli ei ole kirjoittajalle entuudestaan tuttu, vaan se valikoitui kohteeksi sen vuoksi, että se on uusi toimija Lappeenrannan hotellikentällä.

Opinnäytetyöprosessi alkoi keskusteluilla ohjaavan opettajan kanssa syksyllä 2019. Keskusteluissa käsiteltiin sitä, että mitä kaikkea opinnäytetyön tulisi pitää sisällään ja miten se tulisi toteuttaa, jotta paras lopputulos olisi mahdollista saavuttaa.

### **8.1 Hotellin johtajan kontaktointi**

Ohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen oli aika olla yhteydessä Hotelli Rakuunan johtajaan ja tiedustella onko heillä halukkuutta yhteistyöhön opinnäytetyössä. Lyhyehkössä, mutta asiapitoisessa puhelinkeskustelussa käytiin läpi mahdollisen opinnäytetyön aihepiiriä ja Hotelli Rakuunan soveltuvuutta kohdeyritykseksi.

Keskustelu päättyi toteamukseen siitä, että tämän kaltaisesta opinnäytetyöstä ei voi olla yhteistyöyritykselle muuta kuin hyötyä. Enää tulisi vaan tarkentaa aihepiiriä ja suunnitelmaa sekä lähettää se sähköpostitse hotellinjohtajalle yhteistyön sinetöimiseksi.

### **8.2 Tapaaminen hotellinjohtajan kanssa**

Marraskuussa 2019 oli aika vieraillla hotellilla ja tavata hotellinjohtaja. Tapaamisen yhteydessä kierrettiin hotellintiloja ja keskusteltiin opinnäytetyön yksityiskohdista, alustavasta aikataulusta sekä siitä, miten Hotelli Rakuunan toiminta on lähtenyt käyntiin. Varuskunnan kasarmina toimiessaan rakennus on luokiteltu asuinrakennukseksi, mutta toiminnan muuttumisen myötä se luokitellaan majoitusliikkeeksi. Luokituksen muutoksen myötä turvallisuusvaatimukset lisääntyivät. Esi-merkkinä tästä rakennuksen palovaroittimien määrää tuli lisätä ja huoneiden oviin tuli asentaa ovensulkimet. Hotellivierailun yhteydessä käytiin myös läpi hotellin

pelastussuunnitelmaa, joka oli hotellinjohtajan mukaan laadittu tiukalla aikataululla yhtenä asiakirjana muiden joukossa, eli toisin sanoen siihen ei ollut juurikaan panostettu ja siinä onkin parantamisen varaa. Keskustelun ohessa hotellinjohtaja luovutti minulle hotellin pelastussuunnitelman, poistumistiesuunnitelman, paloteknisen suunnitelman ja merkkivalokaavion työskentelyn tueksi.

### **8.3 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastajien haastattelut**

Opinnäytetyön tueksi haettiin näkökulmia Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastajilta (Liitteet 1-3). Muiden kiireiden takia haastattelut saatiin sovittua vasta huhtikuulle 2020, jolloin haastattelut suoritettiin puhelimitse vallinneen tilanteen vuoksi.

Haastatteluissa käytiin läpi muun muassa majoitusliikkeen pelastussuunnitelman olennaista sisältöä, mahdollisia yleisiä puutteita pelastussuunnitelmissa sekä sitä, miten usein pelastussuunnitelmaa on aiheellista päivittää. Monet oletukset, jotka olivat muodostuneet prosessin aikana, saivat vahvistuksen haastatteluissa. Esimerkiksi pelastussuunnitelman perehdytys henkilöstölle jää kaikista suosituksista huolimatta usein hyvin pintaraapaisuksi, tai pahemmassa tapauksessa tekemättä kokonaan. Toisena esimerkkinä pelastussuunnitelman muoto ja käyttäjävälisyys; pelastussuunnitelmat ovat usein pitkiä luetteloja lakipykälää ja kapulakielistä tekstiä, jonka ymmärtäminen tuottaa normaalille ihmiselle ongelmia.

### **8.4 Kierros hotellilla**

Huhtikuussa 2020 oli aika käydä uudestaan vierailmassa hotellilla. Vierailu-aikaan tiistaina päivällä hotellissa oli hyvin hiljaista. Ovesta sisään astuessa ja vastaanottotiskin luo kävellessä ei kuulunut minkäänlaisia normaaleja elämisen ääniä ja ketään ihmisiä ei näkynyt. Vastaanottotiskilläkin oli vain lappu, joka ilmoitti vastaanottotyöntekijän olevan yläkerrassa. Häntä takaisin odotellessa oli hyvin aikaa tutkia vastaanoton ympäristöä. Vastaanoton ympäristöstä nopeasti tehtyjä havaintoja oli avoinna olevat palo-ovet ja täysin esteetön pääsy vastaanottotiskin taakse ja näin käsiksi vastaanotossa oleviin tavaroihin, kuten tietokoneeseen ja pöydälle jätettyyn listaan majoittujista.



Noin kymmenen minuutin odottelun jälkeen vastaanottotyöntekijää ei vielä näkynyt, joten kirjoittaja itse päätti siirtyä yläkertaan, jossa kaksi hotellin työntekijää oli tekemässä välisiivousta majoittujien huoneisiin. Lyhyiden esittelyjen jälkeen oli aika jatkaa kierrosta hotellissa. Yleisten tilojen turvallisuudessa ei löytynyt juurikaan huomautettavaa. Poistumisopasteet olivat asianmukaiset, ja niitä oli riittävästi niin, että käytännössä yleisissä tiloissa ei ole paikkaa, josta ei näkisi ainuttakaan poistumisopastetta. Myös palopostien, käsisammuttimien ja paloilmoitinnappien sijainti oli ilmoitettu asianmukaisin opastein. Kierroksella ilmeni yksi käsisammutin ja yksi paloposti, joiden kohdalla opasteiden merkitys korostui.



Kuva 6. Käsisammutin huonekasvin takana

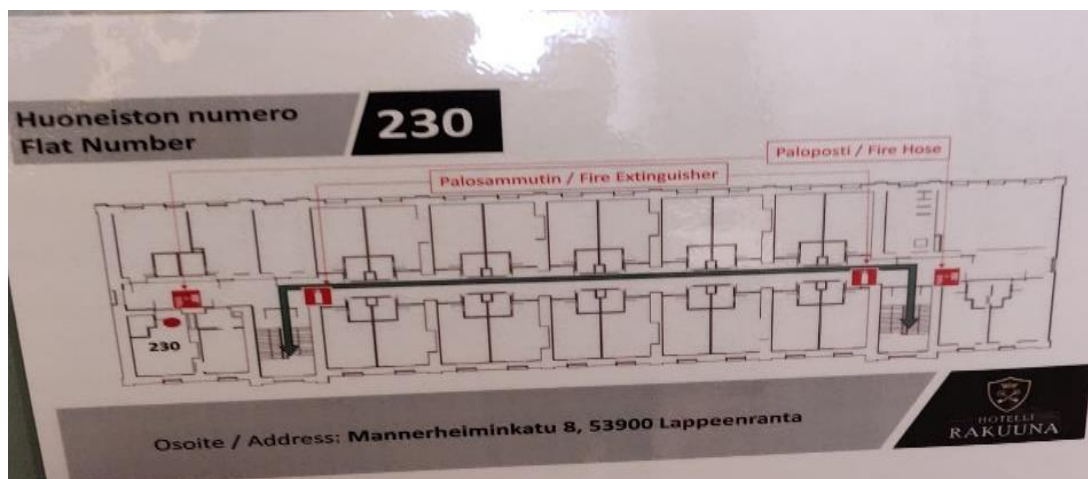
Kuvassa 6 huonekasvin takaa pilkistävän käsisammuttimen huomaaminen olisi ollut haastavaa ilman käsisammuttimesta ilmoittavaa opastekylttiä. Siitä ei ole tietoa, onko kyseisen huonekasvin vakituinen paikka juuri käsisammuttimen edessä, vai onko se siirretty siihen väliaikaisesti. Joka tapauksessa paikka ei ole paras mahdollinen.



Kuva 7. Paloposti portaiden alla.

Kuvassa 7 näkyvän palopostin huomaaminen ilman opastekylttiä olisi ollut haastavaa. Hankalan sijainnin lisäksi edessä oleva tuoli ja siivouskärryt luovat vielä hieman lisähaastetta.

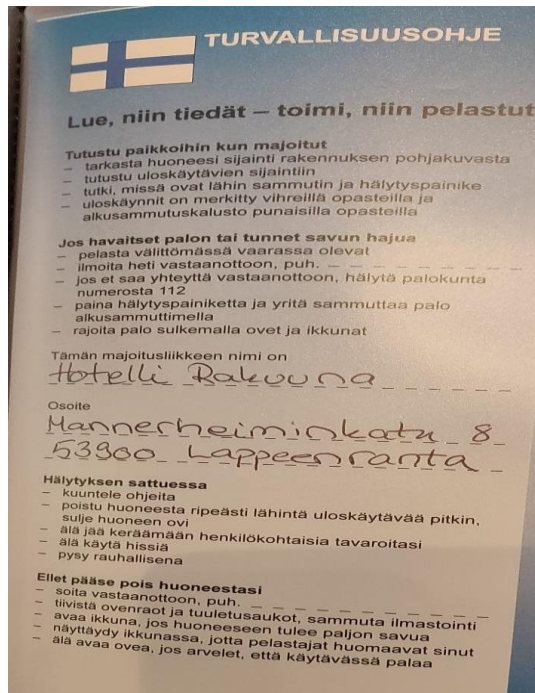
Hotelli Rakuunassa majoitushuoneissa on ovensulkimilla varustetut B30 palo-ovet, jotka osastoivat jokaisen hotellin 45 majoitushuoneesta omaksi palo-osastokseen. Hotellin majoitushuoneiden vuodevaatteissa ja sisusteissa on käytetty SL1 -luokiteltuja vaikeasti syttyviä materiaaleja. Jokaisessa hotellihuoneessa on määräysten mukaisesti palovaroitin sekä oven sisäpuolella poistumistiekartta.



Kuva 8. Poistumistiekartta huoneen ovesta

Kuvassa 8 näkyvässä poistumistiekartassa on ilmoitettu myös käsisammuttimien ja palopostien paikat. Käsisammuttimia rakennuksessa on kuusi kappaletta:

kaksi kummassakin majoituskerroksessa portaiden välittömässä läheisyydessä sekä yksi ullakon pelihuoneessa ja yksi IV-konehuoneessa. Paloposteja rakennuksessa on neljä kappaletta: kaksi kummassakin majoituskerroksessa kuvan 9 osoittamilla paikoilla. Poistumistiekartan lisäksi turvallisuusohjeita hotellihuoneissa on saatavilla huonekansiassa.



Kuva 9. Turvallisuusohje huonekansiassa

Kuvassa 9 näkyvä turvallisuusohje löytyy suomen, ruotsin, englannin, saksan ja venäjän kielellä majoitusluonnon olevasta huonekansiasta. Huonekansiassa on turvallisuusohjeiden lisäksi yleistä tietoa hotellin palveluista, kuten aamiaisen tarjoiluajoista ja itsepalvelukahvion varustelusta. Lisäksi kansiasta löytyy tietoa hotellin ympäristön palveluista, kuten Lappeenrannan ravintolavalikoimasta. Turvallisuusohjeet löytyvät kansion viimeisiltä sivuilta, mistä niiden löytäminen hätätilanteessa ei välttämättä ole helpointa.

## 8.5 Keskustelu hotellin työntekijöiden kanssa

Kierroksen päätteeksi oli aika keskustella kahden vuorossa olleen työntekijän kanssa ja tiedustella heidän mielipiteitään työpaikkansa turvallisuusasioista. Nämä työntekijät olivat tietoisia siitä, että hotellinjohtaja on kyllä tehnyt hotellille pelastussuunnitelman. Kuitenkin sen sijaan, että se olisi laitettu työntekijöille ja-

koon tai näkyville johonkin, on sitä kuulemma sivuttu kertaalleen viikkopalaverissa, jossa kaikki työntekijät eivät ole olleet paikalla. Kyseisen viikkopalaverin yhteydessä oli myös jaettu toimintaohjeita eri tilanteiden, kuten tulipalon tai vesivahingon varalle. Viikkopalaverin jälkeen pelastussuunnitelmaa tai sen sisältämiä asioita ei ole juurikaan käsitelty. Aiemmin mainittu vastaanottotiskin viereinen palo-ovi sai selityksen, että se on palohälytyksen käynnistyttyä itsestään sulkeutuva. Muut palo-ovet sen sijaan olivat avoinna vain tilapäisesti, jotta siivotessa kulkeminen olisi helpompaa. Nämä palo-ovet kuulemma suljetaan heti, kun niitä ei ole enää syytä pitää auki, ja iltavuoron tehtäviin kuuluu ennen vuoron päättymistä tarkistaa, että palo-ovet ovat kiinni.

Keskustelussa työpaikan turvallisuudesta ja mahdollisista ilmenneistä riskeistä esiin nousi hotellin vastaanotto. Vastaanotto sijaitsee hotellin ensimmäisessä kerroksessa pääsisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä. Pienehkö vastaanottotiski on sijoitettu ylempään kerrokseen vievien portaiden juurelle niin, että tiskin taakse ja sieltä pois pääsee vain tiskin toiselta puolelta. Työntekijä totesikin vastaanoton turvattomaksi paikaksi, sillä mahdollisessa tilanteessa, kun joku uhkaa vastaanottotyöntekijää ei tiskin takaa pääse pakenemaan. Muita esiin nousseita riskejä olivat tavalliset, usein kiireen aiheuttamat liukastumiset, törmäilyt ja pienet palovammat, joita saattaa tulla, kun työskentelee keittiössä. Näitä riskejä on pyritty minimoimaan asianmukaisilla työvaatteilla, kuten keittiötyöhön suunnitelluilla jalkineilla.

Keskustelun loppuun työntekijät totesivat lähes yhteen ääneen, että yksinkertaisia turvallisuusohjeita tulisi olla enemmän näkyvillä ja niitä tulisi palautella mieleen säännöllisemmin. Työntekijät pitivät hyvänä ideana sitä, että koko henkilöstön voimin käytäisiin läpi toimintaohjeita eri tilanteiden varalle. He myös totesivat, että itsestäänselvyydestään huolimatta hyvä olisi turvallisuuskävely, jossa kierrettäisiin hotelli yhdessä samalla palautellen mieleen alkusammutuskaluston, paloilmittimien ja uloskäyntien sijainnit. Myöskään käytännön harjoitukset esimerkiksi käsiammuttimen ja sammutuspeitteen käytöstä eivät olisi pahitteeksi, jotta niitä osataan varmasti käyttää sitten, jos tulee oikea tarve.

## **9 Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehitysideat**

Hotelli Rakuunan turvallisuuden kehitysideoita on laadittu tämän opinnäytetyön teoriaosuuden ja pelastuslaitoksen asiantuntijoiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Kehityskohteita on kartoitettu tutustumalla hotellin pelastussuunnitelmaan, keskustelemalla hotellin työntekijöiden kanssa ja suorittamalla itsenäistä havainnointia hotellissa ja sen välittömässä ympäristössä. Kehitysideoita hyödyntämällä Hotelli Rakuuna voi muuttaa toimintatapojaan ja toimintaympäristöään entistä turvallisemmaksi niin työntekijöilleen kuin asiakkailleen.

Lukiessa tulee huomioida, että nämä ovat vain kehitysideoita havaittuihin turvallisuusriskeihin. Kehitysideoiden todellisia toteuttamismahdollisuuksia ei opinnäytetyön yhteydessä ole selvitetty. Kirjoittaja ei myöskään välttämättä tiedä koko totuutta kaikista niistä syistä, miksi Rakuunassa on toimittu niin kuin on toimittu.

### **9.1 Pelastussuunnitelma ja perehdytys**

Hotelli Rakuunan pelastussuunnitelma on oletetusti tehty väärin perustein väärää ihmisiä varten, ja näin voidaan myös olettaa, että sen syvempi merkitys on jäänyt ymmärtämättä. Pelastussuunnitelma kyseisessä hotellissa on tehty kiireellä yhtenä asiakirjana muiden joukossa siksi, koska pelastuslaki niin edellyttää. Oletettavasti motiivina on siis ollut enemmän velvollisuus kuin tahto. Sen sijaan, että pelastussuunnitelmaa pidetään velvollisuutena, tulisi ajatella, että miten siitä voi hyötyä ja miten siitä voidaan rakentaa mahdollisimman kattava turvallisuuden vankkumaton kivijalka, josta löytyy toimintaohjeita tilanteeseen kuin tilanteeseen. Olemassa olevan pelastussuunnitelman perehdytys on myös jäänyt hyvin heikolle pohjalle, eivätkä työntekijät voi oikein omatoimisestikaan siihen perehtyä, kun eivät tiedä, mistä sen löytäisivät.

Nyt kun hotelli on ollut toiminnassa jo lähes vuoden ja tietynlainen alkuihmetys on varmasti jo tasoittunut, olisi pelastussuunnitelman perusteellinen päivittäminen paikallaan. Yleensäkin pelastussuunnitelman tarkistaminen ja päivittäminen on aiheellista kerran puolessa vuodessa tai vuodessa, mutta tällaisessa tapauksessa, kun kyseessä on alkutaipaleellaan oleva yritys, olisi päivittämiseen oikeasti syytä panostaa. Ensimmäinen pelastussuunnitelma on tehty ennen toimin-

nan aloittamista, ja se perustuu oletettuihin riskeihin. Jo vuoden toimimisen jälkeen hotellissa on varmasti havaittu joitain sellaisiakin riskejä, joita ei ole osattu ottaa huomioon ennen toiminnan aloittamista. Pelastussuunnitelman päivittäminen voisi olla koko työyhteisön yhteinen projekti, sillä useampi silmäpari näkee ja havainnoi enemmän kuin yksi pari. Sen lisäksi, että yhteisenä projektina tuotettu pelastussuunnitelma olisi varmasti kattavampi, niin lisähyötynä jokainen työyhteisöön kuuluva perehtyisi siihen samalla. Pelastussuunnitelman päivittämisen yhteydessä olisi hyvä suorittaa yhdessä turvallisuuskävely hotellin tiloihin, minkä aikana palauteltaisiin yhdessä mieleen, missä sijaitsee muun muassa alkusammutuskalusto, paloilmotimet ja hätäuloskäynnit. Turvallisuuskävelyn yhteyteen voitaisiin myös lisätä ulkona suoritettava ulkopuolisen tahon toteuttama käytännönharjoitus käsisammuttimen käytöstä. Tällainen turvallisuuspäivä olisi hyvä ottaa koko työyhteisön yhteiseksi vuosittaiseksi traditioksi. Pelastussuunnitelman ja ylipäättänsä turvallisuuden tulisi kuulua olennaisena osana uusien työntekijöiden perehdytykseen. Uuden työntekijän aloittaessa työhön perehdyttäjä voisi järjestää perehdytettävälle tällaisen turvallisuuskävelyn ja samalla esittää kysymyksiä pelastussuunnitelmasta näin varmistaen, että uusi työntekijä on tutustunut siihen.

Paitsi että koko pelastussuunnitelman tulisi olla työntekijöiden saatavilla, niin myös lyhyitä ja ytimekkäitä toimintaohjeita olisi syytä olla esillä hotellin tiloissa. Näin työntekijät voisivat aika ajoin virkistää muistiansa pelastussuunnitelman asioista ja myös asiakkaat näkisivät, miten hyvin turvallisuus on hotellissa huomioitu. Jokaisessa majoitushuoneessa olisi myös hyvä olla juuri asiakkaille räätälöity tiivis ja yksinkertainen tietopaketti pelastussuunnitelman keskeisistä asioista ja eri tilanteiden toimintaohjeista. Turvallisuuteen liittyville ohjeistuksille huonekansiota toimivampi paikka on huoneen oven sisäpuoli, jossa jo valmiiksi on poistumistiekartta. Kun ohjeistukset olisivat huoneen ovesa, asiakas näkisi ohjeet varmasti ja vaikka ei niitä aina lukisikaan, niin ainakin tietäisi, missä ne ovat, jos niitä tarvitsee.

## **9.2 Hotellin toimitilat**

Hotelli Rakuunan kiinteistön pinta-ala on 2370 m<sup>2</sup>, joka pitää sisällään majoituspuitteet 102 henkilölle 45 huoneessa sekä sauna/kokoontumistilan 30 henkilölle.

Lisäksi hotellissa on keittiö ja kaksi ravintolatilaksi laskettavaa tilaa: aamiaishuone ja itsepalvelukahvio. Kun miettii hotellin tilojen monipuolisuutta ja pinta-alaa herää kysymys, onko 4 palopostia ja 6 käsisammutinta tarpeeksi. Hotellin paloteknisessä suunnitelmassa ei ole mainintaa siitä, että keittiössä, aamiaistilassa tai itsepalvelukahviossa olisi minkäänlaisia alkusammutusvälineitä. Keittiöön olisi aiheellista hankkia käsisammutin ja sammutuspeite. Myös aamiaistilaan ja itsepalvelukahvioon olisi syytä hankkia käsisammuttimet. Ylipäätään alkusammutuskaluston lisäämistä olisi syytä harkita, jotta tulipalotilanteessa pystytään mahdollisimman tehokkaaseen omatoimiseen alkusammutukseen.

Hotellikierroksella havaittuihin alkusammutuskaluston näköesteisiin tulisi myös kiinnittää huomiota. Alkusammutuskalusto ja niiden sijainnista kertovat opasteet tulee pitää näkyvillä ja helposti saatavilla. Kuvassa 2 näkyvälle käsisammuttimen peittävälle huonekasville tulisi löytää parempi paikka jostain, missä se ei ole tiellä. Myös kuvassa 3 näkyvä tuoli olisi syytä siirtää ja pyykkikärryille keksiä jokin toinen säilytyspaikka, jotta palopostin havaitseminen ja käyttö olisi tarpeen niin vaatiessa helpompaa. Ylipäätään kun miettii sisustuselementtien tai muiden tavaroiden sijoittamista, olisi hyvä oppia aina miettimään, voivatko ne mahdollisesti aiheuttaa vaaraa jossain tietyssä paikassa.

Yksi Hotelli Rakuunan paloturvallisuuden kannalta huonosti sijoitettu asia on jäteastiat, joiden sijainti hotellin seinustalla ei ole ihanteellinen. Huolimatta siitä, että jäteastiat ovat lukittuja, tulisi ne siirtää useamman metrin päähän rakennuksen seinästä, mikäli se on mahdollista.

Palo-ovet tulisi pitää aina kiinni. Tällä hetkellä hotellin työntekijöillä on käytössä jo aiemmin mainittu huono tapa, että palo-ovia pidetään auki kulun helpottamiseksi. Kun tämä tapa unohdetaan, voivat kaikki työntekijät olla mahdollisen tulipalon syttyessä varmoja siitä, että palo-ovet ovat kiinni ja näin palo pysyy niin hyvin aisoissa, kun vaan mahdollista. Palo-ovien avaaminen ja sulkeminen niistä kuljettaessa on kuitenkin lopulta hyvin pieni vaiva.

Toimitiloissa työntekijöille huolta aiheutti vastaanotto ja siellä nimenomaan se, että vastaanottotiskin ongelmallisen sijainnin takia vastaanottotyöntekijä ei pääse

pakenemaan tilanteessa, jossa hän tuntee olonsa uhatuksi. Usein hotellirakennuksissa vastaanoton takana on lukittavalla ovella varustettu toimistohuone, mutta koska Hotelli Rakuunan rakennus on alun perin suunniteltu erilaiseen käyttöön, ei tällaiseen ole osattu varautua. Rakennuksen haasteellisuudesta huolimatta olisi hyvä miettiä, onko jotain vaihtoehtoja, turvallisempaa paikkaa, mihin vastaanottotiskin voisi sijoittaa tai onko mahdollisuuksia tehdä jotain rakenteellisia muutoksia vastaanoton turvallisuuden parantamiseksi.

### **9.3 Turvallisuusajattelu osaksi arkea**

Niin Hotelli Rakuunassakin kuin muissakin yrityksissä turvallisuuden luominen ei ole ainoastaan johdon vastuulla, vaan se muodostuu koko henkilöstön yhteisen toiminnan tuloksena. Jotta turvallisuutta voidaan ylläpitää ja kehittää, tulee siitä voida keskustella avoimesti. On tärkeää, että vahingot sekä läheltä piti -tilanteet otetaan tosissaan ja pyritään varmistumaan siitä, että sama ei pääse toistumaan. Koko työyhteisön keskuudessa tulisi vallita avoin ilmapiiri ja johdon tulisi kannustaa henkilöstöä avoimuuteen. Avoimempi työyhteisö antaa paremmat lähtökohdat turvallisuuteen, kun jokainen työntekijä uskaltaa tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia ja näihin puututaan.

Aiemmin esille tuodun turvallisuuspäivän lisäksi turvallisuusajattelu tulisikin ottaa osaksi työpaikan arkea. Asiakkaatkin arvostavat turvallisuutta, joten turvallisuudesta kiinnostunut ja sen jatkuvaan kehittämiseen sitoutunut yritys on omiaan herättämään arvostusta ja luottamusta asiakkaissa.

## **10 Yhteenveto ja päätelmät**

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin Lappeenrantalaisen Hotelli Rakuunan toiminnan ja toimitilojen turvallisuuteen sekä pyritti löytämään kehityskohteita ja ratkaisuja näihin. Kirjoittajan oman havainnoinnin tukena oli hotellin johdon, pelastuslaitoksen asiantuntijoiden ja hotellin työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut sekä tietysti jo aiemmin opinnoissa ja nyt opinnäytetyöprosessin aikana kartutettu tietämys turvallisuudesta, riskeistä ja riskienhallinnasta. Kirjoittaja haluaa painottaa, että ei tiedä välttämättä koko totuutta siitä, miksi Rakuunassa on toi-



mittu niin kuin on toimittu, eikä turvallisuuden parantamiseksi kehitettyjen toimenpiteiden todellisia toteuttamismahdollisuuksia opinnäytetyön yhteydessä ole selvitetty.

Hotelli Rakuunan pelastussuunnitelma paljastui vähän raakilemaiseksi, mikä johtuu siitä, että se on laadittu kiireellä. Paitsi että pelastussuunnitelma voisi olla sisällöltään kattavampi, myös sen perehdyttäminen henkilöstölle vaikuttaa jääneen kovin vähäiseksi. Pelastussuunnitelmaa ei myöskään ollut jaettu henkilökunnalle ja ainakaan haastatellut työntekijät eivät tieneet, mistä voisivat hotellin pelastussuunnitelman löytää. Pelastussuunnitelma kaipaisi perusteellista päivittämistä, mikä parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi olisi hyvä tehdä yhdessä koko työyhteisön voimin. Pelastussuunnitelman päivittämisen lisäksi koko henkilöstön voimin olisi hyvä suorittaa turvallisuuskävely hotellin tiloihin sekä suorittaa ulkopuolisen tahon järjestämänä alkusammutusharjoitus ulkotiloissa.

Uusi kattavampi pelastussuunnitelma tulisi jakaa koko henkilöstölle ja säilyttää sitä hotellissakin jossain yhdessä sovitussa paikassa. Hotellin yleisissä tiloissa olisi lisäksi hyvä olla yksinkertaisia turvallisuusohjeita, joiden avulla työntekijät voivat virkistää muistiaan, ja hotelli voi viestiä asiakkailleen, että turvallisuusasiat otetaan hotellissa huomioon tarvittavalla vakavuudella. Tiivis, pelastussuunnitelman keskeiset asiat sisältävä tietopaketti olisi hyvä olla myös sijoitettu jokaiseen majoitushuoneeseen, esimerkiksi huoneen oven sisäpuolelle poistumistiekartan yhteyteen.

Muita toimitiloissa havaittuja kehityskohteita oli muun muassa alkusammutuskaluston ja niistä kertovien opasteiden pitäminen näkyvillä ja helposti saatavilla. Hotellilla vieraillessa huomiota herätti se, että jo valmiiksi hieman haasteellisessa paikassa portaiden alla sijaitsevan palopostin edessä säilytettiin pyykkikärryjä ja vielä tämän lisäksi edessä oli korkeaselkänöjainen tuoli. Toinen huomiota kiinnittänyt näköeste oli palopostin välittömässä läheisyydessä oleva käsiammutin, jonka eteen oli laitettu korkea huonekasvi. Jatkossa tällaisiin asioihin hotellissa kiinnitetään toivottavasti enemmän huomiota ja muistetaan, että sisustus ei ole niin tärkeä asia, että sen vuoksi pitäisi tinkiä turvallisuudesta.

Opinnäytetyön syvällisempi oppi on ehkä se, että turvallisuus ja pelastussuunnitelman laatiminen nähdään usein vain ja ainoastaan velvollisuutena, eikä sen mahdollisia hyötyjä osata ajatella. Yksityiskohtainen ja huolellisesti laadittu pelastussuunnitelma, joka on perehdytetty henkilöstölle ja on nähtävillä yrityksen tiloissa, on omiaan luomaan turvallista ilmapiiriä ja osoittamaan niin henkilöstölle kuin sidosryhmillekin, että heistä todella välitetään.

Opinnäytetyötä lukiessa on kuitenkin syytä pitää mielessä, että kirjoitushetkellä Hotelli Rakuuna on ollut avoinna vasta alle vuoden. Yritystoiminnassa ensimmäisten vuosien aikana on ensisijaisen tärkeää kehittää toimintaa kannattavaksi, joten on ymmärrettävää, että Rakuunassakin on toistaisesti keskitytty kehittämään ensisijaisesti niitä toimia, joilla on konkreettisesti vaikutusta yrityksen tulokseen. Muita toimia on aikaa kehittää sitten, kun kriittiset tulokseen vaikuttavat tekijät on hiottu kuntoon.

## Kuvat

Kuva 1. paloasemat suomessa (Suomen sopimuspalokuntien liitto 2015) s. 7

Kuva 2. Hotelli Rakuunan sijainti (Google Earth) s. 9

Kuva 3. Hotelli Rakuuna s. 9

Kuva 4. Perinteinen riskin kaava s. 25

Kuva 5. Kehittyneempi riskin kaava s. 26

Kuva 6. Käsiammutin huonekasvin takana s. 33

Kuva 7. Paloposti portaiden alla s. 34

Kuva 8. Poistumistiekartta huoneen ovesta s. 34

Kuva 9. Turvallisuusohje huonekansiossa s. 35

## **Taulukot**

Taulukko 1. Riskin todennäköisyys ja vakavuus s. 26

## Lähteet

Brännare, R. Kairamo, H. Tulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Business Finland 2020. Matkailuvuosi 2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tutkimukset-ja-tilastot/matkailuvuosi/>. Luettu 13.4.2020.

Elinkeinoelämän keskusliitto – yritysturvallisuuden osa-alueet. <https://ek.fi/mita-temme/tyoelama/yritysturvallisuus/>. Luettu 5.4.2020.

Eskola, S. 2008. Turvallisuus käsitteenä. Maanpuolustuskorkeakoulu, Strategian laitos Julkaisusarja 3, Strategian asiatietoa, No 10, 2008.

Google Earth – Lappeenranta ilmakuva. <https://earth.google.com/web/@61.06232315,28.1857263,78.59682221a,1322.63666075d,35y,356.57788837h,0t,0r>. Luettu 28.4.2020.

Hotelli Rakuunan verkkosivut. <https://www.rakuunahotelli.fi/>. Luettu 13.4.2020.

If – Yrittäjän pakolliset vakuutukset. <https://www.if.fi/yritysassiakkaat/vakuutukset/yrittajan-vakuutukset/yrittajan-pakolliset-vakuutukset>. Luettu 5.4.2020.

Ilmonen, I. Kallio, J. Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä: Käytännön opas yrityksen riskienhallintaan. Helsinki: Tammi.

Juvonen, M. Korhonen, H. Ojala, VM. Salonen, T. & Vuori, H. 2005. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Yliopistopaino.

Kaivo-oja, J. 2018. Suomi matkakohteena vuosina 1995-2017. <https://ffrc.wordpress.com/2018/01/04/suomi-matkakohteena-vuosina-1995-2017/>. Luettu 24.4.2020.

Kuusela, H. & Ollikainen, R. 1998. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampere University Press.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>. Luettu 5.4.2020.

Lähitapiola – Yrityksen riskienhallinta. <https://www.lahitapiola.fi/yritys/palvelut/yrityksen-riskienhallinta/yritystoiminnan-riskit>. Luettu 5.4.2020.

Majamaa, J. 2013. Pelastussuunnitelma. Opas yrityksille ja muille työyhteisöille. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö.

OP – Yrityksen vastuuvakuutukset. <https://www.op.fi/yritykset/vakuutukset/toiminnan-vakuutukset/vastuuvakuutus>. Luettu 5.4.2020.

Opetushallitus turvallisuuden osa-alueet. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opetustoimen-ja-varhaiskasvatuksen-turvallisuus>. Luettu 5.4.2020.

Osaava yrittäjä – Riskienhallinta. 2017. <http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/yrityksen-riskienhallinta>. Luettu 5.4.2020.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. <http://www.pelastuslaitokset.fi/Kumppanuusverkosto-118>. Luettu 13.4.2020.

Pelastuslaki 379/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>. Luettu 5.4.2020.

Pelastustoimi. <https://www.pelastustoimi.fi/pelastustoimi/pelastuslaitokset>. Luettu 13.4.2020.

Ritola, O. 2017. ARTER-Blogi. Riskienhallinta käytännön teoksi. <https://www.arter.fi/riskienhallinta-kaytannon-teoksi/>. Luettu 5.4.2020.

Rousku, K. 2017. Ohje riskienhallintaan. Valtiovarainministeriön julkaisuja 22/2017. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.

Suomen riskienhallintayhdistys. PK-RH-riskienhallinta. <https://pk-rh.fi/>. Luettu 5.4.2020.

Suomen sopimuspalokuntien liitto 2015. Pelastustoimi ja sopimuspalokunnat Suomessa – Suomen sopimuspalokuntien liiton julkaisuja, Sarja C:4/2015.

Suomen sopimuspalokuntien liitto. <https://www.sspl.fi/index.php/sspl-tietoa>. Luettu 13.4.2020.

Tilastokeskus – Majoitustilasto 2020. [https://www.stat.fi/til/matk/2019/matk\\_2019\\_2020-04-08\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2019/matk_2019_2020-04-08_tie_001_fi.html). Luettu 13.4.2020.

TYKY-Päivä. <https://www.tykypaiva.net/>. Luettu 5.4.2020.

Työ- ja elinkeinoministeriö – Majoitus- ja ravitsemustoiminta. <https://tem.fi/majoitus-ja-ravitsemustoiminta>. Luettu 13.4.2020.

Työterveyslaitos – työkykytalo. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>. Luettu 5.4.2020.

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 5.4.2002.

Vahtiohje – Riskienhallinnan keinot 2009. <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/riskienhallinnan-keinot>. Luettu 5.4.2020.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407>. Luettu 15.4.2020.

## Haastattelukysymykset

Haastattelija: Lassi Lehtonen

Haastateltava: Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen Palotarkastajat

1. Mitkä ovat mahdollisia yleisiä puutteita pelastussuunnitelmassa? Miten alueelliset erot tulisi huomioida?
2. Mitä eroja on majoitusrakennuksen ja asuinrakennuksen pelastussuunnitelmassa? Miten nämä erot tulisi huomioida esimerkiksi Air bnb toiminnassa?
3. Mitkä asiat ovat ensisijaisen tärkeitä majoitusliikkeen pelastussuunnitelmassa?
4. Onko joitain asioita, joihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota, kun kyseessä on Rakuunahotellin kaltainen yli 100vuotta vanha rakennus?
5. Kuinka usein mielestänne pelastussuunnitelman sisältö on syytä tarkistaa ja tarvittaessa päivittää?
6. Eikö olisi hyvä, jos pelastussuunnitelma olisi olennainen osa jokaisen työntekijän perehdytystä? Onko ideoita, miten perehdytys voitaisiin toteuttaa tehokkaasti?
7. Mitä hotellin pitäisi viestiä asiakkailleen pelastussuunnitelmasta esim. huonekansiossa ja yleisissä tiloissa?

## Palotarkastaja Atte Kianderin haastattelu litteroituna

Haastateltava: Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastaja Atte Kiander

Haastattelija: Lassi Lehtonen

07.04.2020

LL: Tulen esittämään seitsemän kysymystä liittyen pelastussuunnitelmiin ja ensisijaisesti pelastussuunnitelmaan hotelli- ja majoitusliikkeessä.

LL: Ensimmäinen kysymys: Mitkä ovat mahdollisia yleisiä puutteita pelastussuunnitelmassa? Miten alueelliset erot tulisi huomioida?

AK: Mahdolliset puutteet mitä noita on tullut on puutteelliset kuvat ja piirustukset, eliikä asemapiirustus ja pohjapiirustus on aika vaillinaisia. Aluekohtaisia eroja on, se riippuu aina onko jossain syrjäkylillä vai keskustassa, ja onko siinä jotain teollisuutta tai mitään muuta lähellä, että se aina pitäisi tapauskohtaisesti. Eliikä ne ovat huonoja ne semmoiset mitä tehdään jossain keskusliikkeessä, tehdään yksi pelastussuunnitelma ja se kopioidaan ympäri Suomea joka paikkakunnalle. Ne ei oikein toimi, pitäisi olla aina sen tapahtuma, tai kohteen mukainen se pelastussuunnitelma, että ei semmoinen yleinen pläjäys missä on 150 sivua, jota kukaan ei jaksakaan ikinä lukea. Semmoinen lyhyt ja ytimekäs on oikein hyvä.

LL: Toinen kysymys: Mitä eroja on majoitusrakennuksen ja asuinrakennuksen pelastussuunnitelmassa? Miten nämä erot tulisi huomioida esimerkiksi Air BnB -toiminnassa?

AK: No varmaan asuinrakennuksissa ei ole sitä kokoontumispaikkaa niin mietitty ja sitten taas majoitusrakennuksessa on tärkeää mihin sieltä majoitusrakennuksesta poistutaan. Eliikä jos se Air BnB on jossain kerrostalossa, niin se välttämättä ei tule niin selkeästi esiin, että miten sieltä poistutaan ja mihin poistutaan. Siinä on ainakin iso ero niissä.

AK: Oliko siinä vielä joku jatkokysymys?

LL: No siis kysymys oli miten nämä erot tulisi huomioida Air BnB toiminnassa. Eli kokoontumispaikka on semmoinen vai?

AK: Niin se on yleensäkin se tiedottaminen siinä Air BnB:ssä, että jos siellä on vaan joku kansio jossain nurkassa tai pöydällä, niin eihän sitä kukaan ikinä lue, että se varmaan pitäisi olla varauksen yhteydessä, että asiakkaalle menisi pelastussuunnitelma ja poistumispaikat ja näin, ja hän kuittaisi sen, niin sitten se voisi toimiakin, mutta nyt jos se on jossain paperilapussa jossain pöydänkulmalla tai lipastossa niin sitä ei ikinä varmaan kukaan majoittuja näekään. Pitäisi varmaan toimittaa sen varauksen yhteydessä, kun sen ottaa vastaan, niin sen yhteydessä niin hän voisi lukaistakin sen. Se olisi semmoinen kehitysidea.



LL: Kolmas kysymys: Mitkä asiat ovat ensisijaisen tärkeitä majoitusliikkeen pelastussuunnitelmassa?

AK: No mitä noita on katsellut, niin pitäisi olla paljon kuvia ja vähän tekstiä. Semmoinen selkeä, että sen ymmärtäisi, vaikka ei kieltäkään ymmärtäisi niin hyvin. Selkeys ja paljon kuvia ja tosi vähän niitä lakipykälää ja muuta. Ei se asiakas niistä lakipykälästä välitä ja me taas pelastusviranomaiset tiedetään ne lakipykälät. Lyhyt ja ytimekäs ja selkeät kuvat. Se olisi täydellinen varmaan sille käyttäjälle. Meillehän sillä ei ole mitään väliä, kun vaan todetaan, että semmoinen on olemassa tai ei ole olemassa. Me ei muotoseikkoihin puututa viranpuolesta. Se on sitä asiakasta varten, ei pelastusviranomaista varten. Selkeä asiakkaalle.

LL: Sitten tähän ehkä jatkokysymyksenä: Mitkä olisi esimerkiksi viisi tärkeintä asiaa mitä sieltä pelastussuunnitelmasta tulee löytyä? Semmoisia, jos vaikka miettii tätä Hotelli Rakuunaa, niin viisi tärkeintä asiaa, riskiä mitä sieltä tulisi tunnistaa?

AK: Ainakin ensinnäkin ne poistumistiet, että sen oikean poistumistien ja varatiet löytää olisi se ihan ykkösasia ja sitten tietysti palosammutuskalusto olisi hyvä näkyä ja tietää että se tulisi siinä selkeästi esille jos siellä jotain sattuu ja miten ottaa yhteyttä, elikkä jos on joku sairaskohtaus tai mikään muu, että pitää osata opastaa ja neuvoa sinne oikeaan paikkaan ovat ainakin tärkeimmät siinä. Sitten tietysti se kokoontumispaikka, jos pitää poistua sieltä. Nämä nyt tulee ainakin äkkiseltään mieleen.

LL: Neljäntenä kysymyksenä: Onko joitain asioita, joihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota, kun kyseessä on Rakuunahotellin kaltainen yli 100vuotta vanha rakennus?

AK: No se varmaan asiakkaan kannalta, että poistumisreitit ovat selkeät ja hyvin opastettu ja se löytääkin ne. Se on varmaankin vanhoissa rakennuksissa yleensä ollut ongelmana. En itse muista olenko käynyt Rakuuna hotellissa, että minkälaiset poistumisjärjestelyt siellä on. Vanhoissa rakennuksissa yleensäkin se opastus ja ne poistumisreitit ovat vähän sellaisia haasteellisia.

LL: Viides kysymys: Kuinka usein mielestänne pelastussuunnitelman sisältö on syytä tarkistaa ja tarvittaessa päivittää?

AK: No sehän pitäisi päivittää aina, kun tulee jotain olennaisia muutoksia, ja sitten tarkistus varmaan kerran puoleen vuoteen tai vuoteen. Jos siellä on joku turvallisuuspäivä siellä hotellilla, niin siinä yhteydessä olisi aina hyvä tarkistaa ja päivittää. Sitten jos tosissaan tulee jotain, vaihtuu omistajat tai jotain muita huoltomiehiä niin silloinhan se pitää aina välittömästi päivittää niin se pysyy ajan tasalla. Sähköinen versiohan olisi kaikista paras, niin ei sitä paperinippua tarvitsisi tulostaa joka huoneeseen erikseen. Tarvittaessa ja kerran puoleen vuoteen tai vuoteen turvallisuuspäivän yhteydessä menisi aika hyvin.

LL: Kuudes kysymys: Eikö olisi hyvä, jos pelastussuunnitelma olisi olennainen osa jokaisen työntekijän perehdytystä? Onko ideoita, miten perehdytys voitaisiin toteuttaa tehokkaasti?

AK: No nykyisin joka paikassa, ei täällä vielä, mutta muualla on ollut Moodle-systeemi. Käytäisiin etukäteen läpi, että joutuisi katselemaan suunnitelmaa ja sieltä tulisi jotain pikku knoppikysymyksiä. Sillä lailla se varmaan siinä perehdytyksessä toimisi aika hyvin. Kaikki on melkein sähköisiä juttuja käyttänyt, niin joku tommoinen voisi olla ihan hyvä ratkaisu.

LL: Seitsemäs ja viimeinen kysymys: Mitä hotellin pitäisi viestiä asiakkailleen pelastussuunnitelmasta esim. huonekansiossa, yleisissä tiloissa jne.?

AK: No olen itse vähän kierrellyt noita hotelleja ja ne kansiot eivät ole oikein hyviä. Se on ihan ykkönen se mikä on siinä hotellihuoneen seinässä tai ovesa, se olet tässä ja poistu tuonne. Siihen kun laittaisi lisätiedoksi yhden A4 tai A3 -paperin, että ei olisi sitä kansiota erikseen. Olen katsellut niitä hotellien pelastussuunnitelmapläjäyksiä, ne ovat siellä hajan hajan siellä, täällä ja tuolla ja ovat vähän vanhojakin. Melkein paras olisi hotellihuoneen ovikortin yhteyteen joku lisälappu, että mitä pitää tehdä missäkin tilanteessa niin se olisi kaikista selkein. Sen ne näkisivät aina kun lähtevät pois tai tulevat sinne. Ne kansiosysteemit on vähän mennyttä aikaa, ei oikein pysy ajan tasalla.

LL: Elikä hotellihuoneen oveen missä on poistumisreitit, niin siihen yhteyteen tiivis paketti siitä, että mitä pitää tehdä missäkin tilanteessa?

AK: Kyllä. Ja sitten useammalla kielellä se vaaditaan, mutta onhan siinä ovesa lääniiä, sen kun lätkii vähän vierekkäin. Hyvä kuva ja pari lausetta tekstiä niin sillä pärjään ihan tosi hyvin. Ei niitä kansioita ikinä kukaan ehdi plaraamaan eikä katselekaan. Hyvin harvakseltaan. Minä katselen viran puolesta mutta muuten en.

LL: Näinhän se taitaa olla.

AK: Se pelastussuunnitelmahan on asiakasta varten, se ei ole meitä varten. Asiakashan sen tarvitsee hätätilanteessa, kun pitäisi äkkiä katsoa, päästä sieltä pois tai tehdä jotain temppuja. Mitä lyhkäisempi ja selkeämpi niin aina parempi.

LL: Luulen, että haastattelu oli nyt tässä. Onko vielä jotain mitä haluat aiheeseen sanoa?

AK: Ei, mutta jos tarvitsee lisää apua, niin voi laittaa vaikka kirjallisia jatkokysymyksiä, niin voin vastata jossain vaiheessa, kun kerkeän. Tähän hätään ei tule mitään akuuttia

LL: Kiitoksia tästä ja mukavaa kevään jatkoa.

AK: Kiitos ja samoin.

## Palotarkastaja Esko Häyrisen haastattelu litteroituna

Haastateltava: Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastaja Esko Häyrinen

Haastattelija: Lassi Lehtonen

07.04.2020

LL: Tulen esittämään seitsemän kysymystä liittyen majoitusliikkeen pelastussuunnitelmaan. Onko jotain kysyttävää?

EH: Ei kysyttävää

LL: Selvä. Ensimmäinen kysymys: Mitkä ovat mahdollisia yleisiä puutteita pelastussuunnitelmassa? Miten alueelliset erot tulisi huomioida?

EH: No vanhentuneet tiedot ovat aika yleisiä noissa meidän palotarkastuskohteissamme, että tiedot ja henkilöt eivät pidä enää paikkaansa ja sitten henkilökunnalle pelastussuunnitelman perehdytys, niin se ei ole, tai on aika yleistä, että se on jäänyt tekemättä. Alueellisia eroja ei hirveästi ole kun pelastuslakihan on meille kaikille sama. Eli sama pelastussuunnitelma pitäisi käydä myös täällä mikä käy Helsingissä.

LL: Kyllä. Kysymyksen tarkistuksenahan oli siis se, että miten esimerkiksi näin Etelä-Karjalassa Venäjän läheisyys, tuleeko ottaa huomioon pelastussuunnitelmassa, tai mahdollisia, esimerkiksi tehtaiden aiheuttamia ympäristöuhkia?

EH: Niin no ei niitä, tehtaot itse tekevät ulkoisen pelastussuunnitelman, jos niillä on ympäristöuhaksi luokiteltuja riskikohteita, mutta ei näitä nyt oikeastaan meidän alueellamme pelastussuunnitelmissa huomioon hirveästi olla otettu. Meillä on sitten nämä yleiset vaaratilanteet ja hälytysmerkit niin nehän siellä sitten pitää ottaa huomioon, mutta ei nyt oikeastaan, tehtaita harvemmin otetaan huomioon.

LL: Toinen kysymys: Mitä eroja on majoitusrakennuksen ja asuinrakennuksen pelastussuunnitelmassa? Miten nämä erot tulisi huomioida esimerkiksi Air BnB -toiminnassa?

EH: Eri riskithän näihin liittyy ja näissä on. Eli riskikartoitus tulisi tehdä eri tavalla. Vaikka esimerkiksi Air BnB -toiminnassa tämä henkilö joka majoittuu rakennuksessa ei tunne sitä rakennusta, eikä välttämättä tunne poistumisreittejä tai toimintatapoja, niin ne pitäisi ottaa huomioon pelastussuunnitelmassa ja sitten se, että miten nämä saataisiin tälle mahdolliselle asiakkaallekin tiedoksi, että miten tulisi toimia eri tilanteissa. Eli riskikartoitus on oikeastaan se suurin ero näissä. Ja, no tässäkin tullaan siihen henkilökunnan perehdyttämiseen. Henkilökunnan tulisi olla tietoinen pelastussuunnitelman sisällöstä ja toimenpiteistä.

LL: Kolmas kysymys: Mitkä asiat ovat ensisijaisen tärkeitä majoitusliikkeen pelastussuunnitelmassa?

EH: No ensinnäkin se, että pelastussuunnitelma on käyttäjää varten, ei pelastuslaitosta varten, eli se tulisi räätälöidä omaan toimintaan sopivaksi. Ja toimintaohjeet eri tapahtumiin, tuli sitten vesivahinko, palotilanne tai sairaskohtaus niin ne pitäisi kaikki löytyä sieltä, että miten toimitaan ja kuka toimii. Ja, no toistan itseäni, mutta perehdytys, henkilökunnan perehdytys on tässä tärkeä, ja että myös löytävät tämän pelastussuunnitelman niin voivat sieltä katsoa, että miten toimitaan eri tilanteissa. Sen pitäisi olla helposti saatavilla.

LL: Neljäs kysymys: Onko joitain asioita, joihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota, kun kyseessä on Rakuunahotellin kaltainen yli 100vuotta vanha rakennus?

EH: Ehkä jotain omaisuudenturvaamisasioita, jos siellä on jotain tällaista historiallisesti merkittävää, joka pystyttäisiin evakuoimaan eri tilanteissa niin se, mutta totta kai henkilöturvallisuus on se tärkein asia majoitustoiminnassa, niin ei minulle oikein semmoista mitään erityistä tule mieleen tässä.

LL: Viides kysymys: Kuinka usein mielestänne pelastussuunnitelman sisältö on syytä tarkistaa ja tarvittaessa päivittää?

EH: Kyllä se vuosittain pitäisi katsoa läpi, että onko siellä muuttunut mikään. Muuttunut yhteystiedot, tullut jotain uutta rakennukseen, ja sitten aina päivittää, jos rakennuksen toimintaan tai rakennukseen itseensä tulee jotain uutta. Oli se sitten aurinkopaneelit tai jotain remontteja niin ne tiedot tulisi sitten päivittää myös sinne pelastussuunnitelmaan. Mutta vuosittain. Se on semmoinen ohje mitä me olemme jakaneet tällä alueella.

LL: Kuudes kysymys: Eikö olisi hyvä, jos pelastussuunnitelma olisi olennainen osa jokaisen työntekijän perehdytystä? Onko ideoita, miten perehdytys voitaisiin toteuttaa tehokkaasti?

EH: Pelastussuunnitelmanhan voisi ottaa esimerkiksi tällaiselle turvallisuuskävelylle mukaan missä käydään koko kohde läpi niin sitä käyttäisi siinä pohjatietona. Samallahan se pelastussuunnitelma tulisi työntekijällekkin tutuksi. Eli kyllä, olisi hyvä, että käytettäisiin perehdytyksen yhteydessä pelastussuunnitelmaa hyödyksi.

LL: Sitten vielä seitsemäs ja viimeinen kysymys: Mitä hotellin pitäisi viestiä asiakkailleen pelastussuunnitelmasta esim. huonekansiossa, yleisissä tiloissa jne.?

EH: No majoitushuoneisiinhan nämä vaaditaan poistumistiekartta vaaditaan jo siihen huoneen oveen, mutta eihän se haitta olisi jos pelastussuunnitelma olisi huonekohtaisessa kansiossa. Ei välttämättä kokonaisuudessaan mitä se on yrityksellä, mutta semmoiset tärkeimmät asiat sieltä poimittuna, pitäisi löytää missä on lähimmät alkusammutuskalustot, hätänumero ja toimintaohjeet eri tilanteisiin, kuten mistä hälyttää apua mihinkin asiaan. Mutta poistumistiet ja niiden löytäminen olisi tärkeä asia, että ne olisi sitten poimittu näille yöpyjille.

LL: Kyllä. Onko vielä jotain mitä haluat sanoa aiheesta?

EH: Ei tule mieleen. Pelastussuunnitelma on tärkeä osa turvallisuuden luomista ja se on hyvä pitää ajan tasalla.

LL: Kyllä, näinhän se juuri on. Selvä, siinä tapauksessa kiitän tässä vaiheessa ja mahdollisesti palaan asiaan, jos keksin vielä jotain kysyttävää.

EH: Noniin, hyvä juttu.

LL: Suuret kiitokset, moro!

EH: Kiitos paljon, hei!

## Haastattelu hotellilla

Haastateltavat: Hotellin työntekijät Niina ja Titta

Haastattelija: Lassi Lehtonen

LL: ensimmäinen kysymys; kun olette esimerkiksi vastaanotossa töissä, niin tiedätekö te mistä siellä löytyy pelastussuunnitelma?

Titta: No suoraan sanottuna Tintti (hotellinjohtajan lempinimi) on tehnyt pelastussuunnitelman, mutta ei ole näyttänyt meille sitä. Elikkä ei tiedetä missä se tällä hetkellä on.

LL: Selvä. Seuraava kysymys olikin, että miten pelastussuunnitelma on perehdytetty teille, jos on?

Niina: No jossain viikkopalaverissa, missä ei välttämättä aina ole kaikki läsnä, niin on kerran käyty sitä läpi. Niin silloin tehtiin joitain sopimuksia, että jos tulee palohälytys niin keittiö ja respa huolehtii ykköskerroksen ihmiset tuolta pihalle ja sitten kun meillä yleensä on myös ylhäällä siivoojia töissä, niin he sitten huolehtivat täältä (yläkerrasta) ja tuon pään (saunaosaston pääty. eri pääty, missä on vastaanotto ja keittiö) taloa pihalle. Ja sitten näytettiin missä on se mistä saa pääveden pois.

LL: Eli niin kuin jonkinlaisia toimintaohjeita eri tilanteisiin on kuitenkin annettu?

Niina: Juu.

LL: Tiedätekö mistä löytyy ensiapu?

Titta: Respasta. Meillä on siinä semmoinen hyllykkö niin siinä on ensiapulaukku.

LL: Joo. Siellä on pelkkä laukku, ettei ole mitään defibrillaattoria tai muita vastaavia?

Titta: Ei ole vielä, meillä on ollut puhetta, että semmoinen hankittaisiin mahdollisesti, mutta ei olla ainakaan vielä saatu sitä. On ollut puhetta, että sellainen olisi tulossa. Tällä hetkellä on pelkästään ensiapulaukku.

Niina: Ja asiakkaillehan on vapaassa käytössä tuolla semmoinen pienempi, mistä saa sitten pientä laastaria.

LL: Sitten tällainen asia, mikä tuli mieleen, kun huomasin, että täällä on joitain noita palo-ovia auki, esimerkiksi respassa on se vastaanottotiskin viereinen palo-ovi, niin onko se ympäri vuorokauden auki?

Titta: Se on itsestään sulkeutuva. Elikkä se, mikä on siinä respan ja automaattien välissä, niin sulkeutuu automaattisesti, kun toi hälytys lähtee päälle. Ja nämä muut on semmoisia, että saatetaan pitää auki kun ollaan tässä (siivoamassa) niin

on sitten helpompi kulkea. Sitten on sovittu, että jos hälytys lähtee niin kuka hoitaa minkäkin päädyn.

Niina: Ja nyt varmaan vielä, mietin että sen takia se ulkoeteiseen vievä ovi, kun on korona aika niin ihmisten ei tarvitse koskea kahvoihin, kun se on auki. Sitten iltavuoron tehtävä on aina vuoron lopussa panna kaikki ovet kiinni muutenkin, että osa ulko-ovista ja ne palo-ovet ovat kiinni.

LL: Sitten, onko teillä tullut täällä työskennellessä mitään mahdollisia vaaratilanteita tai oletteko tunnistaneeet joitain riskejä tästä työpaikasta?

Titta: Niin kuin paloturvallisuuteen liittyen?

LL: No ylipäättään turvallisuuteen, ei välttämättä edes paloturvallisuuteen pelkästään.

Titta: On. Joo siis toi meidän respammehan ei ole kaikkein turvallisim, jos lähdetään niin kuin turvallisuudelta katsomaan. Toi respa, siitä ei pääse poistumaan, jos siihen esim. joku öykkäri tulee, niin sinä et pääse siitä pakoon. Se on yksi semmoinen.

Niina: No jotain normi riskejä mitä on varmaan missä tahansa työssä. Eli kiire jos on niin sellaista törmäilyä ja liukastelua tällä lailla keittiöihmisenä. Ja sitten voi vähän polttaa itseään uunissa, kun on ahdasta ja kiire. Kiirehän se on aina paha asia.

LL: Kyllä kyllä. Onko teillä kuitenkin ihan asianmukaiset työvaatteet keittiössä? Työkengät jne.?

Niina: Joo ja essut.

LL: Niin, että sitä on kuitenkin minimoitu sitä riskiä mahdollisiin liukastumisiin jne.?

Niina: Joo ja varmaan jokainen itse pitää huolen, että lattiat on puhtaat, tai jos kaatuu jotain niin pyyhkii pois.

LL: Olisiko teillä jotain ihan kehitysideoita, miten tämän työpaikan pystyisi parantamaan mahdollisesti?

Niina: No vaikka joku sellainen hyvin simppele, mikä se oli pelastussuunnitelma, joku sellainen mikä olisi jossain tuolla meidän (henkilökunnan) näkyvillä. Sellainen muistinvirkistys, ihan yksinkertaiset jotkut, koska me kuljemme täällä joka päivän, niin minä aloin miettimään, että jos sinä kysy missä meillä on esimerkiksi noita vaahtosammuttimia, niin pitäisi itsekin katsoa noista kylteistä. Tulee vähän sokeaksi silleen.

LL: Niin, että selkeästi näkyvillä ja...

Niina: Ja en minä sitten tiedä, vaikka ne ovat vähän itsestään selviä asioita niin ikään kuin marssittaisiin täällä hanhenmarssia niin, että kaikki katsoisivat. Jossain työpaikoissa on menty pihalle ja jokainen on ihan itse ottanut sen sokaan

pois ja painanut hanasta, koska sitten jos se on se hätätilanne ja sinä et ole koskaan sitä tehnyt, niin äkkiä menee sormi suuhun, että mitä tehdään.

Titta: niin ja olisi semmoinen, vaikka että olisi kaikki koolla ja kävisi nuo kaikki asiat läpi, että kuka oikeasti hoitaa mitäkin ja kenen vastuulla on ja miten toimitaan. Niin olisi ihan hyvä, että sitten kun se tulee se tilanne niin sitten tietää.

Niina: Jokainen voisi vaikka itselleen tehdä sellaiset muistiinpanot, että mitkä minun vastuuni ovat, että ei tarvitse ruveta miettimään ja sitten se "en muistanutkaan, että minun piti tämä asia katsoa" Ei se huono olisi.

LL: Kyllä juuri näin. Minusta tuntuu, että en keksi tähän hätään enempää kysymyksiä. Olen sitten varmasti Marisannaan (hotellinjohtaja) yhteydessä jos keksin jotain lisää.