



PALOTURVALLISUUS CUMULUS HÄMEENPUISTOSSA

Hanna-Kaisa Virtanen

Opinnäytetyö
Tammikuu 2012
Matkailun koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

HANNA-KAISA VIRTANEN:
Paloturvallisuus Cumulus Hämeenpuistossa

Opinnäytetyö 51 sivua, liitteet 3 sivua
Tammikuu 2012

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä Cumulus Hämeenpuiston henkilökunta tietää paloturvallisuudesta ja millaiselle paloturvallisuuskoulutukselle olisi vielä tarvetta. Työn toimeksiantajana toimi Cumulus Hämeenpuiston hotellipäällikkö Jussi Aaltonen.

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella hotellin ja ravintola Huviretken henkilökunnalle lokakuussa 2011. Vastauksia saatiin 15 kappaletta. Kyselylomake jätettiin henkilökunnan taukotiiloihin, jotta kaikilla halukkailla olisi mahdollisuus vastata. Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus.

Opinnäytetyössä määritellään käsitteet paloturvallisuus, turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri. Työn teoriaosuudessa käsitellään paloturvallisuutta, tulipaloa ja turvallisuutta. Lisäksi työssä kerrotaan majoitusliikkeestä ja Restel Oy:stä.

Kyselyn tuloksista selvisi, että hotellin ja ravintolan henkilökunnalla on suhteellisen hyvä käsitys paloturvallisuusasioista ja osa on saanut alkusammutuskoulutuksen. Kuitenkin lisää koulutusta ja asioiden kertaamista toivottiin. Suurin asia, mitä henkilökunta toivoo, on evakuointiharjoitus, jota ei ole hotellissa kertaakaan vielä järjestetty. Vastauksista voi päätellä, ettei työntekijöillä ole vahvaa varmuutta tulipalotilanteessa toimimiseen.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman moni työntekijä ajattelemaan hotellin paloturvallisuutta, sen kehittämistä ja mahdollisesti vaikuttaa tuleviin paloturvallisuuskoulutuksiin.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

HANNA-KAISA VIRTANEN:
Fire Safety at Cumulus Hämeenpuisto

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 3 pages
January 2012

The purpose of this study was to find out what the personnel of Cumulus Hämeenpuisto knows about fire safety and what type of extra training is needed. This thesis was commissioned by the hotel manager, Jussi Aaltonen.

The study was executed by a questionnaire for the personnel of the hotel reception and restaurant Huviretki in October 2011. 15 responses were received. The questionnaire was given to the personnel so everyone had the opportunity to answer. The study is quantitative.

The concepts used in this thesis are fire safety, safety management and safety culture. The theory part of this thesis consists of fire safety, fire and safety in general. In addition, the accommodation business and Restel Group are discussed.

The results of the survey showed that the personnel of the reception and restaurant are considerably well aware of fire safety and some of them have had fire extinguishing training. However, many respondents had expressed wishes for more training and more frequent opportunities to review matters. The main concern was having an emergency evacuation exercise that has never been arranged before. From the responses it can be inferred that the personnel is not very comfortable with their knowledge how to act if there is a fire in the hotel.

The research objective was to make as many employees as possible to think about fire safety, to develop fire safety and possibly affect the future fire safety training.

Key words: fire safety, hotel, fire

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUSSUUNNITELMA	8
2.1 Käsitteet ja teoriat	8
2.1.1 Paloturvallisuus	8
2.1.2 Turvallisuusjohtaminen	9
2.1.3 Turvallisuuskulttuuri	10
2.2 Tutkimuskysymykset	10
2.3 Aineisto ja menetelmät	11
2.4 Reliabiliteetti ja validiteetti	12
2.5 Tutkimuksen kulku	12
3 MAJOITUSLIIKE	14
3.1 Hotelli	14
3.1.1 Hotelliketju	14
3.1.2 Kanta-asiakkuus	15
3.1.3 Hotellihuone	16
4 RESTEL OY	17
4.1 Restelin myyntikeskus	17
4.2 Cumulus	17
4.2.1 Cumulus Hämeenpuisto	18
5 TULIPALO	19
5.1 Pelastustoiminnan toimintavalmius	20
5.2 Tupakoinnin merkitys tulipalossa	20
6 PALOTURVALLISUUS	21
6.1 Pelastussuunnitelma	21
6.2 Rakenteellinen paloturvallisuus	22
6.2.1 Palo-osastointi	22
6.2.2 Poistumistiet	23
6.3 Alkusammutuskalusto	24
6.3.1 Käsisammutin	24
6.3.2 Pikapaloposti	25
6.3.3 Sammutuspeite	26
6.4 Tekstiilit ja materiaalit	27
6.5 Palovaroitin	28

7 TURVALLISUUS	29
7.1 Turvallisuusjohtaminen	29
8 TUTKIMUSTULOKSET	33
8.1 Vastaajien taustatiedot	33
8.1.1 Ikä	33
8.1.2 Sukupuoli	34
8.1.3 Työpiste	34
8.1.4 Työsuhteen kesto	35
8.1.5 Työsuhteen muoto	35
8.2 Paloturvallisuus työpaikalla	36
8.2.1 Hotellin ja oman työpisteen paloturvallisuus	36
8.2.2 Paloturvallisuuteen liittyvä koulutus	37
8.2.3 Paloturvallisuuskoulutuksen lisääminen	37
8.2.4 Tulipalotoiminta	38
8.3 Henkilökunnan alkusammutustaidot	38
8.3.1 Alkusammutuskoulutus	38
8.3.2 Käsiammuttimen käyttö	39
8.3.3 Pikapalopostin käyttö	40
8.3.4 Lähin käsiammutin	40
8.3.5 Alkusammutuskaluston riittävyys	40
8.4 Pelastussuunnitelma	41
8.4.1 Pelastussuunnitelmaan tutustuminen	41
8.4.2 Pelastussuunnitelman kattavuus	42
8.5 Poistumistiet	42
8.6 Evakuointiharjoitus	42
8.7 Avoimet kysymykset	42
8.7.1 Miten Cumulus Hämeenpuiston paloturvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?	43
8.7.2 Millaista paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta mielestäsi tarvitaan lisää?	43
8.7.3 Miten edistät hotellin paloturvallisuutta omalta osaltasi?	44
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	45
9.1 Henkilökunnan profilointi	45
9.2 Paloturvallisuuskoulutus	45
9.3 Parannusehdotuksia	46

10 POHDINTA _____	48
LÄHTEET _____	50
LIITTEET _____	52

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Cumulus Hämeenpuiston hotellipäällikkö Jussi Aaltonen. Hän pyysi tutkimaan, mitä työntekijät tietävät hotellin paloturvallisuudesta ja millaiselle paloturvallisuuskoulutukselle olisi vielä lisätarvetta. Aihetta käsitellään nimenomaan hotellin ja ravintolan henkilökunnan näkökulmasta.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää työntekijöiden tietoisuutta paloturvallisuusasioista. Jos hotellissa syttyy tulipalo, on henkilökunta tärkeässä asemassa pelastustöissä. Hotelli on vieras paikka asukkaille, joten on erittäin tärkeää, että henkilökunta on valppaana ja tietoinen, miten tulipalon syttyessä tulee toimia, jotta mahdolliset vahingot voidaan minimoida. Tavoitteena on saada mahdollisimman moni työntekijä ajattelemaan paloturvallisuutta ja mahdollisesti vaikuttaa tuleviin paloturvallisuuskoulutuksiin.

Aluksi tutkimus oli tarkoitus tehdä ainoastaan hotellin vastaanoton työntekijöille, mutta tutkittavia laajennettiin kuitenkin myös ravintolan ja keittiön henkilökuntaan. Näin saatiin laajempi käsitys koko hotellin henkilökunnan tiedoista ja taidoista. Kerrossiistijöitä ei tähän tutkimukseen otettu mukaan hotellipäällikön pyynnöstä. Hotelli ei vastaa siistijöiden paloturvallisuuskoulutuksesta, sillä se on ostettu palvelu.

Tutkimus merkitsee yritykselle paljon, sillä hotellin johdon on hyvä tietää henkilökunnan paloturvallisuustietojen ja -taitojen taso, jotta niitä voidaan tarvittaessa kehittää. Hotellille ei ole tehty aiheesta aikaisempia tutkimuksia, joten johdolla ei ole kokonaisvaltaista näkemystä henkilöstön paloturvallisuustiedoista. Tutkimuksen lopussa annetaan vastaukset tutkimuskysymyksiin ja parannusehdotuksia hotellin tuleviin paloturvallisuuskoulutuksiin.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Käsitteet ja teoriat

Käsitteet tutkimuksessa ovat paloturvallisuus, turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri. Teoriaa tutkimukseen ei löytynyt. Paloturvallisuutta on laissa määritelty melko pitkälle ja aihe on yhdistetty matkailuun hotellin kautta. Kyselylomake laadittiin paloturvallisuuskäsitettä apuna käyttäen. Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri käsitteet yhdistettiin tutkimukseen, sillä yrityksen johdon tulisi näyttää esimerkkiä turvallisuuteen suhtautumisessa ja kehittää turvallisuuskulttuuria oikeaan suuntaan.

2.1.1 Paloturvallisuus

”Paloturvallisuus on yritystilojen rakenteellisen turvallisuuden perusta.” Se, mikä on paloteknisessä mielessä turvallista, on useimmiten muutenkin turvallista. (Kerko 2001, 278.)

Tulipalojen ennalta ehkäiseminen on useimmiten mahdollista, sillä yleensä ihminen on omalla virheellisellä toiminnallaan edesauttanut tulipalon syttymistä. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2011). Yleisin syy tulipalojen syttymiseen onkin huolimattomuus. Tulipalon sammuttaminen on huomattavasti vaikeampaa kuin ennalta ehkäiseminen. Siksi on syytä tietää palojen aiheuttajat ja tunnistaa riskitekijöitä. (Sisäasiainministeriön pelastusosasto; Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2008.)

Hotellin paloturvallisuutta voi edistää valitsemalla majoitushuoneisiin oikeanlaisia, vaikeasti syttyviä materiaaleja. Verhojen materiaaliksi suositellaan paloturvalliseksi jälkikäsiteltyä puuvillaa. Vuodevaatteissakin on hyvä käyttää mahdollisimman paloturvallista materiaalia. Patjan päällinen, mikä on tehty vaikeasti syttyvästä kankaasta, saattaa estää täyteen syttymisen. (Sisäasiainministeriön pelastusosasto; Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2008.)

Majoitusliikkeissä majoitushuone on aina varustettava vähintään yhdellä palovaroittimella. Yleisissä tiloissa palovaroittimia on oltava vähintään yksi jokaista alkavaa 60m² kohden ja jokaisessa kerroksessa on oltava vähintään yksi palovaroitin. (Pelastustoimi 2009.)

Poistumisturvallisuus ja poistumisteiden esteettömyydestä huolehtiminen kuuluu paloturvallisuuteen. Hotelleissa majoittuvat ja ravintoloissa olevat asiakkaat ovat aina vieraassa paikassa, joten hotellin henkilökunnan täytyy tuntea poistumissuunnitelmat ja osata toimia niiden mukaisesti tulipalon syttyessä. Alkusammutuskalusto on myös oleellinen osa paloturvallisuutta. Jokaisessa ravintolasalissa tulee olla yksi 6 kg:n käsisammutin jokaista alkavaa 300 m² kohden. (Seppä 2006, 21, 29.) Esittelen alkusammutuskalustoa tarkemmin luvussa kuusi.

2.1.2 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa ja siinä yhdistyvät sekä menetelmien ja toimintatapojen että ihmisten johtaminen. Sen ajatuksena on edistää turvallisuutta ja terveellisyyttä työpaikalla. Riskien arviointi on keskeinen osa turvallisuusjohtamista. Työolojen kehittämistarpeet ja työympäristötekijöiden vaikutukset arvioidaan sen perusteella. Turvallisuusjohtamisen tarkoituksena on myös varmistaa työntekijöiden osaaminen, osallistuminen ja motivointi. Sen avulla turvallisuutta kehitetään työpaikalla. Turvallisuusjohtamisella on positiivinen vaikutus muun muassa henkilöstön sitoutumiseen ja työilmapiiriin. (Työsuojeluhallinto 2010, 6, 9.)

Yrityksen tapa toimia vaikuttaa turvallisuusjohtamisen toteutustapaan. Jotta toiminta olisi järjestelmällistä, tarvitaan turvallisuusjohtamisen periaatteet, jotka voi olla itse laadittuja. Riskien arviointi sekä toiminnan seuranta kuuluvat turvallisuusjohtamisen perustyökaluihin ja ne ovatkin itsestään selvä osa työpaikan toimintaa. (Työsuojeluhallinto 2010, 9.)

2.1.3 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuuri on kykyä ja tahtoa ymmärtää, mitä turvallinen toiminta on ja millaisia vaaroja toimintaan liittyy sekä miten vaaroja voidaan ehkäistä. Se on myös kykyä ja tahtoa toimia turvallisesti ja edistää turvallisuutta. Turvallisuuskulttuurissa yhdistyvät henkilökunnan näkemykset ja kokemukset sekä työyhteisön sosiaaliset ilmiöt ja toimintaprosessit. (Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008, 50.)

Turvallisuuskulttuuri vaikuttaa siihen, millaisen aseman turvallisuus organisaation toiminnassa saa, millaisia toimenpiteitä käynnistetään ja miten menestyksekkäästi niitä toteutetaan. Se, miten yrityksessä suhtaudutaan turvallisuusasioihin vaikuttaa ihmisten toimintaan ja yrityksen turvallisuuskulttuuriin. Kulttuuriin voidaan siis vaikuttaa muuttamalla toimintaa. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011.)

Hyvää turvallisuuskulttuuria tarvitaan vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Turvallisuuskulttuuri on työpaikalla vallitseva tapa suhtautua turvallisuusasioihin ja toimia niissä. Jos työpaikalla on hyvä turvallisuuskulttuuri, se tarkoittaa, että päämääränä ollut hyvä turvallisuuden taso on muuttunut arkipäivän käytännöiksi. (Virtanen 2008, 15.)

Hyvään turvallisuuskulttuuriin kuuluu, että turvallisuudesta välitetään aidosti ja turvallisuus ymmärretään kokonaisvaltaisesti. Toimintaan liittyviä vaaroja pyritään myös ennakoimaan ja ymmärtämään. (Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008, 51.) Turvallisuuskulttuuria rakentaa perehdytys, neuvonta, koulutus ja kannustus sekä työpaikan turvallisuussäännöistä sopiminen. Jos sovitusta turvallisuussäännöistä lipsutaan, on niihin puututtava heti. Jokaisen työntekijän on tiedettävä velvollisuutensa ja vastuunsa turvallisuudesta, joten vastuualueet on hyvä määritellä kirjallisesti ja jakaa tehtävänimikkeen mukaan. (Virtanen 2008, 16.)

2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Cumulus Hämeenpuiston työntekijöiden tietämystä hotellin paloturvallisuudesta. Tämä onkin siis tutkimuksen pääkysymys. Hotellipäällikkö Jussi Aaltonen halusi myös selvittää millaiselle paloturvallisuuskoulutukselle olisi vielä tarvetta tai mielenkiintoa.

Kyselylomakkeen ensimmäiset kysymykset koskevat työntekijöitä ja heidän taustatietojaan. Seuraavissa kysymyksissä hahmotetaan, mitä työntekijät tietävät paloturvallisuudesta ja osaavatko käyttää alkusammutuskalustoa. Kyselylomakkeessa myös tiedustellaan, kuinka moni työntekijä on tutustunut pelastussuunnitelmaan.

Kyselyn lopussa on kolme avointa kysymystä, joissa selvitetään parannusehdotuksia hotellin paloturvallisuudesta ja lisätarvetta paloturvallisuuskoulutukselle. Työntekijät voivat myös kertoa, miten he edistävät hotellin paloturvallisuutta omalta osaltaan.

2.3 Aineisto ja menetelmät

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitataan jotakin ilmiötä ja siihen vaikuttavia tekijöitä mahdollisimman luotettavasti. Jotta tutkimuksesta tulisi luotettava, on otoksen koon oltava riittävän suuri. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 21.)

Tutkimuksen aineistona toimivat kyselylomake sekä hotellipäällikölle sähköpostitse esitetyt kysymykset. Kyselylomake on suunnattu Cumulus Hämeenpuiston henkilökunnalle, niin vastaanottoon kuin ravintolaan ja keittiöön. Vastauksia haluttiin saada mahdollisimman monta ilman, että työntekijät joutuisivat kuluttamaan kovin paljoa aikaa vastaamiseen, joten tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselylomake. Se on helppo täyttää kiireisen hotellityön lomassa. Kyselylomakkeessa on sekä strukturoituja kysymyksiä eli monivalintakysymyksiä että avoimia vastausvaihtoehtoja. Avoimissa vastausvaihtoehtoissa vastaajalla on mahdollisuus antaa tarkempia vastauksia ja kertoa omia mielipiteitään. (Koivula ym. 2002, 49).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritetään perusjoukko sekä siihen liittyvät ominaisuudet ja ne muutetaan määrälliseen muotoon. (Kyrö 2004, 101). Aineisto kerätään Excel- taulukkoon. Kuviot tehdään Excelin avulla, sillä vastauksia on vain 15 eikä vastauksia siksi tarvitse muuttaa prosenteiksi, vaan ne voidaan tulkita vastausmäärien mukaisesti.

2.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. Se tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta, ei-sattumanvaraisuutta. Tulosten pitäisi olla jokseenkin samanlaisia, riippumatta tutkimuksen ajankohdasta. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2011.)

Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus kertoo, tutkitaanko sitä mitä on tarkoitus tutkia. Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisen validiteetin heikkouteen saattaa vaikuttaa muun muassa mittauskertojen välinen aika, jolloin on saattanut tapahtua erilaisia asioita, esimerkiksi henkilökunnan vaihtuvuus, kehittyminen ja oppiminen. Ulkoisen validiteetin heikkouteen saattaa vaikuttaa vääränlaisen perusjoukon valitseminen. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2011.)

2.5 Tutkimuksen kulku

Tutkimus alkaa johdannolla, jonka jälkeen tulee luku kaksi, joka on tutkimussuunnitelma. Tutkimussuunnitelmassa esitellään tutkimuksen pääkäsitteet, jotka ovat paloturvallisuus, turvallisuusjohtaminen ja turvallisuuskulttuuri. Myös tutkimuskysymykset sekä aineisto ja menetelmät kerrotaan luvussa kaksi.

Luku kolme sisältää tietoa majoitusliikkeistä ja erityisesti hotelleista. Luku neljä perehtyy Restel- ketjuun ja Cumuluksiin yleisellä tasolla sekä tarkemmin Cumulus Hämeenpuistoon.

Luvussa viisi kerron tulipalosta, miten se syttyy ja mikä merkitys tupakoinnilla on syttymisessä. Luku kuusi käsittelee paloturvallisuutta. Luvussa esitellään paloturvallisuuden eri osa-alueita, käydään läpi muun muassa alkusammutuskalustoa ja rakenteellista paloturvallisuutta. Luvussa seitsemän paneudun enemmän turvallisuusjohtamiseen ja yritysturvallisuuteen.

Luvussa kahdeksan käydään läpi tutkimustulokset kuvioita apuna käyttäen. Seuraavaksi esitetään johtopäätöksiä ja vastataan tutkimuskysymyksiin. Lopuksi pohditaan tutkimuksen tekoa ja mahdollisia muutosehdotuksia.

3 MAJOITUSLIIKE

Majoitusliike tarjoaa usein erilaisia palvelupaketteja, jotka se rakentaa eri yritysten kanssa yhteistyössä. Asiakkaan valitessa majoitusliikettä, on elämysten kokeminen usein tärkeämpää kuin itse majoitusliike. Henkilökunnan toiminta ja yrityksen tuottamat palvelut vaikuttavat elämyksen kokemiseen. On syytä muistaa, että jokainen työntekijä edustaa omaa työpaikkaansa ja henkilökunnan palvelualltius ja joustavuus vaikuttavat asiakkaan hotellivalintaan. (Brännare ym. 2005, 10.)

3.1 Hotelli

Hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike. Sen yhteydessä toimii usein korkeatasoinen ravintola ja muita palveluja, kuten esimerkiksi kokoustilat ja sauna. Hotellit on mahdollista tyypitellä muun muassa tason, koon tai sijainnin mukaan ja sama hotelli voi näin kuulua moneenkin ryhmään. Hotellit voidaan jakaa koon mukaan megahotelleihin, suuriin, keskisuuriin ja pieniin hotelleihin. Cumulus Hämeenpuisto on näin ollen keskisuuri hotelli, sillä siellä on 178 huonetta. (Brännare ym. 2005, 11-12: Cumulus 2012.)

Yksi tärkeimmistä asioista, joka vaikuttaa asiakkaan päätökseen hotellia valitessa on sijainti. Varsinkin liikematkajille sijainti on tärkeä, sillä monet yritykset sijaitsevat taajamissa ja kaupungeissa. Liikenneyhteydet ovat myös kaupunkeihin hyvät. Suurten kaupunkien merkittävät kulttuurikohteet lisäävät alueen matkailuvetovoimaa ja Tampere kuuluu näihin kaupunkeihin. (Brännare ym. 2005, 11-12.)

3.1.1 Hotelliketju

Hotellien keskittyminen ja yrityskoon kasvaminen on ollut tyypillistä majoitustoiminnalle viime vuosikymmenien ajan, ja tästä syystä majoitusliikkeiden ketjuuntuminen on lisääntynyt. ”Hotelliketju on saman taustan omaavien hotellien yh-

teenliittymä.” Se on myös omistusketju, jossa yksi ja sama yritys omistaa liikeidean, pääkonttorin ja ketjussa toimivat yksiköt. Ketjun tunnusmerkkejä ovat muun muassa tunnus eli liikemerkki, jonka avulla yritys on helppo tunnistaa ja erottaa kilpailijoistaan, sekä yhteinen liikeidea. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 35.)

Hotelliketjun hotelleilla on omat tasovaatimuksensa ja hotellin nimi kuvastaa myös hotellin tasoa ja laatua. Hotelleilla on sama palvelukonsepti ja ne halutaan pitää tiukasti samanlaisina. Tavoitteena on, että ketjuhotellit erottuvat kilpailijoiden keskuudesta ja kohderyhmä ajattelee ketjusta positiivisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 35.)

3.1.2 Kanta-asiakkuus

Kanta-asiakas ostaa palveluja usein ja hänellä on keskimääräistä voimakkaampi kiinnostus yrityksen tuotteisiin. Uuden asiakkaan hankkiminen maksaa yritykselle monta kertaa enemmän kuin jo olemassa olevan asiakassuhteen säilyttäminen. Pitkään jatkunut asiakassuhde edellyttää asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväinen asiakas on valmis maksamaan kalliimman hinnan tutusta ja turvallisesta hotellista. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 106.)

Kanta-asiakassuhteet ovat hyvin tärkeitä ketjuhotelleille. Yritys voi säästää ulkoisissa markkinointikustannuksissa, kun tyytyväiset kanta-asiakkaat suosittelevat hotellia ystäville ja tutuille. Monet hotellit järjestävät kanta-asiakkailleen suhdetoimintatilaisuuksia, sillä he ovat hotellille tärkeitä tuotteita kehitettäessä. Kanta-asiakaskortti on osoitus kanta-asiakkuudesta. Keskittäessään majoituspalvelunsa samaan ketjuun, voi asiakas ansaita esimerkiksi ilmaisia majoitusvuorokausia. (Brännare ym. 2005, 16.)

Cumuluksissa on käytössä Hotel Bonus Club- kortti, joka on tarkoitettu liikematkailijalle. Jäsenkortilla saa mittavia etuja yöpymisten yhteydessä ja se oikeuttaa runsaaseen klubibonukseen ja tuottoisaan YkkösBonukseen lähes 2 000 ostopaikassa. Cumulus Hämeenpuisto järjestää jäsenille klubi-iltoja muutaman kerran vuodessa. YkkösBonus- ja K-Plussa- kortit ovat vapaa-ajan matkailijalle, joil-

la on mahdollisuus saada alennusta huonehinnoista. Kanta-asiakkaaksi liittymisen onnistuu helposti hotellin vastaanotossa. (Cumulus 2012.)

3.1.3 Hotellihuone

Majoituspalvelujen tuottaminen voi olla liikeidean ytimenä. Hotellihuone on perustuote, josta asiakas maksaa sovitun hinnan ja se koostuu monista tekijöistä. Yrityksen tulee pitää kilpailutilannetta silmällä jatkuvasti ja pitää huoneen kunto, siisteys ja laatu ajan tasalla, jotta se tyydyttää asiakkaan tarpeet. Asiakkaan aikaisemmat kokemukset vaikuttavat odotuksiin ja vaatimuksiin. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 86.)

Huoneen sisustaminen on liikeideaan liittyvä tärkeä asia. Se rakennetaan liikeideassa kuvatun kohderyhmän tarpeita ja mielipiteitä ajatellen. Kohderyhmä on hyvä pitää mielessä, sillä esimerkiksi perheet arvostavat eri asioita kuin liikemiehet. Huoneen ollessa asiakkaan väliaikainen koti, on tärkeää, että huone on siisti ja hyväntuoksuinen. Äänieristyksen ja huoneen kunnon on myös oltava kohdillaan. (Brännare ym. 2005, 52-23.)

4 RESTEL OY

Restel Oy on johtava hotelli- ja ravintola-alan yritys. Restel Hotel Groupiin kuuluvat kansainväliset Crowne Plaza Helsinki ja Holiday Inn -hotellit Suomessa, kotimaiset Cumulus- ja Rantasipi-hotellit sekä Ikaalisten Kylpylä ja Hotelli Seurahuone Helsinki. Kaiken kaikkiaan 28 paikkakunnalla on yhteensä 47 Restelin hotellia sekä lähes 300 ravintolaa ympäri Suomen. Restelin liikevaihto on runsaat 341 miljoonaa euroa. Yritys työllistää Suomessa yli 4 700 hotelli- ja ravintola-alan ammattilaista. (Cumulus 2012.)

4.1 Restelin myyntikeskus

Keskusmyyntipalvelu on hotelliketjujen yhteydessä toimiva myyntipalvelu. Suurimmilla suomalaisilla hotelliketjuilla on keskusmyyntipalvelut, jotka toimivat ketjun ja sen brändien sisällä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 275.)

Restel Myyntikeskus on valtakunnallinen organisaatio, joka sijaitsee Helsingissä. Varauksia tehdään pääasiassa puhelimella, faxilla tai sähköpostilla kaikkiin Restelin hotelleihin. Myyntikeskuksessa toimii varaamopäällikkö, kaksi vuoropäällikköä, noin kymmenen myyntineuvottelijaa sekä ”Hotellimaailman pääkäyttäjä”. Restelillä on myös alueellisia myyntikeskuksia, jotka sijaitsevat ympäri Suomea. Tampereella myyntikeskus sijaitsee Cumulus Koskikadulla, josta voi tehdä huonevarauksia Cumulus Hämeenpuistoon. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 275-276; Aaltonen 2011, liite 1.)

4.2 Cumulus

Cumulus hotelleja on yhteensä 26 kappaletta 22 eri paikkakunnalla. Hotellit sijaitsevat kaupungin keskustan välittömässä läheisyydessä, joten hyvät liikenneyhteydet ja palvelujen läheisyys tuovat helppoutta majoittumiseen. Cumulusissa pääsee nauttimaan raikkaasti sisustetuista huoneista, iloisesta palvelusta ja ilmapiiristä. Kaikki Cumulus hotellit ovat täysin savuttomia. (Cumulus 2012.)

4.2.1 Cumulus Hämeenpuisto

Hotelli sijaitsee Tampereella, lähellä teatteria ja Ratinan stadionia, joten se sopii niin kulttuurista nauttiville kuin urheilullisillekin majoittujille. Hotellin yhteydessä toimii kuntokeskus GoGo, jossa on monipuolinen tarjonta liikuntaa rakastaville. Hotellilta on kävelymatka Särkänniemeen, mikä tekee siitä loistavan myös lapsiperheille. Myös lähellä sijaitseva, pääkirjasto Metson tiloissa toimiva, Muumi-laakso on varmasti lasten mieleen. (Cumulus 2012.)

Cumulus Hämeenpuiston toiminta alkoi vuonna 1990. Vuodepaikkoja hotellissa on 354 ja huoneita 178. (Aaltonen 2011. liite 1). Yhden hengen huoneita on neljä ja kahden hengen huoneita 174, joista kahdeksan on superior-luokan huoneita. Huonevarustukseen kuuluvat TV, hiustenkuivain, maksuton laajakaistayhteys ja tyynymenu. Melkein kaikissa huoneissa on myös minibaari. (Cumulus 2012.)

Hotellin palveluita ovat huone- ja pesulapalvelut, silityshuone ja tallelokerot. Aamiainen kuuluu huonehintaan ja se tarjoillaan hotellin yhteydessä toimivan Huviretki-ravintolan tiloissa. Kuten hotelli muutenkin, on aamiainen savuton. Aamiaispöydässä on hyvä valikoima lämpimiä ja kylmiä ruokia, esimerkiksi kasviksia, hedelmiä, leipää, puuroa ja munakokkelia. (Cumulus 2012.)

Cumulus Hämeenpuisto toivottaa lemmikkieläimet tervetulleiksi pientä korvausta vastaan, mutta palveluskoirat yöpyvät maksutta. Kokoukset ja muut pienet tapahtumat on helppo järjestää hotellissa sijaitsevissa kokoustiloissa. Valittavana on kaksi eri tilaa, Engel ja Ratina. Engel on pinta-alaltaan 60 m² ja maksimi henkilömäärä on 24. Ratina sijaitsee hotellin kolmannessa kerroksessa. Pinta-alaa siitä löytyy 45 m² ja maksimi henkilömäärä myös tässä tilassa on 24. Kokouksiin on mahdollista tilata tarjoilua ravintolasta. (Cumulus 2012.)

Hotellin yhteydessä toimiva ravintola Huviretki on auki maanantaista lauantaihin. Aamiainen tarjoillaan ravintolassa kuitenkin joka päivä. Huviretkessä voi nauttia makujen maailmoista ja lepuuttaa hermoja aterian tai lasillisen pituisella hetkellä. Asiakaspaikkoja Huviretkessä on 110. (Cumulus 2012; Huviretki 2012.)

5 TULIPALO

Tulipaloja on Suomessa vuosittain noin 15 000 ja niissä kuolee noin 100 ihmistä. Palokuoleman riski onkin Suomessa teollisuusmaiden suurimpia. Vahingonkorvaukset ovat vuosittain jopa yli sata miljoonaa euroa. (Seppä 2006, 12.) Palon tai savun vammauttamia hoidetaan sairaaloissa vuosittain noin 1 300. Näistä vajaa puolet on varsinaisissa tulipaloissa loukkaantuneita. Enemmistö Suomen tulipaloissa kuolleista on miehiä. Tyypillinen riskiyhdistelmä on keskiikäinen mies, tupakka, viina ja sänky. (Ympäristöopas 2003, 26.) Palokuoleman uhreista, 75 % miehistä ja 65 % naisista, on tapahtumahetkellä alkoholin tai muiden päihteiden vaikutuksen alaisena. (Pelastustoimi 2009).

Tulipalossa vaarallisinta on savu, johon suurin osa tulipalojen uhreista menehtyy hengitettyään sitä. Savu täyttää palavan huoneen muutamassa minuutissa, koska savu ja lämpö eivät pääse haihtumaan mihinkään. Huoneistopalossa lämpötila nousee 600 asteeseen jo muutamassa minuutissa, jolloin leiskahtaen syttyvät palokaasut kiihdyttävät tulipaloa entisestään ja palo leviää. Tulipalossa syntyvä pikimusta, tappavan myrkyllinen savu syntyy tavallisten sisusteiden ja huonekalujen palaessa. Savu on erittäin tainnuttavaa ja pari henkäystä lamaanuttaakin ihmisen niin, ettei hän pysty omin voimin pelastautumaan ulos. (Seppä 2006, 13.)

Palo voi kyteä pitkään, ennen kuin ensimmäiset liekit ilmestyvät. Muodostuva savu kertyy ensin huoneen yläosaan. Palovaroitin tulee asentaa huoneen yläosaan, jossa se havaitsee savun ja hälyttää noin minuutin kuluttua syttymisestä. Palo voi olla mahdollista sammuttaa kotikonstein, jos osaa käyttää alkusammutuskalustoa oikein. Jos ei ole varma omista kyvyistään sammuttaa, on parasta yrittää poistua rakennuksesta ja sulkea kaikki ovet ja ikkunat perässään. (Seppä 2006, 14.)

Viimeiset hetket pelastautumiseen on noin 3 minuuttia palon syttymisestä, koska savua on kertynyt huoneen yläosaan paksu kerros. Savuisessa tilassa tulee kulkea mahdollisimman lähellä lattian rajaa matalana kontaten tai ryömien, sillä siellä on savusta vapaa ilmatila, jossa lämpötila ei ole vielä niin korkea ja näky-

vyys on paras. Noin 4 minuuttia syttymisestä huone on täynnä savua. Lämpötila nousee nopeasti 600 asteeseen, jolloin tapahtuva yleissyttyminen sytyttää kaiken palamiskelpoisen: huonekalut, seinät, lattian, katon ja palokaasut. (Seppä 2006, 14.)

5.1 Pelastustoiminnan toimintavalmius

Palovaroitin ilmoittaa tulipalosta noin minuutin kuluttua palon syttymisestä. Häätäkeskus käsittelee puhelua noin 1,5 minuuttia ja palokunta on suurimmissa kunnissa lähtövalmis 1 minuutin kuluttua, kun taas pienemmissä kunnissa valmiusaika on noin 5 minuuttia. Ajoaika kohteeseen on noin minuutti/kilometri ja sammutustoimenpiteet voidaan aloittaa 2 minuutin kuluttua saapumisesta. Parhaimmassa tapauksessa palokunta voi aloittaa sammutuksen lähes 10 minuuttia syttymisen jälkeen. Jo muutamassa minuutissa palon syttymisestä huoneessa on yli 600 asteen lämpötila. (Seppä 2006, 12.)

5.2 Tupakoinnin merkitys tulipalossa

30 % kuolemaan johtaneista tulipaloista on saanut alkunsa tupakoinnista ja siihen liittyvästä huolimattomasta tulen käsittelystä. Tupakoinnista alkunsa saaneissa tulipaloissa kuolee joka vuosi 25–35 ihmistä ja suurimmassa osassa tapauksista tupakointi on tapahtunut sohvalla tai vuoteessa. Tupakasta alkunsa saaneen tulipalon uhri kuolee usein siksi, ettei hän poistu rakennuksesta tai häntä ei saada pelastetuksi tarpeeksi nopeasti. Selviytyäkseen palosta hänen olisi poistuttava rakennuksesta 2–3 minuutin sisällä palon alusta. (Pelastustoimi 2009.)

Tupakan palavan pään lämpötila nousee 700 asteeseen. Tästä syystä on tärkeää varmistaa tupakan sammuminen. Tupakasta syttynyt palo etenee usein hitaasti ja tuottaa runsaasti myrkyllisiä kaasuja, jotka lamaannuttavat elintoiminnot pieninäkin pitoisuuksina ja voivat tappaa ilman, että liekkiäkään on syttynyt. (Pelastustoimi 2009.)

6 PALOTURVALLISUUS

6.1 Pelastussuunnitelma

Melkein kaikki onnettomuudet ja vahingot ovat jollain tavalla ihmisten aiheuttamia. Turvallisuutta voikin parhaiten parantaa vaikuttamalla ihmisten asenteisiin ja toimintatapoihin. Ennakoivia keinoja on selvittää toimintaan liittyvät vaarat ja pyrkiä estämään onnettomuudet. Pienikin korjaus toimintatapoihin voi estää ison vahingon. (Virtanen 2008, 3.) Pelastussuunnitelma onkin henkilökunnan ohje päivittäiseen turvallisuustoimintaan. (Seppä 2006, 11).

Pelastuslaki velvoittaa yrityksen laatimaan pelastussuunnitelman, jotta voidaan varmistua, että yritys kehittää turvallisuuttaan järjestelmällisesti. Parhaan hyödyn suunnitelmasta saa, kun turvallisuustasoa yritetään aidosti parantaa eikä pelkästään täytetä lain vaatimia määräyksiä. Pelastussuunnitelmaa tehdessään yritys joutuu käymään läpi kaikki henkilö- ja paloturvallisuuteen liittyvät asiat. Tämä auttaa huomaamaan, mitä kaikkea onnettomuuksien ehkäisemiseen ja pelastamiseen varautumiseksi tarvitaan. Turvallisuuden hallinta ja ylläpito helpottuvat pelastussuunnitelman myötä, sillä kaikki asiaan liittyvä on koottu yhteen. (Virtanen 2008, 6.)

Pelastussuunnitelma on laadittava jokaiseen majoitusliikkeeseen, jossa on yli 10 majoituspaikkaa ja ravitsemisliikkeeseen, jossa on yli 50 asiakaspaikkaa. Parhaiten pelastussuunnitelman laatii yrityksen henkilökunta, joka tuntee oman työpaikkansa hyvin. Se on pidettävä ajan tasalla ja muutosten tapahtuessa sitä on myös päivitettävä, varsinkin onnettomuuksista ja sattuneista vahingoista kannattaa ottaa opiksi ja korjata puutteet heti. Jokaisen työntekijän on syytä tutustua pelastussuunnitelmaan, myös harjoittelijoiden ja sijaisten, jotta kaikki olisivat perillä yrityksen turvallisuuskulttuurista ja paloturvallisuudesta. (Seppä 2006, 11.) Cumulus Hämeenpuiston pelastussuunnitelman on laatinut yksikön vastaava ja se päivitetään joka vuosi. (Aaltonen 2011, liite 1).

6.2 Rakenteellinen paloturvallisuus

Suomessa rakennukset rakennetaan turvallisiksi ja maassamme onkin kehittynyt normisto, joka säätelee rakennettavien rakennusten turvallisuutta. Tulipalon estämiseksi tai niiden kehittymisen hidastamiseksi on määräyksiä muun muassa palo-osastoinnista ja poistumisteistä. (Heljaste ym. 2008, 98.)

6.2.1 Palo-osastointi

Palo-osastoinnin tarkoituksena on henkilöturvallisuuden turvaaminen rajoittamalla savun ja kuumuuden leviämistä, pelastus- ja sammutustoimien helpottaminen muodostamalla rajalinjoja, joihin palon leviäminen voidaan pysäyttää sekä omaisuusvahinkojen rajoittaminen. Majoitustiloissa palo-osastot jaetaan majoitushuoneittain. (Ympäristöopas 39 2009, 56.) Palo-osastoinnin ansiosta rakennuksessa olevat saavat lisää aikaa pelastautumiseen ja palokunta lisää aikaa paikalle saapumiseen. (Seppä 2006, 24).

Palo-osastointi on helppo ja varma tapa estää palon ja palokaasujen leviäminen rakennuksessa. Rakentamalla seiniä ja ovia, jotka kestävät paloa 30-120 minuuttia, voidaan estää tulipalon ja savun leviäminen. Kun vielä jaetaan rakennus osiin, joista palo ja savu eivät leviä viereisiin osastoihin, saadaan palovahingot rajoitettua yhteen palo-osastoon. (Heljaste ym. 2008, 102.)

Palo-osastosta toiseen on helppo kulkea rakentamalla palo-ovia niiden välille. Oven on oltava palo-ovi, jolle on myös säädetty palonkesto aika ja ovi testataan, että se varmasti kestää paloa säädetyn ajan. Säädösten mukaan ovet on pidettävä suljettuina, jotta ne ajavat asiansa. Ovilla on merkitystä palon leviämisen kannalta, mutta ennen kaikkea savuvahinkojen estämisessä. Tulipalossa muodostuu runsaasti savua, joka leviää rakennuksen sisällä niihin tiloihin, joihin se aukkojen kautta pääsee. Tulipalojen vahinkoja voitaisiin siis pienentää huomattavasti pitämällä palo-ovet ja muutkin ovet suljettuina. Palo-oven saa pitää auki, jos oveen hankkii mekanismin, joka sulkee oven automaattisesti tulipalon sattuessa. (Heljaste 2008, 103.)

6.2.2 Poistumistiet

Poistumistien tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja turvallinen poistuminen rakennuksesta. Rakennuksissa tulee olla kaksi toisistaan riippumatonta poistumistietä ja niistä täytyy päästä kulkemaan ilman avainta. Ovessa voi esimerkiksi olla lukon avausmekanismin peittävä, rikottava muovikupu. (Heljaste 2008, 99.)

Hotelleissa majoittuvat ihmiset ovat usein vieraassa paikassa ja alkoholi tai uni saattaa vaikuttaa toimintakyvyn heikkenemiseen. Nukkuva ihminen ei tiedosta mitä hänen ympärillään tapahtuu, eikä hän välttämättä herää savuun, hälyyn tai liikkuviin ihmisiin. Alkoholi osaltaan vaikeuttaa heräämistä ja henkilö voi herätessään olla epävarma ja hämmentynyt. Sen takia hotellin henkilökunnan toiminta tulipalon sattuessa korostuu. Onkin tärkeää, että henkilökunta tietää miten tulipalossa tulee toimia ja tuntee poistumissuunnitelmat. (Seppä 2006, 21.)

Toimintaohjeiden ja poistumiskartan on oltava esillä hotellin sisääntuloaulassa ja majoitushuoneissa. Majoitushuoneen ovi on hyvä paikka ohjeille. Jokaisessa majoituskerroksessa olisi syytä olla myös oma poistumiskarttansa. Hyvä toimintaohje on riittävän monella kielellä, yksinkertainen ja helppolukuinen. (Seppä 2006, 22.)

Pelastusviranomaiset ovat havainneet majoitusliikkeiden pahimpien paloturvallisuuspuutteiden liittyvän nimenomaan poistumisturvallisuuteen. Asiakkaiden turvallisuusohjeet eivät ole riittävän selkeitä, henkilökunnan turvallisuuskoulutus ei ole tarpeeksi kattavaa ja poistumis- tai muun sisäisen hälytyksen järjestämistä vaativat usein ohjeistusta. Poistumisteiden esteettömyyden kannalta on tärkeää, että yleisestä siisteydestä pidetään huolta eikä käytävillä ole turhia esteitä, kuten pyykkisäkkejä tai siivouskärryjä. (Seppä 2006, 23.)



KUVA 1. Poistumistiekilpi (Suomen Turvakilvet Oy 2011).

6.3 Alkusammutuskalusto

”Alkusammutus on palonalun sammuttamista käsillä olevin välinein. Alkusammutuskalusto on palonalkujen sammutusvälineistö, joka on kenen tahansa käytettävissä, esimerkiksi käsisammutin, pikapaloposti ja sammutuspeite.” Alkusammutuskaluston on oltava helposti saatavilla, jotta ne voidaan tarvittaessa ottaa nopeasti käyttöön. (Majamaa 2007, 8.)

Palotorjunnasta vastaava henkilö on vastuussa sammutuskaluston valinnasta, sijoittamisesta ja merkitsemisestä. Ennen valintaa on neuvoteltava paikallisen pelastusviranomaisen kanssa ja selvítettävä, millaisia paloja kohteessa voi syttyä. (Ympäristöopas 39 2003, 142.) Alkusammutuskalustoon kuuluvat sammutuspeite, käsisammutin, pikapaloposti, sankoruisku ja palosanko. (Seppä 2006, 29). Aaltonen kertoo kiinteistön omistajan, eli Finnpark Oy:n, olevan vastuussa Cumulus Hämeenpuiston paloturvallisuuden hoidosta, eli se vastaa muun muassa sammuttimien tarkastuksista ja palovaroittimien toiminnasta. (Aaltonen 2011, liite 1). Hotellissa käytettäviä alkusammutusvälineitä ovat käsisammutin, pikapaloposti ja sammutuspeite, joista kerron tarkemmin.

6.3.1 Käsisammutin

Käsisammutin on kannettava ja käsin laukaistava alkusammutin. Sen paino toimintakuntoisena on korkeintaan 20 kg. Käsisammuttimia käytetään pienten palojen sammuttamiseen, esimerkiksi tuleen syttyneet roskakorit voi sammuttaa käsisammuttimella. Sammutinaine, eli sammutin, voi olla jauhetta, nestepohjais- ta vaahtoa tai hiilidioksidia. Tuli tukahtuu ja sammuu, kun sammute suunnataan tuleen. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2011.) Julkisissa tiloissa on lain mukaan oltava alkavaa 300m²:ä kohden yksi 6 kg:n kokoinen käsisammutin ja siitä kertova opaste. Ravintoloiden keittiöissäkin tulee olla vastaavanlainen käsisammutin. Opasteen avulla tiloja tuntematonkin löytää sammuttimen tarvittaessa. (Seppä 2006, 29.)

Suomessa myydään yli 200 000 käsisammutinta joka vuosi. Ehdottomasti suosituin käsisammutin on jauhesammutin, jota vuonna 2007 oli markkinoilla 92 %

kaikista sammuttimista. Jauhesammutin soveltuu niin kiinteiden, nestemäisten kuin kaasumaistenkin palojen sammuttamiseen. Kokoonsa nähden se on erittäin tehokas, mutta sammutusaika on lyhyt (noin 15 sekuntia). (Hyrylän sammutinhuolto 2009.)

Vuonna 2007 nestesammuttimien määrä markkinoilla olleista käsisammuttimista oli 6 %. Sammuttimen sammutusnesteet ovat yleensä vesipohjaisia vaahtoja ja ne soveltuvat kiinteiden ja nestemäisten palojen sammuttamiseen. Loput 2 % markkinoilla olleista sammuttimista oli hiilidioksidisammuttimia, jotka soveltuvat neste- ja sähköpalojen sammuttamiseen. (Hyrylän sammutinhuolto 2009.)



KUVA 2. Jauhesammutin. (Turvanasi 2011).

6.3.2 Pikapaloposti

Hotellin palokalustoon kuuluu myös pikapaloposti, joka on käsikäyttöinen palontorjuntalaite. Sitä usein luullaan palokunnan käyttämäksi sammutuskalustoksi, mutta se on nimenomaan henkilökunnan turvaksi tarkoitettu alkusammutusväline. (Seppä 2006, 32.) Pikapaloposti on liitetty hotellin vesijohtoverkkoon, joten sen toiminta-aika on lähes rajaton ja se on huomattavasti tehokkaampi kuin ta-

vallinen käsisammutin. Sammutus perustuu jäähdytykseen ja se sopii orgaanisten, kiinteiden ja kuituisten aineiden palojen sammutukseen. Sähköpaloihin se ei sovellu, sillä vesi johtaa sähköä. (Majamaa 2007, 9-10.)



KUVA 3. Pikapaloposti. (Eurofire 2010).

6.3.3 Sammutuspeite

Sammutuspeite on lasikuidusta kudottu, suorakulmion muotoinen peite, jonka sammutusvaikutus perustuu tukahduttamiseen. Sen avulla voi sammuttaa pienenhkön palonalun, esimerkiksi liedellä syttyneen rasvapalon. Ravintolan keittiössä tulee olla vähintään yksi sammutuspeite käsisammuttimen lisäksi. (Seppä 2006, 29-30; Majamaa 2007, 9.)



KUVA 4. Sammutuspeite. (Retkikassa.fi 2012).

6.4 Tekstiilit ja materiaalit

Sisäasiainministeriö on antanut suosituksia majoitustiloissa ja julkisissa tiloissa käytettäville materiaaleille. Sisustusmateriaalien tulisi olla vaikeasti syttyviä tai tavanomaisesti syttyviä. Herkästi syttyviä materiaaleja tulisi välttää kokonaan. Sisusteita valittaessa tulee ottaa huomioon tiloissa olevat ihmiset, heidän kuntosensa ja mahdollisuutensa pelastautua tulipalon sattuessa. On myös syytä huomioida tahallisesti sytyttäminen ja tulen huolimaton käsittely. (Pelastustoimi 2009.)

Tekstiilien paloherkkyyteen vaikuttavat kuitumateriaali ja kankaan viimeistely erilaisilla kemikaaleilla. Puuvilla ja pellava syttyvät helpommin kuin silkki ja villa, joka itsessään ei edistä paloa. Palonsuojaviimeistelyjä kankaita käytetään usein julkisissa tiloissa ja ne ovat kalliimpia kuin normaalit tekstiilit. Paloturvalliseksi käsitelty puuvilla on suositeltava materiaali varsinkin verhoihin, koska pystysuuntaisena ja ohuena kankaana verho palaa nopeammin ja helpommin kuin vaakatasossa oleva materiaali. (Sisäasiainministeriön pelastusosasto; Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2008.)

Vuodevaatteissakin on syytä suosia mahdollisimman paloturvallista materiaalia. Vaikeasti syttyvästä kankaasta tehty patjan päällinen saattaa estää täyteen syttymisen. On kuitenkin syytä muistaa, ettei palamatonta tekstiiliä ole olemassa. (Sisäasiainministeriön pelastusosasto; Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2008.)

6.5 Palovaroitin

”Palovaroitin on laite, joka mahdollisimman aikaisin havaitsee alkavan tulipalon ja varoittaa asunnossa olevia.” Palovaroittimen kova hälytysääni herättää myös nukkuvan ihmisen ja antaa 2-3 minuuttia aikaa pelastautua palavasta rakennuksesta. Majoitustiloissa toiminnanharjoittaja on vastuussa palovaroittimen hankinnasta ja sen kunnosta. On suositeltavaa, että palovaroittimien kunnossapitotoimenpiteet, kuten esimerkiksi paristojen vaihdot ja testaukset, kirjataan ylös. (Pelastustoimi 2009.)

Majoitushuoneessa on oltava vähintään yksi palovaroitin. Palovaroitin tulee asentaa paikkaan, johon savu pääsee leviämään esteettä. Sitä ei saa asentaa tuuletusikkunoiden tai koneellisen ilmanvaihdon läheisyyteen. Yleisten tilojen joka kerroksessa ja huoneistoalan jokaista alkavaa 60 m² kohden tulee olla vähintään yksi palovaroitin. Jokaisen vaarassa olevan täytyy kuulla varoittimen hälytys. (Pelastustoimi 2009.)

7 TURVALLISUUS

Turvallisuutta pidetään yksilön kokemana tunteena, mutta myös menetelmänä tai toimintona, jonka avulla turvallisuuden tunne saadaan aikaan. Lisäksi se voi olla myös ominaisuus. Turvallisuus tarkoittaa melkein kaikkea mahdollista, mutta samalla se ei tarkoita mitään erityistä. Turvallisuuden ja riskin välinen suhde jää usein hämäräksi ja niitä pidetään toistensa vastakohtina tai jopa synonyymeina. Vahinkoriskeistä puhuttaessa käytetään usein turvallisuus-käsitettä. Riskienhallinnasta puhutaan liikeriskien yhteydessä ja tällöin turvallisuuden synonyymina on liiketoiminnan jatkuvuus. (Leppänen 2006, 53.)

Leppänen lainaa kirjassaan Berkin tulkintaa turvallisuudesta: ”Turvallisuus merkitsee sitä, että on suojeltu vaaroilta eikä ole altistettu niille; se merkitsee vapautta epäilyksistä, varmuutta, perusteltua luottamusta; ja se merkitsee vapautta huolesta ja pelosta.” (Leppänen 2006, 53.)

7.1 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamisen tulee olla aivan samanlaista kuin muukin johtaminen. Turvallisuusasioiden hoitaminen on yrityksen johdon vastuulla eikä se ole pelkästään työntekijöiden ja työnjohtajien välinen, vaan koko organisaation asia. Turvallisuusjohtamisen tulee kannustaa henkilökuntaa käyttämään omaa järkeään ja luovuuttaan turvallisuuden ylläpitämiseen ja tuloksentekoon. (Kerko 2001, 23.) Yrityksen johdon on sitouduttava turvallisuuden parantamiseen ja turvallisten työskentelyedellytysten järjestämiseen. Johtamisen ja organisoinnin avulla voidaan viestiä henkilökunnalle, että turvallisuus on tärkeä asia ja se on kaikkien vastuulla. (Virtanen 2008, 3.)

Riskien arviointi on keskeinen asia turvallisuusjohtamisessa. Työolojen kehittämistarpeet ja työympäristötekijöiden vaikutukset arvioidaan sen avulla. Turvallisuusjohtaminen varmistaa henkilökunnan osallistumisen, osaamisen ja motiivoinnin. Keskeisiä elementtejä turvallisuusjohtamisen organisoinnin kannalta ovat toimintajärjestelmien, toimintavastuiden ja -velvollisuuksien määrittäminen

sekä riittävien resurssien varaaminen tavoitteiden toteuttamiseksi. (Työsuojeluhallinto 2010, 6-7.)

Turvallisuusjohtamista voi verrata laatujohtamiseen. Laatujohtamiselle on ominaista, että jokaisen henkilön velvollisuudet määritetään mahdollisimman tarkasti. On myös tärkeä muistaa, että johdon vastuut ovat samanlaisia toimintoketjun osia kuin muidenkin. Jos jokainen työntekijä hoitaa velvollisuutensa hyvin, on syytä uskoa, että toiminnan laatu on hyvää, eikä pahoja onnettomuuksia näin pääse tapahtumaan. Turvallisuuskulttuurin ylläpito ja kehittäminen eivät ole myöskään pelkästään johdon velvollisuus, vaan myös koko henkilökunnan velvollisuus. (Kerko 2001, 24.)

Yrityksen johto kantaa viimekädessä vastuun kaikesta turvallisuudesta, mutta silti jokaisen työntekijän tulee ylläpitää työpaikkansa turvallisuutta parhaansa mukaan. Kun jokainen työntekijä tunnistaa vaaratilanteet ja tietää, miten hätätilanteessa toimitaan, on suuronnettomuudet mahdollista välttää ja henkilövahingot pitää pieninä. Riskitietouden lisääminen onkin olennainen osa turvallisuuskulttuuria. (Seppä 2006, 6.)

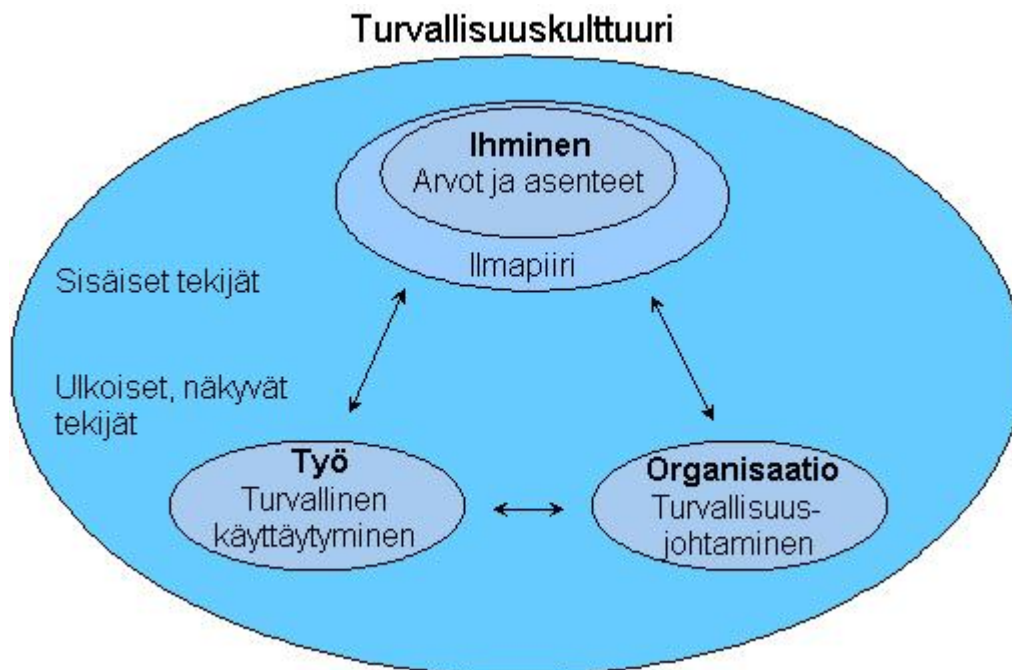
Pelastusalan lainsäädäntö on asettanut lähtökohdiksi jokaisen ihmisen henkilökohtaisen vastuun omasta paloturvallisuudestaan. Palovaroittimen määrääminen kaikkiin asuntoihin ja majoitustiloihin, pelastussuunnitelmien ja turvallisuusselvitysten laatiminen sekä niiden myötä varautuminen tulipalo- ja muihin onnettomuustilanteisiin ovat osa tätä vastuunottoa. (Seppä 2006, 6.)

Kuitenkin yhteiskunnan luoman turvallisuusjärjestelmän toimivuus on mahdollistanut tämän henkilökohtaisen vastuun siirtämisen. Esimerkiksi suurimmissa kaupungeissa yritykset ja henkilökunta ovat liian paljon luottaneet palokunnan apuun ja sen nopeaan paikalle tuloon tulipalotilanteissa. On kuitenkin syytä muistaa, että ilman henkilökunnan osaamista, hyvää etukäteissuunnittelua sekä toimivia palonilmaisinalaitteita ja alkusammutusvälineitä, on tulipalosta selviytyminen mahdollista vain hyvällä onnella. (Seppä 2006, 7.)

Jokaisen työntekijän on osattava tehdä hätäilmoitus, tunnettava pelastussuunnitelman sisältö ja tiedettävä poistumistiet sekä kokoontumispaikka. On myös tie-

dettävä lähimpien alkusammutusvälineiden ja ensiaputarvikkeiden sijainti ja osattava käyttää niitä. Korkeatasoista turvallisuuskulttuuria on, kun jokainen työntekijä tekee turvallisuutta edistäviä ratkaisuja jokapäiväisessä työssään. (Seppä 2006, 7.)

Jos työpaikalla vallitsee hyvä turvallisuuskulttuuri, se vaikuttaa henkilöstön kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin ja lakisääteiseen työturvallisuuteen. Koska turvallisessa työympäristössä on hyvä työskennellä, on henkilökunnan turvallisuudesta huolehtiminen samalla vastuun kantamista henkilöstön hyvinvoinnista. Sen takia henkilökunnan turvallisuusopetukseen kannattaa panostaa. Työpaikan turvallisuutta lisää henkilökunta, joka kokee turvallisuuden osana ammattitaitoaan ja on näin riskitietoisia. (Seppä 2006, 8.)



KUVA 5. Yrityksen turvallisuuskulttuuri. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011).

Hotelli- ja ravintola-alalla henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus on hyvin tärkeää. Alalla toimivien yritysten tulisi sitoutua turvallisuuden ylläpitämiseen ja kehittämiseen. On olennaista, että henkilökunta tiedostaa ja hallitsee toimintaan mahdollisesti liittyvät riskit. Suositeltavaa on, että jokainen työntekijä saisi työnantajan antaman lakisääteisen perehdyttämisen aikana tarpeeksi tietoa ja taitoa

paloturvallisuudesta. Olisi myös hyvä kouluttaa heidät alkusammutustaitoisiksi. Työnantajan tulisi päivittää henkilökunnan turvallisuustiedot ja -taidot säännöllisesti. (Seppä 2006, 5.)

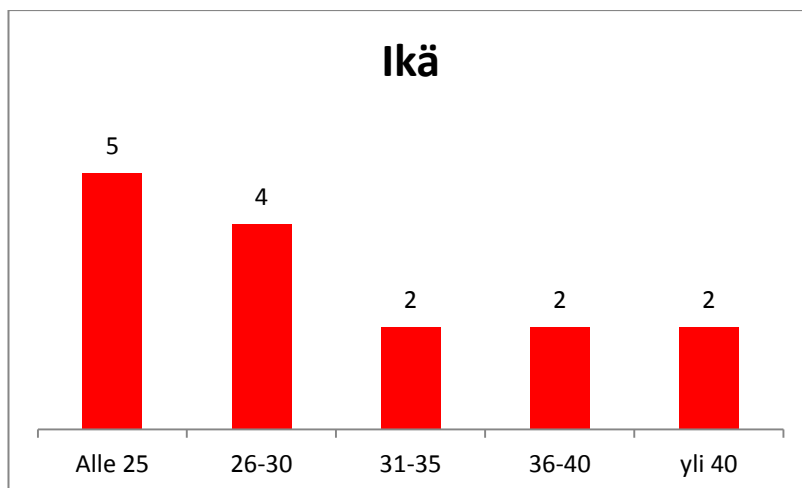
8 TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomake annettiin niin hotellin vastaanoton työntekijöille kuin ravintola Huviretken henkilökunnalle. Hotellissa ja ravintolassa työskentelee yhteensä 27 henkilöä, mukaan luettuna harjoittelijat. Vastauksia saatiin 15 kappaletta ja vastausprosentti on 56. Ensimmäiset kysymykset käsittelevät henkilökunnan ikää, sukupuolta, työpistettä sekä työsuhteen kestoa ja muotoa.

8.1.1 Ikä

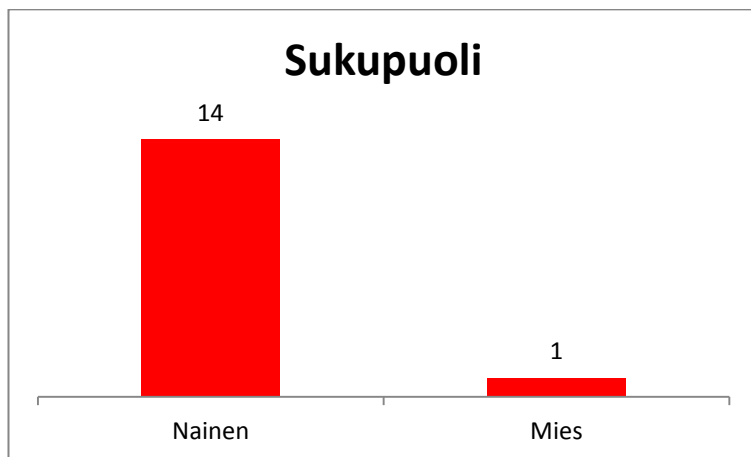
Vastaajat olivat suurimmaksi osaksi nuorehkoja, alle 30-vuotiaita työntekijöitä. Tämä on hotellialalle melko tyypillistä, sillä työajat ovat vaihtelevia ja työ on aika ajoin melko hektistä.



KUVIO 1. Vastaajien ikä.

8.1.2 Sukupuoli

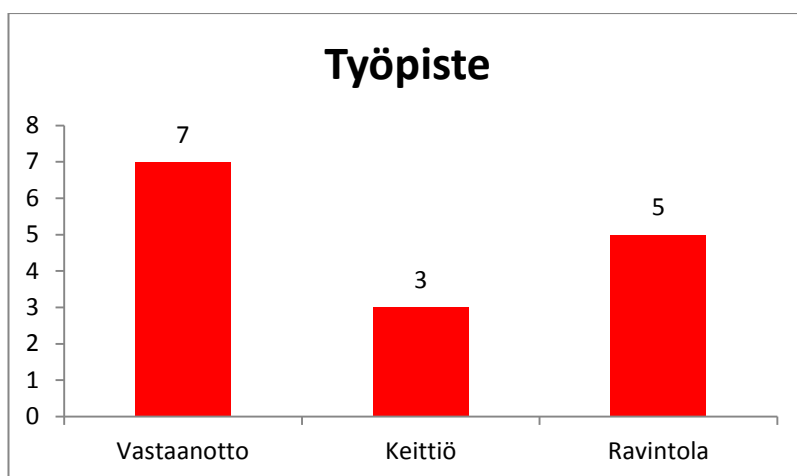
Suurin osa kyselyyn vastanneista on naisia. Miehistä vastasi vain yksi. Henkilökunnasta suurin osa onkin naisia, mutta yllättävän vähän miehet olivat halukkaita osallistumaan kyselyyn.



KUVIO 2. Vastaajien sukupuoli.

8.1.3 Työpiste

Kyselyyn vastanneista seitsemän työskentelee hotellin vastaanotossa, kolme ravintolan keittiössä ja viisi ravintolassa. Vastaajia oli yhteensä siis 15.



KUVIO 3. Vastaajien työpiste.

8.1.4 Työsuhteen kesto

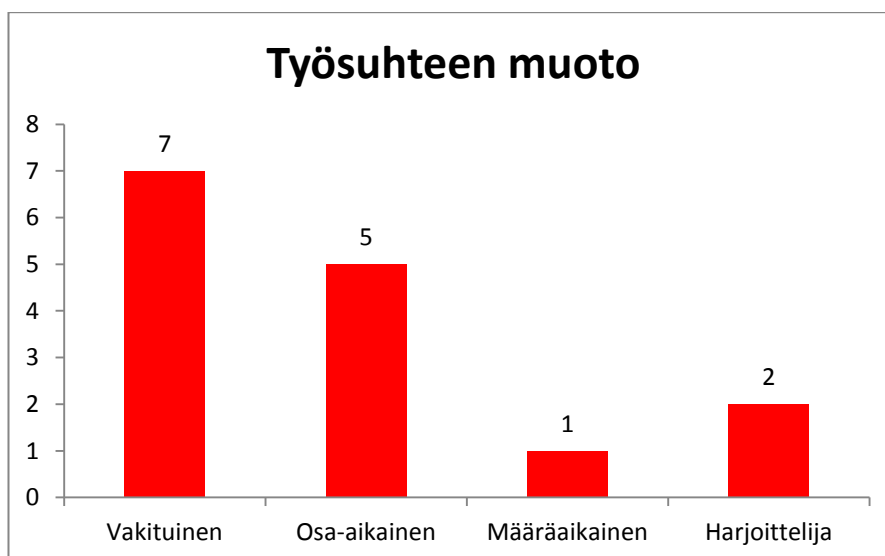
Kolme vastanneista oli työskennellyt Hämeenpuistossa alle vuoden ja 7 vastanneista 1-5 vuotta. Työvuodet olivatkin arvattavissa nuorehkon ikäjakauman perusteella. 4 vastaajista oli työskennellyt hotellissa 6-10 vuotta ja vain yksi yli 15 vuotta. Lyhyen työajan perusteella voisi päätellä, ettei henkilökunnalla välttämättä ole paljon kokemusta paloturvallisuus asioista tällä työpaikalla.



KUVIO 4. Vastaajien työsuhteen kesto.

8.1.5 Työsuhteen muoto

Vastaajista seitsemällä oli vakituinen työsuhde. Viisi oli osa-aikaista, yksi määräaikainen ja kaksi harjoittelijaa. Vakituiset työntekijät saattavat kokea paloturvallisuus asiat tärkeämpinä kuin muut, koska ovat paikalla enemmän.



KUVIO 5. Vastaajien työsuhteen muoto.

8.2 Paloturvallisuus työpaikalla

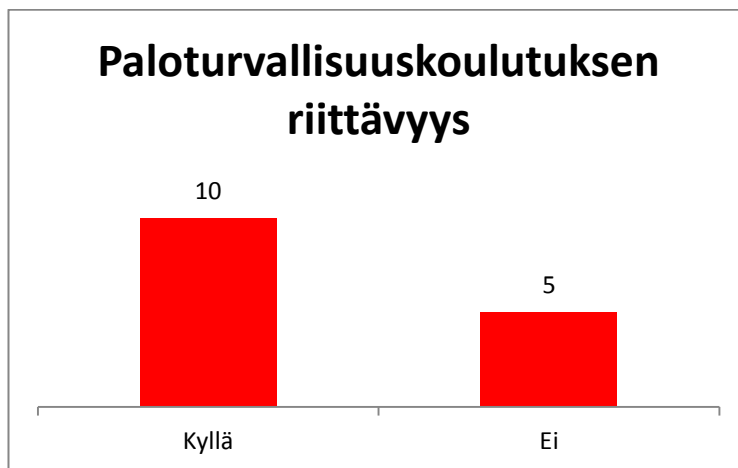
Hotelli- ja ravintola-alalla henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus on hyvin tärkeää. Alalla toimivien yritysten tulisi sitoutua turvallisuuden ylläpitämiseen ja kehittämiseen. On olennaista, että henkilökunta tiedostaa ja hallitsee toimintaan mahdollisesti liittyvät riskit. Suositeltavaa on, että jokainen työntekijä saisi työnantajan antaman lakisääteisen perehdyttämisen aikana tarpeeksi tietoa ja taitoa paloturvallisuudesta. Työnantajan tulisi päivittää henkilökunnan turvallisuustiedot ja -taidot säännöllisesti. (Seppä 2006, 5.)

8.2.1 Hotellin ja oman työpisteen paloturvallisuus

Henkilökunnalta kysyttiin, kokevatko he hotellin paloturvalliseksi paikaksi työskennellä. Jokainen vastanneista tuntee hotellin olevan paloturvallinen. Oma työpiste koettiin myös erittäin paloturvalliseksi. Jokainen vastanneista vastasi kyllä. Tästä voidaan päätellä, että työtilat ovat paloturvallisesti henkilökunnan mielestä pääosin kunnossa.

8.2.2 Paloturvallisuuteen liittyvä koulutus

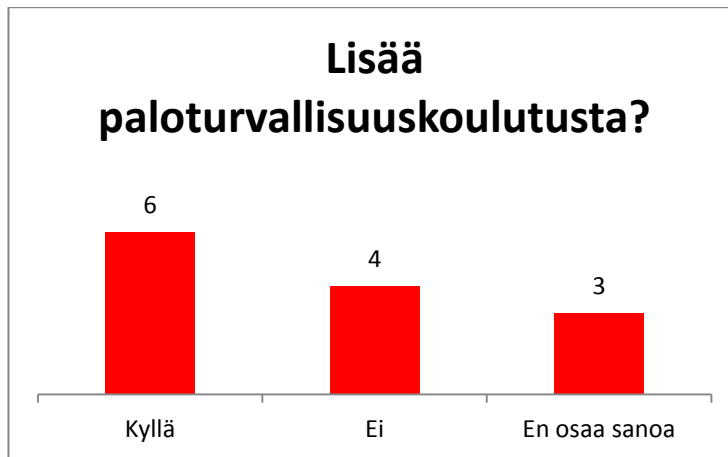
Aaltonen kertoo haastattelussaan, että henkilökunnalle järjestetään turvallisuuskoulutusta kerran vuodessa. Koulutus tilataan alan toimijoilta, ja siellä käsitellään muun muassa alkusammutusta, vaarallisten aineiden säilytystä ja ensiapua. (Aaltonen 2011, liite 1.) Vastaajista 10 on sitä mieltä, että he ovat saaneet riittävää paloturvallisuus koulutusta hotellin puolesta. Viisi vastaajista ei ole tyytyväisiä koulutuksen määrään.



KUVIO 6. Paloturvallisuuskoulutuksen riittävyys.

8.2.3 Paloturvallisuuskoulutuksen lisääminen

Viisi vastaajaa oli edellisessä kysymyksessä sitä mieltä, ettei ole saanut riittävästi paloturvallisuuskoulutusta. Silti kuusi vastaajaa toivoo lisää koulutusta. 3 vastaajaa ei osaa sanoa onko lisäkoulutus tarpeen. Vain neljä vastaajaa ei tarvitse mielestään enempää koulutusta. Tästä voisi päätellä lisäkoulutuksen olevan erittäin tarpeellista.



KUVIO 7. Paloturvallisuuskoulutuksen lisätarve.

8.2.4 Tulipalotoiminta

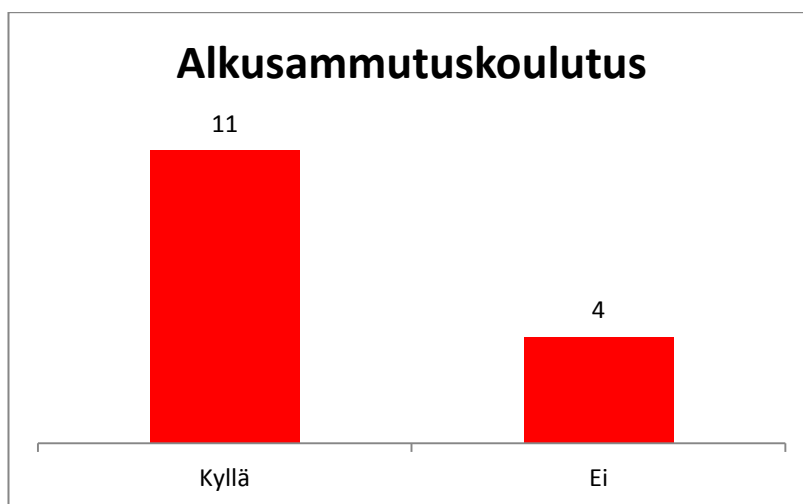
Valtaosa vastaajista tietää, miten toimia tulipalon syttyessä. Vain kaksi vastaajaa myönsi, ettei tiedä miten toimisi. Hotellin ja ravintolan henkilökunta on tärkeässä asemassa mahdollisen tulipalon syttyessä, sillä asiakkaat ovat vieraassa paikassa eivätkä välttämättä osaa toimia oikein.

8.3 Henkilökunnan alkusammutustaidot

Onnistunut alkusammutus edellyttää riittävästi alkusammutuskalustoa ja niiden käytön osaamista. Jokainen alkusammutustaidoton työntekijä on yritykselle turvallisuusriski eikä tulipalotilanteessa ole aikaa asian opetteluun. Siksi työntekijät olisi hyvä kouluttaa alkusammutustaitoisiksi. (Seppä 2006, 5, 12-13.)

8.3.1 Alkusammutuskoulutus

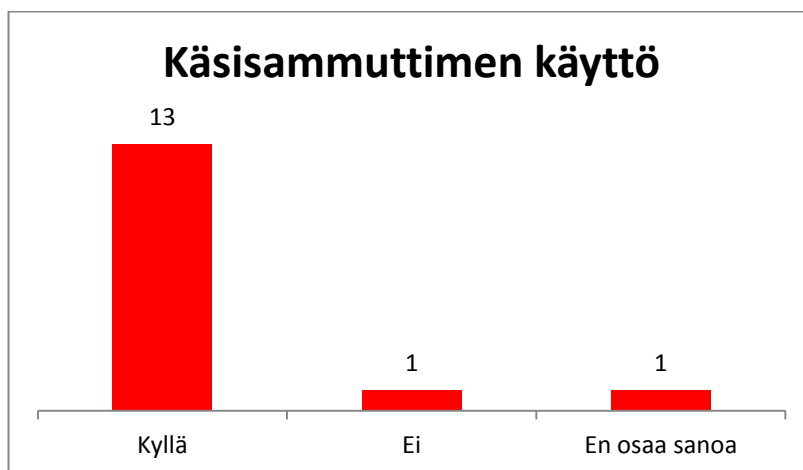
Vastanneista suurin osa on saanut alkusammutuskoulutusta. Neljä vastanneista ei ole saanut tarvittavaa alkusammutuskoulutusta. On tärkeää, että jokainen työntekijä osaa käyttää alkusammutuskalustoa, jotta mahdollisen tulipalon sattuessa niitä osataan käyttää ja syttynyt tulipalo voidaan sammuttaa.



KUVIO 8. Koulutus alkusammutustaitoiseksi.

8.3.2 Käsiammuttimen käyttö

Valtaosa vastanneista, 13 vastaajaa, kertoo osaavansa käyttää käsiammutinta. Yksi vastaajista ei osaa käyttää ja yksi ei osaa sanoa osaako käyttää. Vastauksesta voisi päätellä, ettei vastaaja ole koskaan joutunut käyttämään käsiammutinta ja on siksi epävarma.



KUVIO 9. Käsiammuttimen käyttö.

8.3.3 Pikapalopostin käyttö

Seitsemän vastaajaa ei osaa käyttää pikapalopostia. Neljä kertoo osaavansa käyttää ja neljä ei ole varma. Pikapalopostia luullaan usein palokunnan käyttämäksi sammutinjärjestelmäksi vaikka se on tarkoitettu rakennusta käyttäville henkilöille. Tästä syystä monikaan ei välttämättä osaa sitä käyttää.



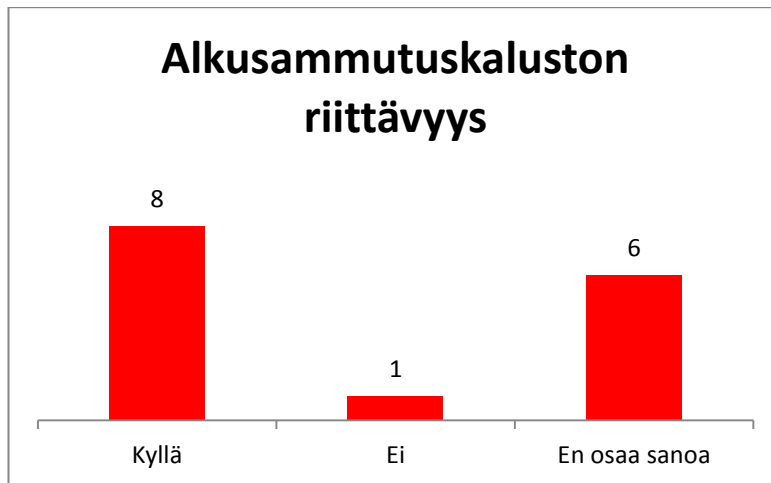
KUVIO 10. Pikapalopostin käyttö.

8.3.4 Lähin käsiammutin

Henkilökunnalta kysyttiin osaavatko he tarkistamatta sanoa missä on työpistettä lähin käsiammutin. Vastaajista melkein kaikki, 14 vastaajaa, kertoo tietävänsä missä se sijaitsee. Vain yksi vastasi kieltävästi kysymykseen.

8.3.5 Alkusammutuskaluston riittävyys

Kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että hotellissa on riittävästi alkusammutuskalustoa. Yhden mielestä kalustoa ei ole riittävästi. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa. Henkilöstön voi olla vaikeaa hahmottaa alkusammutuskaluston määrää ja sen riittävyyttä, jos ei ole joutunut tulipalotilanteeseen.



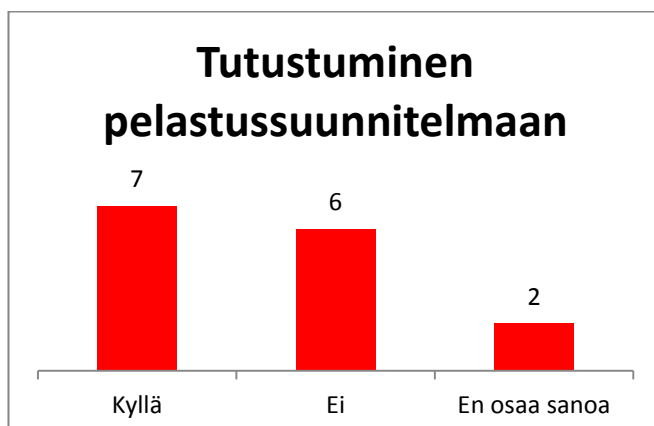
KUVIO 11. Alkusammutuskaluston riittävyys.

8.4 Pelastussuunnitelma

Jokaisen työntekijän tulee perehtyä pelastussuunnitelmaan, jotta he tietävät yrityksen paloturvallisuusjärjestelyistä ja turvallisuuskulttuurista. Pelastussuunnitelma on hyvä käydä läpi vaikka uusien työntekijöiden perehdytyksessä, jotta myös sijaiset ja harjoittelijat ovat perillä asioista. (Seppä 2006, 11.)

8.4.1 Pelastussuunnitelmaan tutustuminen

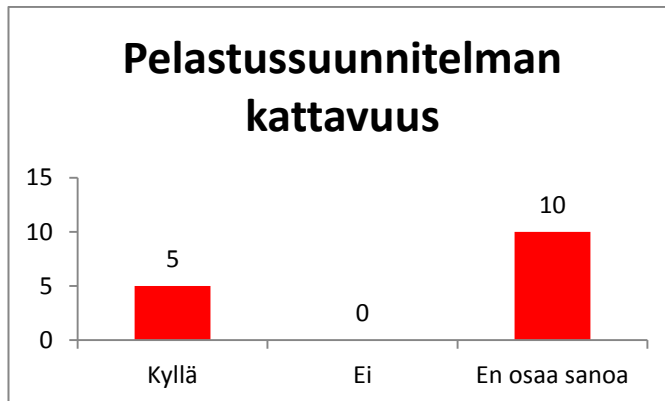
Vastaajista seitsemän on tutustunut hotellin pelastussuunnitelmaan. Kuusi ei ole perehtynyt asiaan ja kaksi ei ole varma.



KUVIO 12. Tutustuminen pelastussuunnitelmaan.

8.4.2 Pelastussuunnitelman kattavuus

Viiden vastaajan mielestä pelastussuunnitelma on riittävän kattava. Kymmenen vastaajista ei osannut sanoa.



KUVIO 13. Pelastussuunnitelman kattavuus

8.5 Poistumistiet

Jokainen vastaajista kertoi huolehtivansa poistumisteiden esteettömyydestä. Jos jokainen työntekijä huolehtii, että hätäuloskäyntejä pystyy huoletta käyttämään, helpottaa se hätätilanteessa ulospääsyä.

8.6 Evakuointiharjoitus

Kukaan vastanneista ei ole osallistunut evakuointiharjoitukseen. Niitä ei ole vielä hotellilla järjestetty.

8.7 Avoimet kysymykset

Kyselyn lopussa oli kolme avointa kysymystä, jotka antoivat vastaajille mahdollisuuden antaa parannusehdotuksia hotellin paloturvallisuuteen ja pohtia omaa käyttäytymistä. Jokainen vastaaja vastasi avoimiin kysymyksiin, mutta vastauksista huomaa, ettei kysymyksiin paneuduttu eikä omaa toimintaa pohdittu syvällisesti.

8.7.1 Miten Cumulus Hämeenpuiston paloturvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?

Tähän kysymykseen vastasi vain kuusi. Yksi ei osaa sanoa ja yhden mielestä paloturvallisuutta ei tarvitse parantaa mitenkään. Vastaanoton henkilökuntaan kuuluvan mielestä varastotilaa tulisi saada lisää, sillä käytävillä on liikaa tavaraa, mikä on paloturvallisuusriski.

Ravintolan ja keittiön henkilökunta toivovat lisää koulutusta henkilökunnalle ja informaatiota uusista toimista tarpeeksi ajoissa, myös asiakkaille. Tupakointi on vakava asia ja siihen toivottiin enemmän puuttumista. Sisällä tupakoiville tulisi antaa iso sanktio ja ulkona olevia tuhka-astioita tulisi tyhjentää useammin. ”Pidän silmät auki”- asenteellakin voi parantaa paloturvallisuutta. Jos jokainen työntekijä seuraa liikkuvien ja tuntemattomien asiakkaiden tekemisiä, voidaan välttyä vahingonteoilta.

8.7.2 Millaista paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta mielestäsi tarvitaan lisää?

Kysymykseen jätti vastaamatta vain kolme vastaajaa. Vastaajista osa halusi kaikenkattavaa koulutusta tai kertausta jo käydyistä asioista. Alkusammutuskaluston käyttö ja niiden paikat eivät ole kaikilla selvillä, joten niiden läpikäymistä toivottiin. Myös hätäuloskäyntien kertaamista toivottiin. Osa vastaajista toivoo kerrattavan riskien minimointiin liittyviä asioita ja sitä, miten asiakkaille tiedotetaan mahdollinen tulipalo. Harjoittelijat toivovat, että heillekin kerrottaisiin paloturvallisuusasioista heti työsuhteen alkaessa.

Suurin asia, mitä henkilökunta toivoo, on evakuointiharjoitus, jotta tulipalon sat-
tuessa olisi varmempi olo mitä tehdä. Vaikka tulipalotilanteista puhuttaisiinkin, ei
oikeassa hätätilanteessa välttämättä osaa toimia niin kuin on opetettu ja kunnon
harjoitus toisi henkilökunnalle varmemman mielen.

8.7.3 Miten edistät hotellin paloturvallisuutta omalta osaltasi?

Kysymykseen tuli 11 vastausta. Kaikki vastanneista kertoo huolehtivansa hätä-
uloskäyntien esteettömyydestä siirtämällä tavarat omille paikoilleen ja pitämällä
työpisteet ja muut hotellin tilat siisteinä.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Henkilökunnan profilointi

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, mitä Cumulus Hämeenpuiston ja Huviretken henkilökunta tietävät paloturvallisuudesta.

Tyypillinen työntekijä on alle 25-vuotias nainen. Hän on työskennellyt hotellin vastaanotossa 1-5 vuotta ja on vakituisessa työsuhteessa. Hän kokee hotellin paloturvalliseksi paikaksi työskennellä, ja näin ollen myös hänen oma työpis- teensä on hänen mielestään paloturvallinen.

Työntekijä on saanut riittävästi paloturvallisuus koulutusta hotellin puolesta, mutta toivoo silti lisää tietoa. Hän on käynyt alkusammutuskoulutuksen ja tietää miten tulipalossa tulee toimia. Käsiammuttimen käyttö on tuttua ja hän osaa sitä käyttää, mutta pikapalopostin käyttö on vierasta. Hän tietää lähimmän kä- sisammuttimen sijainnin ja on sitä mieltä, että alkusammutuskalustoa on hotelli- rakennuksessa riittävästi. Pelastussuunnitelman hän on käynyt läpi.

9.2 Paloturvallisuuskoulutus

Vastaukset ovat erittäin ristiriitaisia. Valtaosa oli sitä mieltä, että on saanut ho- tellin puolesta riittävästi paloturvallisuuskoulutusta, mutta silti suurin osa vastaa- jista toivoo lisää koulutusta. Kolme vastaajaa eivät olleet varmoja, olisiko lisä- koulutukselle tarvetta. Tästä voisi päätellä, etteivät nämä kolme työntekijää ole aivan varmoja omista tiedoistaan. Lisäkoulutukselle voisi olla siis paljonkin tar- vetta.

Aaltosen mukaan henkilökunnalle järjestetään turvallisuuskoulutusta kerran vuodessa alan toimijoiden järjestämänä. Koulutuksissa käsitellään muun muas- sa alkusammutusta, ensiapua ja vaarallisten aineiden säilytystä. (Aaltonen 2011, liite 1.) Turvallisuuskoulutuksissa käsitellään siis paljon muitakin asioita

kuin vain paloturvallisuutta, joten voi olla, että paloturvallisuuteen ei keskitytä tarpeeksi.

Suurin osa vastanneista työntekijöistä kertoi saaneensa alkusammutuskoulutusta. Melkein jokainen osaa käyttää käsiammutinta, mutta pikapalopostin käyttö ei ole monellekaan tuttua. Olisi hyvä käydä läpi, miten pikapalopostia käytetään tai edes katsoa, millainen se oikeastaan on.

Avoimissa kysymyksissä työntekijät pääsivät kertomaan avoimesti ja rehellisesti omia tuntojaan paloturvallisuudesta. Kysyttäessä, millaista paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta työntekijät haluaisivat lisää, moni vastasi kaiken kattavaa. Tässä herää taas uusi ristiriita vastausten kesken, sillä suurin osa vastasi aiemmin saaneensa riittävästi koulutusta. Kertaaminen on siis tarpeen. Myös evakuointiharjoitusta toivottiin.

9.3 Parannusehdotuksia

Cumulus Hämeenpuistossa järjestetään turvallisuuskoulutusta kerran vuodessa. Tutkimuksen mukaan koulutukselle on paljon tarvetta, joten ehdotan, että paloturvallisuuskoulutukseen panostetaan enemmän ja useammin. Hotellin johdon olisi hyvä kysyä henkilökunnalta aina ennen turvallisuuskoulutuksen järjestämistä, mitä he toivovat. Tutkimuksen mukaan kaiken kattava paloturvallisuuskoulutus on järjestettävä ja asioita on syytä kerrata riittävän usein. Koulutuksessa tulisi kerrata, miten alkusammutuskalustoa käytetään ja missä niiden paikat ovat. Hätäuloskäynnit eivät ole kaikilla selvillä, joten olisi syytä kerrata myös ne.

Evakuointiharjoituksen järjestäminen olisi suotavaa. Henkilökunta haluaa olla varma, miten hätätilanteessa tulisi oikeasti toimia, joten evakuointiharjoitus olisi hyvä järjestää. Tällainen harjoitus on varmasti vaikea järjestää hotellin asukkaidenkin takia, mutta mielestäni se on sen arvoisen. Varsinkin, kun suuri osa henkilökunnasta sitä toivoo.

Uusien työntekijöiden aloittaessa työt, on heidät syytä perehdyttää kunnolla hotellin paloturvallisuuteen. Harjoittelijat vaihtuvat muutaman kuukauden välein ja

heille tulee paljon muutakin uutta asiaa, mutta paloturvallisuusasioiden olisi syytä olla listan kärjessä.

10 POHDINTA

Tutkimukseen vastasi 15 työntekijää mahdollisesta 27:stä. Otos jäi hieman pieneksi kvantitatiiviseen tutkimukseen, mutta mielestäni otoksella sai aikaan luotettavan tutkimuksen. Tutkimus jaettiin pelkästään Cumulus Hämeenpuiston vastaanoton sekä Huviretken ravintolan ja keittiön henkilökunnalle. Vastauksia ei aluksi meinannut tulla muualta kuin vastaanotosta, mutta muutamalla yrittämällä ravintolan ja keittiön henkilökunta saatiin vastaamaan.

Tutkimuksen suunnittelu aloitettiin elokuussa 2011 ja kyselylomake jaettiin loka-kuussa 2011. Vastausaikaa henkilökunta sai aluksi kaksi viikkoa, mutta koska vastauksia saatiin tänä aikana vain vähän, pidennettiin vastausaikaa vielä kahdella viikolla. Vastaukset kerättiin marraskuussa 2011 ja silloin alkoi myös vastauksien analysointi. Tavoitteena oli saada tutkimus valmiiksi tammikuussa 2012, joten aikataulu piti hyvin paikkansa.

Tutkimuksen validiteetti onnistui melko hyvin. Muutamassa kysymyksessä huomattiin virheellisyyttä. Kysymys 19 (liite 2) oli turha, sillä lomakkeen jaon jälkeen selvisi, ettei hotelli ole koskaan järjestänyt evakuointiharjoitusta. Tämän olisi voinut selvittää ennen lomakkeen tekoa. Kysymys 17 (liite 2) oli vastaajille hankala, sillä monikaan ei välttämättä tiedä mitä kaikkea pelastussuunnitelman tulee sisältää. Tämän takia sen kattavuutta on vaikea hahmottaa. Tärkeä kysymys, ”Onko paloturvallisuuskoulutuksia riittävän usein?” jäi kokonaan lomakkeesta pois, sillä sen puuttuminen huomattiin vasta myöhemmin. Se olisi kertonut paljon koulutusten tilasta.

Koska paloturvallisuus on erittäin tärkeä asia majoitusliikkeessä, on myös aihe tärkeä. Hotellille ei ole aiemmin tehty tutkimusta henkilökunnan paloturvallisuus tiedoista ja taidoista, joten tutkimuksesta on hyötyä hotellin johdolle. Paloturvallisuudesta löytyi melko paljon ajankohtaista tietoa, niin kirjoista kuin internetistäkin. Aihe tuntuu niin arkiselta, ettei monikaan välttämättä ajattele asiaa tarkemmin. Tulipalot ovat kuitenkin vaarallisia tilanteita, joihin tulee suhtautua vakavasti ja varautua kunnolla. Tutkimuslomakkeen avulla pyrittiinkin saamaan henkilökunta hereille ja ajattelemaan asiaa.

Mielestäni aihetta voisi tutkia enemmänkin. Tutkimukseen olisi hyvä ottaa mukaan myös kerrossiistijät, sillä he työskentelevät siellä missä asiakkaat ovat ja näkevät läheltä, mikäli parannettavaa löytyy.

LÄHTEET

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. WSOY.

Cumulus. 2012. Cumulus Hämeenpuisto. Luettu 10.1.2012.
http://www.cumulus.fi/hotellit/hameenpuisto/fi_FI/hameenpuisto/

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. 2011. Yrityksen turvallisuuskulttuuri. Luettu 5.11.2011.
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/turvallisuus/kulttuuri.stm

Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterrinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. 1. painos. Gummerus Kirjapaino Oy.

Huviretki. 2012. Ravintola Huviretki Hämeenpuisto Tampere. Luettu 10.1.2012.
http://www.huviretki.fi/ravintolat/tampere_hameenpuisto/

Hyrylän sammutinhuolto. 2009. Käsiammuttimet. Luettu 8.11.2011.
<http://www.sammutin.info/content/k%C3%A4sisammuttimet>

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2002. Mission: Possible. Opas opin-
näytteen tekijälle. 2. uudistettu painos. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkai-
susarja C. Oppimateriaalit. Nro 1.

Kyrö, P. 2004. Tutkimusprosessi valintojen polkuna. Saarijärven Offset Oy.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Turvallisuusjohtamisen port-
folio. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Majamaa, J. 2007. Alkusammutuskalusto. Helsinki: Suomen Pelastusalan Kes-
kusjärjestö; Tampere: Esa Print

Pelastustoimi. Turvatietoa. 2009. Majoitustilojen ja hoitolaitoksien palovaroitit-
met. Luettu 5.11.2011.
<http://www.pelastustoimi.fi/turvatietaa/43076/47363>

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

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus.
5. uudistettu painos. Vantaa: Dark Oy

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 2.
painos. Vantaa: Dark Oy.

Retkikassa.fi. 2012. Tuotteet. Luettu 10.1.2012
www.retkikassa.fi/fi/TUOTTEET

Seppä, P. 2006. Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas. Porvoo: Painoyhtymä Oy.

Shop.eurofire.fi. 2010. Pikapalopostit. Luettu 10.1.2012.
shop.eurofire.fi/category/456/pikapalopostit-kelat/

Sisäasiainministeriön pelastusosasto; Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK). 2008. Kodin turvaopas. Luettu 5.11.2011.
<http://turvaopas.pelastustoimi.fi/paloturvallisuus.html>

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK). 2011. Jokakodin paloturvallisuus. Luettu 5.11.2011.
http://www.spek.fi/Suomeksi/Paloturvallisuus/Jokakodin_paloturvallisuus.iw3

Suomen Turvakilvet Oy. 2011. Tuotteet. Luettu 10.1.2012.
www.turvakilvet.fi/index.php?sivu=tuotteet#

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes). 2011. Käsiammuttimet. Luettu 8.11.2011
[http://tukes.fi/fi/Kuluttajille/Selkokiekiset-kuluttajasivut/Koti-ja kodintekniikka/Kasisammuttimet/](http://tukes.fi/fi/Kuluttajille/Selkokiekiset-kuluttajasivut/Koti-ja_kodintekniikka/Kasisammuttimet/)

Turvanasi. 2011. Sammuttimet. Luettu 10.1.2012.
www.turvanasi.fi/tuotteet/jauhesammuttimet/gloria-jauhesammutin-6-kg/

Työsuojeluhallinto. 2010. Turvallisuusjohtaminen. Tampere: Multiprint Oy.

Virtanen, M. 2008. Pelastussuunnitelma. 4. korjattu painos. Tampere: Esa Print Oy.

Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2011. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. Luettu 13.1.2012
www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749.html

Ympäristöopas 39, Ympäristöministeriö, Asunto- ja rakennusosasto. 2003. Rakennusten paloturvallisuus & Paloturvallisuus korjausrakentamisessa, Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

LIITE 1

Kysymykset on lähetetty hotellipäällikkö Jussi Aaltoselle sähköpostilla 1.12.2011.

1. Milloin Cumulus Hämeenpuisto avasi ovensa?
2. Kuinka paljon hotellissa on majoituspaikkoja?
3. Kuinka paljon henkilökuntaa on hotellin vastaanotossa ja ravintolassa yhteensä? (Lasketaan mukaan tämän hetkiset harjoittelijat, määräaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät.)
4. Kuinka usein henkilökunnalle järjestetään paloturvallisuuskoulutusta?
 - Kuka järjestää?
 - Mitä asioita käsitellään?
5. Onko hotellilla ollut evakuointiharjoitusta?
 - Kuinka usein?
 - Milloin viimeksi?
6. Kuka on vastuussa paloturvallisuudesta? (Mm. sammuttimien ym. tarkastuksista, palovaroittimien toiminnasta)
 - Hotellinjohto vai rakennuksen omistaja?
 - Kuka rakennuksen omistaa?
7. Milloin pelastussuunnitelma on laadittu ja päivitetty?
 - Kuka sen on laatinut?
8. Onko hotellissa sprinklerit?
9. Mikä on hotellipäällikön oma näkemys hotellin paloturvallisuudesta?

Kysely henkilökunnalle

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä aiheesta 'Paloturvallisuus Cumulus Hämeenpuistossa'. Kyselyn tarkoituksena on selvittää kuinka paljon henkilökunta tietää paloturvallisuudesta ja missä on vielä kehitettävää.

Pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn ja palauttamaan sen hotellin vastaanottoon **pe 28.10.2011 mennessä**.

Kiittäen, Hanna Virtanen

Valitse sopivin vaihtoehto ympyröimällä kirjain a-e kysymyksissä 1-18.

1. Ikä:
 - a. Alle 25 vuotta
 - b. 26-30 vuotta
 - c. 31-35 vuotta
 - d. 36-40 vuotta
 - e. yli 40 vuotta
2. Sukupuoli:
 - a. Nainen
 - b. Mies
3. Työskenteletkö:
 - a. Vastaanotossa
 - b. Keittiössä
 - c. Ravintolassa
 - d. Muissa tehtävissä
4. Kuinka kauan olet työskennellyt Cumulus Hämeenpuistossa?
 - a. alle 1 vuoden
 - b. 1-5 vuotta
 - c. 6-10 vuotta
 - d. 11-15 vuotta
 - e. yli 15 vuotta
5. Työsuhteesi muoto:
 - a. Vakituinen
 - b. Osa-aikainen
 - c. Määräaikainen
 - d. Harjoittelija
 - e. Kausityöntekijä
6. Koetko hotellin paloturvalliseksi paikaksi työskennellä?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa
7. Onko työpisteesi mielestäsi paloturvallinen?
 - a. Kyllä
 - b. Ei
 - c. En osaa sanoa
8. Oletko mielestäsi saanut riittävästi paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta hotellin puolesta?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa
9. Toivoisitko lisää paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta hotellin puolesta?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa
10. Tiedätkö miten toimia, jos hotellissa syttyisi tulipalo?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa

11. Oletko saanut alkusammutuskoulutusta?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa
12. Osaatko käyttää käsisammutinta?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa
13. Osaatko käyttää pikapalopostia?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa
14. Osaatko tarkistamatta sanoa missä on työpistettäsi lähin käsisammutin?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa
15. Onko hotellissa mielestäsi tarpeeksi käsisammuttimia ja muita alkusammutusvälineitä (esimerkiksi pikapaloposteja)?
a. Kyllä b. Ei c. En osaa sanoa
16. Oletko tutustunut hotellin pelastussuunnitelmaan?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa
17. Onko pelastussuunnitelma mielestäsi tarpeeksi kattava?
a. Kyllä b. Ei c. En osaa sanoa
18. Huolehditko työvuorosi aikana poistumisteiden esteettömyydestä?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa
19. Oletko osallistunut hotellin evakuointiharjoituksiin?
a. Kyllä b. En c. En osaa sanoa

Avoimet kysymykset

20. Miten Cumulus Hämeenpuiston paloturvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?
21. Millaista paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta mielestäsi tarvitaan lisää?
22. Miten edistät hotellin / ravintolan paloturvallisuutta omalta osaltasi?

Kiitos vastauksestasi!