

Poistumisharjoituksen suunnittelu ja toteutus Original Sokos Hotel Seurahuone Kotkan henkilökunnalle

Salla Mikkola

Opinnäytetyö
Hotelli- ja ravintola-alan liik-
keenjohdon koulutusohjelma
2016



Tekijä Salla Mikkola	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Poistumisharjoituksen suunnittelu ja toteutus Original Sokos Hotel Seura-huone Kotkan henkilökunnalle	Sivu- ja liitesivumäärä 34 + 7
<p>Opinnäytetyö toteutettiin produktina. Toimeksiantajana toimi Kymen Seudun Osuuskauppaan kuuluva Original Sokos Hotel Seurahuone Kotka, jossa havaittiin tarve henkilökunnan poistumisharjoituksen järjestämiseksi. Opinnäytetyön aihe oli rajattu niin, että omalla vastuullani oli suunnitella, järjestää ja analysoida saatuja palautteita, jonka jälkeen välitin yhteenvedon tuloksista hotellipäällikölle.</p> <p>Opinnäytetyön päätavoite oli poistumisturvallisuudessa esiintyvien mahdollisten puutteiden havaitseminen järjestettävän poistumisharjoituksen avulla. Tarkoituksena oli, että harjoituksessa havaitut puutteet korjattaisiin ajoissa, jotta oikean evakuointitilanteen sattuessa näitä puutteita ei poistumisturvallisuudessa esiintyisi. Alatavoitteita oli kaksi. Ensimmäinen oli pelastussuunnitelman testaaminen konkreettisella tasolla. Tällä saatiin selville se, ovatko pelastussuunnitelman evakuointiohjeiden ohjeistukset käytännön tasolla toimivia. Toinen alataavoite oli kehittää henkilökunnan evakuointitaitoja.</p> <p>Opinnäytetyö aloitettiin toukokuussa 2016 ja se valmistui saman vuoden marraskuussa. Poistumisharjoitus toteutettiin syyskuussa ja siihen osallistui yhteensä 30 henkeä. Kymenlaakson pelastuslaitos ja Kotkan työterveys, jotka toimivat harjoituksen yhteistyötahoina, mahdollistivat harjoituksen monipuolisen ja realistisen toteutuksen oman ammattitaitonsa avulla. Käytetyt menetelmät sen hetkisen turvallisuustason määrittelemiseksi ja poistumisturvallisuudessa esiintyvien epäkohtien havaitsemiseksi ja olivat puolistrukturoidut haastattelut, tarkkaileva havainnointi ja kvantitatiivinen kyselytutkimus. Puolistrukturoidut haastattelut toteutettiin aiheesta asiantunteville henkilöille. Tarkkailevaa havainnointia suorittivat harjoitukseen määrätty henkilöt ja kyselylomakkeisiin vastasivat evakuointiin osallistuva henkilökunta.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin hyvin. Tuloksista selviää, että pieniä puutteita löytyi poistumisturvallisuudessa. Lisäksi henkilökunta koki harjoituksen tarpeelliseksi. Suurin osa heistä ei ollut aikaisemmin osallistunut vastaavanlaiseen harjoitukseen. Kritiikkiä annettiin hieman harjoitustilanteen epärealistisuudesta siksi, että asiakkaat eivät olleet mukana harjoituksessa. Myös sen hetkinen pelastussuunnitelman evakuointiohje koettiin hieman epäselväksi.</p> <p>Kokonaisuudessaan Seurahuone Kotkan rakenteellinen ja toiminnallinen paloturvallisuus on hyvällä mallilla; ketjun antamia turvallisuusohjeistuksia on noudatettu jo monen vuoden ajan. Opinnäytetyöprosessin aikana kävi ilmi, että poistumisharjoituksia järjestetään S-ryhmän toimipaikoissa suosituksia harvemmin, vaikka heidän oma riskienhallintayksikkö tarjoaa tukea ja erinomaiset ohjeistukset. Poistumisharjoituksen järjestäminen voi olla suhteellisen pitkä prosessi ja se aiheuttaa jonkin verran kustannuksia. Poistumisharjoituksen järjestämiseen olisi hyvä panostaa mahdollisimman hyvin, jotta siitä saa parhaan mahdollisen hyödyn irti.</p>	
Asiasanat Pelastustoiminta, paloturvallisuus, evakuointi	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kohdekiinteistö ja harjoituksen yhteistyötahot	3
2.1	Hotellin esittely	3
2.2	Yhteistyötahot	3
3	Yrityksen pelastustoiminta.....	5
3.1	Olellaiset käsitteet	5
3.2	Lainsäädäntö ja rakentamismääräykset	8
4	Turvallisuustoiminta S-ryhmässä.....	10
4.1	Turvallisuuskäytäntöjä Sokos Hotelleissa.....	12
4.2	Turvallisuus Seurahuone Kotkassa	12
4.2.1	Pelastussuunnitelma	13
5	Poistumisharjoituksen suunnittelu ja toteutus	15
5.1	Käytetyt menetelmät	16
5.2	Poistumisharjoituksen suunnittelu ja valmistelu.....	17
5.2.1	Yhteistyö työterveyden ja pelastuslaitoksen kanssa	18
5.2.2	Tarkkailijoiden valinta	18
5.2.3	Harjoituksen maalihenkilöt	19
5.2.4	Henkilökunnan info.....	20
5.2.5	Loppuvalmistelut	20
5.3	Poistumisharjoituksen kulku	22
5.4	Palautteen kerääminen	23
6	Tulosten arviointi	25
6.1	Aiempi kokemus poistumisharjoituksista	25
6.2	Infotilaisuus	26
6.3	Poistumiskäsky	26
6.4	Poistumisreitit	26
6.5	Asiakkaille viestiminen	27
6.6	Loukkaantuneet maalihenkilöt.....	27
6.7	Pelastussuunnitelman noudattaminen.....	27
6.8	Poistumisturvallisuus oikeassa vaaratilanteessa	28
6.9	Tilanne kokoontumispaikalla	28
6.10	Puutteita turvallisuudessa	29
6.11	Avoin palaute harjoituksesta	29
6.12	Harjoituksen onnistumisen arviointi	30
7	Pohdinta.....	33
	Lähteet	35
	Liitteet.....	38

Liite 1. Haastattelukysymykset riskienhallintayksikön päällikkö Mikko Koskiselle.	38
Liite 2. Haastattelukysymykset yritysturvallisuuden yhteyshenkilölle Minna Taposelle.	39
Liite 3. Haastattelukysymykset hotellipäällikkö Marko Kokolle	40
Liite 4. Tiedote asiakkaille	41
Liite 5. Palautelomake	42
Liite 6. Tarkkailijan muistio	44
Liite 7. Poistumisharjoitusraportti.....	46

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Original Sokos Hotel Seurahuone Kotkalle. Toimeksiantajaa kutsutaan myös nimellä Seurahuone Kotka. Se kuuluu Sokos Hotels - ketjuun, joka on Suomen kattavin hotelliketju. Siihen kuuluu yli 50 hotellia Suomessa, Pietarissa ja Tallinnassa. Sokos Hotellit ovat paikallisten osuuskauppojen tai Sokotel Oy:n omistamia. Alue- ja paikallisosuuskauppoja on yhteensä 28, jonka omistajia ovat osuuskauppojen asiakasomistajat. Sokotel Oy on Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) tytäryhtiö. SOK:n pääasiallinen tehtävä on tuottaa hankinta-, asiantuntija- ja tuki-palveluita näille osuuskaupoille. SOK, sen tytäryhtiöt, sekä alue- ja paikallisosuuspaikat muodostavat S-ryhmän. (S-kanava 2016; Sokos Hotels 2016a.) Toimeksiannon ohella olen työskennellyt Seurahuone Kotkassa vastaanottovirkailijana toukokuusta 2016 lähtien.

Poistumisharjoituksen järjestäminen on osa yrityksen turvallisuustoimintaa. Laki ei kuitenkaan velvoita kyseisen harjoituksen järjestämistä. S-ryhmässä poistumisharjoituksia järjestetään keskimäärin 2-3 vuoden välein. Osassa toimipaikoista käytännön harjoitusta ei ole järjestetty koskaan. Harmillista on, että turvallisuusasioihin kiinnitetään eniten huomiota vasta silloin, kun jotain ikävää on tapahtunut. Viime vuosina S-ryhmässä turvallisuusasiat ovat olleet useasti esillä ollut aihe, josta on seurannut turvallisuusriskien tietoisuuden lisääntyminen. Ulkopuolisilla tekijöillä, kuten maailmalla havaituilla turvallisuusuhkilla ja sosiaalisella medialla on edistävää vaikutus asiaan. (Koskinen 14.9.2016.)

Hotellit ovat auki ympäri vuorokauden, joten ne altistuvat turvallisuusuhille mihin aikaan tahansa vuorokaudesta. Uhkat voivat olla joko yrityksen sisäisiä tai ulkoisia. (Hayes, Ninemeier & Miller 2012, 324-327.) Tulipalo on yksi suurimmista hotelleita koskettavista riskeistä. (S-ryhmä 2016b). Tupakointi ja sähkölaitteet ovat Suomen hotelleissa yleisimpiä tulipalon aiheuttajia, jotka useimmiten saavat alkunsa majoitustilassa. Huolellisella oma-toimisella varautumisella voidaan pienentää tulipalon todennäköisyyttä ja sen seurauksia. Hotellipalot ovat uhkaavia tilanteita, koska yleensä ne sattuvat öisin, jolloin suuri osa asiakkaista on nukkumassa ja työvuorossa saattaa olla yksi henkilö. Tällaisessa tilanteessa vastaanottovirkailija toimii tilanteenjohtajana, jolloin hänellä on oltava kyky toimia itsenäisesti, päättäväisesti ja rauhallisesti. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 132-133.)

Hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä on liiketoiminnan luonteen johdosta erikseen joukko riskejä, joiden syyt Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry (2004, 16) on jakanut neljään osaan:

- asiakkaille rakennus on vieras ja eivätkä he tunne poistumisteitä
- asiakkaat nukkuvat

- huoneita ja tiloja on paljon ja paikalla oleva ihmismäärä on suuri
- erikoistilanteet, esim. ravintoloissa tai juhlerokissa.

Opinnäytetyön yläkäsitteenä toimii yritysturvallisuus, josta pelastustoiminta on yksi osa-alueista. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 28). Muut yritysturvallisuuden osa-alueet ainoastaan mainitaan opinnäytetyön tietoperustassa. Turvallisuuskulttuurilla taas tarkoitetaan turvallisuusasioiden arvostuksen, tietotaidon sekä turvallisuustekojen- ja toimien muodostavaa kokonaisuutta. (Linjala & Waitinen 2016, 6). Pelastustoiminta sisältää hälytysten vastaanottamisen, väestön varoittamisen, uhkaavan onnettomuuden torjumisen, tulipalojen sammuttamisen ja vahinkojen rajoittamisen sekä onnettomuuden uhrien, vaarassa olevien, ympäristön ja omaisuuden suojaamisen ja pelastamisen. (Pelastuslaki 379/2011, 32 §). Tässä poistumisharjoituksessa korostuivat onnettomuuksien torjuminen ja vahinkojen rajoittaminen sekä vaarassa olevien pelastamisen että omaisuuden suojaamisen harjoittaminen.

Rakenteellista ja toiminnallista paloturvallisuutta käsitellään pelastustoiminnan alakäsitteenä (kuviot 2). Rakenteellinen paloturvallisuus tarkoittaa kiinteitä rakenteita, kuten poistumisreitit, turvavalaistus, palonkestävät materiaalit ja savunpoistojärjestelmät. (Miettinen 2002, 200). Toiminnallinen paloturvallisuus sen sijaan tarkoittaa muun muassa uhkakuvioiden kartoitusta ja turvallisuustason määrittämistä. (Hietaniemi 2007, 2-3).

Opinnäytetyöni aihe rajattiin niin, että harjoituksessa huomioitujen puutteiden korjaaminen työpaikalla jäi hotellipäällikön vastuulle. Oma tehtäväni oli suunnitella, järjestää ja analysoida saatuja palautteita, jonka jälkeen välitin tulokset hotellipäällikölle. Jos opinnäytetyö olisi sisältänyt myös turvallisuuteen kohdistuvien epäkohtien korjaamisen, aihe olisi ollut liian laaja yhdelle työstettäväksi.

Työn tietoperusta sisältää olennaisimmat asiat ja käsitteet aihealueeseen liittyen, mikä toimi hyvänä pohjana poistumisharjoitusta suunniteltaessa. Lisäksi harjoituksen kohdekiinteistö ja harjoituksessa toimineet yhteistyötahot on työssä esitelty. Tietoperustan viimeisessä kappaleessa on kerrottu turvallisuustoiminnasta niin ketjutasolla, kuin Seurahuone Kotkan osalta. Toiminnallisessa osuudessa on kuvattu harjoituksen suunnittelua ja toteutusta, jonka jälkeen harjoitukseen osallistuneiden palautteita on analysoitu.

2 Kohdekiinteistö ja harjoituksen yhteistyötahot

Tässä luvussa esitellään kiinteistö, missä poistumisharjoitus toteutettiin sekä harjoitukseen osallistuneet yhteistyötahot. Poistumisharjoitus toteutettiin toimeksiantona Original Sokos Hotel Seurahuone Kotkalle, jossa kyseiselle harjoitukselle oli tarvetta. Yhteistyötahot olivat Seurahuone Kotkalle ennestään tuttuja toimijoita, joiden ammattitaitoa kaivattiin harjoituksen toteutusta varten.

2.1 Hotellin esittely

Original Sokos Hotel Seurahuone Kotkalla on 55 omaa työntekijää. Sen sijaan kerroshoito ja lisäturva ovat ulkoistettuja palveluita. Hotelli koostuu hotellihuoneista, ravintolamaailmasta, kokoustiloista ja muista pienemmistä asiakkaille tarjotuista palveluista, kuten saunat ja kuntosali. Ravintolamaailmaan kuuluu Fransmanni, Amarillo ja Hello -ravintolat. Seurahuone Kotka sijaitsee Kotkan keskustassa ja se on toiminut vuodesta 1961. Hotellissa on 168 huonetta ja yhdeksän kerrosta, mukaan lukien K-kerros. Hotelli rakentuu kahdesta siivestä, joista toinen remontoitiin vuonna 2008, jolloin hotellihuoneiden määrä kasvatettiin 70:llä huoneella. Seurahuone Kotka on osa Original-ketjua, jonka kriteereit ovat sijainti keskellä kaikkea, mutkaton palvelu, laaja ravintolatarjonta ja monipuolinen aamiaistarjonta. (Kymensanommat 2008; Sokos Hotels 2016b; Sokos Hotels 2013.)

Seurahuone kotka kuuluu Sokos Hotels -ketjuun, joka käsittää yli 50 hotellia Suomessa, Pietarissa ja Tallinnassa. Sokos Hotellit ovat paikallisten osuuskauppojen tai Sokotel Oy:n omistamia. Alue- ja paikallisosuuskauppoja on yhteensä 28, jonka omistajia ovat osuuskauppojen asiakasomistajat. Sokotel Oy on Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) tytäryhtiö. (S-kanava 2016; Sokoshotels 2016a.)

2.2 Yhteistyötahot

Poistumisharjoitus toteutettiin yhteistyössä Kymenlaakson pelastuslaitoksen ja Kotkan työterveyden kanssa. Yhteistyötahojen avulla harjoituksen toteutus oli realistinen ja monipuolinen. Samalla poistumisharjoitus toimi yhteistyötahoille hyvänä harjoitustilanteena.

Kymenlaakson pelastuslaitoksella työskentelee 207 vakinaista ja 900 vapaaehtoista henkilöä. 213 henkilöä on vuorokauden ympäri ja vuoden jokaisena päivänä turvaamassa 184000 kymenlaaksolaisten arkea. Tällä alueellisella pelastuslaitoksella on neljä toimipistettä: Kotka, Hamina, Kouvola ja Jokela. Pelastustoiminta on yksi pelastuslaitoksen tarjoamista palveluista. Omilla nettisivuillaan pelastustoiminnaksi he luokittelevat Ihmisten

pelastamisen vaaratilanteista, erilaiset tulipalot, tieliikenneonnettomuudet, vaarallisten aineiden onnettomuudet ja vahingontorjunnan. (Kympe 2016.)

Mikäli hotelli tai muu kiinteistö haluaa järjestää poistumisharjoituksen, on sen järjestämisestä vastuu kokonaan itse järjestäjällä. Paikallisilta paloviranomaisilta on hyvä kysyä kiinnostusta osallistua harjoitukseen, vaikka mahdollisuudet osallistua ovat paikkakunta-kohtaisia. Poistumisharjoitus voi olla hyvä harjoitustilanne myös paloviranomaisille.

Kotkan työterveys kuuluu valtakunnalliseen työterveyshuollon toimijaan. Tämä toimija on Suomen Työterveys Ry, joka vastaa Seurahuone Kotkan työterveyspalveluista. (Kotkan työterveys 2016). Otin heihin yhteyttä, koska toimeksiantajan kanssa halusimme ensiaputaitoja harjaannuttavia tehtäviä poistumisharjoituksen yhteyteen. Tiina Ala-Krekola, joka toimii työterveyshoitajana sekä ensiapukoulutuksista vastaavana, osallistui innokkaana poistumisharjoituksen järjestämiseen. Kotkan työterveys yhteistyötahona antoi lisäarvoa harjoitukselle, koska loukkaantumisten sattuminen evakuointitilanteessa on hyvin todennäköistä.

3 Yrityksen pelastustoiminta

Tässä luvussa selvennetään yrityksen pelastustoimintaan ja paloturvallisuuteen yleisimmin liittyviä käsitteitä. Asiayhteys saattaa antaa käsitteille erilaisen merkityksen. Yrityksen pelastustoimintaan kuuluvan käsitteistön ymmärtäminen on välttämätöntä yrityksen turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Lisäksi on hyvä tiedostaa, että lainsäädäntö ja rakentamismääräykset asettavat omat vaatimuksensa.

3.1 Olennaiset käsitteet

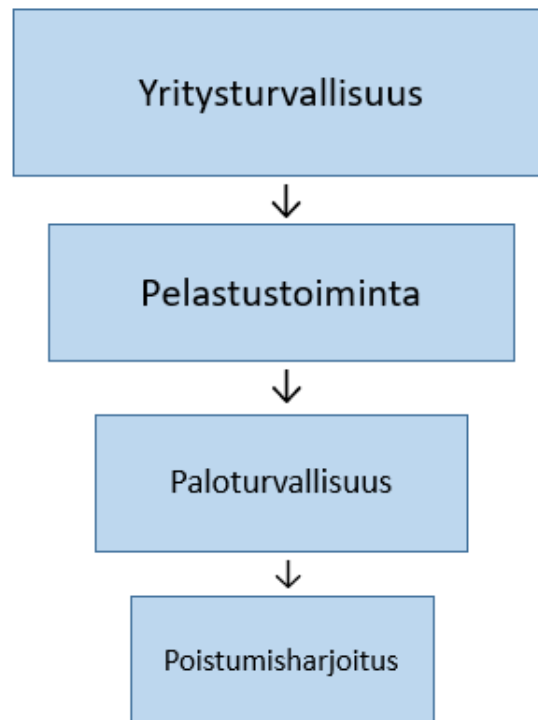
Pelastustoiminta on yksi kymmenestä yritysturvallisuuden osa-alueesta (kuvio 1). Turvallisuusasioiden arvostus, riittävä tietotaito sekä turvallisuusteot- ja toimet määrittelevät turvallisuuskulttuurin tason. (Linjala & Waitinen 2016, 6). Yritysturvallisuus on merkittävä osa yrityksen päivittäistä toimintaa, koska sen avulla varmistetaan liiketoiminnan jatkuva häiriötön toiminta. (Miettinen 2002, 200). Turvallisuuskulttuurin kolme osatekijää tulisi toteutua jokaisessa yritysturvallisuuden osa-alueessa.



Kuvio 1. Yritysturvallisuuden osa-alueet (mukaillen Heljaste ym. 2008, 28)

Osa-alueiden merkitys saattaa mennä päällekkäin, sillä esimerkiksi kiinteistö- ja toimitila-turvallisuuden toimivuudella on vaikutusta pelastustoimintaan. Esimerkiksi rakennuksen poistumisteiden tukkiminen lisää tulipalojen ja muiden onnettomuuksien mahdollisuutta, jolloin pelastustoiminnassa on puutteita. Eri osa-alueiden toimivuus heijastuu kokonaisval-

taisena työhyvinvointina ja työturvallisuutena. Niillä on vaikutusta myös omaisuuden turvaamisessa ja kiinteistön arvon ylläpitämisessä. (Linjala & Waitinen 2016, 6.)



Kuvio 2. Poistumisharjoitus osana yritysturvallisuutta

Pelastustoiminta pitää sisällään hälytysten vastaanottamisen, väestön varoittamisen, uhkaavan onnettomuuden torjumisen, tulipalojen sammuttamisen ja vahinkojen rajoittamisen sekä onnettomuuden uhrien, vaarassa olevien että ympäristön ja omaisuuden suojaaminen ja pelastaminen. Pelastustoiminnalla on suora vaikutus yrityksen turvallisuuskulttuurin tasoon (kuvio 2). Alueelliset pelastuslaitokset ovat vastuussa edellä mainituista tehtävistä, minkä taustalla on laki kuntien välisestä yhteistyöstä. Alueellisen pelastuslaitoksen vastuulla on edellä mainittujen tehtävien lisäksi huolto-, viestintä-, johtamis- ja muut tukitoiminnat. Lisäksi vapaaehtoiset palokunnat, tehdaspalokunnat, laitospalokunnat ja sotilaspalokunnat osallistuvat näiden tehtävien hoitamiseen. (Pelastuslaki 379/2011, 32 §; Sisäministeriö 2016a; Sisäministeriö 2016b.)

Suomessa pelastustoimen alueita on 22. Vuoden 2019 alussa astuu voimaan pelastustoiminnan uudistus, jonka mukaan pelastustoimen tulevaisuudessa järjestää viisi yliopistollista keskussairaalaa ylläpitävää maakuntaa: Uusimaa, Pirkanmaa, Varsinais-Suomi, Pohjois-Suomi ja Itä-Suomi. Pelastuslaitosta ei kuitenkaan velvoiteta toimimaan tilanteessa, jossa uhan tai onnettomuuden kohteeksi joutunut henkilö pystyy suoriutumaan toimenpiteistä itse tai tehtävä kuuluu muun viranomaisen tai organisaation hoidettavaksi. (Pelastuslaki 32 §; Sisäministeriö 2016a; Sisäministeriö 2016b.)

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta yhdessä pyrkivät ennalta estämään henkilö- ja omaisuusvahinkoja. Jos vahinkoa on jo ehtinyt syntyä, ryhdytään toimenpiteisiin, joilla vahingot pyritään rajaamaan mahdollisimman pieniksi ja paikallisiksi. (Miettinen 2002, 197.) Paloturvallisuus toimii tässä opinnäytetyössä alakäsitteenä pelastustoiminnalle (kuvio 2), ja se voidaan jakaa rakenteelliseen ja toiminnalliseen paloturvallisuuteen.

Rakenteellinen paloturvallisuus tarkoittaa kiinteitä rakenteita, kuten poistumisreitit, turvalaistukset, palonkestävät materiaalit ja savunpoistojärjestelmät. Yleinen siisteys ja järjestys ovat myös osa rakenteellista paloturvallisuutta. Näiden muodostama kokonaisuus määrittelee yrityksen rakenteellisen paloturvallisuuden tason, jolla mahdollisen tulipalon esiintyminen ja eteneminen pyritään estämään. (Miettinen 2002, 200.) Poistumisturvallisuudessa turvallisuustekniikka toimii vain apuvälineenä, sillä henkilökunnan osaamisella ja toiminnalla on ratkaisevampi merkitys. (Linjala & Waitinen 2016, 17).

Käsitettä toiminnallinen paloturvallisuus käytetään toiminnallisen paloteknisen suunnittelun yhteydessä. Sen tavoitteena on toteuttaa paloturvallisuuden vaatimukset, kuten palon leviämisen rajoittaminen ja rakennuksessa olevien ihmisten evakuoinnin mahdollistaminen. Olennaisia tekijöitä toiminnallisen paloturvallisuuden suunnittelussa ovat uhkakuvien kartoitus, turvallisuudentason määrittäminen, paloturvallisuusanalyysin luominen sekä toiminnan vaikutuksen tulkitseminen ja raportointi. (Hietaniemi, 2-3). Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen paloturvallisuus toteutuu konkreettisen harjoituksen avulla, jolloin saadaan testattua rakenteellisen paloturvallisuuden riittävyyttä.

Poistumisharjoituksella on vaikutusta yritysturvallisuuden pelastustoiminnan toiminnallisen paloturvallisuuden tasoon (kuvio 2). Harjoituksen toteuttaminen nähdään osana työpaikan turvallisuustoimintaa. Poistumisharjoituksen ideana on testata yrityksen pelastussuunnitelman ja turvallisuusorganisaation toimivuutta tilanteessa, jossa ihmisten evakuointi on tarpeellista. Samalla toistuvat harjoitukset vakiinnuttavat pelastustoiminnan tason. Harjoituksen tavoitteena on lisäksi lisätä henkilöstön riskitietoutta ja sen avulla antaa valmiuksia turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Tarkoituksena on myös saada työntekijät ymmärtämään turvallisuustekniikan, -ohjeiden ja koulutuksen merkityksen, samalla opettaen heille oikeita toimintatapoja onnettomuustilanteissa (Linjala & Waitinen 2016, 4-18.)

Poistumisturvallisuus tarkoittaa sitä, että kiinteistön sisällä olevat henkilöt pystyvät poistumaan kiinteistöstä tai heidät voidaan pelastaa muulla tavoin äkillisen vaaratilanteen sattuessa. (Hel 2015). **Evakuoinnilla** sen sijaan tarkoitetaan viranomaisten johtamaa rakennuksessa olevien ihmisten siirtämistä turvalliseen paikkaan. (Lup 2016).

Pelastussuunnitelma on laadittu suunnitelma yrityksen ja yhteisön jatkuvan toiminnan turvaamiseksi. (Heljaste ym. 2008, 111-115). Pelastussuunnitelmasta ilmenee, miten yritys on järjestänyt omatoimisen varautumisen. Siinä on selvitettävä muun muassa toimintaohjeet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja ohjeet vaara-, onnettomuus- ja vahinkotilanteita varten. Pelastussuunnitelman tulisi olla osa perehdytysuunnitelmaa, koska onnistuneen turvallisuuskulttuurin lähtökohtana on, että pelastussuunnitelman sisältö ja toimintaohjeet olisivat koko henkilökunnalle tuttuja. Henkilökunnan olisi kerrattava sen sisältö vähintään kerran vuodessa. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 3.)

3.2 Lainsäädäntö ja rakentamismääräykset

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on työympäristöä suunniteltaessa ja ylläpitäessä huomioitava työntekijöiden turvallisuus. Työntekijällä on velvollisuus työskennellä työnantajan antamien määräyksien ja ohjeiden mukaisesti sekä noudattaa siisteyttä, järjestystä, huolellisuutta ja varovaisuutta turvallisuuden säilyttämiseksi. Lisäksi muiden työntekijöiden turvallisuus on huomioitava sekä toisen työntekijän turvallisuutta vaarantava häirintä tai muu epäasiallinen toiminta on kiellettyä. Työntekijän havaitessa turvallisuuteen vaikuttavia vikoja tai puutteellisuuksia esimerkiksi koneissa tai työvälaineissä, on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta työnantajalle tai työsuojeluvaltuutetulle. Mahdollisuuksien mukaan työntekijän on työnantajalta saaman opetuksen ja ohjauksen, oman kokemuksen sekä ammattitaitonsa mukaan poistettava ilmeistä vaaraa aiheuttavat puutteellisuudet ja viat. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 8 §-19 §.)

Majoitusliikkeisiin on laadittava pelastussuunnitelma. (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011, 1 §). Majoitusliikkeellä tarkoitetaan majoitustoimintaa harjoittavaa rakennusta, huoneistoa tai muuta liikepaikkaa. (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006, 1 §). Pelastuslaki asettaa omat vaatimuksensa. 14 § käsittelee yrityksen omatoimista varautumista. Sen mukaan rakennuksen omistaja, haltia sekä toiminnanharjoittaja on velvollinen ehkäisemään vaaratilanteita, suojelemaan henkilöitä, omaisuutta ja ympäristöä, varautumaan pelastustoimenpiteisiin joihin on omatoimisesti kykenevä sekä ryhtymään toimenpiteisiin vaaratilanteessa. Tarpeen tullen on laadittava pelastussuunnitelma, jonka laatii rakennuksen tai kohteen haltija. Pelastussuunnitelman täytyy sisältää ohjeita onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja vaara- ja onnettomuustilanteessa toimimiseksi, selostus tilojen turvallisuusjärjestelyistä, vaarojen ja riskien arviointia ja niiden johtopäätelmiä sekä muita mahdollisia omatoimiseen varautumiseen kuuluvia toimenpiteitä. (Pelastuslaki, 14 §-15§.)

Edellisistä asioista vastuussa olevan henkilön on lisäksi huolehdittava siitä, että uloskäytävät ja kulkureitit pidetään esteettöminä ja kulkukelpoisina, niin että niissä voidaan toimia turvallisesti ja tehokkaasti. Uloskäytävät ja niiden kulkureitit täytyy olla löydettävissä, sekä valaistuksen täytyy olla asianmukaista. Lisäksi kiinteistöjen pelastusteiden esteettömyys ja ajokelpoisuus on mahdollistettava sekä ne täytyy olla selkeästi merkitty. (Pelastuslaki, 10 §-11 §.)

Suomen rakentamismääräyskokoelma E1 asettaa vaatimuksia paloturvallisuudelle. Keskeisiä vaatimuksia ovat muun muassa palon leviämisen rajoittaminen rakennuksessa ja lähistöllä oleviin rakennuksiin sekä pelastushenkilöstön turvallisuuden huomioonottaminen rakentamisessa. Lisäksi rakennuksessa olevien ihmisten täytyy päästä poistumaan rakennuksesta palon aikana tai heidät on pystyttävä pelastamaan muulla tavoin. (E1 Suomen rakentamismääräyskokoelma 2011, 8.) Pelastuslaki ottaa tähän kantaa samoin kriteerein. Pelastuslain mukaan lisäksi helposti syttyvää materiaalia tai tavaraa ei saa säilyttää rakennuksessa niin, että siitä aiheutuu tulipalon vaaraa tai tulipalon sammuttaminen hankaloituu. (Pelastuslaki, 9 §.)

4 Turvallisuustoiminta S-ryhmässä

Vuonna 2008 S-ryhmän hotellit ja ravintolat saivat tunnustuksen erinomaisesta turvallisuuden edistämisestä. Palkinnon myönsi Suomen Palopäälystöliitto ry yhdessä Finanssialan Keskusliiton, Mara ry:n ja Turvallisuus uutiset.fi -nettisivuston kanssa. Turvallisuustoiminnasta ketjutasolla vastaa SOK:n riskienhallintayksikkö. Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta pidetään ensisijaisen tärkeänä asiana. Lisäksi S-ryhmällä on käytössä oma riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen tietojärjestelmä, jonka avulla ollaan perillä turvallisuuteen vaikuttavista tapahtumista, järjestetään verkkokoulutusta sekä suoritetaan säännöllistä turvallisuuteen liittyvää itsearviointia. (S-Kanava 2009.) S-ryhmässä turvallisuusasiat ovat hyvällä mallilla vuosia tehdyn työn ansiosta. Yksikin turvallisuutta vaarantava tekijä tai sattunut tapaturma otetaan vakavasti. (Sok-julkaisut 2010, 12.)

Riskienhallintayksikön päällikön Mikko Koskisen mukaan turvallisuustoiminta on osa palvelun laatua ja asiakaskokemusta, eikä niinkään kilpailuvaltti eri yritysten välillä, vaikka turvallisuusviestintä on viime vuosina ollut paljon pinnalla. (Koskinen 14.9.2016). Toisaalta turvallisuudesta huolehtiminen nähdään kilpailuetuna, koska se vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen. Aikaisemmin hotellit hyödynsivät sitä markkinoinnissa matalalla profiililla, koska maine hyvästä turvallisuudesta on helposti menetettävissä satunnaisen onnettomuuden tai rikoksen myötä. (Alakoski ym. 2006, 27.) Nykyään yrityksen turvallisuustoiminnasta uskalletaan viestiä paljon avoimemmin. Turvallisuus on yksi niistä asioista, joissa verkostoituminen eri toimijoiden kanssa on suuressa roolissa. Lisäksi kentän kanssa keskusteleminen on tärkeää, koska siellä tarpeita ja toiveita turvallisuuden suhteen usein ilmenee. Turvallisuus olisi nähtävä yhteisesti työstettävänä asiana, jotta hotelleihin voidaan jatkossakin luottaa turvallisena toimijana ja majoittajana. (Koskinen 14.9.2016.)

S-ryhmässä turvallisuuden ylläpitäminen ja vaaliminen nähdään koko henkilökunnan tehtävänä sekä se koetaan laadukasta asiakaspalvelua edistävänä tekijänä. (Sok-julkaisut 2010, 15). Jokaisessa Sokos Hotellissa on koulutettu turvallisuusasiantuntija ja moni työntekijöistä on hankkinut turvallisuuspassin. Turvallisuusasiantuntija hotelleissa toimii hotellin johdon tukena vaaditun turvallisuustason luomiseksi. (Sokos Hotels 2016c.) SOK:n riskienhallintayksikön ja Suomen Punaisen Ristin räätälöimä turvapassi-koulutus antaa henkilökunnalle valmiuksia poikkeuksellisia tilanteita varten ja edistää riskienhallintaa. (Sok-julkaisut 2010, 16). Sen tavoitteena on opettaa tunnistamaan turvallisuusriskejä omalla työpaikalla, ennaltaehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä ja toimimaan tehokkaasti, mutta turvallisesti yllättäen ilmenevissä hätätilanteissa. Koulutus pitää sisällään muun muassa alkusammutus-, ensiapu- ja uhkatilannekoulutukset. (Punainen Risti 2016.)

Minkäänlaista tilastotietoa poistumisharjoitusten toteutuksista ei ole olemassa. Koskisen mukaan poistumisharjoituksia S-ryhmässä järjestetään keskimäärin 2-3 vuoden välein, joko teoria- tai toimintatasolla. On kuitenkin hotelleja tai muita toimipaikkoja, joissa toiminnallista poistumisharjoitusta ei ole järjestetty koskaan. Koska lainsäädäntö ei velvoita järjestämään poistumisharjoitusta, asia saattaa jäädä liian vähäiselle huomiolle. Olennaisinta kuitenkin on, että evakuointivalmius olisi olemassa. (Koskinen 14.9.2016.) Vastaavasti esimerkiksi Englannissa ja Yhdysvalloissa kouluissa järjestetään poistumisharjoituksia kerran kuukaudessa. (Linjala & Waitinen 2016, 11). Muita S-ryhmässä järjestettyjä turvallisuutta koskevia toiminnallisia harjoituksia ovat hotellien johtoryhmien kriisijohtamisen harjoitukset ja turvallisuutta ylläpitävät turvallisuuskävelyt. Turvallisuuskävelyssä työntekijät kiertävät hotelleja tutustuen sen turvallisuusjärjestelyihin. (Sokos Hotels 2015.)

Keväällä 2016 Kymen Seudun Osuuskaupan sisäinen tarkastaja ja Seurahuone Kotkan turvallisuusorganisaation yritysturvallisuuden yhteyshenkilö Minna Taponen toteutti kyselyn koskien poistumisharjoituksia Kymen Seudun Osuuskaupassa, johon vastasi 30 esimiestä eri toimipaikoista. Viiden esimiehen mukaan poistumisharjoitus on joskus järjestetty, muissa toimipaikoissa asiasta on vain puhuttu. Tavoitteena on saada aikaan toimintamalli, joka olisi kaikkien toimipaikkojen tiedossa ja helposti toteutettavissa. (Taponen 26.7.2016.) Taponen tutkimuksen tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää koko S-ryhmään, koska se on toteutettu vain KSO:ssa.

Koskisen mukaan turvallisuuteen kiinnitetään huomiota eniten silloin, kun jotain vakavaa tapahtuu. Tämän jälkeen turvallisuusasioihin kiinnitetään jonkin aikaa paljonkin huomiota, jonka jälkeen innostus taas laantuu. Viime vuosina turvallisuusasiat ovat S-ryhmässä usein esillä ollut aihe, josta on seurannut turvallisuusriskien tietoisuuden lisääntymistä. S-ryhmän ulkopuolella sosiaalisella medially on ollut suuri vaikutus riskitietouden kasvattamisessa. Lisäksi Koskinen kokee, että maailmalla havaitut turvallisuusuhkat, kuten terrorismi, ohjaavat väistämättä turvallisuustoimintaan Suomessakin, jolloin asiakkaat tulevat yhä tietoisimmiksi ja vaativimmiksi. (Koskinen 14.9.2016)

Taponen mukaan turvallisuushankintoihin ja -koulutuksiin panostetaan yhä enemmän sekä turvallisuusriskit ja niihin varautuminen ovat yhä useammin keskustelun aiheena. Lisäksi tänä vuonna Kymen Seudun Osuuskaupassa on otettu käyttöön jo edellä mainittu riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen järjestelmä, RES Turvajärjestelmä (RES=real estate system). Järjestelmään toimipaikat tallentavat vuosi vuodelta enemmän läheltä piti tilanteita, jotka ovat kaikkien S-ryhmän toimipaikkojen luettavana. (Taponen 26.7.2016.)

Koskinen on samaa mieltä Taposen kanssa siitä, että työn vaaroihin varautuminen on toinen alue, joka tulee lähivuosina kehittymään. Sillä saadaan työ- ja asiakastapaturmia yhä tehokkaammin ehkäistyä. Kehittyvä teknologia on väistämättä kehittänyt yritysturvallisuutta, kuten hätäkuulutusjärjestelmiä ja kameravalvontaa. Tulevaisuudelle Koskinen toivoo esteettömyyden ja helpon liikkumisen huomioimisen rakennusprojekteissa ikäihmisten lisääntyessä. Lisäksi hän toivoo, että positiivisen turvallisuusviestinnän avulla turvallisuus-toiminta tuotaisiin yhä lähemmäksi asiakkaan nähtäväksi. Hän kokee, että älypuhelimia hyödyntämällä turvallisuuskommunikointi tulee jatkossa olemaan yhä vaivattomampaa. Tulevaisuudessa tullaan mahdollistamaan esimerkiksi se, että pelastussuunnitelma olisi kaikkien nähtävillä vaivattomasti omasta älypuhelimesta. (Koskinen 14.9.2016.)

4.1 Turvallisuuskäytäntöjä Sokos Hotelleissa

S-ryhmän hotelliliiketoiminnassa turvallisuusajattelu ja riskien hallinta ovat osa johtamista sekä liiketoiminnan suunnittelua ja sen toteutusta. (Sokos Hotels 2016c). Taposen (26.7.2016) mukaan pitkäjänteinen työ, henkilökunnan koulutus ja turvallisuustekniikkaan panostaminen ovat avaintekijöitä Sokotel Oy:n maineelle hyvästä turvallisuudesta.

Turvallisuus näkyy monella tapaa hotellin arjessa: hotelleissa on käytössä automaattinen paloilmoinjärjestelmä, jonka avulla palo saadaan paikannettua. Lisäksi hälytys- ja kuulutusjärjestelmät testataan säännöllisesti. (Sokos Hotels 2015.) Asiakkaiden yksityisyys on pyritty turvaamaan ja arvo-omaisuuden turvallinen säilyttäminen on mahdollistettu. Alkusalustuskalusto, poistumistiet, yleiset hätänumerot ja hotelli-kohtainen turvallisuusohjeistus ovat huoneessa helposti asiakkaan nähtävillä. Vuodevaatteiden, sisustusmateriaalien ja kalusteiden turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota palosuojaamalla materiaalit. Jokaisessa työvuorossa on turvapassin suorittaneita henkilöitä. Öisin ravintoloiden sulkeutumisen jälkeen pääsisäänkäyntiovien lukitsemisella sen sijaan vältetään asiattomien henkilöiden pääsyä sisätiloihin. (Sokoshotels 2016c.)

Lainsäädännön vaatimuksia noudattaen S-ryhmälle on luotu oma hotellien poistumisharjoitteluohjelma, jotta vähittäisvaatimuksia poistumisharjoitusta toteuttaessa noudatettaisiin. Sen tavoitteena on yhdenmukaistaa ja säännöllistää hotellien poistumisharjoittelu, samalla henkilöstön ammattitaitoa ja hotellin evakuointivalmiutta ylläpitäen. (S-ryhmä 2016b.)

4.2 Turvallisuus Seurahuone Kotkassa

Hotellipäällikkö ja hotellin turvallisuusasiantuntija Marko Kokon mielestä Seurahuone Kotkan turvallisuus on hyvällä tasolla. Kymen Seudun Osuuskaupan toimialoista majoitustoiminnan hän kokee turvallisuusasioiden edelläkävijäksi, koska toimintaa hotelleissa on

vuorokauden ympäri, jonka takia se vaatii erilaisia turvallisuustoimenpiteitä. Hän korostaa sitä, että jokainen työntekijä on vastuussa turvallisuudesta omassa työvuorossaan.

(Kokko 13.7.2016)

Seurahuone Kotkassa Kokko ei ole työuransa aikana joutunut evakuointitilanteeseen. Pelastuslaitoksen tekemistä vuosittaisista tarkastuksista ja pistokokeista on hotellin turvallisuutta koskevia huomautuksia tullut vain pienistä asioista, jotka on aina korjattu kuntoon. Poistumisharjoitus Seurahuone Kotkalla on toteutettu viimeksi vuonna 2002. (Kokko 13.7.2016.) Taponen kokee toteutettavan poistumisharjoituksen tärkeäksi osaksi Seurahuone Kotkan turvallisuuskulttuuria, koska se antaa henkilökunnalle varmuutta toimia harjoitusta vastaavissa onnettomuustilanteissa. Hän myös korostaa konkreettisten harjoitusten merkitystä, sillä paras muistijälki jää todellisuutta vastaavista harjoitustilanteista. (Taponen 26.7.2016)

4.2.1 Pelastussuunnitelma

Original Sokos Hotel Seurahuone Kotkassa on laadittu ja vuosittain päivitetty pelastussuunnitelma, jonka perehdyttäminen työntekijöille on päälliköiden vastuulla. Sen tavoitteena on turvata henkilökunta, asiakkaat ja omaisuus sekä salassa pidettävä tieto yrityksen liiketoiminnasta. Se sisältää monia olennaisia asioita, jotka on hyvä ottaa huomioon poistumisharjoituksessa. Pelastussuunnitelman sisältö on luottamuksellista, joten tulen mainitsemaan ainoastaan pintapuolisesti sen sisältämiä asioita. (Kokko 2015.)

Toimipaikan turvallisuushenkilöstö on pelastussuunnitelmassa esitelty ja heidän tehtävänsä on määritelty. Lisäksi kokoontumispaikka on selkeästi kerrottu ja esitetty kartalla. Myös toimialakohtaiset riskit on määritelty sekä niitä korjaavat ja ennalta ehkäisevät toimenpiteet. Kiinteistön eri alueille on luotu oma evakuointiohje, joita on pelastussuunnitelmassa yhteensä 16. Ohjeistukset on kirjoitettu suomen ja englannin kielellä. Jokaisessa yksittäisessä evakuointiohjeessa on myös 11:llä kielellä selitetty toimintaohje evakuoinnin aikana tilanteesta hämmentyneitä asiakkaita varten. (Kokko 2015.)



Kuva 1. Evakuointilaatikko

Evakuointiohjeet löytyvät lukitsemattomasta evakuointilaatikosta ja vastaanoton laatikosta. Pelastussuunnitelma evakuointiohjeineen löytyy myös sähköisenä RES Turvajärjestelmästä. Evakuointilaatikko (kuva 1) sisältää kaikki tärkeimmät evakuoinnissa tarvittavat välineet: sireeni, taskulamppuja sekä keltaisia ja oransseja heijastinliivejä.

5 Poistumisharjoituksen suunnittelu ja toteutus

Tässä luvussa kuvataan poistumisharjoituksen järjestämisen monivaiheista prosessia kronologisessa järjestyksessä. Ensin käydään läpi harjoituksen suunnittelu- ja valmisteluvaihetta, jonka jälkeen kuvataan harjoituksen kulku. Tämän jälkeen käydään läpi harjoituksesta saadun palautteen kerääminen ja käsittely. Luvussa 6.12 arvioidaan harjoituksen onnistumista eri näkökulmista.

Poistumisharjoituksen toteuttamisesta sovimme hotellipäällikön kanssa huhtikuussa 2016, jonka jälkeen harjoitusta on suunniteltu ja viety eteenpäin. Poistumisharjoituksen järjestäminen koettiin tärkeäksi, koska viime kerrasta on aikaa. Toistuvien harjoitusten avulla pyritään pelastustoiminnan vakiinnuttamiseen, jolloin oikean tilanteen sattuessa talon evakuointi sujuu nopeasti ja turvallisesti. (Linjala & Waitinen 2016, 18). Tämän harjoituksen myötä Seurahuone Kotkassa pyritään järjestämään yrityksen turvallisuuskulttuuria ylläpitäviä harjoituksia useammin, niin teoria- kuin toimintatasolla. Poistumisharjoitus ei jäänyt irralliseksi tapahtumaksi, vaan henkilöstön antaman palautteen perusteella Seurahuone Kotkan pelastustoimintaa arvioitiin ja turvallisuuden puutteita korjattiin ja tullaan korjaamaan saadun palautteen avulla.

Julkista poistumisharjoituksen suunnittelua ja järjestämistä koskevaa kirjallisuutta tai muita lähteitä ei ole hirveästi olemassa. Aiheesta ei myöskään ole aikaisemmin tehty montaa opinnäytetyötä. Hotellia koskevasta poistumisharjoituksesta ei opinnäytetöitä löydy ollenkaan. S-ryhmän riskienhallintayksikön luomat ohjeistukset sekä Suomen palopäällystöliiton julkaisema poistumisturvallisuusopas toimivat tässä opinnäytetyössä tärkeässä roolissa. Lisäksi Seurahuone Kotkan oma pelastussuunnitelma ohjeisti pitkälle, kuinka tullaan toimimaan harjoituksessa. Aikatauluttaminen, pelastussuunnitelman ohjeiden noudattamisen mahdollistaminen käytännössä, harjoituksesta viestiminen yhteistyökumppaneiden, henkilökunnan ja asiakkaiden kesken sekä harjoituksen ohjaaminen olivat kuitenkin asioita, joiden eteen tein päätökset parhaaksi näkemälläni tavalla.

Kirjallisesta pelastussuunnitelmasta huolimatta kiinteistöön oli tutustuttava konkreettisesti kiertämällä taloa muutaman kerran, jotta varmistui se, että tilat ja toiminnot eivät olleet pelastussuunnitelmasta poikkeavia. Taloon tutustuin ensimmäisen kerran jo työsuhteeni alkaessa toukokuussa. Talon osastojen tuntemisen koen välttämättömäksi poistumisharjoitusta suunniteltaessa.

Yhteistyö työterveyden ja pelastuslaitoksen kanssa tekivät harjoituksesta monipuolisemman ja realistisemman. He toivat harjoitukseen myös tietynlaista asiantuntijuutta sekä antoivat harjoituksen järjestämiseen hyviä neuvoja.

Poistumisharjoitus järjestettiin ainoastaan Seurahuone Kotkan työntekijöille, koska asiakkaita ei haluttu harjoituksella häiritä. Jos asiakkaat olisi otettu mukaan harjoitukseen, jokaiselta kyseisenä aikana majoittuvalta asiakkaalta olisi pitänyt tiedustella etukäteen heidän halukkuuttaan osallistua harjoitukseen.

Ensimmäistä kertaa järjestettävään poistumisharjoitukseen kymmenien tai satojen ihmisten osallistaminen lisää harjoituksen epäonnistumisen riskiä, koska aikaisempaa käytännön kokemusta ei ole. Lisäksi harjoituksesta oppiminen on tehokkaampaa, jos ensimmäiset harjoitukset järjestetään pienemmässä mittakaavassa. (Linjala & Waitinen 2016, 20.)

5.1 Käytetyt menetelmät

Poistumisharjoituksen suunnitteluvaiheessa ideoita ja motivaatiota antoi puolistrukturoidut haastattelut, jotka toteutin aiheesta asiantunteville henkilöille. Sain heiltä paljon erilaista kaipaamaani tietoa harjoituksen toteutusta sekä opinnäytetyöni tietoperustan kirjoittamista varten. Haastatteluista saamani tieto antoi minulle ymmärrystä muun muassa siitä, miten yleisiä järjestetyt poistumisharjoitukset ovat, miten turvallisuustoimintaan on asennoiduttu organisaatiossamme ja mikä merkitys järjestetyillä harjoituksilla voi parhaimmillaan olla yrityksen turvallisuuskulttuurille.

Puolistrukturoitu haastattelu sopi haastattelutyyleistä mielestäni parhaiten, koska kaipasin lisää tietoa aiheesta, etenkin koskien pelastustoimintaa S-ryhmässä. Päätin laatia valmiit kysymykset, koska kaipasin vastauksia tiettyihin asioihin ja halusin varmistaa, että haastattelu etenee johdonmukaisesti (liitteet 1, 2 ja 3). Strukturoitu haastattelu ei olisi ollut sopeva, koska valmiilla vastausvaihtoehdoilla en olisi saanut yhtä kattavia vastauksia. Teema- tai avoimelle haastattelulle en nähnyt tarvetta, koska minulla ei ollut suuria määriä kysymyksiä esitettävänä.

Poistumisharjoituksessa ennalta määrätty tarkkailijat havainnoivat ja kirjasivat huomioita heille valmistettuun kaksipuoleiseen lomakkeeseen (liite 6). Kysymykset olivat kaikille tarkkailijoille samat, jotta tulokset olisivat vertailukelpoisia. Heille määrättiin tietyt alueet, joissa he tarkkailivat. Harjoituksessa tarkkailijoiden tarkoitus oli seurata, toimivatko evakointiin osallistuvat pelastussuunnitelman ja muun ohjeistuksen mukaisesti sekä havainnoida mahdollisia puutteita turvallisuudessa. Palautetilaisuudessa he kertoivat muistiinpa-

noistaan kaikille. Tässä harjoituksessa tarkkailijat eivät osallistuneet toimintaan, mitä havainnoivat, mutta olivat julkisia eli muut olivat tietoisia siitä, että heidän toimintaansa tullaan arvioimaan.

Poistumisharjoituksen jälkeen evakuointiin osallistuvat täyttivät heille laaditun kaksipuoleisen palautelomakkeen (liite 5). Tässä päädyin kvantitatiiviseen kyselytutkimukseen, koska se on tehokas ja nopea tapa saada palautetta kaikilta osallistujilta välittömästi harjoituksen jälkeen ja koska osallistujamäärä oli melko suuri. Tässäkin tapauksessa tulokset olivat vertailukelpoisia. Lomakkeen kysymykset mittasivat harjoituksen tarpeellisuutta ja onnistumista sekä johdattelivat lomakkeen täyttäjää mainitsemaan huomaamista mahdollisista vajavaisuuksista Seurahuone Kotkan turvallisuudessa. Kyseiset palautelomakkeet toimivat isossa roolissa järjestettyä harjoitusta sekä Seurahuone Kotkan poistumisturvallisuutta arvioidessa. Lomakkeet täytettiin nimettömänä, sillä pyrin siihen, että jokainen uskaltaisi kirjoittaa mahdollisimman rehellisesti ja avoimesti.

5.2 Poistumisharjoituksen suunnittelu ja valmistelu

Harjoituksen suunnittelun koin erittäin tärkeäksi, jotta harjoituksen onnistumiseen vaikuttavat asiat ehdittiin havaita ja huomioida. Kun harjoituksen tavoitteet ja resurssit olivat selvillä, alkoi harjoituksen suunnittelu. Resursseilla tässä harjoituksessa tarkoitan yhteistyökumppaneita ja hotellin sen hetkistä rakenteellista paloturvallisuutta. Rakenteelliseen paloturvallisuuteen olin perehtynyt tutustumalla kiinteistöön konkreettisesti hotellipäällikön kanssa. S-ryhmän ketju on määritellyt omat ohjeistukset ja vähittäisvaatimuksensa poistumisharjoituksen toteuttamiselle, jotka ohjasivat suunnitteluani. Seurahuone Kotkan oma pelastussuunnitelma myös ohjeisti pitkälle, kuinka tullaan toimimaan harjoituksessa. Nämä yhdessä ikään kuin määrittivät vähittäisvaatimukset harjoitusta arvioidessa.

Ajankohdaksi valittiin 6.9., koska syyskuun alku on yleensä hiljaista aikaa hotellille sekä suurin osa henkilökunnasta on silloin kesälomansa viettänyt. Maanantaipäivän uskottiin alusta alkaen olevan viikon rauhaisin päivä. Poistumisharjoitus toteutettiin aamiaisen ja lounaan välissä, jolloin ravintoloissa ei ollut asiakkaita.

Poistumisharjoitusta varten loin kuvitteellisen harjoitustilanteen, josta ilmeni, mistä palo on lähtenyt liikkeelle. Hyvä skenaario on voinut aikaisemmin olla läheltä piti -tilanne tai jopa oikeasti onnettomuus, jotta harjoitustilanne olisi mahdollisimman realistinen. (S-ryhmä 2016a). Seurahuone Kotkassa ei ole moneen vuoteen ollut turvallisuutta uhkaavaa tilannetta, joten kehitin skenaarion tyhjästä: keittiössä rasva on syttynyt tuleen ja palo on läh-

tenyt leviämään alkusammutusyrityksistä huolimatta, jonka jälkeen evakuointi on päätetty käynnistää.

5.2.1 Yhteistyö työterveyden ja pelastuslaitoksen kanssa

Kymenlaakson pelastuslaitokseen olin ensimmäisen kerran yhteydessä jo toukokuun alussa, jolloin ymmärsin oman roolini poistumisharjoituksen järjestäjänä, ja missä asioissa pelastuslaitoksella on resursseja auttaa. Tällöin ymmärsin, että pelastuslaitoksen työntekijät toimivat lähinnä vain neuvon ja avun antajina, jolloin poistumisharjoitus ja henkilökunnan kouluttaminen ovat täysin Seurahuone Kotkan omalla vastuulla. Kesän aikana olin muutaman kerran yhteydessä heidän kanssaan sähköpostitse, ennen kuin pidimme palaverin elokuun lopulla. Silloin sain heiltä hyviä neuvoja harjoituksen toteutusta varten. Harjoitukseen sain pelastuslaitokselta kaksi viranomaista tarkkailijoiksi.

Kotkan työterveyden kanssa järjestimme loukkaantuneita maalihenkilöitä harjoitukseen. Heihin otin yhteyttä kesäkuun alkupuolella, jolloin Ala-Krekola kiinnostui välittömästi harjoituksesta. Hänen kanssaan tapasimme ensimmäisen kerran kesäkuun lopulla, jolloin teimme alustavat suunnitelmat loukkaantuneiden suhteen sekä yhdessä hotellipäällikön kanssa esittelimme hänelle rakennusta. Toisen kerran kokoonnuimme kahdestaan elokuun puolessa välissä, jolloin viimeistelimme suunnitelmat.

5.2.2 Tarkkailijoiden valinta

Tarkkailijoiden valitseminen on yksi oleellisimmista valmisteluista. Harjoitukseen valittujen tarkkailijoiden on oltava perehtyneitä poistumisharjoituksen suunnitelmaan ja yleisesti tietoisia paloturvallisuuteen kuuluvista asioista. Tarkkailijoilla on myös tärkeä rooli yleisen turvallisuuden ylläpitämisestä harjoituksen aikana. (Linjala & Waitinen 2016, 30.)

Seurahuone Kotkan harjoituksen tarkkailijoiksi valitsin hotellin turvallisuusorganisaation jäsenet sekä pelastuslaitokselta harjoitukseen osallistuvat työntekijät. Turvallisuusorganisaation jäseniä ovat hotellinjohtaja, hotellipäällikkö ja turvallisuusorganisaation yhteyshenkilö. Tarkkailijoita oli yhteensä viisi, jotka sijoitettiin eri puolelle hotellia: yhden aulaan, yhden Amarilloon sekä kolme muuta eri kerrokseen. Kerrokset, joihin tarkkailijat sijoitin, valitsin sen perusteella, mihin myös loukkaantuneita maalihenkilöitä oli sijoitettu, koska ne olivat haastavimpia alueita evakuointia suorittavalle. Harjoitukseen osallistuvien tarkkailijoiden määrän koin sopivaksi, vaikka useampikaan tarkkailija ei olisi ollut haitaksi.

5.2.3 Harjoituksen maalihenkilöt

Maalihenkilöt toimivat harjoituksen tehokeinona. Savukonetta harkittiin toisena mahdollisena tehokeinona, mutta ongelmana koettiin savun laajalle leviäminen ja harjoituksen jälkeisen tuuletuksen järjestäminen. Yhteistyössä Ala-Krekolan kanssa suunnittelimme maalihenkilöiden loukkaantumistilanteet ja sovimme loukkaantuneiden sijainnin rakennuksessa harjoituksen aikana. Harjoitukseen osallistuva henkilökunta ei ollut tietoinen kyseisistä loukkaantuneista, jotta tilanteessa toimiminen olisi mahdollisimman realistista. Heille ainoastaan mainitsin infotilaisuudessa, että harjoituksen aikana ensiaputaitoja tullaan mahdollisesti tarvitsemaan. Maalihenkilöiden avulla ei ainoastaan harjoitettu henkilökunnan ensiaputaitoja, vaan myös varmistettiin, että kaikki määrätyt tilat tulevat tarkastetuiksi.

Harjoituksessa maalihenkilöitä oli neljä. Ensimmäinen oli kaatunut, jonka jälkeen hän oli lyönyt päänsä ja taittanut niskansa. Hänen päätänsä jomotti ja niskaan sattui. Tämän jälkeen henkilö meni tajuttomaksi, mutta hengitti normaalisti. Hänet oli sijoitettu 3.-4. kerrosten väliseen rappukäytävään. Loukkaantunutta avustavan oikeaoppinen tapa toimia oli tiedustella loukkaantuneen vointia, selvittää tapahtunutta, noudattaa kolmen koon sääntöä ja antaa ensiapua. (Ala-Krekola 9.9.2016).

Toinen maalihenkilöistä sai kuvitteellisesti haavan käteen, jossa oli lasinpalanen kiinni ja haava vuoti. Hänen vointinsa huononi ja kalpeutta ja kylmänhikeä oli huomattavissa. Hänet löydettiin Amarillosta. Tässä tilanteessa auttajien kuului kysellä vointia, pyrkiä oikeaoppisesti tyrehdyttämään verenvuoto ja arvioida samalla tarvetta ensiapuvälineistön hakemiselle. (Ala-Krekola 9.9.2016).

Kolmas ja neljäs loukkaantunut löydettiin toisen kerroksen asuinhuoneesta. He olivat pariskunta, joista toinen oli hypännyt pikaisesti vuoteelta ylös ja tuupertunut lattialle. Toinen heistä oli pelästynyt tilannetta ja mennyt paniikkiin. Toista kerrosta evakuoivan kuului aloittaa elottoman ensiapu (herätys, hälytys, hengitys ja painelu) ja samalla rauhoitella loukkaantuneen puolisoa. (Ala-Krekola 9.9.2016).

Nämä maalihenkilöt olivat ulkopuolisia henkilöitä. Seurahuone Kotkan henkilökuntaa en halunnut maalihenkilöiksi järjestelysistä. Koska info pidettiin juuri ennen harjoitusta, harjoituksen maalihenkilöt eivät voineet osallistua infoon, koska sen aikana heidät lavastettiin ja he siirtyivät huomaamattomasti määrätyille paikoille. Lisäksi tavoitteena oli saada ensiaputaitoisia henkilöitä maalihenkilöiksi, jotta he tietäisivät, miten heitä on oikeaoppisesti autettava ja tarpeen tullen osasivat neuvoa heitä avustavaa henkilöä.

5.2.4 Henkilökunnan info

Henkilökunnan info toteutettiin samana päivänä ennen konkreettista harjoitusta. Infotilaisuudelle oli varattu puoli tuntia aikaa, joka lopulta riitti hyvin. Alun perin tarkoitukseni oli toteuttaa info jokaisen osaston kuukausipalaverissa elokuussa, jos palaverit olisi järjestetty muustakin syystä. Kuukausipalaveria ei kuitenkaan järjestetty ravintolan osalta, joten info harjoituksesta siirrettiin samalle päivälle kuin itse harjoitus. Pelkkä poistumisharjoitusta koskeva etukäteisinfo koko talolle olisi ollut haastavaa järjestää työvuorojen järjestelyn takia, ja siksi, että hotellimme on jatkuvasti auki, jolloin aina osa henkilökunnasta on työvuorossa. Vastaanoton työntekijöille puhuin harjoituksesta jo kaksi viikkoa aikaisemmin, sillä meillä oli yhteinen palaveri elokuussa. Vastaanotolla oli tärkeä rooli harjoituksessa, koska se toimii aina tilanteenjohtajana vastaavanlaisissa onnettomuustilanteissa. Tällöin vastaanoton palaverissa sain myös hyväksynnän hotellipäälliköltä harjoitussuunnitelmasta.

Vaikka info järjestettiin samana päivänä kuin harjoitus, henkilökunta oli etukäteen tietoinen tulevasta, koska harjoitus oli suunniteltu työvuorolistoihin. Kyseenlainen harjoitus herättää usein paljon keskustelua ja työntekijät alkavat automaattisesti miettimään työpaikan turvallisuusasioita ja omia vastuitaan turvallisuuden ylläpitämiseksi. (S-ryhmä 2016a).

Infon valmistelin muutamia viikkoja ennen harjoitusta. Infon oli oltava selkeä, mielenkiintoinen ja tiukkaa asiaa, jotta henkilökunnan mielenkiinto pysyisi yllä. Infoa varten laadin Powerpoint esityksen, joka toimi harjoituksen kirjallisena suunnitelmana. Esitykseen sisällytin kaikista tarpeellisimman tiedon, jolla varmistin sen, että henkilökunta tietää mitä heiltä odotetaan ja kuinka heidän kuuluu toimia harjoituksen aikana. Esitys piti sisällään aikataulun ja aikalaskelman, harjoituksen tavoitteet, tehtävänjaon, yleistoimintaohjeet tulipalotilanteessa, harjoitustilanteen, evakuointiohjeiden läpikäymisen ja tarkkailijoiden roolin. Lisäksi muita huomioonotettavia asioita olivat hissien käyttö, poistumistiet ja toimintaohjeet oikean onnettomuuden sattuessa harjoituksen aikana. Infon jälkeen oli mahdollista esittää kysymyksiä. Dia-esitys ei ole nähtävillä opinnäytetyön liitteissä, koska se sisältää liikaa konkreettista sisältöä pelastussuunnitelmasta.

5.2.5 Loppuvalmistelut

Tärkeimpiä loppuvalmisteluja olivat asiakkaille viestiminen ja infotilaisuuden dia-esityksen viimeisteleminen. Asiakkaille viestimisessä tavoitteena oli, että jokainen meillä majoittuva asiakas olisi tietoinen henkilökunnan harjoituksesta. Sillä vältettiin se, että kukaan ei häiriintyisi tai kokisi oloaan turvattomaksi. Asiakkaita varten laadin infolapun, jossa kerrottiin henkilökunnan harjoituksesta suomeksi ja englanniksi (liite 4). Kyseisen infolapun kiinnitin

harjoitusta edeltävänä viikonloppuna hotellin vilkkaimpien alueiden seinille, kuten hissit ja hotellin aula. Lisäksi ohjeistin harjoitusta edeltävän sunnuntain iltavuorolaista informoimaan jokaista hotelliin kirjautuvaa asiakasta.

Seurahuone Kotkassa on käytössä neljä paloilmotimen kuulutusjärjestelmän valmista kuulutusta, jotka ovat ohjattavissa vastaanotosta. Yhdellä pahoitellaan väärää hälytystä, toisella ilmoitetaan talon evakuoinnista, kolmannella ilmoitetaan tulipalosta ja neljännellä ilmoitetaan paloilmotinjärjestelmän testaamisesta. Hotellipäällikön kanssa sovimme, että testikuulutus ja sitä seuraava palokellojen soiminen ovat poistumisharjoituksessa merkki henkilökunnalle harjoituksen alkamisesta. Samalla toteutettiin kuukausittainen paloilmotinjärjestelmän testaus. Valitulla poistumiskäskyllä pyrittiin siihen, että asiakkaille etukäteen informoisesta huolimatta, harjoitus herättäisi asiakkaiden keskuudessa mahdollisimmat vähän hämmennystä. Evakuointikuulutuksen käyttäminen harjoituksen poistumiskäskynä olisi mahdollisesti herättänyt liikaa huomiota.

Myös paikallislehdistölle täytyi ilmoittaa tulevasta harjoituksesta. Hotellipäällikkö laitoi sähköpostia Kymen Sanomille ilmoittaen mitä, missä ja milloin tapahtuu. Harmillisesti lehdistöä ei kuitenkaan saapunut paikalle eikä lehdessä julkaistu minkäänlaista ilmoitusta. Koen, että poistumisharjoitusten järjestäminen missä tahansa yrityksessä on positiivista julkisuutta, koska se on yrityksen omatoimista turvallisuuden kehittämistä.

Dia-esityksen olin valmistellut jo vastaanoton palaveria varten, jossa sain mahdollisuuden harjoitella esitystäni ja saada palautetta muilta. Kritiikkiä ei kauheasti silloin ilmennyt. Jotakin ideoita lisää dia-esitykseen sain viikkoa ennen hotellinjohtajalta, joka painotti sitä, että infotilaisuuden tarkoitus ei ole ainoastaan keskittyä itse harjoitukseen, vaan kerrata myös laajemmin hotellin turvallisuusjärjestelyjä.

Harjoituspäivää varten varasin kaksi kokoustilaa. Toisessa järjestettiin info- ja palautetilaisuudet ja toisessa loukkaantuneet odottelivat harjoituksen alkua. Samalla ilmoitin myyntipalveluun arvioidun osallistujamäärän tarjoiluja varten.

Toimintaohjeet oikean vaara- tai onnettomuustilanteen sattuessa harjoituksen aikana oli määriteltävä. Dia-esityksessä kerroin henkilökunnalle, että olisi huudettava ”TOSI HÄTÄ”, jos oikea hätätilanne ilmenisi. Tämän jälkeen henkilökunnan oma poistumisharjoitus olisi keskeytetty ja tilannetta olisi selvitetty. Vaikka koin epätodennäköiseksi, että satunnaisen vartin aikana turvallisuutta uhkaava tilanne havaittaisiin, siihen oli varauduttava.

5.3 Poistumisharjoituksen kulku

- n. Klo 09.00 Harjoituspäivänä ennen yhteisen infon alkua saavuin itse ajoissa työpaikalle, jotta ehdin laittaa esityksen valmiiksi. Ala-Krekola ja loukkaantuneet maalihenkilöt saapuivat hotellille hyvissä ajoin, jolloin kävimme läpi, minne loukkaantuneet sijoitettiin harjoituksen ajaksi, jotta he infon aikana osasivat mennä omille paikoilleen.
- n. Klo 10.00 Osallistujat saapuivat ajoissa paikalle ja infotilaisuus aloitettiin. Ennen esitystä jaoin harjoitukseen osallistuville huomioliivit, joka edisti tunnelmaan viritäytymistä. Muistiinpanovälineet olivat osallistujien saatavilla. Harjoitussuunnitelman läpikäymisessä meni noin 25 minuuttia, jonka jälkeen kysymyksille jäi aikaa. Kysymyksiä ilmeni vai muutama.
- n. Klo 10.30 Evakuointiin osallistuvat siirtyivät omille osastoilleen, jonka aikana tarkkailijoille kerroin heidän tarkkailualueensa ja annoin lomakkeet mukaan. Seuraavaksi harjoituksesta oli ilmoitettava hätäkeskukseen. Talon huoltomiehen kanssa olimme aikaisemmin sopineet tästä tehtävästä, joka oli hänen vastuullaan. Koska harjoituksessa käytimme kuukausittaista testikuulutusta, yhteydenotto hätäkeskukseen toimi rutiininomaisesti.
- Infotilaisuudessa oli jo kerrottu kuvitteellisen palon syy, joten harjoituksen alussa ei ollut tarvetta selvittää palon alkua tai evakuointitarvetta. Lisäksi pelastusviranomaiset olivat jo paikalla, joten ketään ei tarvinnut lähteä opastamaan ulos.
- n. Klo 10.40 Vastaanotosta laitoimme paloilmottimen testikuulutuksen päälle. Testikuulutuksessa kerrotaan, että paloilmottinjärjestelmää testataan ja se ei vaadi asiakkailta mitään toimenpiteitä. Seuraavaksi talonmies laittoi hälytykset päälle, joka oli merkki henkilökunnalle harjoituksen alkamisesta. Henkilökunta toimi annettujen evakuointiohjeiden mukaisesti, jonka jälkeen he siirtyivät lähintä poistumistietä kokoontumispaikalle.
- n. Klo 11.10 Kaikki olivat saapuneet ja ilmoittautuneet kokoontumispaikalle. Toimin itse siinä vaiheessa paloviranomaisena, joten ilmoitin, että vaara on ohi ja annoin luvan siirtyä sisätiloihin. Infotilaisuudessa henkilökuntaa oli ohjeistettu, että luvan annettua kokoontumispaikalta siirrytään takaisin kokoustiloihin.

n. Klo 11.10 Tauko ja Kahvitarjoilu

n. Klo 11.20 Kahvitaun jälkeen päivä jatkui palautetilaisuudella. Ensin annoin tarkkailijoille vuorollaan puheenvuoron kertoa heidän muistiinpanoistaan. Tämän jälkeen osallistujilla oli mahdollisuus kertoa omia ajatuksiaan. Aihe herätti muokavasti keskustelua ja eniten keskusteltiin harjoituksen aikana havainnoiduista puutteista poistumisturvallisuudessa. Osallistujat myös jakoivat kokemuksiaan asioista, joista kokivat, että olisivat voineet suoriutua paremmin. Tämän jälkeen Ala-Krekola sai puheenvuoron. Hän pyysi loukkaantuneita kohdanneita kuvailemaan harjoitustilannetta ja heidän omaa toimintaansa. Tämän jälkeen hän itse kertoi, mikä meni hyvin ja missä asioissa olisi voitu toimia toisin.

n. Klo12.15 Kaiken keskustelun jälkeen jaoin evakuointiin osallistuneille palautelomakkeet, joiden täyttämiseen oli varattu hyvin aikaa. Tämän jälkeen ilmoitin harjoituksen päättyneeksi ja kiitin paikallaolijoita.

5.4 Palautteen kerääminen

Koska harjoitustilanne eteni niin nopeasti, halusin mahdollistaa tarkkailijoille muistiinpanojen tekemisen pitkin harjoitusta, tai viimeistään harjoituksen päätyttyä. Tällä uskoin varmistavani sen, että palautteenanto tarkkailijoilta olisi mahdollisimman monipuolista ja havainnointivaa. Kaikilla tarkkailijoilla oli sama lomake, jotta vastaukset olisivat vertailukelpoisia. Lomakkeen avulla ohjasin tarkkailijoita keskittymään tiettyihin asioihin. Pelastaminen, rajoittaminen, poistuminen ja kokoontuminen olivat lomakkeen tärkeimmät aihealueet. Etusivulla oli enimmäkseen strukturoituja kysymyksiä kahdella vastausvaihtoehdolla, kun taas takasivulle jätin tilaa vapaille muistiinpanoille (liite 6). Tähän lomakkeeseen otin mallia Linjalan ja Waitisen (2016, 35) Poistumisharjoitusoppaan lomakepohjasta sekä S-ryhmän omasta poistumisharjoitusoppaasta (S-ryhmä 2016a). Näistä muokkasin Seura-huone Kotkan poistumisharjoitukselle sopivan muistion. Muistiot keräsin tarkkailijoilta takaisin palautetilaisuuden päätyttyä.

Evakuointiin osallistuvien palautelomakkeella pyrin kartoittamaan, millainen turvallisuusosaaminen henkilökunnalla oli ennestään, miten harjoitus onnistui, mitä he itse oppivat harjoituksesta, mitä kehittämiskohteita he havaitsivat ja missä arvossa he pitävät toteutettua poistumisharjoitusta. Myös tähän kyselylomakkeeseen sain mallia Poistumisharjoitusoppaan lomakepohjasta. (Linjala & Waitinen 2016, 34). Opas antoi suurimmalta osin apuja vain siihen, mitä asioita on olennaista mitata poistumisharjoituksessa.

Kyselylomake koostui suurimmalta osin strukturoiduista kysymyksistä, joissa oli myöntävä ja kieltävä vastausvaihtoehto. Tällöin vältyttiin vastausvaihtoehtojen päällekkäisyydeltä. Osa vastausvaihtoehtoista sisälsi tarkentavan avoimen kysymyksen, esimerkiksi ”oliko infotilaisuus mielestäsi tarpeeksi kattava” - kysymyksen kohdalla vastatessa ”ei”, oli mahdollisuus perustella avoimesti. Palautelomakkeet keräsin tilaisuuden päätyttyä.

Kyselylomakkeen toteutin nimettömänä, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman totuudenmukaisia ja huolellisesti kirjoitettu. Jos osallistujia olisi ollut enemmän, olisin kysynyt vastaajan omaa osastoa, jolloin olisin saanut vastauksia verrattua useammilla tekijöillä. Esimerkiksi ravintola- ja vastaanottotyöntekijöiden vastauksissa olisi mahdollisesti ilmennyt eroavaisuuksia, esimerkiksi turvallisuusasioihin suhtautumisessa tai oman osaston turvallisuuden tason kokemisessa. Tämmöiselle erittelylle en kuitenkaan nähnyt tarvetta osallistujamäärän takia.

Molempien lomakkeiden palautteet kokosin itselleni Word-tiedostoon, jossa jokaisen kysymyksen perään laskin vastausten määrän tai kirjoitin avoimet vastaukset allekkain, jotta ne olisi helposti vertailtavissa.

6 Tulosten arviointi

Täytettyjä tarkkailijoiden muistioita sain takaisin viisi kappaletta, kun taas evakuointiin osallistuneiden palautelomakkeisiin vastasi 20 henkeä. Tarkkailijoiden muistioissa jokainen oli vastannut strukturoituihin kysymyksiin, mutta ”muuta huomioitavaa” kohtaan ei kokonaisuudessaan oltu hirveästi muistiinpanoja tehty. Kaikki tarkkailijat olivat joko ammattinsa tai asemansa puolesta tietoisia turvallisuusasioista, joten olisin odottanut enemmän tekstiä lomakkeisiin. Joko he sitten kokivat, että heillä ei ollut aikaa vastata lomakkeeseen kattavasti tai minun olisi pitänyt keskittyä enemmän tarkennettuihin kysymyksiin. Asiaan mahdollisesti vaikutti myös se, että pelastuslaitoksen viranomaisilla oli kiire aikataulu, joten he eivät ehtineet jäädä palautetilaisuuteen.

Tässä kappaleessa esitellään lomakkeiden avulla saatu palaute harjoituksesta. Ajoittain kerron myös omista harjoituksen aikaisista huomioista. Tulokset ovat tärkeässä roolissa, koska niiden avulla voidaan kehittää Seurahuone Kotkan turvallisuutta oikeaan suuntaan. Tarkkailijoiden muistioita ja evakuointiin osallistuvien palautelomakkeita käsitellään samanaikaisesti noudattaen hyvin paljon lomakkeiden mukaista kysymysten järjestystä. Tuloksia on pyritty esittämään ja analysoimaan mahdollisemman selkeästi ja monipuolisesti. Lisäksi tuloksia on pyritty vertaamaan kutakin asiaa koskeviin ohjeisiin ja toimintamalleihin.

6.1 Aiempi kokemus poistumisharjoituksista

Kolme neljästä (75%), eli viisitoista evakuointiin osallistunutta ei ollut aikaisemmin osallistunut vastaavanlaiseen harjoitukseen. Suurin osa heistä on käynyt turvapassi - koulutuksen, jolloin heillä kuitenkin on hallussa taidot alkusammutus-, ensiapu- ja uhkatilanteita varten. Vaikka Seurahuone Kotkalla on ollut vaihtuvuutta työntekijöissä ja osa heistä on melko nuoria, niin tästä tuloksessa huomataan se, että viime poistumisharjoituksesta on liian pitkä aika.

Tämä tulos mielestäni jo yksinään osoittaa sen, että harjoitus oli tarpeellinen. Koen, että kukaan ei voi sanoa hallitsevansa oman työpaikan poistumisturvallisuutta ainoastaan sillä perusteella, että tuntee poistumissuunnitelman. Kuten aiemmin mainittu, asioiden harjoittelu käytännön tasolla on tärkeää, sillä siitä jää paras mahdollinen muistijälki. (Taponen 26.7.2016).

6.2 Infotilaisuus

Kaikki palautelomakkeeseen vastanneet kokivat infotilaisuuden tarpeeksi kattavaksi. Tuloksesta olin yllätynyt, sillä puolen tunnin aikataulu vaati asioiden läpikäymisen reippaasti ja jopa hieman tiivistetysti. Tämä todisti mielestäni sen, että infon järjestäminen samana päivänä kuin itse harjoitus, ei ollut haitaksi, vaikka suositeltua on, että harjoituksesta tiedottamisen ja itse harjoituksen väliin olisi varattu hyvin aikaa. (Linjala & Waitinen 2016, 21.)

Infon aikana evakuointiohjeiden kertaaminen koettiin tarpeelliseksi. Vain yksi vastanneista oli sitä mieltä, että poistumissuunnitelma oli ennestään hallussa. Jokaisen osaston päällikkö on vastuussa siitä, että työntekijät on perehdytetty työpaikan pelastussuunnitelmaan. Toisaalta, vaikka se olisi kerran käyty läpi, on ohjeistuksia hankala muistaa pitkän ajan päästä ja ilman kokemusta konkreettisesta harjoitusta. Tähän tulokseen vaikuttaa varmasti se, että avoimen palautteen perusteella sen hetkiset evakuointiohjeet koettiin hieman raskaiksi ja epäselviksi.

6.3 Poistumiskäsky

Kuulutusjärjestelmän valmiit kuulutukset eivät kuulu Seurahuone Kotkassa Amarillo ravintolan puolella, vain palokellojen soiminen kuuluu. Tämä selvisi itselleni vasta palautetilaisuudessa. Tämän takia 13 henkilö vastasi, että poistumiskäsky ei kuulunut selkeästi. Jos olisin asiasta aikaisemmin tiennyt, olisin muokannut kysymyksen eri tavalla. Olisin esimerkiksi lomakkeessa selvittänyt, onko vastaaja ravintolapuolen työntekijöitä vai ei, varmistaakseni sen, että kuulutus kuuluu muualla rakennuksessa. Palautetilaisuudessa keskusteltaessa selvisi, että näitä valmiita kuulutuksia ei ole rakennettu toimimaan Amarillosa, koska se ei ole vaadittu asia. Haasteena on kuitenkin se, kuinka kuulutukset kuuluisivat yöaikaan musiikin ja melun läpi.

6.4 Poistumisreitit

Ainoastaan yksi vastaajista vastasi, että lähin poistumisreitti ei löytynyt helposti. Evakuointiohjeiden mukaan, kerroksen evakuoitua on tultava vastaanottoon ilmoittautumaan ennen kokoontumispaikalle siirtymistä. Tämän ohjeistuksen kohdalla koin haasteelliseksi sen, että harvemmin käytettyjä poistumisreittejä ei hyödynnettäisi harjoituksen aikana, jos jokaiselle evakuoitavalle alueelle riittäisi vain yksi henkilö. Lisäksi on havaittu, että ihmiset yleensä käyttävät poistuessaan tuttua reittiä. (S-ryhmä 2016a). Palautteista selvisi, että muitakin poistumisreittejä oli käytetty, kuin yleisiä sisäänkäyntejä. Poistumisreitit vaikuttivat olevan henkilökunnan tiedossa. Palautetilaisuudessa tai lomakkeista ei ilmennyt, että

kulkureiteillä olisi ollut mitään ylimääräistä tavaraa esteenä tai että poistumismerkit olisivat olleet epäselvät. Tarkkailijoiden mielestä poistumisessa ei ilmennyt mitään ongelmia, ja kaikki viisi kokivat, että poistuminen sujui ripeästi.

6.5 Asiakkaille viestiminen

Kysymyksellä numero kuusi testattiin sitä, onko asiakkaille tapahtumasta viestiminen ollut toimivaa ja tehokasta. Kaksi vastanneista ilmoitti kohdanneensa asiakkaan, joka jollakin lailla ilmaisi olevansa epätietoinen harjoituksesta. Tämä tulos kertoo ainoastaan viestimisen onnistumisesta.

Koska poistumiskäskyksi oli sovittu paloilmoittimen testikuulutus ja harjoitus toteutettiin hiljaiseen aikaan, luulen, että useata harjoituksesta epätietoista tai muuten hämmentynyttä asiakasta tuskin olisi tullut vastaan, vaikka tapahtumasta ei olisi laitettu infolappuja ympäri hotellia. Mahdollista siis on, että nämä 18 muuta eivät kohdanneet asiakkaita ollenkaan. Eniten hämmennystä olisi voinut aiheuttaa loukkaantuneet ”maalihenkilöt”, sekä henkilökunta kulkemassa evakuointiohjeet mukana ja pelastusliivit päällä.

6.6 Loukkaantuneet maalihenkilöt

Kuusi henkilöä, jotka törmäsivät loukkaantuneeseen ja joutuivat hyödyntämään ensiaputaitojaan, kokivat tilanteen opettavaiseksi. Osaa loukkaantuneista oli useampi kuin yksi henkilö auttamassa. Tilanne tuli henkilökunnalle yllätyksenä ja täten he joutuivat toimimaan kevyen paineen alla pohtiessaan oikeata ratkaisua loukkaantunutta auttaakseen. Ympäriällä liikkuvan tarkkailijan läsnäolo tuskin helpotti tilannetta. Tämä tulos kertoo, että yhteistyö meidän työterveyden kanssa kannatti.

Yhden tarkkailijan muistiosta selvisi, että yhtä loukkaantunutta ei avustettu loppuun asti. Hänet oli jätetty hoipertelemaan hotellin pääsisääntäytymään lähettyville, eikä häntä oltu saatettu kokoontumispaikalle. Tämän virhe tuli ilmi jo palautetilaisuudessa. Loukkaantunut oli kuitenkin lopulta saatettu kokoontumispaikalle toisen henkilön puolesta.

6.7 Pelastussuunnitelman noudattaminen

Tarkkailijoiden muistioista ilmeni, että kaikki määrätty tilat tarkastettiin noudattaen evakuointiohjeissa määrättyjä toimintaohjeita. Heidän mukaan ovet ja ikkunat muistettiin sulkea perästä. Tämä kertoo mielestäni siitä, että henkilökunta otti harjoituksen vakavasti. Jos evakuointiohjeita ei olisi noudatettu, poistumisturvallisuuden arvioiminen olisi ollut haastavaa. Myöskään pelastussuunnitelman toimivuutta konkreettisella tasolla ei olisi voitu arvi-

oita. Harjoituksessa oli tarkastettavia tiloja, joissa tarkkailijaa ei ollut. Tällöin oli vain luotettava, että henkilökunta toimi ohjeiden mukaisesti.

6.8 Poistumisturvallisuus oikeassa vaaratilanteessa

17 vastaajaa (85%) oli sitä mieltä, että oikean vaaratilanteen tullessa, rakennuksesta poistuminen olisi ollut turvallista. Tämä on mielestäni oikein positiivinen tulos, koska harjoitus järjestettiin oikeaan evakuointitilanteeseen verrattuna melko pienillä resursseilla.

Taulukko 1. Turvallinen poistuminen oikeassa vaaratilanteessa



Kolme henkilöä, jotka vastasivat kysymykseen kieltävästi, kommentoivat poistumisturvallisuutta erilaisilla tavoilla. Kaksi heistä kokivat yhden poistumistien epäselväksi. Kyse on erään hätäpoistumistien kierreportaista, jotka päättyvät ylhäältä tullessa Amarillon Lounge baarin katolle, josta on jatkettava matkaa toisia portaita pitkin. Kolmas henkilö koki epävarmuutta yleisesti poistumisteitä kohtaan ja kertoi, että pelkäsi jäävänsä poistuessa juumiin. Lisäksi hän oli sitä mieltä, että varsinkin Amarillon työntekijöillä olisi hyvä olla omat yleisavaimet sekä taskulamppuja olisi sijoitettava enemmän Amarillon tiskeille.

6.9 Tilanne kokoontumispaikalla

Kaikki tarkkailijat olivat sitä mieltä, että tilanne kokoontumispaikalla oli selkeä. Tämä kertoo siitä, että pelastussuunnitelma kokoontumispaikan osalta toimi. Lisäksi yhdessäkään palautelomakkeessa ei ilmennyt, että kokoontumispaikalla olisi jokin asia toiminut huonosti. Ohjeistuksen mukaan kokoontumispaikalla suoritetaan tarkistuslaskenta ja mahdollisista sisään jääneistä henkilöistä ilmoitetaan. (S-ryhmä 2016a). Saavuin itse kokoontumis-

paikalle viimeisten joukossa. Tilanne kokoontumispaikalla vaikutti mielestäni rauhalliselta ja hallitulta. Henkilökunta oli laajalle levittäytynyt, joka mahdollisti sen, että henkilö kenelle oli ilmoittauduttava, oli selvästi näkyvillä. Kyseinen henkilö osasi minulle kertoa välittömästi, että kaikki olivat ilmoittautuneet saapuneeksi ja ketään ei ollut jäänyt sisälle rakennukseen.

6.10 Puutteita turvallisuudessa

Suurin osa heistä, jotka vastasivat 1. Taulukon kysymykseen myöntävästi, löysivät silti puutteita talon turvallisuudessa. Kyseisiä puutteita he eivät silti kokeneet niin suuriksi turvallisuusriskeiksi, että he suoranaisesti ajattelisivat niiden vaikuttavan poistumisturvallisuuden oikeassa vaaratilanteessa, jossa liikkeellä oleva ihmismäärä olisi suurempi.

Yleisavaimien määrä koettiin yhdeksi ongelmaksi, etenkin evakuointi alueilla, minne nopein reitti on ulkokautta, kuten autotalli. Henkilökunnalle tutut huoltoavaimet, joita usein käytetään rakennuksessa liikkeessä, eivät päästä ulko-ovista sisälle. Yhden kommentin mukaan rappukäytävän jokainen kerrostasanne olisi numeroitava, jotta siellä kulkiessa olisi selkeää se, missä kerroksessa milloinkin liikkuu. Toimistokäytävällä huomattiin yhden laminaatin olevan sijoiltaan, minkä päälle astuessa saattaa helposti liukastua. Lisäksi koettiin, että taskulamppuja pitäisi olla enemmän sijoitettu ympäri rakennusta. Ravintoloihin kaivattiin omaa defibrilaattoria, joka harjoituspäivänä löytyi ainoastaan vastaanotosta. Samalla ensiapukaappien paikat ja niiden riittävyys olisi tarkistettava. Kommenteissa mainittiin jopa se, että vastaanoton olisi hyvä antaa ensiapuvälineitä mukaan evakuointia varten. Yksi vastanneista koki, että palokellojen soidessa hissien olisi hyvä palautua automaattisesti alas, samalla poistuen käytöstä.

Pelastussuunnitelman evakuointiohjeet koettiin hieman haastaviksi. Erään kommentin mukaan alueet olisi suunniteltava loogisemmin ja yksi kulkuovista oli väärällä nimellä. Evakuointi ohjeessa ilmaistu kokoustilojen ja Fransmanni ravintolan välinen ”kalteriovi” on nykyään normaali ovi. Asia hieman hidasti evakuointia. Yhdessä kommentissa taas evakuointi ohjeet määriteltiin todella epäselviksi.

6.11 Avoin palaute harjoituksesta

Viimeisenä evakuointiin osallistuvien palautelomakkeessa (liite 5) kysyttiin mielipidettä harjoituksen toteutuksesta, onnistumisesta ja tarpeellisuudesta. Vastaukset olivat suurimmalta osin positiivisia, mutta kritiikkiä myös ilmeni (Taulukko 2).

Taulukko 2. Mielipide harjoituksen toteutuksesta, onnistumisesta ja tarpeellisuudesta

	PLUSA	MIINUSTA
Toteutus:	"Selkeä toteutus" "Hyvin suunniteltu" "Hyvin toteutettu" "Asiallinen" "Ok"	"Ei kovin totuudenmukaista; Paljon henkilökuntaa ja vähän asiakkaita" "Ei lähellä todellista tilannetta, ainakaan Amarillossa" "Pieniä puutteita"
Onnistuminen:	"Onnistui ja opin uutta" "Antoi paljon ajattelemisen aihetta" "Hyvä" "Hyvin meni!" "Onnistunut harjoitus" "Asioiden harjoittelu käytännön tasolla tärkeää"	"Olisi ollut hyvä kaikkien osallistua" "Osa otti liian huumorilla" "Vähän epäselvää mitä piti tehdä" "Respan osalta työnjako alussa hieman epäselvä"
Tarpeellisuus:	"Oli tarpeellinen, pitäisi olla kerran vuodessa" "Herätti kysymyksiä ja parannusehdotuksia" "Olisi tarpeellista useamminkin" "Pakollinen töiden ylläpitämiseksi" "Hyvä kerrata säännöllisin väliajoin" "Oli tarpeellinen henkilökunnan vaihtuvuuden takia" "Muistutti asioista, jotka ovat unohtuneet"	

Tiedustelemalla harjoituksen toteutusta pyrin selvittämään jotakin sellaista, mitä henkilökunta jäi kaipaamaan harjoituksen toteutuksesta, mihin olisin itse voinut vaikuttaa. Harjoituksen toteutuksesta annettiin positiivista sekä negatiivista palautetta. Monet olivat sitä mieltä, että harjoitus oli hyvin suunniteltu ja toteutettu. Muutamat taas kritisoivat harjoituksen epärealistisuutta, koska harjoituksessa asiakkaina toimivat ainoastaan loukkaantuneet. Harjoituksen onnistumisella hain asiaan vähän laajempaa näkökulmaa tiedustellen harjoituksen onnistumista järjestämisen osalta, heidän omalta osaltaan ja koko tiimin puolesta. Vastaukset siihen olivat monipuolisia ja mielipiteitä jakavia. Harjoituksen toteutukseen ja onnistumiseen liittyen osa vastauksista oli samankaltaisia.

Palautte harjoituksen tarpeellisuudesta kertoo siitä, miten henkilökunta suhtautuu turvallisuusasioihin sekä miten tärkeänä he kokivat järjestetyn poistumisharjoituksen osana Seurahuone Kotkan turvallisuuskulttuuria. Palaute oli positiivisesti yllättävää, sillä yhtäkään negatiivista palautetta ei annettu harjoituksen tarpeellisuutta koskien. Harjoitus selvästi pisti henkilökunnan ajattelemaan oman työpaikan turvallisuusasioita. Harjoitus jopa koettiin pakolliseksi asiaksi töiden ylläpitämiseksi, jolla tarkoitetaan sitä, että jos turvallisuusasioista ei huolehdita yrityksen jatkuvaa liiketoimintaa uhkaa turvallisuusriskit.

6.12 Harjoituksen onnistumisen arviointi

Poistumisharjoitukselle asetetut tavoitteet saavutettiin mielestäni hyvin, koska poistumisturvallisuudessa ilmeni muutamia puutteita toteutetun harjoituksen ansiosta. Lisäksi har-

joitukseen osallistunut henkilökunta koki harjoituksen tarpeelliseksi. Tavoitteiden saavuttamisen mahdollisti mielestäni harjoituksen perusteellinen suunnittelu, yhteistyö ulkopuolisten toimijoiden kanssa ja henkilökunnan motivoituneisuus harjoituksen aikana.

Takaisin saamieni lomakkeiden määrää verratessa päivän alussa osallistuneisiin, on yhdeltä evakuointiin osallistuvalla jäänyt palaute saamatta. 30:stä osallistujasta 21 henkeä osallistui evakuointiin, viisi toimi tarkkailijoina ja kolme oli loukkaantuneita. Itseni myös lasken tuohon osallistujamäärään. Oman talon henkilökuntaa, pois lukien lisäturva ja kerroshoito, osallistui 23 henkeä. Harjoitukseen osallistui siis vajaa puolet 55:stä hotellin omista työntekijöistä. Tämä johtui siitä, että osa joutui olemaan samanaikaisesti töissä sekä osa oli lomalla. Lisäksi osaa ei velvoitettu tulemaan harjoitukseen, esimerkiksi yövuoroja tekeviä, jos he eivät omasta halusta tahtoneet. Osallistujamäärä oli odotettua pienempi, mutta olen siihen silti tyytyväinen.

Harjoitus onnistui mielestäni monesta syystä. Hotellin turvallisuustoiminnasta koin saavani tarpeeksi tietoa toimeksiantajalta harjoituksen toteutusta varten. Se, että poistumisharjoitusta ei oltu järjestetty moneen vuoteen aiheutti omat haasteensa, koska vertailukohdetta ei ollut. Toisaalta se mahdollisti vapaammat kädet harjoituksen suunnittelussa. Yhteistyötahot omalta osaltaan edesauttoivat tavoitteisiin pääsemistä. Kotkan työterveydeltä en olisi enempää apua osannut toivoa, kun taas yhteistyöltä pelastuslaitoksen kanssa odotin hieman enemmän. Suunnittelussa aikataulussa pysyttiin. Kolme tuntia oli harjoitukseen varattu, joka riitti hyvin. Myös harjoituksen ajankohta oli onnistunut. Maanantaiaamu oli rauhallinen ja hotellissa ei ollut montaa lähtevää asiakasta. Konkreettisen harjoituksen aikana vain muutama asiakas oli rakennuksessa liikkeellä.

S-ryhmän asettamat vähittäisvaatimukset täytettiin harjoituksessa mielestäni hyvin sekä Seurahuone Kotkan pelastussuunnitelman toimintaohjeet olivat helposti toteutettavissa. Pelastussuunnitelman evakuointiohjeita oli hieman sovellettava harjoitusta varten, esimerkiksi poistumiskäskyn ja kerrosten evakuoinnin osalta, koska harjoitus toteutettiin hieman pienemmässä mittakaavassa ja asiakkaita pyrittiin häiritsemään mahdollisimman vähän.

Monia muutoksia tai ongelmatilanteita ei harjoituksen suunnittelun aikana ilmennyt, mutta esimerkiksi henkilökunnan infon toteutusta oli useaan otteeseen pohdittava. Asian suhteen päästiin kuitenkin toimivaan ratkaisuun. Lopullinen osallistujamäärä oli hieman pienempi mitä alun perin oletin, joka täytyi tietenkin huomioida harjoituksen tehtävänjakoa määrittellessäni. Tarkkailijoita en voinut valita montaa, enkä halunnut henkilökuntaa loukkaantuneiksi, jotta mahdollisimman moni pääsisi osallistumaan talon evakuointiin.

Lomakkeista saaduilla tuloksilla on arvoa, koska niiden avulla Seurahuone Kotkan poistumisturvallisuutta on parannettu ja tullaan parantamaan. Palautekyselyyn ja tarkkailijoiden lomakkeeseen jälkikäteen tekisin pieniä muutoksia. Koen, että muutamien kysymysten asettelu olisi pitänyt toteuttaa eri lailla. Lisäksi palautetta olisin halunnut saada täsmennettyä hieman enemmän etenkin tarkkailijoiden lomakkeessa, ehkäpä tarkentavimpien kysymysten avulla.

Henkilökunta kuitenkin koki harjoituksen tarpeelliseksi. Juurikin evakuointiohjeita kertamalla ja infotilaisuuden jälkeisellä konkreettisella harjoituksella kehitettiin valmiutta toimia oikeaoppisesti vastaavanlaisissa onnettomuustilanteissa. Kuitenkin osa henkilökunnasta kritisoi harjoituksen realistisuutta. Harjoitus ei tietenkään ollut täysin realistinen, koska henkilökuntaa oli paljon ja asiakkaat eivät siihen osallistuneet. Ajattelen itse niin, että harjoituksessa realistista evakuointilannetta tärkeämpää oli varmistaa, että henkilökunta tietää kuinka toimia, jos koko talo olisi tyhjennettävä.

Sisäinen ja ulkoinen viestiminen olivat harjoituksen onnistumisen kannalta riittävää. Yhteydenpidon talon päälliköiden sekä yhteistyötahojen kanssa koin hieman haastavaksi, koska harjoituksen suunnittelu toteutui kesällä, jolloin monet viettivät kesälomaa. Lopulta asioista saatiin sovittua ilman, että harjoituksen toteutus viivästyisi. Asiakkaille viestimiseen panostin, ja vaikutti siltä, että se oli riittävää. Harjoituksen aikana vain muutama harjoituksesta epätietoinen asiakas tuli vastaan, eikä mitään palautetta tullut asiakkailta jälkikäteen.

Harjoituksessa onnistuneista sekä puutteellisista asioista raportoin toimeksiantajalle syyskuussa KSO:n laatiman poistumisharjoitusraportin avulla (liite 7). Se tallennettiin RES-turvajärjestelmän julkisiin asiakirjoihin muiden toimipaikkojen nähtäväksi. Raportti laitettiin myös lokakuussa liitteeksi hotellipäällikön päivittämään pelastussuunnitelmaan.

7 Pohdinta

Edeltävässä kappaleessa arvioitiin lomakkeista saatuja tuloksia ja harjoituksen onnistumista. Tässä kappaleessa muodostetaan johtopäätökset Seurahuone Kotkan paloturvallisuuden ja pelastustoiminnan tasosta. Lisäksi kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia käydään läpi, jonka jälkeen opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimista on arvioitu.

Vaikka opinnäytetyö on tullut päätökseen, harjoitus on tehnyt pysyvän vaikutuksen Seurahuone Kotkan turvallisuuskulttuurin. Lisäksi harjoituksen aikana havainnoitujen puutteiden korjaaminen etenee vielä jatkossa. Uskon, että tämänkertainen poistumisharjoitus antoi rohkeutta päälliköille ajatella tulevien ja yhä laajempien turvallisuutta kehittävien harjoitusten järjestämistä jatkossa. Lisäksi toivon, että toteutetun harjoituksen myötä henkilökunta jatkossa havainnoi toimintaansa ja työympäristöään turvallisuusnäkökohdista yhä tarkkaavaisemmin. Tällöin mahdolliset turvallisuuspuutteet huomattaisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Harjoituksesta saatujen tulosten pohjalta voi päätellä, että Seurahuone Kotkan rakenteellinen ja toiminnallinen paloturvallisuus on hyvällä mallilla, vaikka pienissä asioissa löytyi kehittämisenvaraa. Mielestäni Seurahuone Kotkan kuuluminen suurempaan toimijaan mahdollistaa loistavat puutteet laadukkaan turvallisuuskulttuurin ylläpitämiseksi, vaikka vastuu S-ryhmän asettamien tavoitteiden ja ohjeistuksien noudattamisesta on jokaisella S-ryhmän toimipisteellä. Harjoituksen avulla hotellin pelastustoimintaa saatiin kehitettyä. Koen, että lähtötilanteessakaan se ei ollut huonolla tasolla, koska vaaratilanteita oli ennakoitu monella tapaa, mistä kertoo muun muassa kattava pelastussuunnitelma. Harjoituksen myötä taidot vahinkojen rajoittamisesta, sekä vaarassa olevien, omaisuuden ja ympäristön suojaamisesta ja pelastamisesta ovat nyt paremmin henkilökunnalla hallussa.

Jos joku suunnittelee jatkossa toteuttavansa vastaavanlaisen produktin, kehitysehdotuksi on kytkeä sisäinen turvatarkastus harjoituksen yhteyteen. Tällä varmistettaisiin se, että mahdolliset ongelmakohdat ja riskialttiit tilat havaittaisiin ennen harjoituksen suoritusta. Etenkin, jos kyseisen kohdekiinteistön turvallisuustaso koetaan alhaiseksi. Omalla kohdallani tuota ei nähty pakolliseksi osana poistumisharjoituksen järjestämistä, koska työpaikallani sisäisiä palotarkastuksia tehdään säännöllisesti. Lisäksi pelastuslaitoksen työntekijät yleensä tekevät kyseisen tarkastuksen heidän ammattitaitonsa takia. Jos vastaavanlainen produkti kiinnostaisi parityötä tekevää opiskelijaa, niin turvallisuuskävelyn ja poistumisharjoituksen järjestämisen voisi yhdistää samaan opinnäytetyöaiheeseen. Turvallisuuskävely, jossa kierretään talo tutustuen talokohtaisiin turvallisuusjärjestelyihin ja toimintaohjeisiin, voitaisiin suorittaa ennen poistumisharjoituksen toteutusta.

Kehitysehdotus Seurahuone Kotkalle seuraavaa poistumisharjoitusta varten, olisi laajemman harjoituksen järjestäminen, johon saataisiin enemmän henkilökuntaa ja vales- tai oikeita asiakkaita. Lisäksi pelastuslaitokselta voisi tiedustella kiinnostusta osallistua muuhun, kuin tarkkailijan asemaan. He voisivat esimerkiksi testata paloauton palotikkaiden yltämistä ylimpään kerrokseen tai järjestää jonkinlaisia alkusammutustaitoja harjaannuttavia tilanteita.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on tuntunut yllättävän miellyttävältä ja olen saanut pidettyä kiinnostusta kirjoittamiseen yllä, vaikka välillä oli haastavampia hetkiä. Tämän prosessin aikana minua motivoi se, että opin aiheesta paljon uutta, tiesin luovani jotakin hyödyllistä työpaikalleni sekä samalla koin, että harjoituksen suunnittelu edesauttoi minua tutustumaan työpaikan tapoihin ja sen henkilökuntaan.

Omasta näkökulmastani opinnäytetyön tekijänä perehtyminen pelastustoimintaan ja poistumisharjoituksiin on ollut erittäin opettavaista ja mielenkiintoista. Harjoituksen suunnittelun alkuvaiheilla en aavistanut, miten paljon asioita on otettava huomioon poistumisharjoitusta järjestäessä, sillä aihe vaikutti aluksi melko yksinkertaiselta. Opin aiheesta paljon, koska aihe ei opintojen tai muiden tilanteiden kautta ollut ennestään tuttu. Se, että hotelli oli aluksi uusi ympäristö minulle, aiheutti myös omat haasteensa harjoitusta suunnitellessa, mutta jälkepäin ajatellen rakennuksen tunteminen on erittäin tärkeää vastaanottovirkailijana työskennellessä.

Opinnäytetyöprosessin aikana kävi ilmi, että poistumisharjoituksia järjestetään S-ryhmän toimipaikoissa liian harvoin. S-ryhmän toimipaikoilla on kuitenkin käytössään SOK riskienhallintayksikön luomat ohjeistukset, jotka ovat mielestäni erittäin kattavat. Muuten poistumisharjoituksista ja niiden järjestämisestä kertovaa kirjallisuutta on niukasti saatavilla. Harjoituksen järjestäminen voi kuitenkin olla suhteellisen pitkä prosessi ja kerryttää jonkin verran kustannuksia yritykselle joten, kun poistumisharjoitus päätetään järjestää, olisi hyvä ottaa siitä kaikki hyöty irti. Tällä tarkoitan kunnollista palautteenkeruuta osallistujilta ja tulosten hyödyntämistä pelastustoiminnan arviointiin ja kehittämiseen.

Lähteet

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark Oy. Helsinki.

Ala-Krekola, T. 9.9.2016. Työterveyshoitaja; ensiavun ja terveystiedon kouluttajakoulutus. Kotkan työterveys. Sähköposti.

E1 Suomen rakentamismääräyskokoelma 2011. Rakennusten paloturvallisuus. Määräykset ja ohjeet 2011. Ympäristöministeriön asetus rakennusten paloturvallisuudesta. Luettavissa: http://www.finlex.fi/data/normit/37126-E1_2011-fi.pdf. Luettu: 18.5.2016.

Hayes, D., Ninemeier, J. & Miller, A. 2012. Foundations of lodging management. Prentice Hall. Upper Saddle River.

Hel 2015. Helsingin kaupunki. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Luettavissa: <http://www.hel.fi/www/pela/fi/Onnettomuuksien+ehkaisy/pelastussuunnitelma-ja-poistumisturvallisuusselvitys/>. Luettu: 4.6.2016.

Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki.

Hietaniemi, J. Toiminnallinen palotekninen suunnittelu. Pelastusopisto. Kuopio. Luettavissa:
http://www.pelastusopisto.fi/download/35713_hietaniemi_toiminnallinen_palotekninen_suunnittelu.pdf. Luettu: 5.6.2016.

Kokko, M. 13.7.2016. Hotellipäällikkö. Original Sokos Hotel Seurahuone Kotka. Kotka.

Koskinen, M. 14.9.2016. Riskienhallintayksikön päällikkö. SOK Riskienhallinta. Helsinki.

Kotkan Työterveys 2016. Terveyttä työuran alusta loppuun. Luettavissa:
<http://www.kotkantyoterveys.fi/>. Luettu: 16.8.2016.

Kymensanomat 2008. Seurahuone sai 70 uutta huonetta. Luettavissa:
<http://www.kymensanomat.fi/Online/2008/05/22/Seurahuone%20sai%2070%20uutta%20huonetta/200835296691/4>. Luettu: 6.11.2016.

Kympe 2016. Kymenlaakson pelastuslaitos. Pelastustoiminta. Luettavissa: <http://www.kympe.fi/index.php/palvelut/pelastustoiminta>. Luettu: 11.5.2016.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>. Luettu: 1.11.2016.

Linjala, T. & Waitinen, M. 2016. Poistumisturvallisuusopas. Suomen Palopäälystöliitto ry. Helsinki.

Lup 2016. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. Evakuointi. Luettavissa: http://www.lup.fi/fi-FI/Pelastustoiminta/Pelastustoiminta_poikkeusoloissa/Evakuointi. Luettu: 15.11.2016.

Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Pelastuslaki 29.4.2011/379. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L5>. Luettu: 5.6.2016.

Kokko, M. 2015. Pelastussuunnitelma: Original Sokos Hotel Seurahuone Kotka.

Sisäministeriö 2016a. Pelastustoiminta. Luettavissa: <http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/pelastustoiminta>. Luettu: 1.6.2016.

Sisäministeriö 2016b. Pelastustoimen uudistus. Luettavissa: http://www.intermin.fi/fi/kehittamishankkeet/pelastustoimen_uudistus. Luettu: 11.5.2016.

S-Kanava 2009. S-ryhmän hotellit ja ravintolat saivat tunnustuksen turvallisuudestaan. Luettavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/s-ryhman-hotellit-ja-ravintolat-saivat-tunnustuksen-turvallisuudestaan/130833_66560. Luettu: 10.9.2016.

S-Kanava 2016. S-ryhmä lyhyesti. Luettavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/s-ryhma-lyhyesti>. Luettu: 21.10.2016.

Sok-julkaisut 2010. Turvallisesti töissä.

Luettavissa: http://view.sok-julkaisut.fi/public_files/users/assa/publications/2bcb2ccca8b392b8927a71826477b3c5/document.pdf. Luettu: 2.10.2016.

Sokos Hotels 2013. Sokos Hotels lanseeraa break- ja original -hotellit. Luettavissa:
https://www.sokshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/sokos-hotels-lanseeraa-break-ja/01624086_419607. Luettu: 16.8.2016.

Sokos Hotels 2015. Turvallisuus on sydämen asia. Luettavissa:
https://www.sokshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/turvallisuus-on-sydamenasia/011588377_419607. Luettu: 20.5.2016.

Sokos Hotels 2016a. Sokos Hotels yrityksenä. Luettavissa:
<https://www.sokshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa/sokos-hotels-yrityksena>. Luettu: 20.10.2016.

Sokos Hotels 2016b. Original Sokos Hotel Seurahuone, Kotka. Luettavissa:
<https://www.sokshotels.fi/fi/kotka/sokos-hotel-seurahuone?>. Luettu: 20.10.2016.

Sokos Hotels 2016c. Yritys- ja ympäristövastuu sekä turvallisuus. Luettavissa:
<https://www.sokshotels.fi/fi/liitepankki/yritys-ja-ymparistovastuu-seka-turvallisuus>. Luettu: 8.8.2016.

S-ryhmä 2016a. intranet. Poistumisharjoitusopas. Luettu: 6.11.2016.

S-ryhmä 2016b. Intranet. S-ryhmän hotellien poistumisharjoitteluohjelma: Teoriaosuus. Luettu: 4.6.2016.

Punainen Risti 2016. SPR Turvapassi® -koulutus. Luettavissa:
<https://www.punainenristi.fi/yrityksille/ensiapukurssit/turvapassi>. Luettu:23.11.2016.

Taponen, M. 26.7.2016. Yritysturvallisuuden yhteyshenkilö. Kymen Seudun Osuuskauppa. Sähköposti.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Luettavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu: 30.5.2016.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 5.5.2011/407. Luettavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407>. Luettu: 29.10.2016.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset riskienhallintayksikön päällikkö Mikko Koskiselle.

- 1. Turvallisuustoimintaan panostaminen ja siitä viestiminen ovat viime vuosina olleet enemmän esillä. Onko tällöinen muutos näkynyt teidän työssä?**
- 2. Kuinka paljon S-ryhmän yksiköt hakevat teiltä tukea omaan turvallisuustoimintaansa?**
- 3. Koetko, että turvallisuustoiminta toimii kilpailuvalttina eri hotelliketjujen välillä?**
- 4. Mistä teidän riskienhallintayksikkö hakee ideoita ja inspiraatio turvallisuusasioiden kehittämiseksi?**
- 5. Onko viime vuosina S-ryhmälle tullut uusia toimintatapoja tai työkaluja turvallisuusriskien pienentämiseksi?**
- 6. Osaatko sanoa, kuinka usein poistumisharjoituksia toteutetaan S-ryhmässä?**
- 7. Miten turvallisuustoiminta tulee kehittymään S-ryhmässä seuraavina vuosina?**

Liite 2. Haastattelukysymykset yritysturvallisuuden yhteyshenkilölle Minna Taposelle.

- 1. KSO:n sisäisenä tarkastajana, millä tavoin turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu työnkuvaasi?**
- 2. Entä mitä vastuuta sinulle kuuluu turvallisuusorganisaatiomme yritysturvallisuuden yhteyshenkilönä?**
- 3. Miten tärkeäksi mielestäsi turvallisuuden ylläpitäminen koetaan osuuskaupassamme?**
- 4. Onko viime vuosina osuuskaupassamme tullut uusia toimintatapoja tai työkaluja onnettomuuksien ehkäisemiseksi?**
- 5. Sokotel Oy on saanut tunnustusta hyvästä turvallisuudestaan. Mitä koet menestyksen avaintekijöiksi?**
- 6. Osaatko sanoa, kuinka usein poistumisharjoituksia järjestetään osuuskaupassamme?**
- 7. Mielestäsi, mikä merkitys järjestettävällä poistumisharjoituksella on Seurahuone Kotkan turvallisuudelle?**

Liite 3. Haastattelukysymykset hotellipäällikkö Marko Kokolle

1. Millaiseksi koet Seurahuone Kotkan turvallisuuden tason tällä hetkellä?
2. Mitä työtehtäviä tai vastuuta sinulle kuuluu hotellin turvallisuusasiantuntijana?
3. *Monissa Lähteissä, joissa kerrotaan turvallisuustoiminnasta ketjutasolla, mainitaan riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen tietojärjestelmä: verkkokoulutus, itsearviointi ja tiedon välittäminen. Käytätkö S-ryhmän riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen tietojärjestelmää työsi apuna? Mitä mieltä olet sen toimivuudesta?*
4. Millä tasolla Seurahuone Kotkan työntekijöiden riskitietous ja taito toimia oikein vaara- ja onnettomuustilanteissa on mielestäsi tällä hetkellä?
5. Mitkä ovat mielestäsi Seurahuone Kotkassa tärkeimpiä toimintatapoja/asioita arjessa vaaratilanteiden välttämiseksi?
6. Milloin viimeksi poistumisharjoitus on järjestetty Seurahuone Kotkalla?
7. Onko evakuointiin joskus ryhdytty Seurahuone Kotkassa tositilanteen niin vaatiessa?
8. Millä tavoin toteutettava poistumisharjoitus tulee mielestäsi kehittämään Seurahuone Kotkan turvallisuuskulttuuria?
 - *Turvallisuuskulttuurin tason määrittelevät riittävä tietotaito, turvallisuusteot ja -toimet sekä turvallisuusasioiden arvostus. (Linjala & Waitinen 2016, 6.)*

TIEDOKSI

**MEILLÄ JÄRJESTETÄÄN HENKILÖKUNNAN
POISTUMISHARJOITUS MAANANTAINA 5.9.
KLO 10:30-11:00 VÄLILLÄ.**

**TÄMÄ EI VAADI TEILTÄ ASIAKKAANAMME
TOIMENPITEITÄ.**

Koska turvallisuus on meille sydämen asia.

FOR YOUR INFORMATION

**WE HAVE AN EVACUATION DRILL FOR OUR
STAFF ON MONDAY 5TH OF SEPTEMBER
BETWEEN 10:30 A.M. AND 11:00 A.M.**

**THIS DOES NOT REQUIRE ANY ACTION
FROM YOU AS OUR CUSTOMER.**

Because safety is a heartfelt concern for us.

Liite 5. Palautelomake

Seurahuone Kotkan poistumisharjoitus 5.9.16.

Osallistujan palautelomake

Tämä on kaksipuoleinen palautelomake, joka toteutetaan nimettömänä. Vastaa ruksimalla oikea vastausvaihtoehto, ja/tai mahdollisuuksien mukaan avaa vastaustasi avoimille tekstikentille. Vastaathan lomakkeeseen huolellisesti ja totuudenmukaisesti, kiitos!

1. Oletko aiemmin osallistunut vastaavanlaiseen poistumisharjoitukseen?

- Kyllä
- En

2. Oliko infotilaisuus mielestäsi tarpeeksi kattava?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, niin mitä jäit kaipaamaan?

3. Koitko pelastussuunnitelman evakuointiohjeiden kertaamisen ennen harjoitusta tarpeelliseksi?

- Kyllä
- Ei

4. Kuuluiko sovittu poistumiskäsky selkeästi?

- Kyllä
- Ei

5. Löytyikö lähin poistumisreitti helposti?

- Kyllä
- Ei

6. Kohtasitko harjoituksen aikana hotellin asiakkaita, jotka eivät tienneet kyseisestä harjoituksesta?

- Kyllä

En

7. Törmäsitkö aluettasi evakuoidessa ”loukkaantuneeseen”?

Kyllä

En

Jos vastasit kyllä, niin oliko tilanne mielestäsi opettavainen?

Kyllä

Ei

8. Olisitko oikeassa vaaratilanteessa pystynyt mielestäsi poistumaan turvallisesti?

Kyllä

Ei

9. Huomasitko poistumisen aikana mitään puutteita talon turvallisuudessa?

Kyllä

En

10. Mielipiteesi harjoituksen..

A) Toteutukses-

ta: _____

B) onnistumises-

ta: _____

C) tarpeellisuudes-

ta: _____

Liite 6. Tarkkailijan muistio

Seurahuone Kotkan poistumisharjoitus 5.9.16.

Tarkkailijan muistio

Tarkkailualue, jonne sinut
sijoitettiin: _____

Sovittu poistumiskäskey soi klo 10 : _____

11. Kuuluiko poistumiskäskey selkeästi:

- Kyllä
- Ei

PELASTAMINEN

12. Tarkastettiinko alueen määrättyt tilat?

- Kyllä
- Ei

13. Noudatettiinko evakuointiohjeen mukaisia toimintaohjeita tiloja
tarkastaessa ja/tai asiakkaita kohdatessa?

- Kyllä
- Ei

14. Jos seurasit ”loukkaantuneen” avustamista, mitä huomioita teit
tilanteesta?

RAJOITTAMINEN

15. Suljettiinko ovet ja ikkunat perästä?

- Kyllä
- Ei

POISTUMINEN

16. Sujuiko poistuminen ripeästi?

- Kyllä
- Ei

17. Ilmenikö poistumisreittiä käytettäessä mitään ongelmia?

- Kyllä
- Ei

KOKOONTUMINEN

18. Oliko kokoontumispaikalla selkeä tilanne?

- Kyllä
- Ei

MUITA HUOMIOITA:



15.9.2016

POISTUMISHARJOITUSRAPORTTI

Pvm	<u>5.9.2016</u>
Klo	<u>10:00-13:00</u>
Paikka	<u>Original Sokos Hotel Seurahuone Kotka</u>
Tly	<u>***</u>
Vastuhenkilö	<u>Salla Mikkola</u>
Puhelinnumero	<u>*****</u>

Mitkä asiat onnistuivat?

Infotilaisuus oli henkilökunnan mielestä tarpeellinen ja tarpeesi kattava. Lisäksi poistumisreitit olivat esteettömät ja henkilökunnan mielestä helposti löydettävissä. Harjoituksessa käytimme "loukkaantuneita" maalihenkilöinä, joiden avustaminen hektisessä tilanteessa mahdollisti opettavaisen tilanteen. Harjoituksesta kerrottiin päivää ennen saapuville asiakkaille suullisesti, sekä seinille laitettiin harjoituksesta info (suomeksi + englanniksi). Vaikutti olevan tarpeeksi tehokasta, koska poistumisharjoituksen aikana vain muutama harjoituksesta epätietoinen asiakas tuli vastaan. Henkilökunta vaikutti olevan motivoitunut harjoituksessa ja aihe herätti harjoituksen jälkeisessä palautetilaisuudessa kovasti keskustelua. Palautetilaisuudessa nousi esiin muutamia puutteita meidän poistumisturvallisuudessa, jotka kylläkin kaikki ovat korjattavissa. Yhteistyö pelastuslaitoksen ja meidän työterveyden kanssa kannatti, sillä harjoituksesta tuli näin monipuolisempi ja uskottavampi.

Mitä kehitettävää?

Aluekohtaiset evakuointiohjeet on päivitettävä selkeämmiksi. Lisäksi yleisavaimia ei meinannut riittää harjoituksessa. Ensiapukaappien paikat on tarkistettava, samoin sisällöt. Asuinkerrokset voisi numeroida portaikossa isoilla kirjaimilla, jotta siellä kulkiessa olisi selkeää mikä kerros kyseessä. Taskulamppuja olisi hyvä sijoittaa enemmän osastoille. Keväällä aukaistulle Lounge baarille on laadittava evakuointiohje. Vastaanotosta ohjattujen kuulutusten olisi hyvä kuulua myös Amarillon puolella; tai Amarillossa kuulutusmahdollisuuksia on kehitettävä muulla tavalla.