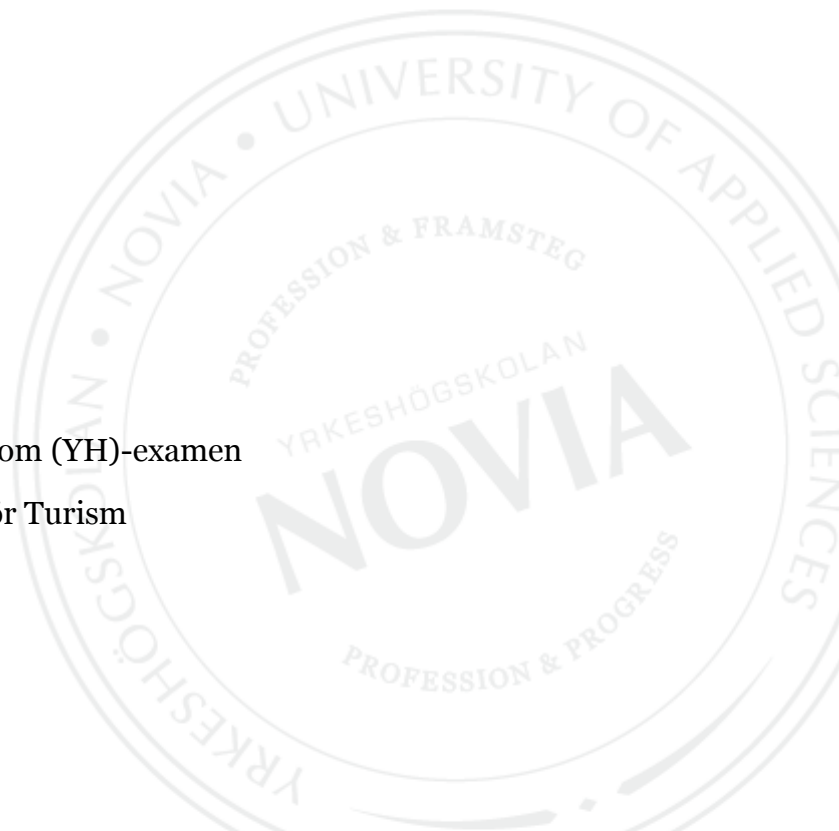


Säkerhetsmanual vid brand för anställda vid hotellreception

**Case: Original Sokos Hotel Hamburger Börs och
Original Sokos Hotel City Börs i Åbo**

Marianna Miettinen

Examensarbete för Restonom (YH)-examen
Utbildningsprogrammet för Turism
Åbo 2015



EXAMENSARBETE

Författare: Marianna Miettinen

Utbildningsprogram och ort: Turism, Åbo

Handledare: Agneta Nyberg

Titel: Säkerhetsmanual vid brand för anställda vid hotellreception

Case: Original Sokos Hotel Hamburger Börs och Original Sokos Hotel City Börs i Åbo

Datum: 13.3.2015

Sidantal: 32

Bilagor: 1

Abstrakt

Säkerhetsfrågor är viktiga i alla företag och kanske särskilt viktiga inom hotell- och inkvarteringsbranschen, där kundmängden samtidigt kan vara upp till 2000 personer. Enligt den finska lagen ska det finnas en räddningsplan och säkerhetsanvisningar hos varje företag.

Syftet med detta examensarbete är att planera och skapa en praktisk säkerhetsmanual vid eventuell brand för anställda vid Original Sokos Hotel Hamburger Börs och Original Sokos Hotel City Börs reception. I mitt arbete tar jag upp faktorer som berör säkerheten inom hotell- och inkvarteringsbranschen samt åtgärder som förebygger risker och olyckor på hotell. Som uppdragsgivare fungerar Hamburger Börs' hotellchef Henna Heinänen.

Målet med säkerhetsmanualen är att skapa ett praktiskt verktyg som anställda vid Hamburger Börs reception verkligen kan använda sig av då en brand eller internt alarm uppstår. Denna manual fungerar också som stöd i handledningen av nyanställda. Den kan också vara till hjälp för äldre anställda, som eventuellt inte vet hur de borde reagera vid tillfällen då en brand uppstår. Manualens innehåll har jag skapat genom att kolla upp vad den nuvarande säkerhetspärmen innehåller samt intervjuat hotellchefen och övriga anställda.

Slutprodukten, d.v.s. manualen, blev lyckad och mycket mera användbar jämfört med den gamla pärmen. Anvisningar som jag skrivit med hjälp av text och bilder gör manualen lättläst t.o.m. för en nyanställd vid receptionen.

Språk: Svenska

Nyckelord: säkerhet, manual, brandsäkerhet, hotellreception

BACHELOR'S THESIS

Author: Marianna Miettinen

Degree Programme: Tourism Management, Turku

Supervisors: Agneta Nyberg

Title: Safety handbook for employees at a hotel reception in case of fire

Case: Original Sokos Hotel Hamburger Börs and Original Sokos Hotel City Börs in Turku

Date: 13.3.2015

Number of pages: 32

Appendices: 1

Summary

Questions about safety are very important within all kinds of companies and perhaps especially important within the hotel and leisure industry, where the amount of customers can be up to 2000 persons at the same time. According to Finnish law all companies should have a rescue plan and some kind of safety instructions.

The aim of this Bachelor's thesis is to plan and create a practical safety handbook in case of fire for employees at the reception of Original Sokos Hotel Hamburger Börs and Original Sokos Hotel City Börs. In my thesis I'm writing about things that affect the hotel and leisure industry and also about actions which prevent risks and accidents at hotels. The hotel manager for Hamburger Börs, Henna Heinänen, works as my constituent for this thesis.

The goal with this safety handbook is to create a practical tool for the employees at the Hamburger Börs reception which they really could use in case of fire or in case of an internal alert. This handbook would also work as a support when guiding new employees. It could also be as a help for old employees, if they don't know how to react in case of fire. I have created the content of the handbook by reading the present safety folder and by interviewing the hotel manager and other employees.

The finished product, the handbook, is a success and far more useful compared to the old folder. The instructions that I wrote using text and pictures for help makes the handbook really easy to read even for new employees.

Language: Swedish

Key words: safety, handbook, fire safety, hotel reception

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Marianna Miettinen

Koulutusohjelma ja paikkakunta: Matkailu, Turku

Ohjaajat: Agneta Nyberg

Nimike: Turvallisuusmanuaali hotellin vastaanottotyöntekijöille tulipalon sattuessa

Case: Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs, Turussa

Päivämäärä: 13.3.2015

Sivumäärä: 32

Liitteet: 1

Tiivistelmä

Turvallisuuskysymykset ovat erittäin tärkeitä kaikenlaisissa yrityksissä ja ehkä erityisen tärkeitä hotelli- ja majoitusalailla, jossa asiakasmäärä voi nousta jopa 2000 henkilöön samanaikaisesti. Suomen lain mukaan jokaisessa yrityksessä pitää olla pelastussuunnitelma ja turvallisuusohjeet.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on suunnitella ja luoda käytännöllinen turvallisuusmanuaali hotellin vastaanottotyöntekijöille tulipalon sattuessa Original Sokos Hotel Hamburger Börs:issä ja Original Sokos Hotel City Börs:issä. Työssäni kerron asioista jotka vaikuttavat turvallisuuteen hotelli- ja majoitusalailla sekä toimenpiteistä jotka ehkäisevät riskejä ja onnettomuuksia hotelleissa. Toimeksiantajana toimii Hamburger Börsin hotellipäällikkö, Henna Heinänen.

Turvallisuusmanuaalin tavoitteena on luoda käytännöllinen työkalu Hamburger Börsin vastaanottotyöntekijöille, jota he todella voisivat käyttää tulipalon tai sisäisen hälytyksen sattuessa. Tämä manuaali toimii myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Se toimii myös vanhojen työntekijöiden apuna, jos he välttämättä eivät tiedä miten reagoida tulipalon sattuessa. Manuaalin sisällön olen luonut lukemalla vanhaa turvakansiota sekä haastatellut hotellipäällikköä ja muita työntekijöitä.

Lopputuote, eli manuaali, onnistui hyvin ja on paljon käytännöllisempi verrattuna vanhaan turvakansioon. Ohjeet olen kirjoittanut käyttäen tekstiä ja kuvia apuna ja se tekee manuaalista helposti luettavan sekä uusille että kokeneille vastaanottotyöntekijöille.

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: turvallisuus, manuaali, paloturvallisuus, hotellivastaanotto

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund	2
1.2	Syfte och avgränsning	2
1.3	Metod.....	2
2	Sokos Hotels.....	3
3	Receptionsarbete.....	5
3.1	Arbetsuppgifter.....	5
3.1.1	Morgon- och kvällspass.....	6
3.1.2	Nattpass	7
3.2	Säker kundbetjäning	7
4	Risker inom turismbranschen	8
4.1	Kriminalitet och terrorism	9
4.2	Våld och hot	10
4.3	Bombhot	10
4.4	Brand	10
4.5	Faktorer som påverkar brandsäkerheten på hotell.....	12
5	Lagstadgade säkerhetsbestämmelser i Finland.....	15
5.1	Arbetarskyddslag	15
5.2	Räddningslag	18
5.3	Räddningsplan	19
6	Frivilliga säkerhetsåtgärder på hotell	21
6.1	Certifieringssystem.....	22
6.2	Andra åtgärder	23
7	Säkerhet på S-gruppens hotell	24
7.1	Säkerhet på Original Sokos Hotel Hamburger Börs och Original Sokos Hotel City Börs.....	25
7.2	Säkerhetssystem	26
8	Innehåll för manualen.....	27
8.1	Allmän information	28
8.2	Brandtavlor	28
8.3	Anvisningar vid eldsvåda	28
8.4	Branddörrar.....	29
8.5	Allmänna säkerhetsåtgärder	29

8.6	Bilagor	29
8.7	Introduktion och handledning av manualen	30
9	Utvärdering av manualen.....	30
9.1	Uppdragsgivarens utvärdering.....	30
9.2	Anställdas utvärdering	31
9.3	Egen utvärdering.....	31
10	Avslutande diskussion	32
	Källförteckning.....	33

Bilagor

Bilaga Säkerhetsmanual

1 Inledning

Turismbranschen växer hela tiden med ungefär 5 % per år. I Finland sysselsatte turismbranschen 140 000 personer år 2013 (Visit Finland, 2013) och mellan åren 1995 och 2013 har de utländska övernattningarna ökat med 73 %. År 2012 ökade övernattningen på registrerade inkvarteringsföretag med 1,6 %. Då överträdde man gränsen till 20 miljoner och nästan 6 miljoner av övernattarna var utländska gäster (Matkailun Edistämiskeskus, 2013). Det är en stor mängd människor som reser och övernattar på hotell eller andra inkvarteringsföretag dagligen. Detta betyder också att säkerhetsfrågor blir allt viktigare inom inkvarterings- och näringsbranschen.

På varje arbetsplats ska det finnas en någon slags manual eller handbok som beskriver säkerhetsplanen och -åtgärderna på arbetsplatsen, om det sedan är fråga om t.ex. hotell, butik, bensinstation eller kontor. Risken för olika olyckor finns överallt. Beroende på arbetsplatsen, jobbar man på olika sätt för att främja säkerheten. På vissa ställen görs det övningar en gång i månaden och på vissa en gång i året. Idealt vore att alla säkerhetsfrågor och risktillfällen skulle gås igenom tillräckligt ofta. Då skulle anställda vara informerade och på alerten om någon olycka sker. De lagstadgade säkerhetsanvisningar eller säkerhetspärmar som finns hos företag är tyvärr oftast för långa, opraktiska och svåra för anställda att förstå.

Mitt uppdrag för detta examensarbete är att göra en säkerhetsmanual, som behandlar brandsäkerheten på Original Sokos Hotel Hamburger Börs och Original Sokos Hotel City Börs i Åbo. Som min uppdragsgivare fungerar hotellchefen för Hamburger Börs, som även på sina tidigare arbetsplatser jobbat med säkerhetsfrågor. Hon önskade att den nuvarande säkerhetspärmen vid hotellets reception gås igenom för att se till att allting är uppdaterat och att det skapas en praktisk, förenklad och förkortad säkerhetsmanual till receptionen, som anställda vid receptionen kunde ha verklig nytta av. Denna manual kunde alltså vara som hjälp i handledningen av nya anställda men till hjälp också för äldre anställda, som inte kanske egentligen vet hur de borde reagera vid tillfällen då en brand uppstår. I fortsättningen av arbetet kommer jag att skriva Hamburger Börs då jag syftar till Original Sokos Hotel Hamburger Börs och Original Sokos Hotel City Börs.

1.1 Bakgrund

Från och med år 2012 har jag jobbat som sommararbetare och extra arbetare vid Hamburger Börs reception. Mitt intresse för detta arbete baserar sig på att jag för det första själv jobbar vid hotellet och tycker att det behövs en förbättring i materialet för säkerheten. Då skulle jag känna mig tryggare och mera säker då jag är på jobb. För det andra vill jag också att nuvarande och kommande anställda skall ha en säker arbetsmiljö och också känna sig säkra angående säkerhetsfrågor och olycksfall. För ungefär ett år sedan, under en helt vanlig arbetsdag, gick brandalarmet på och jag förstod att jag inte riktigt hade någon aning om vad jag borde göra. Då diskuterade jag med min chef om saken och fick som ett förslag att som slutarbete jobba med dessa säkerhetsfrågor. På detta sätt kunde jag förbättra säkerheten för både mig själv och mina kollegor.

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet med mitt examensarbete är att skapa en praktisk säkerhetsmanual vid brand för anställda vid receptionen på Hamburger Börs. Manualen innehåller information och anvisningar som anställda vid receptionen har lätt att förstå. Då en eldsvåda sker finns det lättlästa åtgärder som går att följas punkt för punkt. Hotellet har en lagstadgad säkerhetspärm men den är inte så praktisk vid tillfällena av brand. En brand är något som kan ske när som helst och var som helst. Då en brand uppstår är det viktigt, att steg för steg följa de anvisningar som jag tar upp i manualen, för att undvika större kaos eller missuppfattningar. Manualen kommer också vid behov att användas på Original Sokos Hotel Seurahuone. Då måste den bara omarbetas, så att den passar in för det hotellet.

Målgruppen för denna säkerhetsmanual är personalen vid Hamburger Börs reception. Detta gäller alla som jobbar dag- och nattsift. Att ha en trygg och säker arbetsmiljö är mycket viktigt. Orsaken varför manualen görs endast för anställda vid receptionen är för att jag själv har introducerats till detta arbete. Då får jag använda min egen erfarenhet och kollegernas åsikt om hur den borde se ut och bli uppbyggd. Dessutom har alla olika avdelningar ändå på ett sätt lite avvikande information som det fått gällande säkerheten.

1.3 Metod

Som metod kommer jag att använda främst teori om lagstadgade säkerhetsbestämmelser i Finland, risker inom turismbranschen, receptionistens säkerhet samt intervjuer med

uppdragsgivaren, med anställda vid receptionen och med vaktmästaren på hotellet. Jag kommer också att använda min egen erfarenhet och kännedom som jag fått under åren jag jobbat vid hotellet. I mitt examensarbete kommer jag att skriva allmänt om min uppdragsgivare Sokos Hotels, risker inom turismbranschen, lagstadgade säkerhetsbestämmelser i Finland samt hur min arbetsprocess med manualen fortskred.

2 Sokos Hotels

I hotell- och logiverksamhetsbranschen i Finland fanns år 2013 1 900 verksamhetsställen och deras omsättning översteg 1,5 miljarder euro. Anställda inom branschen var nästan 12 000. Inom hotell- och logiverksamheten är det hotellen som dominerar och bland dem särskilt de kedjeanslutna hotellen som bl.a. Scandic och Sokos Hotels. (Arbets- och näringsministeriet, 2013).

Sokos Hotels är Finlands mest kända och största hotellkedja med över 50 hotell i Finland, Tallinn och S:t Petersburg. Hotellen är oftast belägna i centrum av staden eller vid olika fritidsattraktioner. Sokos Hotels-kedjan utvidgas även ständigt utomlands. Sokos Hotellen erbjuder mångsidiga hotell-, konferens- och hälsotjänster samt restaurangtjänster från frukost till drinkar på nattklubbar, allt bekvämt under ett och samma tak. Bland de mest kända restaurangkedjorna är Fransmanni, Sevilla, Memphis, Night och Amarillo. (SOK, 2013).

Sokos Hotels värderingar är samma som för hela S-gruppen:

- Att ta ansvar för människor och miljön
- Att finnas till för sina kunder
- Att bedriva lönsam verksamhet
- Att kontinuerligt förnya sin verksamhet (S-kanava, u.d.)

”Alla människor är olika, och olika människor vill ha olika slags hotell och hotellupplevelser” (SOK, 2013). År 2013 lanserades tre helt nya och olika hotelltyper: Original, Break och Solo. Orsaken varför man lanserat dem är för, att få något nyare image för Sokos Hotels och för, att faktiskt alla människor är olika. De olika individerna kan, enligt sina egna krav och värderingar, välja vilket hotell de vill övernatta på. (SOK, 2013).

Original-hotellen är, som redan namnet säger, originella och hjärtligt finländska. Hotellen är lätta att ta sig till för att de är centralt belägna. På hotellet bemöts kunderna på ett

personligt sätt och inte som ett bokningsnummer. Break-hotellen ska ge kunderna glädje och energi. På hotellen erbjuds det aktiviteter och avkoppling som gynnar både fysiskt och psykiskt. Under övernattnig på dessa hotell inspireras och uppmanas kunderna att bryta rutinerna, vare sig det sedan frågan om arbets- eller fritidsresa, så att vardagen ska kännas bra. Solo-hotellen är mycket mera än bara en byggnad och en adress. Det finns oftast något unikt i dessa hotell. Alla Solo-hotellen har till exempel i sängarna madrasser, som formar sig enligt kundens kropp, lyxigare handdukar, ett bredare sortiment i minibaren och en personligare frukost där kaffet serveras direkt till bordet. (SOK, 2013)

Hamburger Börs tillhör Original-hotellen och är ett av de största hotellen i Åbo. Det är ett elegant och modernt hotell, som ligger vid salutorget i centrum av Åbo. Restaurangvärlden inom Hamburger Börs är bred och ger gästerna möjlighet att flytta sig från en restaurang till en annan under ett och samma tak enligt behov. På högsta våningen ligger bastuavdelningen och en simbassäng. Hotellets konferenslokaler betjänar konferenser på upp till 160 gäster. Det förmånliga City Börs, som ligger på andra sidan gatan, kompletterar logitjänsterna. (SOK, 2013). Hotellet klassificeras som ett stort hotell (se s. 5, kapitel 3.1). På Hamburger Börs kan det finnas totalt 150 anställda samtidigt medan kundmängden varierar mellan 200-2000 (Turun Seudun Yrityssuojeluyhdistys ry, 2013, s. 12). Hotellet består av fyra olika fastigheter; Perus Börs, Affärscentrum, Regina, och City Börs. De som jobbar på hotellet använder sig också av dessa namn som ett hjälpmedel då de ska veta var något rum ligger. Alla dessa fastigheter har också skild fastighetservice. All service som receptionen, frukosten och restaurangerna ligger i huvudbyggnaden, Hamburger Börs, med huvudingången från Köpmansgatans sida. I kapitel sju kommer jag att gå mera in på säkerhetsfrågorna på Sokos Hotels samt på Hamburger Börs.

3 Receptionsarbete

För att kunna förstå varför de som jobbar vid hotellets reception har en så viktig roll i säkerhetsfrågorna har jag skrivit kort om arbetet vid receptionen. Hotellets reception är på många sätt hotellets hjärta. Här finns oftast själva receptionen, kassan, infon och telefonväxeln. Den första kontakten kunden har med företaget, hotellet i detta fall, är oftast receptionen. Det är alltså mycket viktigt att anställda vid receptionen ger ett positivt, tryggt, och snyggt intryck av företaget (Rautiainen & Siiskonen, 2010, s. 144). Många hotell har anställda på plats dygnet runt för att få sina kunder att känna sig trygga. Det har också alla Sokos Hotels. Det är därför mycket viktigt, att de som jobbar vid receptionen också vet vad de har att göra under sitt arbetspass. Krav på personliga egenskaper hos en person som jobbar vid receptionen: serviceinriktad, stresstålig, ordningsorienterad, självständig, flexibel och mångsidig. Dessa egenskaper är också bra då en eventuell brand uppstår, emedan branden kan orsaka stort kaos. Då måste personalen vara lugn och veta vad den bör göra och inte själv bli panikslagen (Johansson & Westerblad, 2004, s. 45-48).

Att ha en utbildning inom branschen ser jag som en fördel men inte nödvändig. Bäst lär man sig genom att jobba och att faktiskt hamna i olika situationer och avklara dem. Men det finns många olika slags utbildningar som en receptionist kan ha. I vissa fall kan det vara att receptionisten inte alls har en utbildning inom branschen. De vanligaste möjligheterna till att studera inom hotell- och restaurangbranschen är för det första grundutbildningen inom hotell- och restaurangbranschen. Titeln på hotellbranschens utbildning kallas receptionist eller hotelltjänsteman. Denna utbildning tar tre år och omfattar 120 studieveckor (Sirpa Koppinen, 2007, s. 52-53). Det finns också möjlighet till fortsatta studier för dem som avlagt den treåriga grundexamen. Möjligheterna är att studera vidare på yrkeshögskolor eller universitet. Yrkeshögskoleexamen inom turist- och bespisningsbranschen tar ungefär 3,5-4 år och omfattar 210 studiepoäng. Titeln för den heter restonom YH. Det finns olika utbildningsprogram och det finns att välja mellan bl.a. mat-, restaurang-, miljö-, hushålls-, turism- och kongressservicebranschen. På universitet kan studerade avlägga 180 studiepoäng för en lägre högskoleexamen (kandidat) eller en högre högskoleexamen med extra 120 studiepoäng (magister) (Sirpa Koppinen, 2007, s. 58).

3.1 Arbetsuppgifter

Beroende på hotellets storlek kan arbetsuppgifterna och mängden anställda variera. Hotellets storlek beror på mängden rum: ett litet hotell har oftast högst 50 rum medan ett

megastort kan ha minst 1000 rum (Brännare, et al., 2005, s. 12). På ett mindre hotell är arbetsuppgifter att sköta bokningar, sköta in-och utcheckning, svara i telefon, fungera som info, sköta kassa och svara på offerter. På vissa små hotell kan det också vara att man sköter servering av frukost. Det är bra att vara flexibel och mångsidig. Om ett rum är ostädat eller en lampa inte fungerar på ett rum, kan det vara att receptionisten måste korriger situationen. På större hotell finns det egna skilda avdelningar. Det finns oftast en central bokningsfunktion och mera anställda på plats. Men det som anställda vid receptionen arbetar med är oftast att ta emot nya gäster, checka in dem och ut dem, hantera kassan, svara på telefonsamtal och fungera som infodisk. Att jobba på hotell betyder skiftesarbete. Det finns morgonpass, kvällspass samt nattpass. För varje arbetspass finns det också oftast en lista vad man ska sköta om under sitt pass. Mera om arbetstiderna och de enskilda uppgifterna kan man läsa om i nästa kapitel (Johansson & Westerblad, 2004, s. 45-47). Som redan tidigare nämnts är Hamburger Börs ett stort hotell enligt klassificering. Vi som jobbar vid receptionen sköter bokningar, in- och utcheckning, telefoni, kassa och e-post. Samtidigt fungerar vi också som en info för vilka frågor som helst. Man vet aldrig vad kunden kommer att fråga.

3.1.1 Morgon- och kvällspass

Morgonpassen brukar vara mellan kl. 07 och 15. Den som kommer till morgonturen diskuterar tillsammans med nattportieren om det är något speciellt som hänt. Att räkna kassan efter det och se till att den stämmer, är en uppgift. Efter det är det bra att kontrollera hur den kommande dagen ser ut, finns det dubbelbokningar, anländer det VIP-gäster, osv. Ända till kl. 12 checkas kunderna ut och efter det påminns gästerna på rummen som inte ännu checkat ut att det är dags att göra det. Mellan kl. 12 och 15 brukar det vara en lite lugnare period där det är bra att förbereda så mycket som möjligt för den som kommer till kvällsturen. Kvällspassen är oftast mellan kl. 15 och 23. Då den anställda kommer på jobb, diskuterar den sedan igen med den som varit i morgonturen om vad som hänt och vad som kommer att hända. Det är bra att kolla hur många rum eller vilka grupper det är att checka in under kvällen. Så själva arbetet är att se till att alla som bokat rum också anländer till hotellet och faktiskt checkar in. Man ska vara noggrann med att se till att det finns rätt typs rum till dem som bokat (Johansson & Westerblad, 2004, s. 50). Morgonpass vid Hamburger Börs är mellan 07:15 och 15:15. Det finns både elektronisk och pappersversion på arbetslistan om vad som ska göras under passet. Vi använder oss också av ett häfte i vilket vi skriver allt speciellt som kommer att hända under dagen, vilken den nästa som

kommer på jobb kan läsa igenom. Då är alla informerade om saken. Men viktigaste är ändå kommunikation genom att tala med varandra. Kvällspass är sedan mellan 15 och 22:45. Då finns det 15 minuter då morgon- och kvällspass är samtidigt på jobb. Under den tiden ska allt informationbyte ske och kassan räknas.

3.1.2 Nattpass

Nattportieren, den som jobbar nattpasset på hotellet, jobbar ungefär mellan kl. 23 och 07. Nattportieren ska också informeras på samma sätt som hon eller han informerar morgonpasset om något speciellt hänt eller kommer att hända. Till arbetsuppgifterna tillhör oftast att se till att dörrarna är låsta, administrera receptionsarbete som datakörning, göra listor och fylla i formulär. Det finns mycket att göra under natten även om kunder inte checkar in eller checkar ut. Nattportieren ska också se till att kunderna känner sig trygga då de sover på hotellet och har därför stort ansvar för säkerheten på hotellet. Ibland sköter också nattreceptionisten frukosten på hotellet (Johansson & Westerblad, 2004, s. 51). På Hamburger Börs är nattpasset mellan 22:30 och 07:30. Samma sak som på morgon- och kvällspass jobbas det här också 15 minuter samtidigt så, att kassan kan räknas och informationen bytas.

3.2 Säker kundbetjäning

Att känna till kundens behov är en av de viktigaste kunskaperna inom kundbetjäning i tjänsteföretagen (Leena Alakoski, 1998, s. 13). Receptionisten kan betjäna upp till 100 under sitt pass. De som arbetar vid receptionen känner oftast till hotellet nästan som sina egna fickor. Kunden gör inte det. Ibland kan det kännas hopplöst för kunden att bara med hjälp av skyltar hitta sig fram till hissen eller rummet. Därför finns receptionisterna där för att hjälpa och få hotellet att kännas tryggt för kunden (Leena Alakoski, 1998, s. 64-65). Då kunden anländer till hotellet förväntar hon eller han sig oftast vänlig, förstående och hjälpsam betjäning. De som jobbar vid receptionen måste se till att de faktiskt erhåller kundens förtroende och betjänar dem på ett förväntat sätt. (Rautiainen & Siiskonen, 2010, s. 161). Ett bra sätt som jag själv tänker på då jag betjänar en kund, är att jag betjänar kunden som jag själv skulle vilja bli betjänad. Säkerhet är en del av kvaliteten som hotellet erbjuder. Det finns olika hot inom turismbranschen, som också betyder att dessa hot kan framkomma på hotell. Mera ingående information om olika faror och hot finns under kapitel fyra. Att tänka på säkerhetsfrågor dagligen på jobbet är inte alls en dålig sak. Det är en del av receptionisten yrkesskicklighet att fundera på kundsäkerheten. Vissa hotell har

säkerhetscertifieringar som ett konkurrensmedel (se s. 21, kapitel 6). Att ha säkerhet som en del av sina konkurrensmedel, bör den marknadsföras med en låg profil p.g.a. att säkerheten kan förloras ganska snabbt. Om receptionisten tror och tänker att olyckor inte sker eller faror inte hotar hennes eller hans hotell, är det mycket naivt och orealistiskt tänkt. Till arbetsuppgifterna tillhör att noggrant vaka över all aktivitet som sker på hotellet. Det är en orsak varför receptionen ligger nära huvudingångarna på hotellet för att kunna vaka över vem som stiger in på hotellet. För att skydda kunderna som övernattar på hotellet, är det viktigt att inte förmedla deras rumsnummer eller namn och övriga uppgifter till någon utomstående (Leena Alakoski, 1998, s. 96). Då vi jobbar i receptionen ska vi se till, att kunden har det som hon eller han önskat. Alltid då kunden checkar in går vi tillsammans igenom att bokningen är som den ska. Om det fattas något ser vi alltid till att kunden ska få det som hon eller han önskat sig. Då kunden önskar att få övernatta t.ex. på översta våningen eller nära hissen försöker vi ordna det så bra som möjligt. Det ska kännas hemtrevligt och tryggt för kunden att bo på hotellet.

4 Risker inom turismbranschen

Detta kapitel handlar om olika risker inom turismbranschen. Fast jag främst fokuserat på brandsäkerheten i mitt arbete finns det också många andra faktorer som påverkar säkerheten. För att få en bredare synvinkel på hoten som t.ex. anställda vid receptionen kan råka ut för har jag skrivit kort om de olika riskerna.

När en person övernattar t.ex. på ett hotell frågar den knappast sig själv om låsen är trygga, var de närmaste utrymningsvägarna ligger eller om en opålitlig person övernattar i rummet bredvid. I stället tänker personen på vilken restaurang hon eller han skulle besöka eller var bastun ligger. Säkerheten är kanske inte det hotellgästen har som första prioritering på ett hotell, man utgår från att allting är som det ska vara.

Säkerhetsfrågor blir allt viktigare för kunder då de reser till olika destinationer. En kund använder sällan en tjänst som misstänks vara otrygg eller om man bör vara rädd för den. Inom inkvarteringsbranschen har man många faktorer som främjar kundernas säkerhet som till exempel lagstiftning, teknik, yrkeskunskap, företagskultur och i vissa fall helt en slump. Både utlänningar och finländare har traditionellt sett Finland som en trygg resedestination. Här ser vi det som en medborgarskyldighet att hjälpa andra människor i nöd. (Brännare, et al., 2005, s. 204-205).

För att få en fungerande säkerhetskultur inom företaget är följande saker viktiga: ledningen binder sig på ett synligt sätt till säkerheten, säkerhetsfrågorna är organiserade, säkerheten är en del av affärsverksamheten och kvaliteten, anställda är motiverade och utbildade och till sist att säkerhetsfrågorna är uppdaterade och nya anställda handleds inom frågorna. Viktigt är också att dessa frågor övas med jämna mellanrum (Brännare, et al., 2005, s. 204-205). Beredskap för att förebygga hotfulla situationer kräver att man blivit handledd i ämnet och att det finns gemensamma handlingsmodeller att följa. För att kunna uppfylla detta har inrikesministeriet kommit upp med en bestämmelse att man borde ha någon slags skyddsplan. Denna skulle skapa en grund så att företaget har lättare att förebygga krissituationer och olyckor på ett effektivt sätt. Det vore bra att planen skulle innefatta alla de risksituationer, som kan uppstå under normala dagar men också vid exceptionella tillfällen. Planen bör vara en del av en manual, som sedan kan fungera som en handbok för skyddschefen och för personalen vid utbildningstillfällen. Företag som betjänar kunder (till exempel hotell) har förbundit sig att se till att kunderna är säkra. Om något händer kunderna på grund av att företaget inte följt lagen eller regler, har kunderna rätt att kräva ersättning. Därför är det ytterst viktigt att ledningen, som har ansvaret, ser till att personalen är tillräckligt väl utbildad inom säkerhetsfrågor (Asunta, et al., 2000, s. 259-260).

Det finns olika slags hot som turismen hämtar med sig. Dessa faktorer är inte endast orsakade av turister eller hotar inte endast allt som tillhör turismbranschen. Men turismbranschen är en bred bransch och påverkar många andra branscher på ett eller annat sätt. Men som sagt kan hoten uppkomma nästan var som helst (Brännare, et al., 2005, s. 206). Exempel på hotande fall inom inkvarteringsbranschen är bland annat; sjukattack bland kunderna, opålitlighet, stöld, bedrägerier, hot och våld, olyckor, drog- och alkoholproblem, självmord, prostitution och yrkesskador (Brännare, et al., 2005, s. 204-205).

4.1 Kriminalitet och terrorism

Kriminalitet och terrorism är saker som kanske inte är så lätta att uppmärksamma inom turismen. Det är okända människor som reser mellan olika destinationer dagligen. Det är lätt för de kriminella att infiltrera sig bland andra turister. De som oftast rör sig bland turisterna är ficktjuvar eller snattare. Största massturismstäderna och stora evenemang drar mest åt sig kriminalitet. En storstad som är känd för dess stora mängd ficktjuvar är t.ex. Barcelona. (Brännare, et al., 2005, s. 206-207).

Men turismdestinationerna kan också råka ut för terrorism. För snart 15 år sedan hände det en stor terror attack. Omkring 3 000 amerikaner dödades den 11 september 2001, då terrornätverket al-Qaida gjorde ett terrorattack mot World Trade Center i New York. Stadens silhuett förändrades för evigt. Människor runt om i världen blev chockerade och turismen stannade nästan helt totalt för en tid (Furubrant & Norman, 2009). Det som chockerade främst i Europa är den färskaste terrorattacken i Frankrike. Även om Europas säkerhetsläge allmänt taget är gott, finns det osäkerhetsfaktorer i både det närmaste grannskapet, olika områden i Europa och inom EU (Statsrådets kansli, 2012).

4.2 Våld och hot

Med våld menas oftast situationer där en enskild person hotas eller kränks. Situationerna är oftast aggressivt beteende, misshandel eller rån (Sirpa Koppinen, 2007, s. 273). Det finns också olika slags våldsituationer: fysiskt hot, psykiskt hot, fysisk attack, hot med sting- eller snittvapen och hot med skjutvapen. För att undvika situationer med fysisk våld, ska man försöka lugna ner personen och diskutera om situationen. Men om personen som hotar anställda har ett vapen är det bättre att fly än att börja slåss tillbaka (Huhtala, 2004, s. 93-96). År 2002 gjordes en undersökning bland hotell och t.o.m. 25 % meddelade att ett rån skett i deras hotell. Det betyder att ungefär vart fjärde hotell råkat ut för en sådan traumatisk upplevelse (Huhtala, 2004, s. 39).

4.3 Bombhot

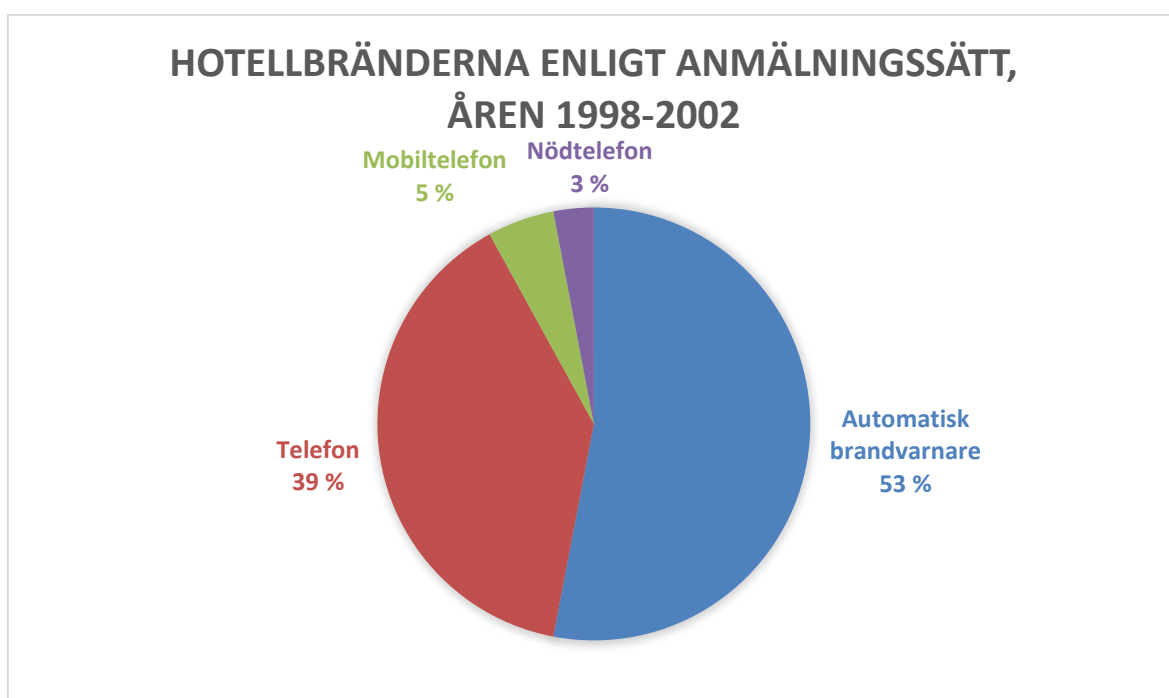
Hotell och andra inkvarteringsföretag kan råka ut för bombhot. Polisen informeras om ungefär 100 bombhot per år som riktat sig mot hotell eller restauranger. Detta betyder ungefär två hot per vecka (Leena Alakoski, 1998, s. 99). Om ett bombhot sker är det inte en sak som informeras till allmänheten. Detta kunde öka hoten. Oftast görs dessa hot bara för att skrämma upp personalen eller kunderna. Men hoten skall dock tas på allvar. Det kan alltid finnas en chans att hotet faktiskt är sant. Om ett bombhot uppstår ska polisen, förmannen och avdelningarna som är i fara genast meddelas. En evakuering ska också ske omgående för att hindra skador bland människorna (Brännare, et al., 2005, s. 2014-215).

4.4 Brand

Då man talar om säkerheten på hotell är det oftast brandsäkerheten man tänker på. Det kan bli en fruktansvärd katastrof om det sker en eldsvåda på ett hotell. Därför är det viktigt att

sätta en stor vikt på brandsäkerheten på hotell (Johansson & Westerblad, 2004, s. 54-55). I mitt arbete kommer jag att fokusera mig mest på brandsäkerheten och frågor omkring den.

Då en brand uppstår kan det bara vara frågan om enstaka minuter, att inte en katastrof brister ut och, att man ska hinna fly från byggnaden. Det finns väldigt många aktörer, vilka påverkar hur snabbt en katastrof egentligen brister ut (Brännare, et al., 2005, s. 2015-217). Under åren 1998-2002 skedde det allt som allt 75 bränder på hotell i Finland. 13 av dessa fall har fått sin början från inkvarteringsrummen. De största orsakerna till dessa bränder är elapparater eller tobak. Dessa bränder upptäcktes oftast med hjälp av automatiska brandvarnare, Figur 1 (Kirsi Rajaniemi, 2003, s. 16).



Figur 1. Hotellbrändernas andel enligt anmälningssätt mellan åren 1998 och 2002 (egen översättning) (Rajaniemi, 2003, s. 18)

År 2003 deltog 10 kommuners räddningsverk tillsammans med inrikesministeriets räddningsavdelning i en undersökning, där man ville få reda på hur bra brandsäkerheten är i de stora hotellen. För att få information till undersökningen gjorde kommunernas räddningsverk en noggrann undersökning på 26 stora hotell (med högsta standard). I undersökningen framkom det att brandsäkerhetsnivån i de stora hotellen allmänt taget är god och inga allvarliga akuta brister, som kan utgöra risk för brand fanns. I stället kom det fram en del brister i arrangemangen för brandsäkerhet och evakuering. Dessa brister kan

vara avgörande med tanke på kundernas och personalens säkerhet. Största delen av de upptäckta bristerna gällde den allmänna ordningen och snyggheten. De flesta brister kan ändras utan särskilda kostnader. De viktigaste förbättringsförslagen som uppkom i undersökningen var:

- Säkerhetsinstruktionerna till kunderna borde vara tydligare och finnas till påsyn också i de allmänna utrymmena.
- Personalens säkerhetsutbildning skall prioriteras högre och evakueringsövningar ska ordnas oftare och regelbundet.
- Hotellrummen skall rustas med ett automatiskt brandvarningssystem, som också innehar rökdetektor.
- Ett internt alarmsystem och anvisningar om utrymningssystemet ska finnas.
- Inställning av stängningsanordningar på hotellrummen som förbättrar utrymningssäkerheten.
- Sprinklersystem på hotellrummen garanterar en effektiv inledande brandsläckning och minskar brandskadorna (Inrikesministeriet, 2003).

När jag läst artiklar om bränder på hotell runt om i världen sedan 1940-talet, visar det sig att mängden dödsfall och olycksfall bland människor minskat rejält. Detta är en mycket positiv sak och visar att säkerhetsfrågorna och åtgärderna förbättrats med åren.

4.5 Faktorer som påverkar brandsäkerheten på hotell

På hotell och andra inkvarteringar finns det olika risker, som man bör vara beredd på. Riskerna kan delas in i fyra olika kategorier:

- A) kunderna känner inte till byggnaden och utrymningsvägarna,
- B) kunderna sover,
- C) många rum och utrymmen och en stor människomängd,
- D) specialfall som t.ex. fester eller andra evenemang i festsalarna eller i restaurangen
(Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry, 2004).

Alla dessa kategorier berör också Hamburger Börs, på grund av en stor mängd rum på hotellet och dessutom har de också stora fest- och konferensutrymmen. Men alla företag måste ta hänsyn till dessa faktorer då kartläggningen av riskerna görs. Om det till exempel finns rum som lämpar sig bättre för kunder i rullstol, måste hotellet ha en räddningsplan för

dessa kunder. Efter att kartläggningen gjorts kan det göras en plan för åtgärder och anvisningar med vilka man minskar eventuella risker.

I fall det är frågan om brand, är det ytterst viktigt att upptäcka branden i tid och att börja med en effektiv inledande brandsläckning, genom det minskas brandskadorna. En automatisk fungerande brandvarnare är det enda rätta och säkra systemet på ett hotell. Det är vanligt att hotellrummen och lokalerna är utrustade med automatiska släckningsapparater. Under säkerhetsutbildningen vore det bra att anställda övar den inledande brandsläckningen. Ju sämre handledningen är inom brandsäkerheten, desto större risker finns det för stora skador bland människorna. Panik och kaos försämrar saken. Därför är det bra att anställda vet hur man på ett rätt sätt och med rätta råd lugnar ner och hjälper kunderna. I synnerhet inom den internationella turismen framhävs alla säkerhetsaspekter. Dessa kan användas som konkurrensmedel inom konferens-, kongress- och spahotell. Om hotellet dessutom har olika avdelningar som nattklubb, bar, restaurang och spa, är det ännu viktigare att ha egna räddningsplaner. De görs utgående från företagets allmänna räddningsplan.

A) Kunderna känner inte till byggnaden och utrymningsvägarna

Utrymningskartor och anvisningar skall finnas framställda i hotellets aula och på rummen och dessutom på varje våning. Oftast är de belägna på dörren i rummet. De skall finnas lätt tillgängliga och ligga på ett synligt ställe. Anvisningarna måste finnas på tillräckligt många språk så att alla kunder förstår dem.

B) Kunderna sover

Då en människa sover vet hon inte alltid vad som händer runt omkring henne. Rök, alarm eller kaos väcker inte nödvändigtvis. Om människan är påverkad av alkohol kan det försvåra vaknandet. Samtidigt kan också personen vara osäker och yr då hon eller han vaknar. Att installera automatiska brandvarnare och släckningsapparat förbättrar väsentligt räddningen. Automatisk stängande branddörrar förebygger också större skador. Det bör finnas klara instruktioner vid telefonen hur man gör nödanmälan. Anställda ska öva att varna kunderna internt med hjälp av till exempel brandklockor, tv-system, utropningsapparat mm. och guida regelbundet som en del av säkerhetsutbildningen. Om det finns internationella kunder på hotellet, bör också de interna alarmen finnas på nödvändiga språk.

C) Många rum och utrymmen och stor människomängd

På stora hotell kan det samtidigt finnas många hundra kunder. Om bygganden är hög och består av många våningar, kan detta försvåra räddningspersonalens arbete. De räcker inte t.ex. till de högsta våningarna med brandstegen. Dessa saker ska beaktas då företaget gör en räddningsplan. I utrymmen där kunderna kan vistas, bör det finnas tillräckligt med utrustning och verktyg för inledande brandsläckning (som brandpost, handsläckare, brandtäckte). Det ska också finnas ett fungerande system för att avlägsna rök.

D) Specialfall som till exempel fester eller andra evenemang i festsalarna eller i restaurangen

Vid olika festtillfällen, som till exempel bröllop eller födelsedagsfester, används det ofta material i dekoration som ökar risken för brand. Ett dekorationsföremål som ofta används är levande ljus. För att minimera risken för brand är det bra att noggrant kolla materialet för dekorationen samt var och hur de ställs. På våningen, där festen ordnas, brukar det ofta vara en stor mängd kunder på plats samtidigt. I riskförvisningen är det viktigt att ta upp räddningsvägar, de interna alarmen och eventuell guidning för kunder under nödtillfällen från festutrymmen.

Inredningsmaterialen har också en stor påverkan på brandsäkerheten. Inredningsmaterialen och sängkläderna på rummen skall vara svårt antändbara. Som redan tidigare nämnts ska det också undvikas, att använda lätt antändbara dekorationsföremål eller material på fester eller i festutrymmen (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry, 2004).

5 Lagstadgade säkerhetsbestämmelser i Finland

Det är ytterst viktigt att miljön som arbetstagarna arbetar i är trygg och bra. Det finns många saker som påverkar arbetsmiljön, men de mest påverkande faktorerna är ändå arbetsgivaren och arbetstagarna. Även om lokalerna och verktygen vore bra, hjälper det inte om förhållandet mellan dessa två parter inte är bra. Då det finns tillräckligt med tid att kommunicera och prata med varandra och samarbeta råder en bra psykosocial arbetsmiljö. Lokalen eller lokalerna som arbetet sker i borde också vara bra. Men för att gynna en bättre arbetsmiljö, borde lokalen vara ljus, luftig och helst bullerfri. Det lättar också om lokalen är lättstädad och inte trång.

Det största ansvaret har arbetsgivaren, som kan vara vilken organisation, aktiebolag, kommun eller statlig myndighet som helst. Men den som kanske i första hand ser till att arbetstagarna har det bra att vara är chefen. Dessa två spelar huvudrollerna då det gäller arbetsmiljö (Lorentzi, 2008, s. 116-117).

Till arbetsplatsens säkerhetskultur tillhör att alla anställda känner till sakerna som behandlar säkerheten. Alla anställda ska också förbinda sig, att uppfölja säkerheten på arbetsplatsen. Dessa saker skall med jämna mellanrum övas och repeteras så att alla faktiskt kan följa med och kommer ihåg allting. Saker som de anställda bör veta är bland annat; räddningsplanens innehåll, kunskap att göra ett nödmeddelande, kunna fungera vid situationer för olyckor och faror enligt givna instruktioner, ha kunskap om var räddningsvägar och samlingsplatserna är, och veta var de närmaste brandsläckningsverktygen och första hjälpskapen ligger. Dessutom måste de anställda ha kunskap i hur brandsläckningsverktygen fungerar, följa efter säkra sätt att arbeta och meddela om upptäckta riskfaktorer till sin förman. Det är på arbetsgivarens ansvar att se till att arbetstagaren introduceras till sakerna som berör säkerheten (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry, 2004).

5.1 Arbetarskyddslag

Arbetarskyddslagens (738/2002) syfte är att förbättra miljön och förhållandena på arbetsplatsen och på så sätt trygga och upprätthålla arbetstagarnas arbetsförmåga. Lagen ska också förebygga och förhindra olika olycksfall i arbetet, yrkessjukdomar och andra liknande faktorer som påverkar arbetstagarnas fysiska och mentala hälsa (1 §).

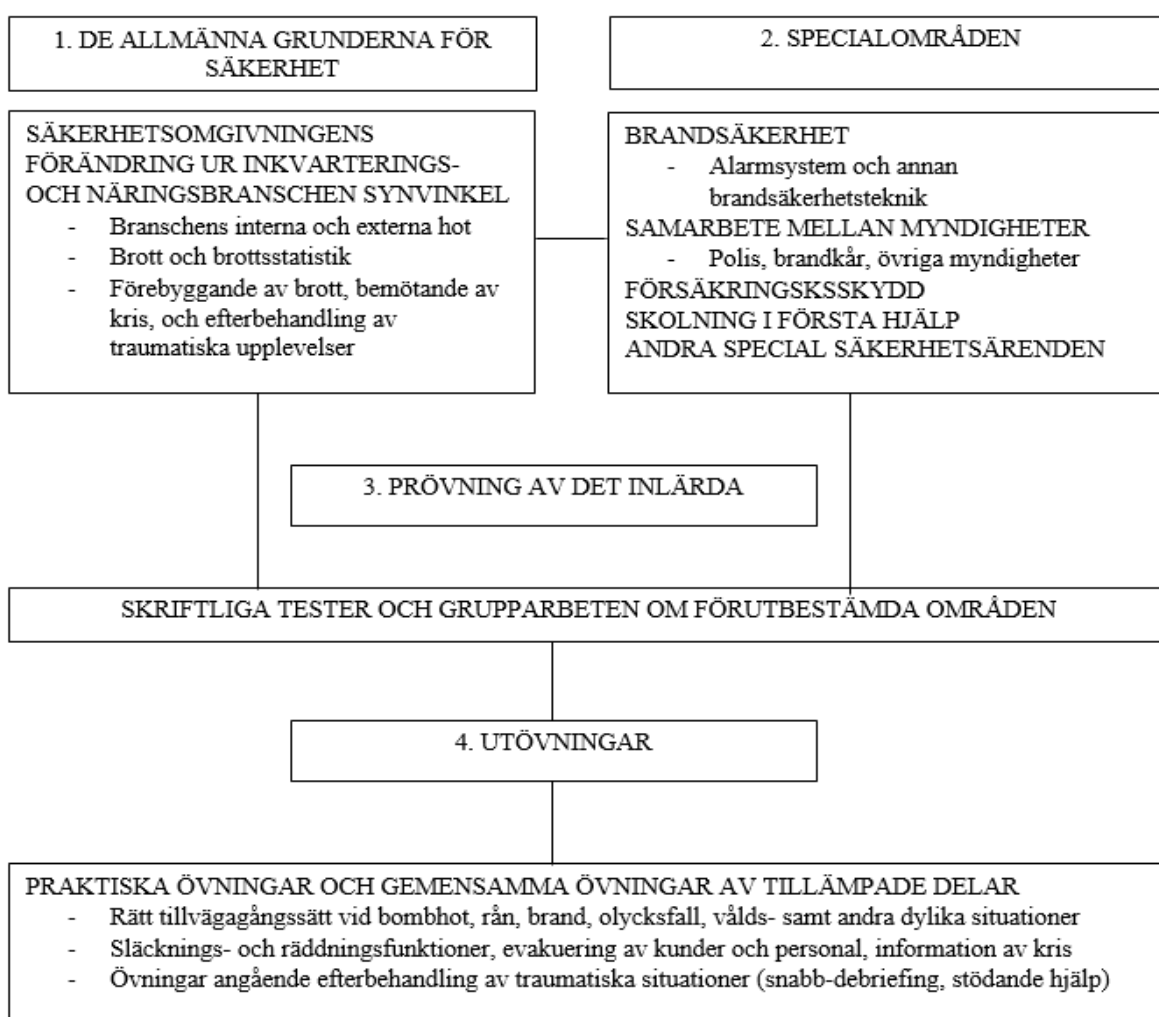
På varje arbetsplats finns risker för olika slags olyckor. Ämnen som hanteras i arbetet eller förvaras på arbetsplatsen kan orsaka en storolycka. Det kan föreligga risk för en storolycka annars också i arbetet och om dessa ska arbetstagarna ges nödvändig skolning och anvisningar om hur riskerna skall förhindras, samt om tillvägagångssättet i olika olyckssituationer enligt arbetarskyddslagen(738/2002). Vid behov vore det också bra att även anordna övningar, där anställda kunde lära sig praktiska sätt att agera vid olycksfall. Arbetet skall även vara eller ordnas så, att risk för brand, explosion, drunkning eller annan olycka är så liten som möjligt. Arbetstagarna ska få nödvändiga anvisningar om hur anordningar och utrustning (som avses i 1 mom.) ska användas. De ska också få nödvändiga anvisningar i händelse av brand, fara för drunkning eller någon annan fara. Anvisningar vid eldsvåda skall ges med åtgärder och vid behov ska de vara framlagda för de anställda på arbetsplatsen (44 §).

Arbetsgivaren ska också enligt arbetarskyddslagen se till (738/2002), att första hjälpen ordnas för anställda och andra personer som vistas på arbetsplatsen på det sätt som antalet anställda, arbetets art och arbetsförhållandena kräver. Arbetstagarna skall i enlighet med arbetet och arbetsförhållandena ges anvisningar om de åtgärder som skall vidtas för erhållande av första hjälp vid olika olycksfall. På arbetsplatsen eller i dess omedelbara närhet ska också på lämpliga och tydligt angivna ställen finnas tillräckligt med ändamålsenlig utrustning för första hjälpen (46 §).

På alla finländska hotell ordnas det någon slags skolning angående säkerheten. På vissa hotell betyder det övning angående första hjälp medan det på andra hotell betyder brand- och evakueringsövningar. Enligt Huhtala (2004, s. 144) borde man utföra rätt slags säkerhetsövningar beroende på hotellets behov. Det är inte någon idé att t.ex. ett litet hotell mitt i skärgården diskuterar om stora internationella terrorhot. Varje företag borde fokusera på det väsentliga och vad som på riktigt är ett problem i deras företag. År 1998 har det gjorts en säkerhetsundersökning på inkvartering- och näringsföretag. Enligt denna undersökning finns det brister på innehållet av säkerhetsskolningarna (Huhtala, 2004, s. 144-147).

Många var osäkra hur de skulle bete sig eller vad det borde göra vid krisövningar (främst det som har med brandsäkerheten att göra). Efter att ha gjort en förfrågning på vem som borde ge säkerhetsskolning var 38,4 % av de svarande av den åsikten, att det borde vara en säkerhetskonsult samt polisen som berättar om detta ämne (Huhtala, 2004, s. 144-147). Medan jag läste in mig på teori hittade jag en intressant bild angående säkerhetsskolningar

som Ruuhonen (2004, s. 7) översatt. I denna bild, Figur 2, behandlas fyra olika skeden som Huhtala (2004, s. 188) delat in. Första delen behandlar hot som riktar sig mot hotellbranschen, brott och statistik inom det, hur brott kunde förebyggas, bemötande av kris och debriefing. Som andra skede behandlas specialområden som brandsäkerheten, första hjälp-skolning och andra områden som inte kanske är vardagliga. Som följande, som tredje fas, prövas anställda med hjälp av skriftliga tester och via grupparbeten. Då får man fram vad de lärt sig. Till sist men verkligen inte minst är det praktiska. Det är övningar och genomgång av fall som evakuering, kris, brand, bomb osv (Ruuhonen, 2004, s. 6-7).



Figur 2 Översikt av en säkerhetsskolningsplan (egen översättning) (Ruuhonen, 2004, s. 7)

I lagen om inkvarterings- och förplägnadsverksamhet (308/2006) sägs det att personalen på företaget har rätt att välja kunder för att säkra tryggheten. Personalen får vägra en person att röra sig i fastigheten om det finns en befogad anledning att ordningen eller rörelsens verksamhet störs (§ 5, 30.12.2014).

5.2 Räddningslag

Syftet med räddningslagen (29.4.2011/379) är att förbättra människors säkerhet och minska antalet olyckor. Syftet med lagen är också att då en olycka har inträffat ska människor räddas, viktiga funktioner tryggas och följderna av olyckan begränsas effektivt (1 §).

Det sägs att var och en, som märker eller får veta att en eldsvåda har brutit ut eller att någon annan olycka har inträffat och om inte personen genast kan släcka branden eller avvärja faran, är hon eller han skyldig att utan fördröjning förvarna dem som är i fara, göra nödanmälan till 112 och efter förmåga utföra räddningsåtgärder(3 §). Varje person ska vara aktsam så att brandrisk eller risk för någon annan olycka samt skada undviks (4 §).

I räddningslagen (29.4.2011/379) står det att ägaren och innehavaren av en byggnad ska se till att byggnaden och dess omgivning hålls i sådant skick att: då en eldsvåda uppstår är risken liten för den att spridas, personer som befinner sig i byggnaden kan lämna den eller räddas på ett annat sätt om en eldsvåda uppstår eller någon annan plötslig fara hotar. Det skall också vara möjligt för räddningsverksamhet när en eldsvåda eller någon annan olycka inträffar och då ska också räddningspersonalens säkerhet ha beaktats. Material eller annat föremål som är lättantändligt ska inte förvaras på ställen (t.ex. vindar eller källare) som orsakar risk för att en eldsvåda uppstår(9 §).

Enligt räddningslagen (29.4.2011/379) ska byggnaders utgångar och gångar vara fria från olika föremål som är i vägen för räddningsarbetet. Ägaren och innehavaren av en byggnad ska se till att utgångarna och vägen till dem är framkomliga och fria från hinder. De skall också vara trygga och säkra. Vid behov vore det bra att utgångarna och vägen till dem märks och är belysta på lämpligt sätt. I paragraf 11 behandlas byggnaders eller fastigheters flyktvägar. I denna sägs det igen en gång att det är ägaren och innehavaren av fastigheten som ska se till att körvägar eller andra förbindelser avsedda för räddningsvägar är fria från hinder och att de är märkta på ett lämpligt sätt. Andra fordon får inte parkeras på räddningsvägar eller så att det hindrar räddningspersonalen att nå fastigheten(10 §).

Det föreskrivna utrustningarna och anordningarna ska vara funktionsdugliga enligt räddningslagen (29.4.2011/379). De ska också underhållas och inspekteras på ett lämpligt sätt med en viss tids mellanrum och berör följande utrustningar och anordningar; släcknings-, räddnings- och bekämpningsmaterial, anordningar som underlättar släcknings- och räddningsarbetet, branddetektorer, alarmanordningar, skyltar och belysning som anger utrymningsvägar och skyddsrummens utrustning och anordningar. Innehavaren eller ägaren av byggnaden är ansvarig för att tekniska detaljer och metoder för anordningar ska hållas funktionsdugliga. Hon eller han ska också se till att tidpunkten för och intervallerna mellan serviceåtgärderna och besiktningarna är lämplig. Åtgärderna bör också registreras (12 §).

Enligt räddningslagen (29.4.2011/379) bör inkvarteringsutrymmen vara utrustade med brandvarnare eller annat system som varnar kunder i tid då en eldsvåda bryter ut. Alarmen ska kunna varna så att de som är i fara hör dem. Varnarna ska också i tid känna igen rök- eller brandgaser och inte enbart reagera för värme (17 §).

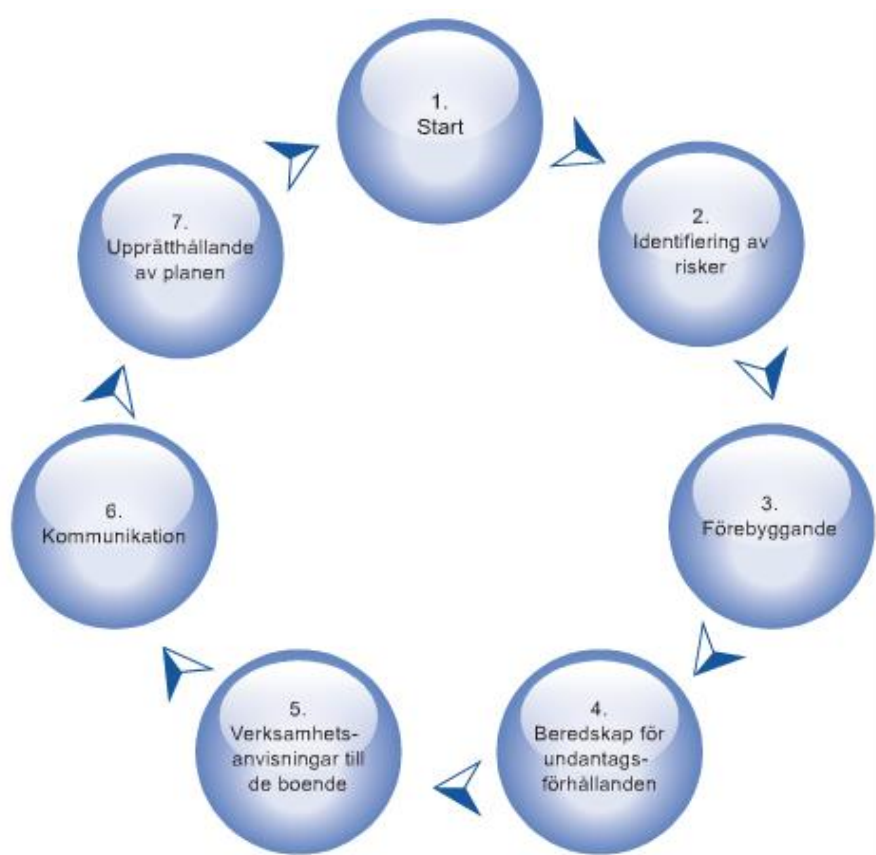
5.3 Räddningsplan

I Finlands räddningslag (29.4.2011/379) sägs det att ägaren och innehavaren av en byggnad har ansvar för att det finns beredskap för att: förebygga eldsvådor och uppkomst av andra farliga eller hotande situationer, skydda personer, egendom eller miljön i farliga situationer, släcka eldsvådor eller sätta igång åtgärder för en trygg utrymning vid eldsvådor och andra farliga situationer eller kortare sagt använda åtgärder för att underlätta räddningsverksamheten (14 §).

En räddningsplan (för de åtgärder som avses i 14 §) ska göras upp för byggnader som är mer krävande på grund av att till exempel bottenplanen inte är så enkel eller där människors säkerhet eller brandsäkerheten, miljön eller kulturegendom kan vara utsatt för större risk eller skadorna till följd av en eventuell olycka kan antas vara allvarligare. Innehavaren eller ägaren av byggnaden ansvarar för att en räddningsplan görs upp. Räddningsplanen ska innehålla följande redogörelser: slutsatserna av bedömningen av eventuella faror och risker, säkerhetsarrangemangen i byggnaden och de utrymmen som används i verksamheten, olycksförebyggande anvisningar och förhållningsregler för olyckssituationer och farliga eller hotande situationer till boende och personer och till sist eventuella andra åtgärder i anknytning till objektets egen beredskap (14 §).

Närmare bestämmelser angående räddningsplanens innehåll fås av statsrådet. Via bestämmelser av statsrådet, föreskrivs närmare om de byggnader eller objekt för vilka en räddningsplan ska göras upp (14 §).

Enligt SPEK, Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland, finns det sju skeden, som kan ses i Figur 3, enligt vilket man ska följa då man gör en räddningsplan. Räddningsplanen görs beroende på byggnadens storlek och utseende så att den lämpar sig för just den byggnaden. Dessa sju skeden fungerar bara som stöd vid uppbyggandet av räddningsplanen (Hatakka & Grönstrand, 2013, s. 6).



Figur 3 Räddningsplaneringens skeden (Hatakka & Grönstrand, 2013, s. 6)

Först ska utarbetning och uppdaterande av räddningsplanen påbörjas. Här är det viktigt att också komma överens om hur den upprätthålls i framtiden. I **andra skedet** ska faror och risker identifieras. Observerade saker är bra att anteckna och för att få den rätta informationen är det bra att göra säkerhetspromenader i byggnaden och de identifierade riskerna antecknas. Efter att man sedan identifierat faror eller risker är det **tredje skedet** åtgärder för att förebygga dessa faror och risker. För förebygging av olyckor är det bra att ha planer och verksamhetsanvisningar. I det **fjärde skedet** ska det finnas information om

arrangemang beträffande olika undantagsförhållanden och anvisningar, som bilaga för dem. Som en åtgärd är t.ex. skolning för att veta var skyddsrummen ligger i byggnaden eller vart människorna ska evakueras (t.ex. på ett hotell). I det **femte skedet** är det bra att ha verksamhetsanvisningar i olyckor och farosituationer. Här ska verksamhetsanvisningar bearbetas både internt och externt dvs. för anställda och boende. Det är också bra att dela på de akuta och icke akuta olyckorna och ha skilda anvisningar för dem båda. Efter att detta gjorts ska verksamhetsanvisningarna delas ut och information om räddningsplanen utdelas. Detta var det **sjätte skedet**. Det sista, **sjunde**, skedet är upprätthållandet av planen. Hit hör allt mellan planering av säkerhetsutbildning till självständig uppföljning av säkerheten. (Hatakka & Grönstrand, 2013, s. 7).

På Hamburger Börs är räddningsplanen 41 sidor lång. Räddningsplanen innehåller syfte med planen, personernas kontaktuppgifter som ansvarar för säkerhetsfrågorna, olycks- och farosituatiner och deras påverkan, åtgärder för att förebygga olycks- och farosituatiner, utrymningsvägarnas och skyddsrummens läge, säkerhetsmaterial och anvisningar för olika olycks- och farosituatiner. Förutom dessa 41 sidor finns det också många bilagor för varje del av räddningsplanen. Allt detta kallas för röda säkerhetspärmen och är ungefär 200 sidor lång. Räddningsplanen är nästan identisk på t.ex. Seurahuone men all information som är specifik för hotellet är omarbetat. Så botten för räddningsplanen är ganska långt likadan i hela S-gruppen.

6 Frivilliga säkerhetsåtgärder på hotell

Utöver de lagstadgade bestämmelserna kan det också finnas andra säkerhetsåtgärder. Att ha tillräckligt med åtgärder på hotellet gällande säkerhetsfrågorna skapar den bästa tryggheten. Då faktorerna som kan orsaka risker gallras bort minimeras förlusterna. Handböcker och manualer är bra att ha i företaget, då finns det gemensamma regler som alla kan följa. Nycklarna som ges främst till personalen men också till kunderna får inte hamna i fel händer. En reservkälla för datorsystem och belysning är bra att ha. Nödinformationen som kommer via högtalare eller via television på rummen bör kontrolleras regelbundet varje månad. Brandsäkerheten förbättras då antändligt material minimeras. Men ett annat sätt är också ett säkerhetscertifieringssystem som grundats i Sverige. Fastän Finland överlag ses som ett tryggt land och är ett känt värdland för internationella kongresser och möten, vore det bra med dessa certifieringar på vissa hotell. Detta kan ni läsa om i nästa kapitel. (Asunta, et al., 2000, s. 278).

6.1 Certifieringssystem

I dagens läge används det många olika slags certifieringssystem. Med dessa certifieringar vill företagen bevisa att vissa tjänster uppfyller bestämda krav. Vissa är miljövänliga, vissa hållbara, vissa allergivänliga och vissa är säkra. Certifieringarna kan vilka företag som helst få om de uppfyller kraven på certifieringen. Detta är ett externt konkurrensverktyg mellan företag för att få kunden att välja just detta företag. Till exempel Hamburger Börs har en bemärkning på allergivänlighet (SOK, 2013).

Safehotels Alliance AB är ett företag grundat i Sverige i februari 2001 och lanserades i oktober 2002. Efter flera års undersökningar visade det sig att säkerheten kommer att vara en av de viktigaste kvalitéerna branschen måste arbeta med i framtiden. Safehotels Alliance skapade The Global Hotel Security Standard©. Med hjälp av säkerhetsexperter, personer som jobbat på hotell och erfarna experter från affärsresebranschen skapades en certifiering som underlättar Travel Managers och andra aktörer i reseindustrin att hitta hotell och konferensanläggningar som jobbar väl med säkerhetsfrågor. (Safehotels Alliance AB, u.d.) VD för Safehotels, Hans Kanold, säger att säkerheten på hotellet är en kombination av ”mjuka” och ”hårda” faktorer. Vad som menas med dessa är att hårda faktorer är lås, övervakningskameror, brandalarm mm. medan mjuka faktorer är utbildning, rutiner, första hjälp osv. Det finns lika mycket risker på hotell som det finns ute i samhället (Assa Abloy, 2008).

Safehotels Alliance konceptet går ut på att för hotellgäster, företag, affärsresebyråer, event- och bokningsbolag underlätta identifiera hotell och mötesanläggningar som tycker att säkerhetsfrågorna är viktiga för sitt företag. Det är en bra möjlighet för välförtjänt konkurrensfördel gentemot andra företag.

”The Global Hotel Security Standard”© sätter hotell & konferensgästernas trygghet i centrum. En anläggning eller ett företag som är certifierat av Safehotels har vidtagit åtgärder för att ta bra hand om sina gäster om något oförutsett skulle inträffa. De som är certifierade av Safehotels jobbar också aktivt med att förebygga riskerna för sina gäster (Safehotels Alliance AB, u.d.).

”The Global Hotel Security Standard”© är en unik certifiering som mäter säkerhetsarbete på hotell och mötesanläggningar. Detta säkerhetsarbete följer de krav som ställs på hotell- och mötesindustrin (Safehotels Alliance AB, u.d.).

Safehotels arbetade tillsammans med Pinkerton Consulting & Investigations i ungefär två år med att ta fram ett fungerande mätverktyg för att kunna bedöma hotell- och konferensanläggningars säkerhetsarbete på en global nivå. Målet har varit att sätta en hög nivå på standarden, så att det skulle skapa en trygghetskänsla för gästerna. När ett hotell och/eller en konferensanläggning granskas, ställs 220-480 frågor. Beroende på storleken av fastigheten, kan detta ta upp till två dagar. Varje hotell och konferensanläggning granskas noga en gång per år, många anläggningar får även ett spontant besök under året (Safehotels Alliance AB, u.d.).

”The Global Hotel Security Standard”© omfattar bland annat följande delar; organisation, brandutrustning, brandövning, säkerhetsrutiner, säkerhetsarbete, personal, utbildning och säkerhetsutrustning (Safehotels Alliance AB, u.d.).

6.2 Andra åtgärder

På hotell kan det också övervägas, med vilka andra åtgärder kundsäkerheten förstärks. Följande saker är exempel på det: hur kontrolleras eller igenkänns personer som kommer åt våningarna på hotellet eller till bastuavdelningen? Man borde också kunna känna igen de kunder som får nycklarna vid receptionen och de kunder som avnjuter frukost på hotellet. Alla regler är personliga för företaget och företaget bestämmer själv vilka åtgärder de använder. Men reglerna och åtgärderna ska vara gem samma för hela personalen och det ska ses till att alla följer reglerna och känner till dem. Ett sätt är till exempel att använda kameraövervakning. Då ska det informeras om till exempel i närheten av korridoren och det ska också finnas information om sättet hur kameraövervakningen verkställs (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry, 2004).

Ett annat exempel på en åtgärd som främjar säkerheten på hotell är att använda RFID-taggar på rumskorten. RFID är något som ökar hela tiden och används idag bl.a. i busskort, liftkort, tullar, betalstationer, butiker, bokningssystem och bibliotek. (Assa Abloy, 2008) Förkortningen kommer från Radio Frequency Identification) och är en teknik som gör att det går att läsa information på avstånd. Idén med RFID-systemet är simpel, det är bara att installera RFID-taggen till den maskin eller apparat som man vill och sedan går det att läsa informationen med hjälp av ett informationssystem (RFID Lab Finland ry, u.d.). Kort med RFID-taggar på hotell ökar också hela tiden. Med hjälp av dem görs kundernas liv mycket enklare då de besöker hotellet. Alla vet hur irriterande det kan vara då man inte kommer in på hotellrummet p.g.a. att magnetkortet som inte läser på dörren känner igen. RFID-

taggen i ett kort eller i ett armband vore mycket mera praktisk och säker, tycker VingCard Elsafe:s produktmarknadschef Gard Gabrielsen. Den är snabbare och informationen sparas också i RFID-informationssystemet och inte endast i själva läsaren på dörren till hotellrummet (Assa Abloy, 2008).

7 Säkerhet på S-gruppens hotell

Säkerhetsfrågor, riskhantering och åtgärder som förhöjer tryggheten ingår i och är en del av ledandet och planeringen av affärsverksamheten i S-gruppens hotell- och restaurangverksamhet. I hotellen iakttas lagar och krav för säkerhetsverksamheten och de anställda arbetar också frivilligt för att upprätthålla en säkrare och tryggare miljö.

Hotellpersonalen introduceras, utbildas och handleds inom arbetsplatsens säkerhetsrutiner och lär sig också att skydda kunderna i eventuella risk- och hotsituationer. I varje skift, vare det sedan morgon-, kvälls- eller nattskift, arbetar någon person som har S-gruppens säkerhetspass. Passet är ett intyg, som bevisar att personen har kunskaper i första hjälp och känner till hur en inledande brandsläckning fungerar. Personen vet också hur säkerhetsrisker förebyggs på hotellet.

I varje hotell finns en säkerhetsansvarig som stöder förmännen och ledningen för hotellet att följa säkerhetskriterierna och upprätthålla säkerheten. Dessa ansvariga och cheferna är förpliktade att vid behov ge kunderna närmare information om säkerhetsåtgärderna på hotellet. För att ha en säkrare och tryggare miljö på hotellet, för både kunder och anställda, arbetar någon vid receptionen dygnet runt och denna person behärskar rutinerna för nödsituationer. Till hotellens förfogande finns en så kallad säkerhetstjänst, vilket innebär att anställda på hotellet i nödsituationer kan tillkalla utbildad säkerhetspersonal. Korridorerna bevakas via övervakningskameror att inga obehöriga rör sig i hotellbyggnaden. Hotellets entrédörrar är låsta under natten och persontrafiken övervakas noggrannare efter att restaurangerna stängt. Utrymningsvägarna bör alltid hållas fria och välmärkta och viktigt är att, nöd- och säkerhetsbelysningen fungerar och nödutgångarna går att öppna.

Vid nödsituationer informerar personalen kunderna hur de skall gå till väga. Information om hotellets säkerhetsinstruktioner, nödnumret, brandsläckarna och utrymningsvägarna finns lätt tillgänglig på alla hotellrum. Det är också viktigt att alarm- och högtalarsystem på hotellet testas varje år. Hotellen har ett automatiskt brandalarmsystem, som snabbt larmar

brandbilarna och gör att hjälpen når fram så snabbt som möjligt. På varje hotellrum finns också en brandvarnare med ljudsignal och automatiskt släckningssystem, som aktiveras vid behov. I hotellrummen har man uppmärksammat sängkläderna, inredningsmaterialen och möblerna genom att ha valt mera brandsäkra material. Elapparaterna i hotellrummen har testats för elsäkerhet (CE-märkning) (SOK Styrenheten för turism- och restaurangsektorn, u.d.).

Inom S-gruppen har man för den lagstadgade och frivilliga säkerhetsverksamheten utarbetat ett system för egenkontroll och kvalitetsrevision inom säkerheten. Systemet omfattar både en bedömning av den egentliga säkerhetsnivån samt granskningar som utförs regelbundet på hotellen av försäkringsbolaget och räddningsmyndigheterna. För krissituationer har man vid hotellen infört en ledningsmodell som också inkluderar kriskommunikation (SOK Styrenheten för turism- och restaurangsektorn, u.d.).

7.1 Säkerhet på Original Sokos Hotel Hamburger Börs och Original Sokos Hotel City Börs

Den nuvarande säkerhetspärmen är en pärm som lagen bestämmer att varje hotell bör ha. Säkerhetsinstruktionerna är ungefär likadana i alla de andra fastigheterna, endast bottenplanernas instruktioner skiljer sig från varandra. Som säkerhetsansvarig fungerar som sagt hotellchefen.

En av vaktmästarna, som redan har arbetat vid Hamburger Börs under åtta års tid, hjälpte mig med frågor angående branddörrarna i hotellet. Han sköter diverse vaktmästararbeten dagligen och han känner också väl till brandutrustningen på Perus Börs-sidan. Var tredje månad kontrollerar han att branddörrarna på Perus Börs-sidan faktiskt fungerar. En gång per år görs det en officiell granskning i hela hotellet beträffande brandutrustningen (personlig kommunikation med vaktmästaren, 2.2.2015).

Säkerhetsskolningarna ordnas för varje anställd då den börjar arbetet på hotellet. Det finns också säkerhetsskolning på intranät via vilket personalen kan skola sig angående säkerhetsfrågorna på egen hand. Utrymningsövningarnas teoridel går igenom en gång per år medan själva utrymningsövningen görs vart tredje år. Som en del av övningarna som görs en gång i året tillhör en säkerhetsrunda, som är ett tillvägagångssätt som kedjan Sokos Hotels använder. Rundans innehåll och omfattning varierar beroende på arbetstagarens arbetsbeskrivning. Detta görs för att handleda de nyanställda och som repetition för de gamla anställda. Till detta hör också att introducera säkerhetsanvisningarna och

anläggningens spelregler för de nya anställda samt vid behov som repetition till de gamla. Räddningsplanen ska uppdateras minst varje år eller då omständigheterna ändrar. (personlig kommunikation med hotellchefen, 19.2.2015)

Andra åtgärder som hotellet använder sig av för att göra miljön säkrare är t.ex. att ha aulaväktare på kvällarna. De jobbar mellan 18 och 00 på vardagar och mellan 18 och 05 på fredagar och lördagar. Deras jobb är att se till att allt är i ordning och ingen stör eller betar sig oväntat. De hjälper också oss vid receptionen om vi behöver hjälp. Aulavakten är också den, som rusar till hjälp om det är någon som hotar eller annars betar sig våldsamt. Det finns också möjlighet att kalla på väktarna från väktarföretaget med hjälp av en knapp. Kameraövervakning finns också på hotellet för att se vad det händer på olika avdelningar av hotellet. Med hjälp av dem kan vi också se tillbaka på vad som hänt i vissa delar av hotellet, ifall det skulle vara något som vi måste ta reda på. Övervakningssystemet kontrolleras och förbättras också regelbundet.

7.2 Säkerhetssystem

S-gruppen använder sig av ett speciellt säkerhetssystem. Meningen med systemet är att förmedla, styra och bevara information angående säkerhet och riskkontroll. Då information matats in i systemet kan det på ett organiserat sätt se till vad för slags ändringar som sker i företaget och dessutom kan man förutse och reagera rätt på det kommande. Uppföljning av detta sker både i närheten av affärsverksamheten i regionsandelshandeln (i mitt fall TOK) och i hela SOK. Verksamhetsområdet uppföljs och utvecklas för att få bättre koncept och verktyg. En aktiv uppföljning av dessa frågor påverkar på ett positivt sätt säkerheten (SOK Riskienhallinta, 2013).

Att systematiskt samla ihop information uppnås genom ett gemensamt system men också via gemensamma principer och funktionsmodeller då informationen samlas. Det finns principer som SOK fastställt, men det finns också rum för anpassning vid behov. Allt det som sparas i systemet är konfidentiellt och man bör handskas med informationen på ett konfidentiellt sätt. Trots detta borde man aldrig spara personuppgifter i den så som personsignum, personens namn eller noggranna beskrivningar på utseendet Om det finns behov att spara personuppgifter, ska det sparas på ett säkert ställe vid anläggningen. I systemet matas allt som är avvikande från det normala. Det är en uppföljning av alla avvikande-, ”nära på”- och olycksituationer. Det är ett lätt sätt att på efterhand granska

vad som skett. Med all information kan sedan de som leder och planerar verksamheten, utveckla riskkontroll för sitt eget ansvarsområde (SOK Riskienhallinta, 2013).

Då anmälan görs p.g.a. något avvikande är det oftast fråga om bland annat följande situationer: en situation som orsakar fara till närvarande, antingen anställda eller kunder, en olycka har uppstått där en eller flera har skadats eller omkommit, någon olaglig verksamhet upptäckts, upptäckande av en verksamhet som går emot reglerna och kan vara till fara för människor eller företaget, myndigheterna har kallats eller kommer på plats, affärsverksamheten avbryts på anläggningen eller då en situation kräver ansökning om ersättning av försäkringsbolaget. Före en anmälan av avvikande situationer bör man först agera enligt vad situationen kräver, som t.ex. att hjälpa eller rädda dem, som är i fara, göra nödanmälan till 112 och begränsa situationen så att inte större skador sker. Anmälan görs via en elektronisk blankett. De obligatoriska uppgifterna som fylls i är; andelshandel/företag, anläggning, typ av anmälan och allvar. Utöver detta fylls också beskrivning av händelsen, händelsedatum, klockslag då händelsen skedde, meddelarens för- och efternamn samt meddelarens telefonnummer. Det finns också utrymme för att fylla i extra information (SOK Riskienhallinta, 2013).

8 Innehåll för manualen

För att främja anställdas och kundernas säkerhet på Hamburger Börs, fick jag som uppdrag att göra en mera praktisk och förenklad version av en manual angående brandsäkerheten på hotellet. Manualen kommer till de receptionsanställdas bruk. Det är en steg-för-steg manual som innehåller endast information om hur man tar sig till väga i brandsituationer och då ett internt larm uppstår. Som modell för min manual har jag som hjälp använt den nuvarande säkerhetspärmen och räddningsplanen. Jag har också bett om åsikter av hotellchefen och anställda, hur de tycker att manualen borde se ut och vad den borde innehålla. Sålunda får jag gjord en manual enligt ett riktigt behov. För att göra den nya säkerhetsmanualen tydligare och mera lättläst än den nuvarande säkerhetspärmen har jag själv tagit bilder på t.ex. brandtavlor i receptionen och branddörrarna på våningarna. Man säger att bilder berättar mera än tusen ord och så är det också i detta fall. Med hjälp av bilderna förstår också anställda bättre vad som menas med de skrivna instruktionerna. Som bilaga finns en version av manualen, som inte har exakt det innehåll som den riktiga manualen har och bilderna är suddiga. Orsaken är att det finns information som är konfidentiell och som inte får komma ut till offentligheten.

8.1 Allmän information

I början av manualen finns en innehållsförteckning om vad allt den innehåller. På följande sida finns det allmän information om anläggningen, Hamburger Börs. Där står bland annat adressen, säkerhetschefens uppgifter och uppgifter om väktarföretaget och fastighetsservicen. Information om var alla människor ska samlas vid nödtillfällen eller vid tillfällen där hela bygganden måste evakueras, finns också i manualen under allmän information. I tabellen med all allmän information finns också hur många våningar varje fastighet har och var det finns mera information om säkerheten. Enligt lagstadgade säkerhetsbestämmelser i Finland tillhör det arbetsplatsens säkerhetskultur att anställda ska veta var t.ex. samlingsplatserna ligger (se s. 14, kapitel 5).

8.2 Brandtavlor

Brandtavlor ligger i receptionen för att informera anställda vid receptionen var en eldsvåda eller ett internt alarm uppstått. Som redan tidigare nämnt är hotellet delat i fyra fastigheter och alla fastigheter har egna namn. Det betyder att alla fyra också har en egen brandtavla. Då kan man snabbt se var branden är eller varifrån larmet kommer. Under kapitlet finns det bilder och information om hur dessa brandtavlor ser ut och var de ligger. Sedan finns det instruktioner med franska streck om hur brandtavlor fungerar och bilder för att på riktigt kunna se hur det fungerar. Det finns också information om hur man ska bära sig åt vid endast alarmfall och vid en riktig eldsvåda.

8.3 Anvisningar vid eldsvåda

I anvisningarna finns de viktigaste och nödvändigaste instruktionerna om hur man bär åt vid eldsvåda. Det första skedet är att rädda sig själv och dem som är i fara, guida personal och kunder ut via den första utrymningsvägen samt att låta alla berörda veta att det är förbjudet att använda hiss vid brand. Här står också en anvisning att meddela personalen på våningarna att, med hjälp av skyltar som är på olika språk, meddela kunderna vad det är frågan om. Andra skedet är att göra nödanmälan till 112. Till dem meddelas var det brinner, vad som brinner och om människor är i fara. Samtalet får brytas först då de från nödcentralen gett lov till det. Att börja en inledande brandsläckning är tredje skedet. Här finns instruktioner hur en brand ska släckas på rätt sätt. Det fjärde skedet är att förebygga branden från att sprida sig genom att stänga dörrar och fönster samt ta bort allt material som är lätt antändligt. Som sista skede ska man kunna guida dem, som är i fara och

brandkåren på plats. Att ha anvisningar vid eldsvåda framlagda för anställda, står också under arbetarskyddslagen (se s. 15, kapitel 5.1).

8.4 Branddörrar

Då en brand uppstår finns det oftast branddörrar som förebygger branden från att sprida sig i fastigheten. Branddörrarna fungerar antingen med hjälp av en brandvarnare som har rökdetektor eller så är dörrarna i kontakt med centret. I detta kapitel finns information om hur dessa branddörrar fungerar och på vilka våningar de ligger (se bilaga, s. 12-13). Jag har också tagit bilder på olika branddörrar och gjort instruktioner med hjälp av text och pilar hur de öppnas, då de stängts. I kapitel 7.1 står det redan om hur branddörrarna och utrustningarna sköts på Hamburger Börs. Enligt räddningslagen ska utrustningarna och anordningarna vara funktionsdugliga och kontrolleras med jämna mellanrum (se s. 18).

8.5 Allmänna säkerhetsåtgärder

Till sist finns det korta anvisningar om hur anställda ska fungera vid olika slags tillfällen som bl.a. brand, sjukfall eller allmän nödsignal. All information finns inom sex staplar och texten är mycket kortfattad (Se bilaga, s. 14-15). Jag ville att manualen också kort innehåller allmänna säkerhetsåtgärder. Då kan någon som är mycket osäker och nervös faktiskt ha hjälp av en text som finns uppskriven.

8.6 Bilagor

Som bilagor kommer det att finnas en "kom ihåg lista" för den som sköter situationen för internt alarm eller för en riktig eldsvåda. I listan fyller man i t.ex. klockslag och vad som gjorts under den tiden då internt larm uppstått eller en eldsvåda brutit ut. Andra bilagor som kommer att finnas är bottenritningarna för hotellet. Där ser man exakt utprickat var t.ex. branddörrarna och utrymningsvägarna ligger på våningarna.

Manualen är i storlek A4, enligt uppdragsgivarens önskemål. Den kommer att finnas både i elektronisk form, då den är lätt att uppdatera, samt i pappersformat. Det finns också eventuellt ett alternativ att manualen lamineras. Då vore det lättare att läsa igenom den då den är stel och inte bara i papper. Själva manualen är 13 sidor lång plus pärmen och innehållsförteckningen i början samt bilagorna som kommer i slutet.

8.7 Introduktion och handledning av manualen

Manualen kommer att introduceras av mig eller hotellchefen på ett avdelningsmöte på våren 2015. Mötet är för anställda vid receptionen. Före det ska alla anställda få läsa igenom den, så att de är något förberedda inför introduktionen. Samtidigt får jag också feedback av anställda vid receptionen före mötet. Då nya anställda börjar sitt arbete i receptionen vid Hamburger Börs, ska de läsa igenom manualen som en del av handledningen och introduktionen av arbetet och arbetsuppgifterna. Det kommer också att finnas en elektronisk version av manualen på datorerna i receptionen. Då är det lätt för vilken som helst receptionist att öppna den för uppdatering, om det finns behov. Den ska också finnas i en utprintad version i receptionen.

9 Utvärdering av manualen

Att kunna ge eller ta emot uppbyggande kritik/feedback är en konst. Det är sällan lätt att plötsligt kunna säga sin riktiga åsikt om man själv tycker att någon har misslyckats med något. Men ju bättre människan är på att ge feedback, desto bättre lyssnar och förstår också mottagaren dem (Furman, et al., 2004, s. 60-67). Att utvärdera en människa som gjort ett arbete eller jobbat i ett projekt är mycket viktigt. Det lär både uppdragsgivaren att ge feedback och arbetaren att ta emot feedback och vice versa. Att ge feedback och utvärdera ett arbete, då det är färdigt, är ett förmånligt och enkelt sätt att se positiva och negativa sidor. Att få feedback gör att människan utvecklas och lär sig. Det finns både positiv och negativ kritik och att få båda är lika viktigt (Larsen, 2011, s. 153). För att få en så bred utvärdering på min manual som möjligt har jag skrivit ner hotellchefens, anställdas och min egen utvärdering om manualen.

9.1 Uppdragsgivarens utvärdering

Min uppdragsgivare, hotellchefen, är väldigt nöjd med det arbete jag åstadkommit. Hon tycker att manualen är bra förverkligad visuellt. Bilderna berättar mera åt anställda än tusen ord. De gör också manualen lättläst. Hon anser att jag jobbat mycket målmedvetet och självständigt med manualen, med att själv ta reda på saker. Det fanns faktiskt ett behov av uppdatering av dessa säkerhetsfrågor. Vissa saker i manualen måste ändras och skrivas tydligare och det gjorde jag också på hennes begäran.

9.2 Anställdas utvärdering

För att också få de anställdas åsikter och utvärderingar av manualen, skickade min chef manualen per e-post till receptionen, till alla skiftchefer på Hamburger Börs, till aula-vakterna samt till TOK:s miljö- och säkerhetschef. En av de anställda tyckte att manualen var klar, lättläst och tillräckligt kort. Hon tyckte också att den var enkel och innehöll den nödvändiga information som behövs. En annan anställd tyckte också att manualen är mycket klar och väl gjord, men vissa skrivfel fanns som jag sedan rättade. Av två andra anställda fick jag också så gott som positiv feedback. Men de tyckte att på vissa ställen av manualen fanns det kanske lite knapp information. Informationen som de tyckte att fattades ska vi tillsammans lägga till i manualen så fort som möjligt. Som jag redan tidigare nämnt går manualen att ändras av vem som helst av receptionsanställda, så att den faktiskt innehåller det nödvändiga.

9.3 Egen utvärdering

Manualen är ganska långt sådan som jag förväntat mig och själv är jag nöjd med slutprodukten. För att få all den information som finns i manualen har jag jobbat självständigt och vågat kontakta och fråga de personer som kunde hjälpa mig. Då jag börjat med manualen och examensarbetet tänkte jag för mig själv ”vad har jag riktigt lagt mig in i”. Sakta men säkert klarnade allting. Som jag redan tidigare nämnt kan manualen alltid uppdateras vid behov, så även om någon information eller bild fattades nu – är det lätt att bara lägga till senare i manualen. Fastän förverkligandet av manualen inte var det lättaste, är jag mycket stolt över att jag gjort den och att den förhoppningsvis också används aktivt på hotellet.

10 Avslutande diskussion

Syftet med detta examensarbete var att för de anställda vid receptionen på Hamburger Börs skapa en praktisk säkerhetsmanual vid brand. Manualen innehåller anvisningar och åtgärder som de anställda vid receptionen bör veta, hur de ska förhålla sig till då en brand uppstår. Därför har jag i mitt arbete fokuserat mig främst på brandsäkerheten samt lagstadgade säkerhetsbestämmelser i Finland.

Med hjälp av den nuvarande säkerhetspärmen i hotellets reception, av de lagstadgade säkerhetsbestämmelserna i Finland och med hjälp av de anställdas idéer nådde jag mitt syfte med mitt arbete, d.v.s. skapandet av säkerhetsmanualen. Vägen till den slutliga produkten var inte alltid den lättaste. Det fanns många faktorer som jag måste ta hänsyn till. Men med hotellchefen fick vi tillsammans en slutlig produkt som både hon och jag är nöjda med.

Medan jag planerat och gjort manualen har jag insett många saker. Varje gång jag går på jobb, efter att jag börjat arbeta med manualen, känns det som om jag skulle ta mera hänsyn till säkerhetsfrågorna. Jag förstår nu också hur viktiga dessa säkerhetsfrågor verkligen är och hur stor del av människor som jobbar någonstans inte själv heller känner igen anvisningarna och åtgärderna på sin arbetsplats. Det finns också vissa människor som inte helt enkelt bryr sig om dem heller och tänker naivt att inget kommer att ske under deras arbetstur eller deras företag.

För att ännu få all den information till manualen som behövs, ska jag intervjua de andra vaktmästarföretaget för att få branddörrarna rätt på Regina-sidan på hotellet. Då blir bilagorna rätta och uppdaterade i manualen. Som jag tidigare nämnt kommer manualen att uppdateras efter behov och vara som en del av handledningen av nyanställda.

I början av förverkligandet av manualen hade jag bara ett tomt dokument och hundra olika saker som borde fås så kort och koncist som möjligt innefattat på ungefär 10 sidor. Nu har jag åstadkommit en manual på 13 sidor och som är en steg-för-steg manual med mycket tydliga anvisningar för anställda vid Hamburger Börs reception.

Källförteckning

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H., 1998. *Hyvä vastaanotto - kohti hotellin vastaanottotyön asiantuntijuutta*. Nystad: Uudenkaupungin Sanomat Oy.

Arbets- och näringsministeriet, 2013. *Arbets- och näringsministeriet - Hotellen måste förnya sig enligt kundernas livsstil*. [Online]

Available at:

https://www.tem.fi/sv/aktuellt/meddelanden/meddelandearkivet/ar_2013/hotellen_maste_fornya_sig_enligt_kundernas_livsstil.112929.news

[Använd 10 februari 2015].

Assa Abloy, 2008. *Ökad hotellsäkerhet | Future Lab - Studying security trends*. [Online]

Available at: <http://futurelab.assaabloy.com/en/okad-hotellsakerhet/>

[Haettu 9 februari 2015].

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S., 2000. *Inkvarterings- och turistservice*. Vanda: WSOY.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S., 2005. *Majoitus- ja matkailupalvelu*. Borgå: WSOY.

Furman, B., Ahola, T. & Hirvihuhta, H., 2004. *Työpaikan pelisäännöt ja kuinka ne tehdään*. Tavastehus: Karisto Oy.

Furubrant, K. & Norman, A., 2009. *Den 11 september - Sakerhetspolitik.se*. [Online]

Available at: <http://www.sakerhetspolitik.se/Hot-och-risker/Terrorism/Efter-den-11-september/>

[Använd 15 januari 2015].

Hatakka, I. & Grönstrand, H., 2013. *Räddningsplanering*, Tammerfors: Tammerprint Oy.

Huhtala, J., 2004. *Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta*. Helsingfors: Edita Prima Oy.

Inrikesministeriet, 2003. *Arkiverade nyheter - Inrikesministeriet*. [Online]

Available at:

http://www.intermin.fi/sv/aktuellt/nyheter/arkiverade_nyheter/1/0/brandsakerheten_i_hotell_kan_bli_battare_29979

[Använd 9 februari 2015].

Johansson, M. & Westerblad, S., 2004. *Konferens och reception*. 1:1 red. Malmö: Daleke Grafiska AB.

Koppinen, S. o.a., 2007. *Bädd & Käk - Grunderna inom hotell- och restaurangbranschen*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Larsen, R.-P., 2011. *Teamutveckling*. 1:12 toim. Malmö: Holmbergs i Malmö AB.

Lorentzi, H., 2008. *Arbetsmiljö och säkerhet*. Fjärde upplagan red. Stockholm: Bonnier Utbildning AB.

Matkailun Edistämiskeskus, 2013. *Matkailun kehitys joulukuu 2012*, Helsingfors: Matkailun Edistämiskeskus.

Rajaniemi, K., 2003. *Hotellien paloturvallisuus*, u.o.: Sisäasiainministeriö.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M., 2010. *Hotellivaraukset - Majoitusala tutuksi*. Åttonde red. Vanda: Dark Oy.

RFID Lab Finland ry, u.d. *RFID-tietoutta | RFID Lab Finland ry*. [Online]
Available at: <http://www.rfidlab.fi/rfid-tietoutta>
[Använd 9 februari 2015].

Ruuhonen, N.-M., 2004. *Receptionistens fysiska säkerhet - En redogörelse av faktorer som påverkar den fysiska säkerheten i receptionistens arbete*, Åbo: u.n.

Safehotels Alliance AB, u.d. *Bakgrund Safehotels*. [Online]
Available at: http://www.safehotels.se/?page_id=5900
[Använd 19 december 2014].

Safehotels Alliance AB, u.d. *Ett säkert kocept Safehotels*. [Online]
Available at: http://www.safehotels.se/?page_id=5096
[Använd 19 december 2014].

Safehotels Alliance AB, u.d. *The Global Hotel Security Standard© Safehotels*. [Online]
Available at: http://www.safehotels.se/?page_id=5197
[Använd 19 december 2014].

S-kanava, u.d. *Värderingar - S-kanava*. [Online]
Available at: <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/s-ryhma/arvot>
[Använd 10 december 2014].

SOK, 2013. *Allergivänlighet - sokshotels.fi*. [Online]
Available at: <https://www.sokshotels.fi/sv/om-oss/allergivanlighet>
[Använd 27 januari 2015].

SOK, 2013. *Om oss - sokshotels.fi*. [Online]
Available at: <https://www.sokshotels.fi/sv/om-oss>
[Använd 8 december 2014].

SOK, 2013. *Original Sokos Hotel Hamburger Börs | Hotell Åbo | - sokshotels.fi*. [Online]
Available at: <https://www.sokshotels.fi/sv/abo/sokos-hotel-hamburger-bors>
[Använd 8 december 2014].

S. R., 2013. *Turva -järjestelmän perusohje*, s.l.: SOK Riskienhallinta.

S. S. f. t.- o. r., u.d. *Företag- och miljöansvar samt säkerhet - sokshotels.fi*. [Online]
Available at: <https://www.sokshotels.fi/fi/liitepankki/pa-svenska/foretags-och-miljoansvar-samt-sakerhet-ansvar-i-s-gruppens-turism-och-restaurangverksamhet>
[Använd 27 januari 2015].

Statsrådets kansli, 2012. *formin.fi*. [Online]
Available at: <http://formin.fi/public/download.aspx?ID=107003&GUID={B1CF107B-358C-4D70-B5A3-D7904BFF9538}>
[Haettu 15 januari 2015].

Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry, 2004. *tukes.fi*. [Online]

Available at:

<http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf>

[Använd 10 december 2014].

Turun Seudun Yrityssuojeluyhdistys ry, 2013. *Pelastussuuntilema ja turvallisuus järjestelyt 2013*, Åbo: Turun Seudun Yrityssuojeluyhdistys ry,.

Visit Finland, 2013. *Matkailu on Suomessa kasvava vientiala ja merkittävä työllistäjä*. [Online]

Available at: http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2015/01/Matkailun-luvut-infograafi_2015_fin.pdf?dl

[Använd 17 februari 2015].

Finlands författningssamling

Arbetarskyddslag 23.8.2002

<http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2002/20020738#Pidp4473504> [Använd 19 december 2014].

Räddningslag 29.4.2011

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2011/20110379> [Använd 17 december 2014].

Lag om inkvarterings- och förplägnadsverksamhet 28.4.2006

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2006/20060308#P5> [Använd 10 februari 2015].

Figurförteckning

Figur 1. Hotellbrändernas andel enligt anmälningssätt mellan åren 1998 och 2002 (egen översättning) (Rajaniemi, 2003, s. 18).....	11
Figur 2 Översikt av en säkerhetsskolningsplan (egen översättning) (Ruuhonen, 2004, s. 7)	17
Figur 3 Räddningsplaneringens skeden (Hatakka & Grönstrand, 2013, s. 6)	20



Tulipalon sattuesssa – manuaali

Original Sokos Hotel Hamburger Börs
os. Kauppiaskatu 6, 20100 Turku

Original Sokos Hotel City Börs
os. Eerikinkatu 11, 20100 Turku

Turku 2015

Sisällysluettelo

1	YLEISTIEDOT	1
2	PALOTAULUT	2
2.1	Hälytyslaite piippaa (kellot eivät soi)	3
2.2	Oikea palohälytys (kellot soi)	6
3	TOIMINTAOHJE TULIPALON SATTUESSA.....	9
4	PALO-OVET.....	10
5	YLEISET TURVAOHJEET	12

Liitteet

Liite 1 TILANNEJOHTAJAN MUISTILISTA

Liite 2 KERROSTEN POHJAPIIRRUSTUKSET

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

1 YLEISTIEDOT

Kohteen nimi	Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs
	Puh. 02 337 381
Hamburger Börs osoite City Börs osoite	Kauppiaskatu 6, 20100 Turku Eerikinkatu 11, 20100 Turku
Osakohteiden turvallisuusjohtajat ja yhteystiedot	
Kohteen rakennusten kerrosluku	
Kohteen henkilömäärä yhteensä: asukkaat, oma	Työntekijöitä on max. 150 samanaikaisesti paikalla Asiakkaiden määrä samanaikaisesti on noin 200-2000 aukioloaikana
Kohteen vartiointi	
Kohteen kiinteistöhuolto Perus Börs ja City Börs	
Kohteen kiinteistöhuolto Regina ja Affärscentrum	
Kokoontumispaikka (Varapaikka)	Kauppatori (Hansatori)
Sisälle suojautuminen vaaratilanteissa	Väestönsuoja, kellari
Lisätietoa turvallisuuteen liittyen	Punainen turvakansio takahuoneessa

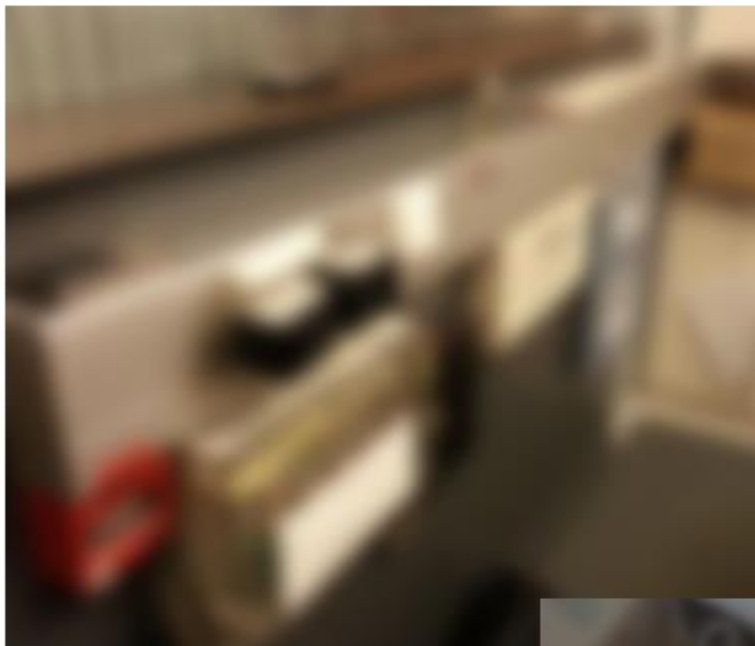
Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

2 PALOTAULUT

- Suurin osa palotauluista sijaitsevat takahuoneessa (Kuva 1.)
- City Börsin palotaulu on vastaanoton puolella (Kuva 6.)
- Palotaulun yläpuolella on "ikkunalauta", jonka päällä palotaulujen AVAIMET sijaitsevat aina! (Kuva 2.)



Kuva 1.
PALOTAULUT
TAKAHUONEESSA

Kuva 2.
PALOTAULUJEN
AVAIMET



2.1 Hälytyslaite piippaa (kellot eivät soi)

1. Kyseessä **ennakkohälytys** tai **vikailmoitus**
2. Katso ruudusta **kumpi** ja **mistä** hälytys tulee
3. Laita **avain** palojärjestelmän **avainreikään**
4. Käännä avainta **90 astetta myötäpäivään**
5. Paina ruudusta **VAIENNUS**-nappia
6. Hälytyslaite lakkaa piippaamasta
7. **Soita huoneeseen**, onko kaikki ok
8. Jos vastaanotossa on **useampi työntekijä**, käy **katsomassa**, että kaikki on ok
9. Tauluun jää **vilkkumaan ennakkohälytys**, tämä **ei** haittaa!
 1. **JOS VALKOINEN TAULU**, Soita **XXXXX**
 - a. Soitto **VAIN** päivällä, jos tapahtuu yöllä niin Talopalvelu kuittaa sen aamulla kun tulee töihin!
 2. **JOS SININEN TAULU**, Soita **XXXXX**
 - a. soitto **AINA** heti, mihin aikaan vuorokaudesta tahansa!

Tämä koskee vain vikailmoitusta

1. Jätä laite vilkkumaan, **ÄLÄKÄ** palauta, sillä muutoin laite ilmoittaa vian uudelleen hetken kuluttua.
2. Soita **XXXX/XXXX** tarkastamaan ja kuittaamaan vikailmoitus pois

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs



Kuva 3. REGINA



Kuva 4. AFFÄRSCENTRUM

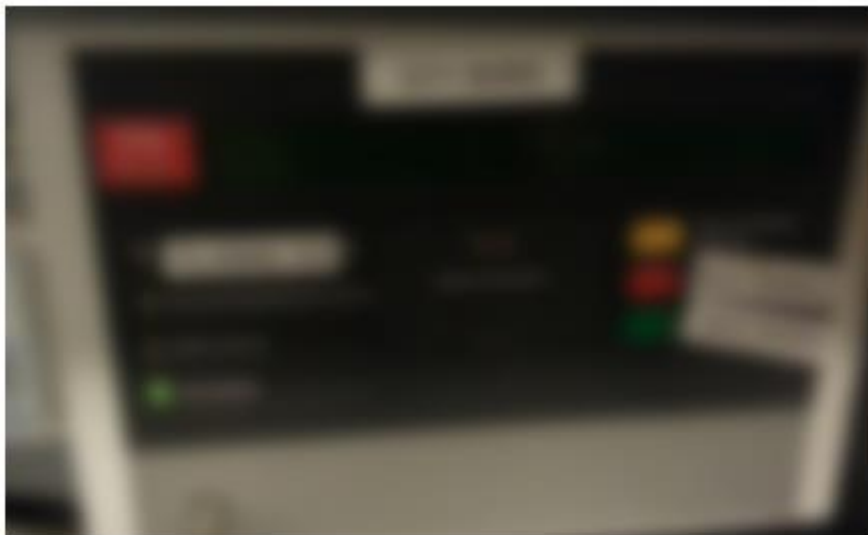
Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs



Kuva 5. PERUS BÖRS



Kuva 6. CITYBÖRS

2.2 Oikea palohälytys (kellot soi)

1. Kirkkaan punaisessa ruudussa lukee **PALO**
2. **ÄLÄ** laita **avainta** palojärjestelmän avainreikään
3. Katso **missä** palo on
4. Avaa vastaanoton **ulko-ovet** (katso Kuva 8. ja Kuva 9.)
5. **Pysy** vastaanotossa, **vastaa** asiakkaiden puheluihin ja kysymyksiin
6. **Palokunta** tulee ja **tarkistaa** tilanteen
→ PALOKUNTA ILMOITTA A, ETTÄ KAIKKI OK

TAI

→ PALOKUNTA ILMOITTA A, ETTÄ HOTELLI TÄYTY Y EVAKUOIDA

Paina pohjaan evakuointi-nappi


HUOM. EVAKUOINTI-nappia saa painaa VASTA, jos paloviranomainen antaa siihen luvan (Kuva 7. VIESTI- JA EVAKUOINTITAU LU)



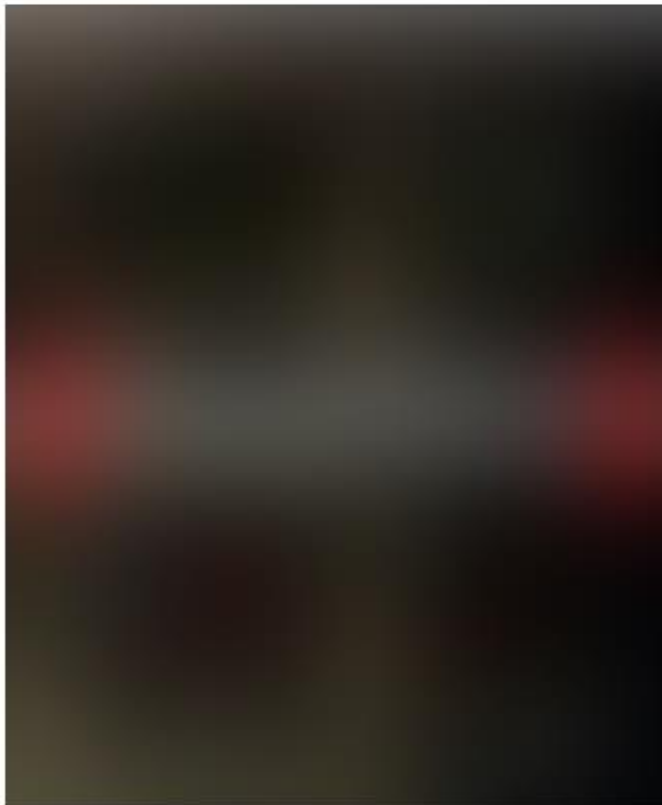
Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs & ja Original Sokos Hotel City Börs

Avaa vastaanoton ulko-ovet painamalla keskimmäistä  -nappia

(Kuva 9.)



Kuva 8.
AVAUTUVAT
AUTOMAATTISESTI
-TILASSA

Kuva 9.
AUKI-TILASSA

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs & ja Original Sokos Hotel City Börs

3 TOIMINTAOHJE TULIPALON SATTUESSA

PELASTA:

- itsesi ja vaarassa olevat
- varo hengittämästä savua
- ohjaa henkilökunta ja asiakkaat lähintä poistumistietä ulos
- ohjaa kerroshenkilökuntaa opastamaan asiakkaita käyttämällä "monikielisiä" kylttejä
- älä käytä hissiä tulipalon sattuessa
- mene kokoontumispaikkaan

ILMOITA:

- palokunnalle, **112**
- **missä** palaa
- **mitä** palaa
- **onko** ihmisiä vaarassa
- **oma** nimesi ja puhelinnumerosi
- **älä** katkaise puhelua ilman lupaa

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs & ja Original Sokos Hotel City Börs

SAMMUTA:

- lähimmällä **sammuttimella**, aloita sammutustyö **heti**
- ei vettä sähköjännitteisiin kohteisiin eikä nestepaloihin
- aloita liekkien edestä, jatka taakse, alhaalta ylös ja levitä aine edestakaisella liikkeellä liekkien juureen
- lopeta ruiskutus liekkien kadotessa

EHKÄISE:

- sulkemalla **ovet** ja **ikkunat**
- poista lähellä olevat tulenarat esineet, syttyvät aineet
- suojaa arat ja tärkeät koneet ja laitteet vesi- yms. Vaurioilta

OPASTA:

- vaarassa olevat pois, **palokunta paikalle**

Jos jäät loukkuun huoneeseen, älä mene savun täyttämään käytävään! Pyri tiivistämään huoneen ovi, jotta savu ei leviä huoneeseen ja yritä herättää palokunnan huomio. Palo-osastointi kestää n. 30-60 minuuttia.

4 PALO-OVET

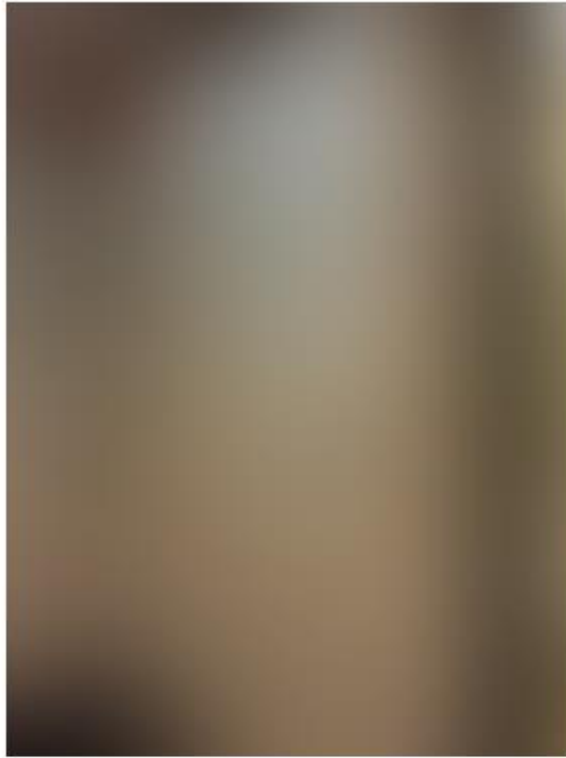
- Ehkäisee tulipalon ja savun leviämistä
- Sijaitsevat jokaisessa kerroksessa
- Sulkeutuvat automaattisesti sähkökatkoksen vuoksi TAI kun savuilmalmaisimet huomaavat savun
- Ovat **AINA** avattavissa
 - o Ovi painetaan magneettiosaa päin (Kuva 10.)
 - o Jos kyseessä on sähkökatkos, ovet eivät pysy auki ilman ovistopparia tai muuta painavaa esinettä



Kuva 10.
SULKETUNUT PALO-OVI

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

Kuva 11.
AUKI-OLEVA PALO-OVI
(VEDETTÄVÄ)

Savuilmaisimella varustetut ovet:	Paloilmoitin liitetty keskukseen: (Jos sähkökatkos, ovet voivat sulkeutua, mutta ovat avattavissa ja kulku esteetöntä)
Kerros X	Kerros X
Kerros X	Kerros X
Kerros X	Kerros X
	Kerros X

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs**5 YLEISET TURVAOHJEET**

YLEINEN VAARAMERKKI	HÄTÄILMOITUSOHJE	TAPATURMA TAI SAIRASKOHTAUS
<p>Yhtäjaksoisesti nouseva ja laskeva äänimerkki tai viranomaisen kuuluttama varoitus.</p> <p>Toimi näin</p> <ol style="list-style-type: none"> Siirry sisälle. Pysy sisällä Sulje ovet, ikkunat, tuuletusaukot ja ilmastointi Avaa radio ja odota ohjeita Vältä puhelimen käyttöä etteivät linjat tukkeudu Älä poistu alueelta ilman viranomaisten kehotusta ettet joutuisi vaaraan matkalla. Vaara ohi -merkki on yhden minuutin mittainen tasainen äänimerkki ja se ilmoittaa, että uhka tai vaara on ohi Kokeilumerkki on 7 sekunnin pituinen tasainen ääni 	<p>HÄTÄILMOITUS TEHDÄÄN PUEHELMELLA 112</p> <ul style="list-style-type: none"> TULIPALOSTA TAPATURMASTA ÖLJYVAHINGOSTA KEMIKAALI- ja KAASUVAARASTA MUUSTA MERKITTÄVÄSTÄ VAARASTA <p>Kerro ilmoitusta tehdessäsi: kuka olet, mistä numerosta soitat, onko ihmisiä loukkaantunut, tarkka tapahtumapaikka ja minkälaista apua tarvitaan. Jää odottamaan ohjeita, sovi opastuksesta</p> <p>ÄLÄ SULJE PUEHELINTA ENNEN KUIN SAAT SIIHEN LUVAN</p>	<p>SELVITÄ MITÄ ON TAPAHTUNUT!</p> <ul style="list-style-type: none"> sairauskohtaus tapaturma <p>ONKO POTILAS HEREILLÄ?</p> <ul style="list-style-type: none"> puhuttele, ravista varovasti <p>HENGITTÄÄKÖ, TOIMIIKO SYDÄN?</p> <ul style="list-style-type: none"> avaa kiristävät vaatteet käännä päätä varovasti taaksepäin, jotta hengitystiet avautuvat tunnustelee syke kaulavaltimoilta <p>HÄLYTÄ APUA 112</p> <p>ELVYTÄ jos ei hengitä, puhalla 2 kertaa, tarkista syke, jos syke ei tunnu, tarkista onko verenkierron merkkejä.</p> <p>Elvytysrytmi=> 2 puhallusta ja 30 painellusta taajuus 100 kertaa minuutissa</p> <p>Jatka kunnes ammattiauttajat saapuvat =></p> <p>KERRO mitä on tapahtunut ja mitä on tehty</p>

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

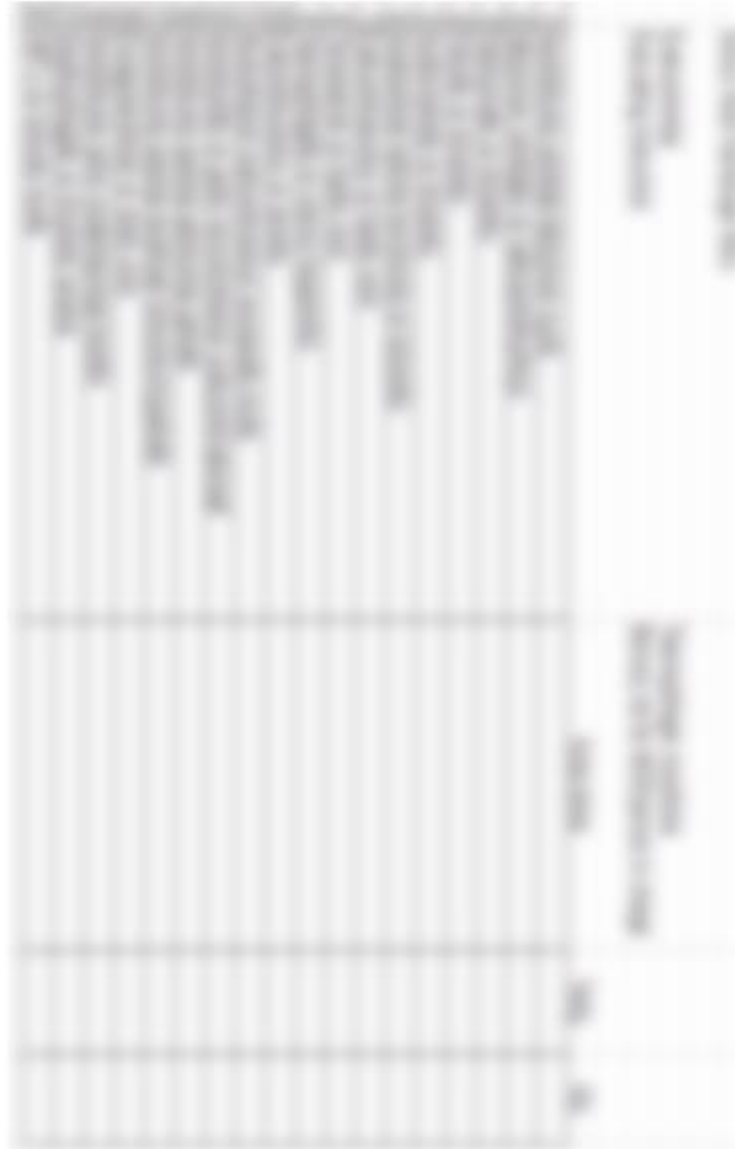
TOIMINTAOHJE TULIPALOSSA	POISTUMISOHJE	PALOTURVALLISUUDEN YLLÄPITO
<p>PELASTA ⇒ vaarassa olevat (asiakkaat)</p> <p>ILMOITA ⇒ palokunnalle, 112</p> <ul style="list-style-type: none"> • missä palaa • mitä palaa • onko ihmisiä vaarassa • oma nimesi ja puhelinnumerosi • älä katkaise puhelua ilman lupaa <p>SAMMUTA: lähimmällä alkusammuttimella</p> <p>HÄLYTÄ: työtoverit, naapurit muilla työpaikoilla ja eri kerrokset</p> <p>RAJOITA: sulkemalla ovet ja ikkunat</p> <p>OPASTA: vaarassa olevat pois, palokunta paikalle</p> <p>Jos jäät loukkuun älä mene savun täyttämään käytävään, palo - osastointi kestää 30 - 60 minuuttia, tiivistä ovi, herätä palokunnan huomio</p>	<p>KIINTEISTÖ tai osa siitä voidaan joutua evakuoimaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • tulipalon tai muun syyn vuoksi <p>POISTUMISKÄSKY annetaan esimiehen tai muun henkilökunnan toimesta, jos paloviranomainen antaa siihen luvan</p> <p>HENKILÖSTÖN TOIMINTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rauhoita asiakkaita ja muita työntekijöitä 2. ohjaa asiakkaat ulos 3. sulje palo-ovet (älä lukitse) ja muutkin ovet ja ikkunat 4. varmista, ettei kukaan jää sisälle 5. älä viivyttelä noutamalla henkilökohtaisia tavaroita 6. ilmoittaudu sovitulla kokoontumispaikalla 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poistumisteillä ei saa säilyttää mitään tavaroita ja poistumisovet ovat aina vapaasti aukeavat 2. Poistumistiemerkinnät kunnossa (valot ja merkit) 3. Palo-ovet ovat kiinni ja toimintakunnossa 4. Koristelu ei saa aiheuttaa palovaaraa, eikä peittää poistumisopasteita 5 Älä tee tilapäisiä sähköasennuksia, ilmoita heti havaitsemasi sähkölaitevika 6 Hyvä yleisjärjestys kaikissa tiloissa, ylimääräinen palokuorma pois 7 Alkusammutusvälineet: Selvitä työpisteesi sammuttimien paikat, katso opasteiden kunto, sammutinta ei saa peittää tai siirtää, opettele sen käyttö.

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

Tilannejohtajan muistilista (1/2)



The image shows a table with multiple columns and rows. The text is extremely blurry and illegible. The table appears to be a structured list or report, possibly containing names, dates, and status information. The layout is somewhat irregular, with varying column widths and some text appearing to be in a different orientation or font size.

Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

Tilannejohtajan muistilista (2/2)



Tulipalon sattuessa

2015

Original Sokos Hotel Hamburger Börs ja Original Sokos Hotel City Börs

Pohjapiirustukset

PERUS BÖRS

AFFÄRRCENTRUM

REGINA

CITY BÖRS