



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Ympäristöjärjestelmämalli hoitokotiin ISO 14001 -standardin mukaan

Liete, Kirsi

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Ympäristöjärjestelmämalli hoitokotiin ISO 14001 - standardin mukaan

Kirsi Liete
Palvelujen tuottamisen ja johtami-
sen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2015

Liete, Kirsi

Ympäristöjärjestelmämalli hoitokotiin ISO 14001 -standardin mukaan

Vuosi 2015 Sivumäärä 54

Ympäristönsuojelu on puhutellut viime vuosikymmenten aikana koko maailman väestöä. Maapallolla on rajalliset resurssit ympäristön kantokyvylle, eikä länsimainen kulutuskulttuuri huomioi kehitysmaiden ympäristötuhoutumista eikä -uhkia riittävän nopeasti. Sosiaali- ja terveyspalvelualalla ei juurikaan ole mietitty toiminnan ympäristövaikutuksia. Jotkut kunnat toteuttavat kestävänsä kehityksen ohjelmaa ja sitä kautta ympäristövaatimukset tulevat kohdistumaan myös sosiaali- ja terveyspalvelualalle. Näistä syistä johtuen tämän opinnäytetyön tarve on ajankohtainen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia sosiaali- ja terveyspalvelualalle ISO 14001: 2004 standardin mukainen ympäristöjärjestelmämalli. Ympäristöjärjestelmämallia voi käyttää lähes kaikki palveluasumista tuottavat yritykset tai organisaatiot. Hoitotyön lisäksi hoitokodin toimintaan kuuluu useita tukipalvelualoja, joilla ympäristöjohtaminen on jo huomioitu.

Ympäristöjärjestelmämallin tarkoituksena on helpottaa organisaation ympäristönsuojelutoimien aloittamista ja lisätä ympäristövaatimusten ymmärrystä. Ympäristöjärjestelmämalli sisältää ympäristöohjelman. Kummassakin on konkreettisia toimenpiteitä ja tavoitteita. Toimeksiantaja on yksi suurista sosiaali- ja terveyspalvelualan yksityisistä yrityksistä. Yrityksessä on useita vanhusten palveluasumisen toimipaikkoja. Anonyymi toimipaikka sijaitsee Helsingissä ja opinnäytetyössä käytetään nimeä organisaatio.

Opinnäytetyön teemoina on ympäristönsuojelu, yrityksen ympäristövastuu, ympäristöjärjestelmä ja ISO 14001: 2004 -standardi. Tietoperustana on käytetty ISO 14001-standardia, yhteiskunta- ja ympäristövastuu sekä kvalitatiivista kirjallisuutta. Opinnäytetyön päämenetelmä on teemahaastattelu, jota on syvennetty toimipaikassa suoritettulla havainnoinnilla. Käytettyjen menetelmien tuloksia on mukana ympäristöohjelmamallin tavoitteissa.

Teemahaastattelun ja havainnoinnin tärkeimpinä tuloksina voidaan todeta oma-aloitteinen ympäristömyötäisyys ja mielenkiinto ympäristöasioiden huomiointiin. Hallinto ei ole ohjeistanut eikä viestittänyt toimipaikkojen henkilöstölle ympäristöasioiden huomiointia toiminnassa. Haastateltavat kokivat ympäristöjohtamisen merkitykselliseksi ja tärkeäksi osaksi yrityksen liiketoimintaa, jolla on oma roolinsa hoitopalvelujen kilpailutuksessa. Toimipaikan henkilöstö toivoi ympäristötietoisuuden lisäämiseksi konkreettisia ja havainnollistavia vertailuja ja esimerkkejä sekä ympäristöjohtamisen koordinoitua hallinnosta käsin. Teemahaastatteluun osallistui toimeksiantajan yhden toimipaikan henkilöstöä ja tilaaja-asiakas Helsingin kaupungilta.

Asiasanat: ISO 14001: 2004 -standardi, ympäristöjärjestelmä, ympäristönsuojelu, ympäristövastuu

Liete, Kirsi

The Environmental Management System Model for a Nursing Home According to the ISO 14001

Year	2015	Pages	54
------	------	-------	----

In the last few decades environmental protection has become a priority around the globe. The Earth has limited resources in the form of the carrying capacity of the environment, and the western consumption culture does not take precaution nor into account the environmental destruction in developing countries and other threatening factors early enough. Social and health services do not consider the environmental effects of their operations to a large extent. Some municipalities follow the sustainable development guidelines, thus making environmental requirements a priority also for the social and health service sector. Due to these factors this thesis is current as a topic.

The objective of this thesis is to compile an environmental management system model following the ISO 14001: 2004 standard for the social and health service sector. The model can be applied to nearly all organisations and companies providing service housing. In addition to care work the services of a nursing home include several support services in which environmental management is already considered.

The environmental management system model aims to ease the introduction of environmental protection actions to the company in question and increase awareness of environmental requirements. The environmental management system model includes an environmental program to follow. Both have concrete procedures and objectives. The commissioner is one of the leading social and health service companies in the private sector. The company owns several locations providing service housing. The anonymous service location is in Helsinki and will be referred to as organisation in this thesis.

The themes covered in this thesis are environmental protection, the environmental responsibilities of a company, environmental systems and the ISO 14001: 2004 standard. References used include the ISO 14001: 2004 standard and literature concerning societal and environmental responsibilities as well as qualitative literature. The main method of this final project is theme interview with observation in the location of the service. Some of the results are included in the objectives of the environmental system model.

The most important finding was a generally positive attitude towards environmental issues as well as an interest in environmental protection without specified requirements made by the management. Environmental management was considered a significant part of the function of a company, as well as having a role in the competitiveness of care services. The personnel of the location of the service wished for specific and practical comparisons and examples for improving their awareness of environmental protection and also that the environmental management system should be coordinated by the management. The interviewees included several employees of the organisation as well as the chief of the acquired services employed by the city of Helsinki.

Keywords: Environmental protection, environmental responsibility, environmental system, ISO 14001: 2004 -standard

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö.....	7
3	Ympäristönsuojelu	8
	3.1 Ympäristönsuojelu globaalitasolla	8
	3.2 Ympäristönsuojelu Suomessa.....	10
4	Palveluyrityksen ympäristövastuu.....	12
	4.1 Yrityksen toimintaan liittyvät lainsäädäntö ja muut vaatimukset.....	12
	4.2 Ympäristövastuu hoitokodissa.....	19
5	Ympäristöjärjestelmä ISO 14001: 2004 -standardi	21
	5.1 Yleiset vaatimukset ja ympäristöpolitiikka	21
	5.2 Suunnittelu	22
	5.3 Järjestelmän toteuttaminen ja toiminta	23
	5.4 Arviointi ja johdon katselmus	24
6	Toiminnallisen kehittämishankkeen menetelmät	26
	6.1 Teemahaastattelun teoria ja toteutus	26
	6.2 Teemahaastattelun tulokset	27
	6.3 Havainnoinnin teoria, toteutus ja tulokset	31
7	Hoitokodin ympäristöjärjestelmän rakentaminen.....	33
	7.1 Hoitokodin ympäristöjärjestelmä	33
	7.2 Ympäristöohjelmamalli	39
8	Johtopäätökset	39
	Lähteet	41
	Taulukot	43
	Liitteet.....	44

1 Johdanto

Ympäristönsuojelun tila ja toimenpiteet ovat nousseet lähiaikojen ajankohtaisaiheeksi. Ympäristö vaikuttaa kaikkiin asuinpaikkansa, vapaa-ajan, työn ja luonnon kautta. Ympäristönsuojelua ohjaa muun muassa lainsäädäntö ja Euroopan unionin säädökset. Ympäristöasioihin alettiin kiinnittämään huomiota 1960 -luvulla. Kymmenien vuosien kuluessa keskustelu ympäristöongelmista on siirtynyt paikallisista ongelmista globaaleihin ongelmiin. Syynä tähän ovat luonnonvarojen niukkeneminen, taloustilanne, kiristynyt lainsäädäntö sekä materiaalitehokkuusvaatimukset (Sarkkinen 2006, 7). Sitran ympäristöohjelmassa vakuutetaan, että ”Ympäristöosaamisella ja -liiketoiminnalla on tulevaisuudessa ratkaiseva rooli ympäristöhaasteiden voittamisessa. Ympäristöosaamisella tarkoitetaan elinkaariajatteluun perustuvaa suhteellista energia- ja materiaalitehokkuutta sekä ympäristövaikutusten haitattomuutta.” (Sitran Ympäristöohjelma 2007, 5.)

Opinnäytetyölle löytyi käytännön tarvetta, koska ympäristöasiat eivät ole vielä jalkautuneet sosiaali- ja terveystalouseläälle. Hoitokodissa on hoivapalvelun lisäksi useita tukipalvelutoimintoja, missä kestävä kehitys ja ympäristönsuojelu voidaan huomioida. Opinnäytetyön toimeksiantaja on sosiaali- ja terveystalueläalan yksityinen yritys, joka pysyy anonyyminä.

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia hoitokotiin soveltuva ympäristöjärjestelmämalli (luku 7), mikä nivoutuu organisaation toimintajärjestelmään helpottaen ympäristötyön aloittamista. Malli pohjautuu ISO 14001: 2004 -standardiin ja sitä on mahdollisuus käyttää monissa palveluasumisen toimipaikoissa. Opinnäytetyö sisältää standardin mukaisen ympäristöhallintajärjestelmän osa-alueet. Tavoitteena on tukea organisaation kehittymistä ja edesauttaa ympäristönäkökulmien huomioimista liiketoiminnassa.

Kuntien ympäristöviranomaisten päätöksillä on suuri vaikutus organisaation toimintatapoihin. Ympäristöjärjestelmän hyötyinä nähdään kustannussäästöt, imagon nousu ja oman henkilöstön antama arvostus kestävä kehityksen huomioijana.

Opinnäytetyö etenee teemojen, ympäristönsuojelu, yrityksen ympäristövastuu, ympäristöjärjestelmä ja ISO 14001 -standardin, kautta. Aluksi kerrotaan ympäristönsuojelusta globaali ja Suomen tasoilla, minkä jälkeen käsiteltiin yrityksen ympäristövastuullisuutta ja siihen liittyviä lainsäädännön vaatimuksia. ISO 14001 -standardi on käyty läpi standardivaatimusten mukaan, ja tämän pohjalta on laadittu ympäristöjärjestelmämalli (luku 7) hoitokotiin. Työ noudatti laadullista eli kvalitatiivista tutkimustapaa ja päämenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, jota tuki havainnointi. Ympäristöjärjestelmään sisältyvä ympäristöohjelma sisältää menetelmien kautta tulevia tuloksia. Teemahaastatteluun osallistui toimeksiantajan hoitokodin henkilöstöä ja kunnan tilaaja-asiakas.

2 Toimintaympäristö

Suomen väestön nopeasta ikääntymisestä on puhuttu yleisesti jo vuosia. Hoito- ja hoivakoteja sekä muita palveluasumisen asumisyksiköitä on Suomessa paljon. Näistä käytetään myös nimitystä ”laitoshoito”. Laitoshoitojärjestelmää ollaan purkamassa, mutta aina tarvitaan hoitokoteja esimerkiksi erittäin muistisairaille vanhuksille. Näissä palveluasumisen yksiköissä on hoidon lisäksi myös ravinto-, puhtaanapito-, pyykkihuolto- sekä kiinteistöhuolto toimintaa, ja kaikissa näissä voidaan huomioida ympäristönsuojelu ja ympäristömyötäisyys.

Opinnäytetyössä on mukana 26 paikkainen hoitokoti, missä asukkaina on vaikeasti muistisairaita vanhuksia. Toimeksiantaja tuottaa tämän hoitokodin osalta palvelutoiminnan toisen omistamassa kiinteistössä. Kiinteistö, missä on muitakin toimijoita, sijaitsee Helsingissä. Hoitokodin siivous ja kiinteistöhuolto on ulkoistettu. Asukkaat asuvat hoitokodissa omissa huoneissaan kuin kotonaan, mutta hoito ja valvonta on 24/7. Asukkaat pääsevät kaksi kertaa viikossa saunaan oman halun ja kunnon mukaan. He ulkoilevat, saavat lääkkeensä ja heille on tarjolla päivittäin erilaisia virikkeitä asukkaiden terveydentilan ja liikuntakyvyn mukaan. Lähes kaikilla vanhuksilla on omaisia, jotka käyvät heitä katsomassa.

Esimerkki hoitokodissa on jakelukeittiö, johon ruoka tulee valmiina muualta. Hoitokodissa on päivittäin tarjolla aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Halutessaan asukkaat saavat enemmänkin välipaloja. Keittiön läheisyydessä on asukkaiden yhteinen ruokailutila. Siivous ja pyykinpesu kuuluvat myös asukkaan palveluun. Kiinteistössä syntyy erilaista jätettä muun muassa biojäte, paperi, pahvi, kartonki, ongelmajätteet, lääkkeet, lamppuja, paristoja vaipat ja muuta sekajätettä. Jätehuollon toimivuudesta ja lajitteluastioiden hankinnasta vastaa kiinteistöyhtiö. Jätteiden lisäksi hoitokodin toiminnasta aiheutuu päästöjä veteen ja ilmaan. Vaipat ovat suurin hoitokodin ympäristöhaitta ja ne kasvattavat sekajätteen määrää.

Hoitokodissa ympäristöasiat voidaan huomioida mm. toimiston-, hoivapalvelun, ruoka-, puhkaus- ja kiinteistöhuoltopalvelujen toiminnoissa. Opinnäytetyön menetelminä käytettyjen teemahaastattelun ja havainnoinnin tarkoituksena oli kartoittaa ympäristöasioiden kiinnostavuutta, niiden huomiointia käytännön toiminnassa, mahdollisuuksia sekä mahdollisia ulkopuolelta tulevia vaatimuksia. Toimeksiantaja on kiinnostunut kehittämään organisaatiotaan ympäristöasioiden hallinnalla.

Toimeksiantajan toiveena oli saada käytännönläheinen, konkreettisia esimerkkejä sisältävä ympäristöjärjestelmämalli, joilla ympäristötyötä voidaan viedä eteenpäin. Johdon sitoutumisen lisäksi tulee henkilökunta sitouttaa yhteisiin tavoitteisiin. Tilajalla eli kunnalla on suuri vaikutus yritysten ympäristömyötäisyydelle kilpailutusvaatimusten kautta.

3 Ympäristönsuojelu

Alaluvut käsittelevät ympäristönsuojelua globaalitasolla sekä Suomessa. Asikainen (2006) kiteyttää maapallon ekosysteemistä seuraavaa; ”Kierrätys on maapallon ekosysteemin ydintoimintaa. Systeemiin ei tule uutta materiaalia eikä jätettä synny, vaan esimerkiksi hiili, typpi, fosfori ja vesi kiertävät jatkuvasti.” Lisäksi Asikainen (2006) toteaa ihmisten rakentaman talouselämän kasvattavan juuri luonnonvarojen kulutusta ottaen käyttöön uusia luonnonvaroja. Talouselämä ja kuluttajat toimivat siis päinvastoin kuluttaen luonnonvaroja ja kasvattaen jätemääriä jatkuvasti. (Asikainen 2006, 10.) Organisaation ympäristönsuojelutoimenpiteiden avulla voidaan saavuttaa ympäristövaikutusten toivottu taso ratkaisemalla nykyiset ympäristöongelmat ja samalla ehkäistä tulevia ongelmia. Ympäristönsuojelussa tulee panostaa luonnonvarojen kestävään hyödyntämiseen. (Harmaala & Jallinoja 2012, 45.)

Ympäristöongelmat ovat maailmanlaajuisia. Haitalliset ympäristökäytännöt esiintyvät samalla lailla koko maapallolla niin kuin maailmanlaajuisesta ekologisten olosuhteiden heikkenemisestä voidaan todeta. Maaperän eroosio, järvien ja jokien saastuminen ja tuhoutuminen ei voi jatkua näin. Ilmastonmuutos ja meren pilaantuminen ovat aidosti maailmanlaajuisia ongelmia. Alkuperäisten elinolosuhteiden heikkeneminen on seurausta ihmisten toimista eri puolilla maailmaa. (Perkiö 2009, 166 - 167.) Maapallolla on rajalliset resurssit ympäristön kantokyvyille, mihin meidän tulee sopeuttaa toimintamme ja kulutuksemme. Ympäristön säästämiseksi tulee hyödyntää raaka-aineita, energiaa ja teknologiaa mahdollisimman hyvin. Ympäristöä kuormittaa eniten tuotteen valmistus, ei käyttö. Hyödykkeen käyttöikä ja käyttäjämääriä lisäten saadaan käyttöastetta suuremmaksi ja sitä kautta säästyy luonnonvaroja. (Asikainen 2006, 17 - 22.)

Ympäristöasioita pidetään tärkeänä osana yrityksen toimintaympäristöä. Ympäristövaikutuksiin kiinnitetään entistä enemmän huomiota kiristyneen lainsäädännön ja asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien vaatimuksista johtuen. Lainsäädäntö asettaa pohjan ympäristönsuojelun tasolle, joka yrityksen tulee ottaa huomioon liiketoimintaansa harjoittaessa. Yritys voi samalla parantaa kilpailukykyään. (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005, 9.) Yritykset eivät pysty toimimaan yksinään ympäristönsuojelussa, vaan ne tarvitsevat yhteiskunnallisia rakenteita, tukea ja palveluita. Kääntöpuolena on, että yhteiskunta ihmisineen ei voi saada positiivista tulosta ympäristönsuojelussa ilman menestyksellistä yritystoimintaa hyvinvoinnin tuottamiseen. (Harmaala & Jallinoja 2012, 13.)

3.1 Ympäristönsuojelu globaalitasolla

Maapalloomme uhkaavat jatkuvat ympäristöongelmat, kuten ilmastonmuutos ja luonnon monimuotoisuuden köyhtyminen. Erityisesti köyhissä ja kehittyvissä maissa ympäristön tila on

erittäin kriittinen. Jokapäiväisten kulutustottumustemme takia jää kaukana olevien maiden ympäristötuhoutuminen sekä globaalit ympäristöuhat huomiotta emmekä muuta saamaamme tietoa riittävän hyvin ja nopeasti konkreettisiksi teoiksi. Jatkuva ja entistä nopeampi tuotannon ja kulutuksen kasvu hidastaa ympäristöpolitiikalla ja -teknologialla aikaansaattua edistystä. Talouselämän ja kilpailukyvyn nostamisen myötä iso osa teollisesta tuotannosta on siirtynyt edullisen työvoiman maihin, ja samalla negatiiviset ympäristövaikutukset ovat siirtyneet pois näkyvistämme. (Asikainen 2006, 12 - 13.)

Maailmalla ympäristönsuojelua pidetään tärkeänä ihmisten terveydelle ja hyvinvoinnille. Euroopan unioni (EU) jäsenvaltioineen on ottanut käyttöön lakeja 1970-luvulta lähtien. Laeilla varmistetaan harkinnan käyttöä luonnonvarojen käytössä, millä vähennetään tuotannon ja kulutuksen ympäristövaikutuksia sekä säilytetään biologisuuden monimuotoisuus ja eri luontotyypit. EU:n ympäristölainsäädäntö on laaja-alainen ja koskee jätehuoltoa, ilman ja veden laatua, kasvihuonekaasuja sekä myrkyllisten kemikaalien kaltaisia asioita. EU on sisällyttänyt ympäristöasiat mm. kuljetus- ja energiapolitiikkaan. EU on yksi maailman tärkeimmistä toimijoista, joka edistää ympäristönormien tiukentamista ja ilmastomuutoksen tehokasta torjuntaa. (EU-lainsäädäntö, EUR-Lex 2015.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2004/35/EY on annettu ympäristövastuun kantamisen, ympäristövahinkojen ehkäisemisen ja korjaamisen osalta saastuttaja maksaa -periaatteella. Direktiivin tavoitteena on luoda aiheuttamisperiaatteeeseen perustuva ympäristövastuujärjestelmä ehkäisemään ja vahingon tapahduttua korjaamaan ympäristövahingot. Aiheutuneista kustannuksista vastaa ensisijaisesti toiminnanharjoittaja. (Lahtela 2006, 210.)

Yritysten ympäristövastuuteot koostuvat erilaisista ympäristövastuutoimista. (Taulukko 1.) Keskeisimmät ympäristövastuutoimet liittyvät energian ja resurssien käyttöön, saastumiseen ja jätehuoltoon, tuotevastuuseen sekä liikenteen suunnitteluun. Seuraavan taulukon on koonnut tanskalainen Danish Commerce and Companies Agency (2006). Taulukko on muokattu vastaamaan hoitokodin ja vastaavien palveluasumisen ympäristövastuutoimien mahdollisuuksiin peilaten. (Nurmi 2006, 138 - 139.)

Esimerkkejä energian ja resurssien käyttöön liittyen:	<ul style="list-style-type: none"> · Tietoisuuden lisäämiseen liittyvät koulutukset, aloitteet ja kampanjat liittyen energian ja resurssien käyttöön. · ”Vihreiden” teknologioiden ja energialähteiden käyttäminen. · ”Vihreiden” materiaalien ja luonnonvarojen suosiminen - esimerkiksi uusiutuvat energiamuodot tai uusiutuvat luonnonvarat. · Luonnon monimuotoisuuden huomioiminen myös yrityksen omassa maankäytössä.
Esimerkkejä saastumiseen ja jätehuoltoon liittyen:	<ul style="list-style-type: none"> · Päästöt ympäristöön. · Uusien, edistyneempien tekniikoiden käyttöönotto. · Kierrätys ja uusiokäyttö. · Ympäristövaikutusten huomioiminen esimerkiksi maatuviin tuotteiden käyttö.
Esimerkkejä tuotevastuuseen liittyen:	<ul style="list-style-type: none"> · Tuotantoketjun ympäristövaikutusten huomioiminen ja kehittäminen. · Tuotteen ympäristövaikutukset tuotteen koko elinkaaren ajalta. · Tuotteiden sertifiointi ja erilaiset ympäristömerkinnät. · Pakkausmateriaalien vähentäminen. · Tuotteen uusiokäyttö- ja kierrätys mahdollisuus. · Eryityskysymysten huomiointi yrityksen linjauksissa esim. käyttämekö vain Suomessa kasvatettua broilerin lihaa.
Esimerkkejä liikenteen ja liikkumisen suunnitteluun liittyen:	<ul style="list-style-type: none"> · Pyrkimys tehostaa logistiikkaa, vähentää tavaroiden kuljetusmääriä ja hyödyntää tietokonejärjestelmiä. · Henkilöstön työmatkaliikenteen ympäristövaikutuksiin panostaminen ja tukeminen esim. julkisten kulkuvälineiden käytössä. Etätyömahdollisuus pienentää ympäristövaikutuksia. · Kokousmatkojen sijaan hyödyntää tietotekniikkaa esim. järjestämällä videoneuvottelua.

Taulukko 1: Pk-yrityksen ympäristövastuutoimia. (Nurmi 2006, 138.)

Taulukon esimerkein voidaan ympäristövastuutoimet saattaa konkreettiselle tasolle ja laskea samalla organisaation kustannuksia.

3.2 Ympäristönsuojelu Suomessa

Suomessa aloitettiin ympäristöongelmista keskusteleminen yhteiskunnallisesti 1960-luvulla. Aluksi huomio kiinnittyi lähinnä myrkyllisten kemikaalien aiheuttamiin ongelmiin. Lisäksi keskustelua aiheutti teollisuustuotannon aiheuttamana havaittujen vesistöjen saastuminen. 1970-

luvulla ympäristöongelmaksi nousi energia- ja raaka-ainevarantojen riittävyys. Tämän jälkeen keskustelua herätti 1980-luvulla tapahtunut öljykriisi, suuret ympäristöonnettomuudet kuten esim. Intiassa sijainneen kemianteollisuusyrityksen räjähtäminen, Tsernobylin voimalaonnettomuus ja Exxon valdez -öljylaivan haaksirikkoutuminen Alaskassa. Näiden lisäksi 1980-luvulla havaittiin aukkoja otsonikerroksissa ja ilmaston lämpenemisen muutokset. (Harmaala & Jallinoja 2012, 48.)

Vielä 1990-luvulle saakka vallitsi yleinen käsitys, että ongelmat saadaan hallittua ja poistettua päästöjä puhdistamalla, teollisuuden prosesseja kehittämällä, kierrättämällä ja tuottamalla ympäristöystävällisempiä tuotteita. Työn tulos oli paikallisesti ja alueellisesti ajateltuna tuloksetta ja ympäristön tilaa on saatu kohennettua. (Asikainen 2006, 12-13.) 2010-luvun lähestyessä todettiin, ettei yksittäisillä toimenpiteillä ole pitkällä tähtäimellä merkitystä. 1990-luvulta lähtien yhteiskuntavastuu on jaoteltu kolmeen, vielä yleisesti käytössä olevaan, osa-alueeseen - taloudelliseen vastuuseen, sosiaaliseen vastuuseen ja ympäristövastuuseen. Yhteiskuntavastuun tulemisen myötä yritysten konkreettiset tavoitteet ovat selkiintyneet. (Jussila 2010, 7 - 9.)

Pitkän aikavälin näkökulmasta on tärkeämpää, että yrityksen yhteiskuntavastuuta johdetaan johdon ja omistajien kautta oikealla vakavuudella. Tämä varmistaa hyvien ja vastuullisten toimenpiteiden toteutumisen tulevaisuudessa. (Jussila 2010, 9.) Vajaassa 40 vuodessa ympäristökeskustelu ongelmista ja huolenaiheista on siirtynyt paikallisista ongelmista globaaleihin ongelmiin (Harmaala & Jallinoja 2012, 48).

2010-luvulla on kiinnitetty huomiota yhteiskuntavastuun johtamiskäytäntöihin sekä korostettu olennaisuustarkasteluja. Tarkoituksena on ollut, että toimenpiteiden, päätösten ja suunnitelmien merkitystä sekä olennaisuutta verrataan muihin vaihtoehtoihin. Olennaisuusajattelun lähtökohta on käyttää resursseja toimenpiteisiin, jotka tuottavat selkeästi yhteiskunnallista hyvää. (Jussila 2010, 9.)

Teollisuus, yritykset ja kuluttajat käyttävät kulutushyödykkeiden ja elintarvikkeiden valmistamiseen maapallomme luonnonvaroja. Massatuotanto ja teollistuminen ovat nostaneet elintasoja Suomessa ja muissa rikkaissa länsimaissa parinsadan vuoden aikana niin, että väestön elossapysymistaistelu on muuttunut elämishakuiseksi pikakulutuskulttuuriksi. Asikainen (2006) toteaa kyseessä olevan oppimishaaste, millä tasapaino ympäristön ja ihmisen toiminnan välillä on mahdollista löytää. Tasapainon löytymiseen voi vaikuttaa jokainen ihminen, työyhteisö ja yritys. (Asikainen 2006, 11 - 12.)

Miten sitten edetään kohti ekotehokasta kulutuskulttuuria. Yksi ratkaisunavain voi olla kuluttaja, joka osteassaan valmistajilta ja kaupoilta, vaatii tuotteilta tiettyjä ominaisuuksia. Toi-

nen varteenotettava vaihtoehto on keskittyminen tuotannon jäteongelmaan. Todettakoon, että kumpikin vaihtoehto vie meitä eteenpäin ekotehokkuudessa. Kulutuskulttuuri muuttuu vain siten, että yksittäisten ihmisten ja työyhteisöjen tapa ajatella ja toimia muuttuu. Tietoa tarvitsevat niin tuottajat, kauppa kuin kuluttajakin. (Asikainen 2006, 115 - 116.)

Ekotehokkuudesta on ennustettu seuraavaa megatrendiä, jonka uskotaan mullistavan koko ihmiskunnan ja yksittäisen ihmisen elämäntavan. Edellinen megatrendi oli teollistuminen, sitä edellinen maanviljelys. Ekotehokas kulutuskulttuuri on iso haaste yhteiskunnalle eikä sen odoteta toteutuvan muutamassa vuodessa, mutta vuosikymmenten kuluessa kuitenkin. (Asikainen 2006, 115 - 116.)

4 Palveluyrityksen ympäristövastuu

Tänä päivänä yksi tärkeä yritysten kilpailutekijä on vastuullinen yritystoiminta. Se tarkoittaa, että yritys huolehtii taloudellisen vastuunsa lisäksi myös sosiaalisesta- ja ympäristövastuusta. Yrityksen toimintaa ohjaa lait ja asetukset, mutta myös muu velvoitteiden täyttäminen omistajia, työntekijöitä ja ympäristöä sekä muita sidosryhmiä kohtaan. (Nurmi 2006, 137.) Ympäristövastuussa tarkastellaan laajasti yrityksen toiminnan vaikutuksia ympäristöön. Oman toiminnan lisäksi tarkastellaan yhteistyökumppaneiden tuottamien tuotteiden elinkaarta, tuotteiden käyttöä ja asiakkaan käyttämien tuotteiden ympäristövaikutuksia. Ympäristötarkastelu tehdään maan, vesistön, luonnonvarojen, päästöjen ja ilmaston osalta. (Jussila 2010, 78.)

Tässä luvussa käsitellään palveluyrityksen ja erityisesti hoitokodin ympäristövastuuta lainsäädännön velvoitteiden ja organisaation omien vaatimusten lähtökohdista. Sertifioidessa organisaation tulee huomioida merkittävät ympäristönäkökohdat ja kaikki kansainvälisen ISO 14001 -standardin vaatimukset.

4.1 Yrityksen toimintaan liittyvät lainsäädäntö ja muut vaatimukset

Ympäristölainsäädännön asettamat vastuut ja velvollisuudet toiminnanharjoittajille on otettava huomioon mm. toiminnan sijoittumispaikkaa etsittäessä ja toimintaa aloitettaessa. Ympäristölainsäädännön mukaisten lupien hakeminen ja myönnetyt päätökset harjoittaa toimintaa antavat varmuuden ja turvaa hyväksytylle yritystoiminnalle ympäristön kannalta. Ympäristölupahakemukset ovat julkisia asiakirjoja ja lupavelvollisuudesta on säädetty ympäristösuojelulaki 28 §. Jäljempänä olevassa taulukossa on lueteltu lakeja, jotka tulee huomioida hoitokotitoimintaa harjoittaessa. Yleisiä ympäristösuojelun periaatteita, jotka yritystoiminnassa tulee huomioida ovat kestävä kehityksen periaate, aiheuttamisperiaate ja varovaisuusperiaate. Toiminnanharjoittajan on löydettävä parhaat toimintatavat ja tekniikat, joilla toiminnan

synnyn, haittojen ennaltaehkäisyn ja minimoimisen vaatimukset kuuluvat osaksi ympäristönsuojelutoimintaa. (Lahtela 2006, 185 - 186.)

Lahtela (2006) kirjoittaa, että kunnilla ja erityisesti kunnanhallituksella on merkittävä rooli paikallisessa ympäristönsuojelutyössä. Heidän vastuullaan on valvominen, ympäristön ja luonnon suojeleminen, hoitaminen ja kehittäminen. Näiden tarkoituksena on turvata kunnan asukkaille terveellinen, viihtyisä ja virikkeitä antava sekä luonnontaloudellisesti kestävä ympäristö. Lakien ja asetusten ollessa yleisluonteisia, kunnilla on mahdollisuus ja jopa velvollisuus tehdä konkreettisia ympäristönsuojelumääräyksiä ja sääntöjä kuten jätehuoltomääräykset ja terveydensuojelujärjestys. (Lahtela 2006, 190 - 201.)

Alla olevassa taulukossa (taulukko 2) on koottuna Finlexin sivustolta lakeja, jotka tulee huomioida toimintaa perustettaessa (Finlex 2015). Lait liittyvät ympäristöön, työsuojeluun, terveyteen, maankäyttöön ja rakentamiseen.

Ympäristönsuojelulaki 27.6.2014/527	Lain tarkoituksena on muun muassa ehkäistä toiminnan aiheuttama ympäristön pilaantuminen ja turvata viihtyisä ja kestävä, monimuotoinen ympäristö.
Maankäytön- ja rakennuslaki 21.12.2012/958	Lain tavoitteena on muun muassa järjestää alueiden käyttö ja rakentaminen niin, että se edistää ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä kehitystä.
Jätelaki 17.6.2011/646	Lakia sovelletaan jätteeseen, jätehuoltoon ja roskaantumiseen sekä tuotteisiin ja toimintaan, joista jätettä syntyy.
Kemikaalilaki 9.8.2013/599	Lain tarkoituksena on terveyden- ja ympäristönsuojelu kemikaalien aiheuttamilta vaaroilta ja haitoilta. Kemikaaleista terveydelle ja ympäristölle aiheutuvien sekä kemikaalien fysikaalisten vaarojen ja haittojen ehkäisy sekä torjuminen.
Työturvallisuuslaki 738/2002	Lain tarkoitus on kemikaaleista terveydelle ja ympäristölle aiheutuvien sekä kemikaalien fysikaalisten vaarojen ja haittojen ehkäiseminen sekä torjuminen.
Terveydensuojelulaki 763/1994 Lääkelaki 395/1987	Lain tarkoituksena on terveyden ja ympäristönsuojelu kemikaalien aiheuttamilta vaaroilta ja haitoilta. Kemikaaleista terveydelle ja ympäristölle aiheutuvien sekä kemikaalien fysikaalisten vaarojen ja haittojen ehkäisy sekä torjuminen.

Taulukko 2: Hoitokotiin soveltuvat ympäristöaiheiset lait (Finlex 2015).

Hoitokodin palvelutuotantoon vaadittavat lait ja asetukset tulee olla organisaation tiedossa ja laki velvoittaa niiden noudattamisen. Sertifioidessa ympäristöjärjestelmää tai ollakseen ympäristövastuullinen yritys, pohjavaateena on ottaa selvää mitkä lain vaatimukset koskevat

omaa yritystoimintaa. Hoitokoti kiinteistöjä rakennettaessa on perehdyttävä useampien lakien vaatimuksiin, velvollisuuksiin ja määräyksiin. Organisaatiossa on myös sovittava menetelmä millä seurataan laissa tapahtuvia muutoksia.

Toimialakohtaisia ongelmia on vaikea saada tarkemman tarkastelun kohteeksi, koska ne liittyvät laajempaan yhteiskunnalliseen kehitykseen. Yhteiskuntavastuun raportointia varten raportointiohjeet on laadittu erikseen eri toimialoille. Jokaisella toimialalla on omat mittarit, joilla pääsääntöisesti verrataan toimintaa saman alan sisällä toisiin toimijoihin.

Ympäristövastuu ei laajuutensa ja erikoisuutensa vuoksi sovellu yhteiskuntavastuun sivuosaan, vaikka yhteiskuntavastuun kehitys onkin lähtenyt liikkeelle ympäristöasioista. Sidosryhmien kiinnostus ympäristöasioita kohtaan, tutkien ja kehittäen, on nostanut ympäristövastuun yhteiskuntavastuun edelläkävijäksi. Ympäristövastuun trendejä ja käytäntöön soveltamista hyödynnetään muille yhteiskuntavastuun osa-alueille. (Jussila 2010, 78 - 79.)

Merkittävimmät yhteiskuntavastuun osa-alueet, jotka vaativat erillisohjausta, ovat ympäristö- ja henkilöstövastuu. Ympäristövastuu muodostaa selkeästi omanlaisen aihe- ja osaamiskokonaisuuden. Tämän vuoksi sillä on oltava oma ympäristövastuun asiantuntija ja asiantuntemus yrityksen sisällä. Ympäristövastuun johtaminen ulottuu yrityksen eri toimialoille. Jokaisesta yksiköstä tai liiketoiminta-alueelta tulee olla edustaja yrityksen ympäristövastuun johtoryhmässä, jotta saadaan kattava ympäristönäkemyksesi yrityksen liiketoiminnasta. (Jussila 2010, 51.)

Toimintaympäristöt muuttuvat jatkuvasti antaen yrityksille lisähaasteita olla mukana kestävä kehityksen prosesseissa paikallisella-, alueellisella- sekä maailmanlaajuisella tasolla. Yritys muokkaa toimintaympäristöä omalla päätöksenteolla samalla, kun toimintaympäristö voi muokata yrityksen toimintaa jolloin vuorovaikutus on kaksisuuntaista. (Harmaala & Jallinoja 2012, 31.)

Yrityksen toiminta sisältää erilaisia osa-alueita, jotka ovat oman toiminnan aiheuttamat ympäristövaikutukset, yhteistyökumppanien ympäristövaikutukset, tuotteiden ja palvelujen ympäristövaikutukset ja muut yrityksen välilliset ympäristövaikutukset. Yritys pystyy reagoimaan näistä parhaiten oman toiminnan ympäristövaikutuksiin, jotka syntyvät suoraan toiminnasta. Kokonaisuuteen sisältyy esimerkiksi yrityksen käyttämien rakennusten, tuotantolaitosten, koneiden ja laitteiden ympäristövaikutukset sekä henkilöstön aiheuttamat ympäristövaikutukset. Yrityksen ympäristövaikutuksista voidaan seurata esimerkiksi omaa energiankulutusta, materiaalien ja raaka-aineiden kulutusta, veden kulutusta, syntyvien jätteiden ja päästöjen määriä. Yhteistyökumppanien ympäristövaikutuksia tarkastellaan ostettujen tuotteiden ja palvelujen osalta sekä raaka-aineita, energiaa tai muita resursseja. Perinteisesti on ajateltu, että vastuu tuotantotavoista kuuluu sidosryhmille itselleen, mutta nykyään yritykset velvoite-

taan seuraamaan ja ohjaamaan yhteistyökumppaneiden toiminnan ja toimintatapojen ympäristövaikutuksia. Näin ympäristövaikutusten tarkastelu kattaa yhtenäisen kokonaisuuden. (Jussila 2010, 79 - 80.)

Raaka-aineiden kulutuksen osalta palvelualoilla esimerkiksi suora mineraalien kulutus on pientä. Tämän takia palvelualoilla seurataan jalostettujen materiaalien kulutusta eikä raaka-aineiden kulutusta. Toimistotyön osalta voidaan seurata esimerkiksi atk-laitteiden hankintoja, paperin kulutusta tai jätteiden lajittelua. Kaikki yritykset käyttävät energiaa, vettä ja maa-alueita, joita odotetaan riittävän myös tulevaisuudessa. Päästöt ilmaan on tarkastelun alla niiden haitallisuusasteen mukaan. Erityisnäkökulma on kasvihuonekaasujen ja ilmastonmuutoksen päästöissä. Suomessa yleinen keskustelu ei ole johtanut yritysten seuraamis- ja raportointitarpeeseen vesistöjen päästöjen osalta, vaikka aihe on ollut viime vuosina paljon esillä. Palveluyrityksien ja toimistokiinteistöjen jätevesien ja vedenkulutuksen tarkastelu keskittyy pääsääntöisesti henkilöstöravintoloihin ja muihin liiketoiminnan tukipalveluihin. Jätteiden osalta teollisuusyritysten jätteiden merkitys ympäristölle on hyvin erilainen kuin palvelutoiminnan tai toimistokiinteistöissä syntyvän jätteen. Ympäristötekijöitä kannattaa tarkastella yrityksen oman toiminnan, yhteistyökumppaneiden, yrityksen tuotteiden ja palvelujen sekä välillisten vaikutusten näkökulmasta. Näiden kehittämisessä on hyvä käyttää näkökulmien muodostamaa matriisia. (Jussila 2010, 82 - 85.)

Julkisia hankintoja ohjaa menetelmät, joiden perustana on hankintasäädökset. Julkisia hankintayksiköitä ovat esimerkiksi valtion ja kuntien viranomaiset ja liikelaitokset, kuntayhtymät ja seurakunnat. Hankintasäädöksiä sovelletaan myös valtion ja kuntien tukemien (yli 50 prosenttia hankkeen arvosta) hankintayksiköiden hankintoihin. Kansallinen ja EU:n lainsäädäntö sekä Maailman kauppajärjestön WTO:n sopimus pyrkivät turvaamaan sen, että tiettyjä periaatteita noudatetaan kaikissa julkisissa hankinnoissa. (Nissinen 2006, 148.)

Nissinen (2006) neuvoo tekemään tarjouspyynnöt huolellisesti ja suunnitelmallisesti. Tarjouspyynnössä tulee olla kaikki ne tiedot ja kysymykset, joilla saadaan rajattua tuote ja valittua paras vaihtoehto. Tarjouspyynnössä on oltava riittävästi tietoa ja yksiselitteisiä kriteerejä. Sen tulee olla selkeästi jaoteltu eikä se saa syrjiä tarjoajia. Yleensä julkinen hankkija vertailee tarjouksia hinnan, ympäristöperusteiden ja muiden ominaisuuksien nojalla, ja silloin valintaperusteeksi on ilmoitettava kokonaistaloudellisuus sekä arviointiperusteet. Ilman tätä mainintaa kunta joutuu kohdistamaan valintansa hinnaltaan edullisempaan tarjoukseen, eikä voi huomioida yrityksen ympäristöetuja tai muita hyviä ominaisuuksia. (Nissinen 2006, 151.)

Ympäristöjärjestelmien hyödyissä nähdään eroja yksityisten yritysten ja kuntien organisaatioiden välillä. Yksityiset yritykset näkevät vahvemmin ympäristöjärjestelmän parantavan imagoa, lisäävän uskottavuutta vastaten asiakkaiden odotuksiin. Kuntien organisaatiot kokevat

ympäristönäkökohtien huomioimisen ympäristösuojelutoimina selvästi merkittävämpänä kuin imagoedun. Ympäristöjohtaminen pienentää toiminnasta aiheutuvia ympäristöhaittoja ja -riskejä sekä kehittää ja tehostaa toimintaa. Ympäristöjärjestelmällä on monia etuja kuten sen tuoma tavoitteellisuus, mahdollisuus hallita kestävän kehityksen asioita ja johtamisen työvälineenä toimiminen. Lisäksi ympäristöjärjestelmällä parannetaan henkilöstön ympäristötietoisuutta, lisätään yhteistyötä sekä tehostetaan ympäristöasioista tiedottamista. Ympäristöjärjestelmän avulla pystytään paremmin vastaamaan viranomaisten asettamiin ympäristövaatimuksiin ja pienentämään ympäristöriskejä. (Kippo-Edlund 2006, 119.)

Kippo-Edlund (2006) listaa onnistuneen ympäristöjärjestelmän rakentamisen edellytyksinä seuraavat asiat, jotka ovat taulukossa 3.

Johdon tulee olla sitoutunut ympäristöjohtamiseen	Henkilöstö tulee sitouttaa ympäristöjärjestelmän rakentamiseen ja käytännön toteutumiseen.
	Ympäristöjärjestelmä rakennetaan käytännönläheiseksi ja integroidaan mahdollisuuksien mukaan olemassa oleviin yrityksen toimintatapoihin ja käytäntöihin.
	Ympäristöjärjestelmässä käytetään yrityksen yhteistä kieltä.
	Ympäristöjärjestelmän rakentamiseen varataan riittävät resurssit.
	Sisäistä viestintää kannattaa hyödyntää ympäristöjärjestelmän ja johtamisen eteenpäin viennissä.
	Ympäristöjärjestelmän rakentamisessa ja toteutuksessa on hyvä saada vertaailua muiden yritysten ja organisaatioiden ympäristöjärjestelmistä.

Taulukko 3: Ympäristöjärjestelmän rakentamisen edellytykset (Kippo-Edlund 2006, 124).

Ympäristövaikutusten arvioinnissa (YVA) arvioidaan merkittävästi vaikuttavien hankkeiden ympäristövaikutuksia. Arviointimenettelyä sovelletaan hankkeisiin tai muutoksiin, mikäli niistä on mahdollisuus aiheutua merkittäviä haitallisia ympäristövaikutuksia. (Koivisto 2011, 25.)

Yritykset voivat olla ympäristömyötäisiä ja ottaa käyttöönsä erilaiset ympäristömerkityt tuotteet, palvelut tai toiminnot mitkä perustuvat elinkaariajatteluun. Merkkien tärkeimpänä tehtävänä on lisätä kuluttajien tietämystä ja mahdollisuuksia edistää kestävä kehitystä. Näitä ovat esimerkiksi joutsenmerkki, ekokukka, Green Office ja FSC. (Rohweder 2004, 181.)

Energian- ja vedenkulutusta kannattaa seurata säännöllisesti. Seurannan avulla havaitaan mahdolliset vuodot tai muut tekniset ongelmat niiden aiheuttamatta isompaa vahinkoa ja lisäkustannuksia. Tänä päivänä kiinteistötekniikka antaa kulutusseurannalle hyvät mahdollisuudet. Kiinteistössä tulee olla ammattitaitoinen ja kokonaisvaltainen kiinteistönhuoltopalvelu, jolla mahdollistetaan oikeanlaiset työskentelyolosuhteet, ennaltaehkäistään ongelmia ja

pidennetään kiinteistön käyttöikä. (Sarkkinen 2006, 33.) Nykyinen trendi on ulkoistaa kiinteistöhuoltopalvelut, vaikka se ei välttämättä ole ympäristömyötäistä. Jos palvelu tuotetaan itse, suurin haaste on ylläpitää henkilökunnan ammattitaitoa, antaa ammatillista tukea ja saada uusinta tietoa ammattialan kehittymisestä ja teknisistä ratkaisuista. Tämä yrityksen johdon tulee huomioida päätöksiä tehdessä. Pidemmällä aikavälillä ammattitaitoinen, ammatillisesti kehittyvä, laatuun panostava ja vastuullinen kiinteistöhuolto maksaa itsensä takaisin.

Kiinteistön osuus on toimiston ympäristövaikutuksista suuri. Kiinteistön jätemääriä voidaan seurata ja tehostaa lajittelua. Kokonaisenergian- ja vedenkulutusta voidaan seurata erilaisilla ohjelmilla ja tarjolla on myös erilaisia koulutuksia. Energiansäästämiseen saa apua mm. Motivalta. Motiva tarjoaa palveluololle energiakatselmuspalvelua mistä saa tietoa energiakulutuksen jakautumisesta, joka auttaa löytämään oikeita säästökohteita. Energiakatselmus on maksullinen palvelu, mutta maksaa itsensä nopeasti takaisin. Kustannuksiin on ollut mahdollista hakea avustusta kauppa- ja teollisuusministeriön TE-keskuksesta. (Asikainen 2006, 31.)

Kuljetuksien ja liikenteen päästöjen käsitteleminen yrityksen omassa ja yhteistyökumppaneiden toiminnassa erillisenä kokonaisuutena, johtuu ilmastonmuutoksen noususta maailmalla, joka kuuluu merkittävimpiin ympäristökysymyksiin. Ympäristövaikutusten pienentämiseksi yrityksen tulisi suunnitella ja seurata toimintaansa, tuotteisiinsa ja tuotteiden logistiikkaan liittyviä kuljetuksia tarkasti. (Jussila 2010, 79.)

Ympäristöongelmiin tarttumisessa työyhteisössä kannattaa edetä pienin askelin, pienin konkreettisin muutoksin mistä tulokset näkyvät nopeasti. Työyhteisössä kannattaa keskustella, kuunnella toisten työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia toiminnan muutosten aiheuttamista hyödyistä ja mahdollisista alkuvaikeuksista. Reilu ajatustenvaihto mahdollistaa ongelmista puhumisen paremmin kuin viralliset toimintaohjeet. Yrityksen tulee antaa keskustelun jälkeen mahdollisuus säännöllisen palautteen antamiselle, mikä antaa vastapainoa ympäristökysymysten abstraktiudelle. Taloudellisia ja muita ympäristövaikutuksia tulee seurata ja tuloksista tulee tiedottaa vähintään omaa henkilöstöä. Tuloksien havainnollistaminen, vaikka humoristisin keinoin, innostaa henkilöstöä kuuntelemaan ” ei ehkä niin kiinnostavasta aiheesta” paremmin. (Asikainen 2006, 112.)

Ekotehokkuuden parantamisella pyritään saamaan vähemmistä luonnonvaroista enemmän hyötyä. Tämän tavoitteen seuraaminen on mahdollista todentaa käyttämällä erilaisia menetelmiä tai laskelmia. Seuraavassa taulukossa (taulukko 4) on esitetty tiivistetysti joitakin käytössä olevia laskelmia ja menetelmiä ympäristötehokkuuden mittaamiseen.

Ekologinen jalanjälki on laskelma, joka kertoo, miten paljon maapinta-alaa tarvitaan tuottamaan kuluttamamme ruoka, kulutushyödykkeet ja energia, ja kuinka paljon rakennettua maata otamme käyttöön. Ekologinen jalanjälki ilmaistaan hehtaareina henkeä kohti.” (Nissinen 2006,157.)

”Tuotteen ekologinen selkäreppu on laskelma, joka ilmoittaa tuotteesta aiheutuvan luonnonvarojen kulutuksen koko sen elinkaaren aikana: raaka-aineista tuotteeksi, tuotteen käytön aikana ja jätteenä.” (Asikainen 2006, 18).

”Hiilijalanjälki tarkoittaa jonkin tuotteen, toiminnan tai palvelun aiheuttamaa ilmastokuormaa eli sitä, kuinka paljon kasvihuonekaasuja tuotteen tai toiminnan elinkaaren aikana syntyy.” (Wikipedia, viitattu 22.05.2015).

”MIPS (Material Input per Service Unit) mittaa sitä, miten ekotehokkaasti luonnonvaroja käytetään. MIPS vertaa tuotteen omaa painoa ja ekologista selkäreppua siitä saatuun hyötyyn. Mitä enemmän tuotetta käytetään elinkaarensa aikana, sitä enemmän saadaan hyötyä siihen käytetyistä luonnonvaroista ja ekotehokkuus kasvaa.” (Autio & Lettenmeier 2006, 162.)

Taulukko 4: Ekotehokkuuden laskentamittareita.

Taipalinen (2006) esittää viestinnän suunnittelun lähtökohdaksi kysymyksen: Mikä meidät erottaa muista? Kysymystä voidaan jatkaa kysymällä: mitä myönteistä kerrottavaa meillä on ympäristöasioista ja mitä riskejä toimintaamme liittyy? Ympäristöviestinnässä haasteellisinta on viestiä erilaisissa poikkeustilanteissa. Viestinnän tulee keskittyä asiakkaiden kiinnostuksen mukaan ydinliiketoiminnan kautta esille nousseisiin ympäristöasioihin, eikä käyttää aikaansa toissijaisiin asioihin, vaikka ne olisivat tämän hetken trendinä. (Taipalinen 2006, 174.)

Ympäristöviestintä voi olla ikävää ja tylsää, ja hyviä ympäristötarinoita kuullaan Suomessa tällä hetkellä liian vähän. Tähän mennessä vain jotkut yritykset ovat hyödyntäneet ympäristömyötäisyyttään viestinnässä, mutta määrä on kasvamaan päin. (Taipalinen 2006, 172.)

Yrityksen toiminnan kannalta viestinnässä tulee huomioida kolme pääkohderyhmää. Ensimmäinen pääkohderyhmä on yrityksen toimintaan ja sen jatkuvuuteen liittyvät viranomaiset, joille on varauduttava viestimään sekä normaali- että poikkeustilanteissa. Lisäksi tärkeitä viestinnän kohteita ovat muut toiminnan jatkumiseen vaikuttavat kohderyhmät kuten naapurit ja kansalaisjärjestöt. Toisena pääkohderyhmänä ovat yrityksen tuotteita tai palveluita ostavat. Ympäristöasioiden viestinnässä käytetään tekniikkaa ja kieltä mitä ymmärtävät ympä-

ristöalan asiantuntijoiden lisäksi myös kuluttajat kokiessaan lisäarvoa. Kolmantena pääkohde-ryhmänä on yrityksessä työskentelevät työntekijät. Henkilöstö on yksi yrityksen tärkeimmistä viestintäkanavista. Pienemmissä yrityksissä henkilöstön osuus ympäristöviestinnässä on korostuneempi ja resurssit ovat rajallisempia suunnitelmalliseen viestintään, jolloin henkilöstön tyytyväisyys yrityksen ympäristöasioiden huomiointiin korostuu. Tämän päivän työntekijäskupolvet vaativat työnantajaltaan vastuullista toimintaa. (Taipalinen 2006, 175 - 176.)

4.2 Ympäristövastuu hoitokodissa

Kippo-Edlund (2006) selvittää mitä ympäristöjohtaminen on. Ympäristöjohtamisen tärkein asia on tunnistaa merkittävimmät toiminnasta aiheutuvat ympäristövaikutukset, negatiivisten vaikutusten pienentäminen sekä jatkuva ympäristöasioiden hallinnan parantaminen. (Kippo-Edlund 2006, 120.)

Ympäristöjohtamisen työkaluna toimii ympäristöjärjestelmä, jonka rakentaminen voidaan kuvata vaiheittaisena prosessina. Se aloitetaan kartoittamalla toimintansa ympäristövaikutukset. Tämän jälkeen asetetaan ympäristötavoitteet. Kolmannessa vaiheessa laaditaan ja toteutetaan toimenpideohjelma tavoitteiden saavuttamiseksi, joka on toiselta nimeltään ympäristöohjelma. Neljäs vaihe on seurata säännöllisesti tavoitteiden toteutumista sekä parantaa ympäristötehokkuutta asettamalla jatkuvasti uusia tavoitteita. (Kippo-Edlund 2006, 120.)

Ympäristöjärjestelmästä syntyvää tietoa ja tuloksia voidaan hyödyntää sidosryhmille ja viranomaisille laadittavissa ympäristöraporteissa sekä viestinnässä ja muussa markkinoinnissa. Ympäristöraportoinnin tarkoitus on kertoa sidosryhmille organisaation toiminnan ympäristövaikutuksista. (Kippo-Edlund 2006, 120.)

Asikainen (2006) näkee ympäristöä säästävien toimintatapojen käyttöönotossa isojakin kustannussäästöjä. Esimerkiksi parantamalla jätteiden lajittelua tai ottamalla käyttöön uudet toimintatavat ja käytänteet energian kulutuksen suhteen, kustannussäästöt tulevat näkymään jo seuraavassa laskussa. Yrityksen tilat ovat kiinteistössä mistä aiheutuu isoin ympäristökuorma erityisesti lämmityksen ja ilmastoinnin aiheuttamasta energiankulutuksesta. Energiankulutusta saadaan hyvin vähennettyä, jopa kymmeniä prosentteja, jos lämmitys- ja ilmastointijärjestelmät on säädetty oikein ja kiinteistössä työskenteleviä työntekijöitä on ohjeistettu energian käytössä sekä valaistukseen ja toimistolaitteiden käyttöön on kiinnitetty huomiota. Näiden toimien oheistuotteena ilmanlaatu ja viihtyisyys tiloissa paranee. (Asikainen 2006, 30.)

Siirryttäessä uusiutuvista luonnonvaroista tuotettuun sähköön, saadaan merkittäviä ympäristövaikutusten säästöjä. Toinen iso toimiston ympäristökuormittaja on yksityisautoilu ja lento-liikenne mitkä kasvavat jatkuvasti. Kolmas ympäristökuormittaja on hankinnat. Raaka-

aineiden ja tuotteiden valmistusvaiheiden aikana syntyvät suurimmat ympäristövakutukset. Hankinnoilla voidaan pienentää lisäksi tuotteen käytöstä aiheutuvaa ympäristökuormitusta ja toimistonjättemäärää sekä laatua. Kiinteistössä sekä asiakasyrityksellä olevan lajitteluohjeituksen ja toimintatapojen käyttöönoton jälkeen yrityksen ympäristövastuullisuus näkyy konkreettisesti työntekijöiden lisäksi asiakkaille sekä muille sidosryhmille. (Asikainen 2006, 30.)

Yrityksen ympäristövastuu tarkoittaa ekologisesta ympäristöstä huolehtimista ja yritystoiminnan vastuun kantamista turvaten luonnon monimuotoisuus luonnonvarojen tehokkaalla käytöllä. Samalla yrityksen toimintatapojen ja -prosessien on oltava ympäristömyötäisiä torjuen ilmaston muutoksia.

Nurmi (2006) toteaa yritysten pyrkivän toimimaan vastuullisemmin kuin aikaisemmin. Tämä johtuu mm. yhteiskunnan painostuksesta mihin yrityksen toiminnan odotetaan vastaavan. Samalla yritys pyrkii vihertymisellään saavuttamaan kilpailuetua. Pieniä ja keskisuuria yrityksiä on suurin osa yrityksistä ja näin ollen niillä on tärkeä rooli vastuullisessa yritystoiminnassa. Heillä on laajoja verkostoja ja lähiyhteisöjä. Monissa pk-yrityksissä toiminta on erittäin vastuullista ja ympäristöasiat huomioidaan käytännön toiminnassa, mistä suuremmat yritykset voisivat ottaa oppia. (Nurmi 2006, 136.)

Yritysvastuu liittyy laajimmillaan kestäväen kehityksen taloudelliseen, ekologiseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen. Kaikki nämä ulottuvuudet liittyvät yrityksen näkökulmasta toisiinsa: Taloudellinen vastuu ja kannattavuus luovat pohjan ekologiselle ja sosiaaliselle vastuulle. Ekologinen ja sosiaalinen vastuu puolestaan vaikuttavat yrityksen taloudelliseen tuloksentekoon. Yritysvastuulla (corporate responsibility) tarkoitetaan yleensä vaihtoehtoisia toimia, joilla yritys vastaa yhteiskuntavastuustaan sidosryhmien odotuksiin (Harmaala & Jallinoja 2012, 77.) Tässä opinnäytetyössä on keskitytty ekologiseen vastuunottoon.

Jos yritys kokee liiketoimintansa olevan vastuullinen, se pyrkii toimimaan mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi toimintansa vaikutuspiirissä olevia ihmisiä ja luontoa kunnioittaen. Lainsäädännön noudattaminen kuuluu perusedellytyksenä kaikille yrityksille. Tämän lisäksi vastuullinen yritys tekee enemmän ja huomioi miten mitään tehdään. (Nurmi 2006, 137.) Valtion viranomaiset edistää kestäväen kehitystä vastaamalla valtioneuvoston ja eduskunnan ympäristö- ja asuntoasioiden käsittelyyn tulevista valmisteluista sekä ohjaa ja rahoittaa luonnon suojeleu toimintaa. (Lahtela 2006, 188.)

5 Ympäristöjärjestelmä ISO 14001: 2004 -standardi

Opinnäytetyössä käytetään ISO 14001: 2004 -standardia nimellä ympäristöjärjestelmä, joskin muita käytettäviä termejä ovat ympäristönhallintajärjestelmä ja ympäristönjohtamisjärjestelmä. Tämä ympäristöasioiden hallintajärjestelmän rakentamista ohjaava ja vaatimuksia määrittelevä standardi sisältää eurooppalaisen standardin EN ISO 14001: 2004 (Environmental management systems) ja se on vahvistettu suomalaisiksi kansalliseksi standardiksi, SFS-EN ISO 14001: 2004. Kansainvälisessä standardissa on huomioitu ISO 9001 -standardin vaatimukset.

ISO 14001 -standardin perusideologia on nelivaiheinen PDCA -menettely; Suunnittele-Toteuta-Arvioi-Toimi. Ensimmäisessä vaiheessa asetetaan päämäärät ja luodaan prosessit, jotka ovat välttämättömiä organisaation ympäristöpolitiikan mukaisten tulosten saavuttamisessa. Toiseen vaiheeseen kuuluu prosessien toteuttaminen. Kolmannessa arvioidaan seurattuja ja mitattuja prosesseja. Tuloksia vertaillaan ympäristöpolitiikkaan, päämääriin, tavoitteisiin, lakisääteisiin ja muihin vaatimuksiin raportoiden tuloksista. Viimeisessä eli neljännessä vaiheessa toimitaan eli ryhdytään toimenpiteisiin, joilla parannetaan ympäristöjärjestelmän suorituskykyä. PDCA-menettely perustuu jatkuvan parantamisen kehään. (EN ISO 14001: 2004, 9.)

5.1 Yleiset vaatimukset ja ympäristöpolitiikka

Standardin yleiset vaatimukset vaativat organisaation luomaan, määrittelemään, dokumentoimaan ja toteuttamaan ympäristöjärjestelmä koko laajuudessaan. Tämän lisäksi ympäristöjärjestelmää tulee ylläpitää ja parantaa jatkuvasti standardin vaatimusten mukaisesti. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 16.)

Ylin johto määrittelee organisaation ympäristöpolitiikan, mikä on ympäristöjärjestelmän perusta. Ympäristöpolitiikan kirjaukseen sisältyy organisaation ympäristönhoidon periaatteet, ympäristöarvot ja ympäristöpyrkimykset. Samalla johto varmistaa, että ympäristöjärjestelmän määrittelyssä on huomioitu tarkoituksenmukainen organisaation toiminta, tuotteiden ja palvelujen luonne, laajuus ja ympäristövaikutukset. Siinä sitoudutaan jatkuvaan parantamiseen, ympäristön pilaatumisen ehkäisemiseen sekä lainsäädännön ja organisaation ympäristönäkökohtiin liittyvien vaatimusten noudattamiseen. Ympäristöpäämäärien ja -tavoitteiden määrittelylle ja katselmoinnille asetetaan perusteet. Ympäristöpolitiikan tulee olla julkisesti saatavilla ja sen sisältö tiedotetaan koko henkilökunnalle sekä sidosryhmille ja kumppaneille. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 16.)

Ympäristöjärjestelmässä oleva vaatimustenmukaisuus ohjaa organisaatioita toimintamallina ja toimii yhtenä työkaluna ympäristövaikutusten hallinnoinnissa. Ympäristönsuojelutaso on eri organisaatioilla erilainen, vaikka standardin vaatimukset täyttyvät. Ympäristöjärjestelmän

yksityiskohtaisuus ja monitahoisuus, dokumentoinnin laajuus ja järjestelmään varatut resurssit riippuvat monista eri tekijöistä, kuten järjestelmän laajuudesta, organisaation koosta ja sen toiminnan, tuotteiden ja palveluiden luonteesta. Systemaattisella ympäristöasioiden hallintamenetelmien käytöllä ja soveltamisella voidaan myötävaikuttaa sidosryhmien tyytyväisyyteen ja saavuttaa paremmin ympäristönsuojelun optimaaliset tulokset. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 8.)

5.2 Suunnittelu

Organisaation tulee jollain tapaa tunnistaa toimintansa ympäristönäkökohdat sekä mahdolliset ympäristömuutokset toimintojen, tuotteiden ja palvelujen osalta, joihin se voi itse vaikuttaa. Näkökohdat, joilla on merkittäviä vaikutuksia ympäristöön pitää olla määriteltyjä ja niitä kutsutaan merkittäviksi ympäristönäkökohdiksi. Organisaation on huolehdittava merkittävien ympäristönäkökohtien huomiointi ympäristöjärjestelmää rakennettaessa, toteutettaessa ja ylläpidettäessä, painotetaan standardissa. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 16.)

Lakisäätöisiin ja muihin vaatimuksiin organisaation tulee luoda, toteuttaa ja ylläpitää toimintaansa soveltuvat menettelyt, joilla tunnistetaan ympäristönäkökohdat ja joihin se on sitoutunut ympäristöjärjestelmässään. Organisaation tulee määritellä vaatimusten soveltaminen ympäristönäkökohtiin ja varmistaa lakisäätöisten ja muiden vaatimusten mukanaolo ympäristöjärjestelmän luonnissa, toteutuksessa ja ylläpidossa. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 16.)

Päämäärät, tavoitteet ja ohjelmat tulee luoda, kirjata ja toteuttaa organisaatiossa niihin liittyvissä toiminnoissa riittävän tarkasti, yksityiskohtaisesti ja määrällisesti aikataulutettuna niin, että ne on mitattavissa. Lisäksi ympäristöpolitiikkaan pohjautuvia päämääriä ja tavoitteita ylläpidetään ja toteutusta seurataan. Organisaation tulee sitoutua jatkuvaan parantamiseen ympäristön pilaantumisen ehkäisyssä. Säännöllisessä ympäristökatselmoinnissa verrataan kirjattuja päämääriä, tavoitteita ja ympäristönäkökohtia saavutettuihin tuloksiin. Katselmoinnissa etsitään ja tarkastellaan uusia teknologisia mahdollisuuksia sekä taloudellisia, toiminnallisia ja sidosryhmien vaatimuksiin liittyvien vaatimusten huomiointia. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 18.)

Päämäärien, ympäristönäkökohtien ja tavoitteiden kirjaamiseen ja toteutukseen luodaan ympäristöohjelma. Ympäristöohjelman avulla konkretisoidaan ympäristöjärjestelmän päämäärien saavuttamiseen tarvittavat tavoitteet, toimenpiteet, aikataulut, resurssit ja vastuuhenkilöt. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 18.)

5.3 Järjestelmän toteuttaminen ja toiminta

Standardissa vaaditaan johdon sitoutumista ja varmistavan ympäristöjärjestelmän luomiselle, toteuttamiselle, ylläpidolle ja parantamiselle riittävät resurssit. Resursseihin sisällytetään henkilöresurssit, erityistaidot, organisaation infrastruktuuri, teknologia ja taloudelliset resurssit. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 18.)

Organisaation ylin johto nimeää johdon edustajan tai edustajat, joille muista vastuista riippumatta määritellään roolit, vastuut ja valtuudet. Nimetyn edustajan tulee varmistaa ympäristöjärjestelmän luominen, sen toteuttaminen ja ylläpitäminen tämän kansainvälisen standardin vaatimusten mukaisesti. Edustajan tulee myös raportoida ylimmälle johdolle ympäristöjärjestelmän toiminnasta katselmusta varten ja esittää parannusehdotuksia. Tämän lisäksi ympäristöasioiden hallinnassa on määriteltävä ja dokumentoitava muut roolit, vastuut ja valtuudet sekä huolehtia riittävästä tiedottamisesta. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 18.)

Pätevyyden, koulutuksen ja tietoisuuden varmistaminen kuuluu organisaatiolle kaikkien niiden osalta, jotka ovat mukana minkäänlaisissa ympäristövaikutuksiin liittyvissä tehtävissä tai rooleissa. Henkilöstön koulutuksen tai kokemuksen kautta saatu pätevyys tulee dokumentoida. Organisaation on tunnistettava koulutustarpeet, jotka liittyvät ympäristönäkökohtiin, ympäristöjärjestelmään tai pätevyyden ylläpitämiseen. Lisäksi standardi vaatii organisaatiolta luoda, toteuttaa ja ylläpitää menettelyjä, joilla henkilökunta, sidosryhmät ja kumppanit tietävät ympäristöpolitiikan, menettelyt sekä ympäristöjärjestelmän vaatimukset. Kaikkien pitää myös tietää oman toiminnan merkittävät ympäristönäkökohdat ja työhön liittyvät todelliset ja mahdolliset ympäristövaikutukset, oman suorituskyvyn tuomat ympäristöedut sekä mahdollisten poikkeamien seuraukset. Kaikkien roolit ja vastuut tulee olla selvillä ja muiden tiedossa. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 18.)

Organisaatiolta vaaditaan ympäristöjärjestelmän ja ympäristönäkökohtiin liittyvien menettelyjen luomista, toteutusta, ylläpitoa ja dokumentointia sisäisen viestinnän kautta organisaation eri tasojen ja toimintojen välillä. Järjestelmässä tulee olla mukana ulkoisten sidosryhmien tiedustelujen vastaanottaminen ja vastaaminen. Ylimmän johdon tulee tehdä kirjallinen päätös viestittääkö ulkopuolisille merkittävistä ympäristönäkökohdista. Viestintää toteutettaessa siihen pitää luoda menetelmä ja seurata toteutusta. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 20.)

Ympäristöjärjestelmän dokumentointivaatimukset koko laajuuden osalta kirjattuna sisältävät ympäristöpolitiikan, -päämäärät ja -tavoitteiden kirjaamisen. Dokumentointivaatimukset koskevat koko järjestelmän laajuutta. Järjestelmän pääosiin kuuluu vuorovaikutuskuvaukset sekä viittaukset asiaan liittyviin asiakirjoihin ja tallenteisiin. Kaikki organisaation määrittelemät merkittäviin ympäristönäkökohtiin ja niihin liittyviin prosesseihin liittyvät asiakirjat sekä tal-

lenteet prosessien tehokkaan suunnittelun, toiminnan ja valvonnan osalta dokumentoidaan. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 20.)

Organisaation tulee luoda, toteuttaa ja ylläpitää menettelyt, jotka sisältävät seuraavat kohdat: Ympäristöjärjestelmän ja standardin edellyttämiä asiakirjoja tulee hallita. Tallenteet ovat tietyyntyyppisiä asiakirjoja ja niiden hallinnasta on esitetty toisaalla standardin kohdassa erillisvaatimukset, joita tulee noudattaa. Asiakirjat ja niiden riittävyys tulee hyväksyä ennen julkaisemista. Katselmointimenettely ja asiakirjojen päivitys hyväksymisineen kuuluu määriteltäviin menetelmiin. Asiakirjojen muutokset ja voimassaolevat eri versiot pitää tunnistaa ja varmistaa asiakirjojen viimeisimpien versioiden saatavuus käyttöpaikoillaan. Organisaation tulee varmistaa asiakirjojen luettavuus ja tunnistettavuus. Menettelyn pitää varmistaa organisaation suunnittelulle ja toiminnalle määriteltujen ja tarpeellisten ympäristöjärjestelmän ulkoisten asiakirjojen osalta jakelun valvonta. Lisäksi on huolehdittava, ettei vanhentuneita asiakirjoja ole saatavilla eikä käytössä ja vanhentuneet on tunnistettavissa, jos ne päätetään säilyttää. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 20.)

Organisaation tulee tunnistaa ja suunnitella toimintansa ympäristöpolitiikan, -päämäärien ja -tavoitteiden mukaiset ympäristönäkökohdat ja määräämällä toimintakriteerit, millä varmistetaan oikeansuuntainen toiminta. Toiminnan ohjaukseen kuuluu luoda, toteuttaa ja ylläpitää dokumentoituja menettelyjä johtamisessa, ettei niiden puuttuminen johda ympäristöpolitiikan, -päämäärien ja -tavoitteiden poikkeavaan käytäntöön. Sovitun menetelmän tulee kattaa organisaation käyttämien tuotteiden ja palvelujen osalta tunnistetut merkittävät ympäristönäkökohdat mukaan lukien menettelyistä ja vaatimuksista viestiminen toimittajille sekä urakoitsijoille. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 20.)

Organisaatioiden luomissa menetelmissä toteutetaan ja ylläpidetään mahdollisten onnettomuus- ja hätätilanteiden tunnistamista, joilla voi olla vaikutusta ympäristöön. Hätätilanteisiin ja onnettomuksiin tulee reagoida ja pyrkiä ehkäisemään sekä lieventämään haitallisia ympäristövaikutuksia. Hätätilanteiden valmiusmenettelyt ja toimintasuunnitelmat tulee katsoa säännöllisesti, erityisesti onnettomuus- tai hätätilanteiden jälkeen. Organisaation tulee mahdollisuuksien mukaan testata menettelyjä säännöllisesti. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 22.)

5.4 Arviointi ja johdon katselmus

Arviointiin kuuluu tarkkailu- ja mittausmenettelyjen luominen, toteuttaminen ja ylläpitäminen. Menettelyillä seurataan toimintojen keskeisiä ominaisuuksia, joilla odotetaan olevan merkittäviä ympäristövaikutuksia. Suorituskyvyn tiedoista, toimintojen ohjauksesta ja johdonmukaisuudesta organisaation ympäristöpäämäärien ja -tavoitteiden kanssa tulee dokumen-

toida. Samalla organisaation tulee varmistaa, että tarkkailu- ja mittausvälineet ovat säännöllisesti todennettuja tai kalibroituja ja säilyttää todenteet. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 22.)

Jotta vaatimustenmukaisuus täytetään, organisaation tulee luoda, toteuttaa ja ylläpitää menettelyjä, joilla arvioidaan määräajoin lakisääteisten vaatimusten sekä muiden vaatimusten täyttymistä, joihin organisaatio on sitoutunut. Arviointitallenteet tulee säilyttää.

Poikkeamien korjaamiseen ja ennalta ehkäisevään toimintaan pitää luoda, toteuttaa ja ylläpitää menettelyt, jotka määrittävät useita vaatimuksia. Toimenpidevaatimuksia on poikkeamien tunnistaminen ja korjaaminen ympäristövaikutuksia lieventävin toimenpitein. Poikkeamia tutkitaan, etsitään syyt ja estetään niiden uusiutuminen. Organisaation tulee miettiä tarvitaanko poikkeamien ehkäisyyn ja niiden esiintymiseen toimenpiteitä ja jos tarvitaan, toteutusta tulee seurata. Kaikista suoritetuista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tallennetaan tulokset. Tulokset katselmoidaan toimenpiteiden tehokkuutta arvioiden ja varmistetaan, että suoritettujen toimenpiteiden ovat sopivassa suhteessa ongelman suuruuteen ja havaittuihin ympäristövaikutuksiin nähden. Ympäristöjärjestelmän dokumentointiin tulee tehdä tarvittavat muutokset. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 22.)

Ympäristöjärjestelmän ja standardin vaatimusten täyttymisen osoitukseksi saavutetuista tuloksista luodaan ja ylläpidetään tallenteita. ”Organisaation tulee luoda, toteuttaa ja ylläpitää menettelyt joilla tallenteiden tunnistaminen, säilyttäminen, suojaaminen, esille saanti, pysyvyys ja hävittäminen hallitaan” (SFS-EN ISO 14001: 2004, 24).

Ympäristöjärjestelmään kuuluvien sisäisten auditointien suunnittelu ja kattavuus riittävin aikaväleihin määritetään. Määrityksen tarkoitus on varmistaa, että ympäristöjärjestelmässä on huomioitu ympäristöasioiden hallinta suunnitelmien mukaan, standardin vaatimusten täytyminen sekä ympäristöjärjestelmän toteutus ja ylläpito. Sisäisillä auditoinneilla hankitaan tietoa johdolle. Auditointimenettely luodaan, toteutetaan ja sitä ylläpidetään. Auditointien suunnittelua ja suorittamista, tulosten raportointia ja tallenteita ylläpidetään. Auditointimenettelyn tulee sisältää auditointien kriteerit, laajuus, suoritustaajuus, auditointimenetelmä, vastuut ja valtuudet. Auditoidut valitaan niin, että auditointiprosessin objektiivisuus ja tasapuolisuus voidaan varmistaa. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 24.)

Standardi vaatii, että johto katselmoi organisaation ympäristöjärjestelmää suunnitelluin aikaväleihin varmistaakseen sen jatkuva soveltuvuus, riittävyys ja tehokkuus. Tätä voidaan tiivistysti sanoa ympäristöjärjestelmän tilannekatsaukseksi. Katselmuksessa tulee olla mukana ympäristöjärjestelmän, -politiikan, -päämäärien ja -tavoitteiden parannusmahdollisuudet ja muutosten tarpeen arviointi. Katselmuksen lähtötietoja ovat auditointitulokset, lakisääteiset ja muut vaatimukset, ulkoisten sidosryhmien yhteydenotot, reklamaatiot, organisaation ym-

päristönsuojelun sekä päämäärien ja tavoitteiden taso, korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tila, edellisen katselmuksen seuranta-toimenpiteet, muuttuvat olosuhteet sisältäen mahdolliset lakimuutokset ja muut organisaation ympäristönäkökohtiin liittyvät vaatimukset sekä suositellut parannukset. Johdon katselmukseen sisällytetään kaikki päätökset ja toimenpiteet mitkä liittyvät ympäristöpolitiikan, -päämäärien, -tavoitteiden tai muiden ympäristöjärjestelmän rakenneosien jatkuvan parantamisen sitoutumiseen ja mahdollisiin muutoksiin. (SFS-EN ISO 14001: 2004, 24.)

6 Toiminnallisen kehittämishankkeen menetelmät

Laadullista menetelmää käyttäen tutkittavia on vähemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa, mutta analysoitavaa aineistoa syntyy enemmän. Laadullisissa menetelmissä käytetään usein teema-, avoin- ja ryhmähaastattelua sekä osallistuvaa havainnointia. Tarkoituksena on saada haastattelusta mahdollisimman paljon konkreettista käytännön tietoa ympäristöasioiden hallintaan. Laadullisissa menetelmissä haastattelija pääsee lähelle ”tutkittavaa” ja pystyy kuvaamaan oleelliset, esille nousseet asiat tarkasti ja lukijat voivat luottaa johtopäätöksiin. Haastattelun ollessa oikeassa toiminnallisessa ympäristössä (kontekstuaalinen haastattelu) haastateltavat ovat useimmiten rennompia, asioita on helpompi muistaa ja heidän ajatuksensa ovat syvällisempiä. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 104 - 106.)

Opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämishanke, jonka tarkoituksena on saada laajennettua ympäristöajattelua sosiaali- ja terveystaloudelle. Päättökäsimenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu (liitteet 1,2) mitä täydentää havainnointi (liite 3) toimipaikassa. Näillä selvitetään kehittämiskohteiden ja tavoitteiden asettamista ja niiden toteutuksen mahdollisuuksia. Teemahaastattelu sisältää opinnäytetyön aiheet teemoittain. Yleinen keskustelu teemojen ympärillä antaa enemmän kuin kyselytutkimus, jossa kysymykset on valmiiksi laadittu eikä siinä ole tilaa joustolle. Teemahaastattelu suoritettiin hoitokodissa ja siellä oli mukana Helsingin kaupungin tilaaja-asiakkaan edustaja, yksikön päällikkö, tiiminvetäjä ja hoitaja.

6.1 Teemahaastattelun teoria ja toteutus

Teemahaastattelu kannattaa valita menetelmäksi, jos haastattelussa on mukana suosituskysymyksiä ja kysymysalue pääpiirteissään määritelty ja vastaajien määrä on melko pieni. Työmäärä analysointivaiheessa on melko suuri ja tutkijalta vaaditaan suurta paneutumista aihealueeseen. Teemahaastattelulla saatu tieto on syvää. (Metsämuuronen 2006, 115.)

Haastatteluissa voidaan näyttää erilaisia kuvia erilaisista tilanteista tai ympäristöistä ja kysyä niihin liittyviä ajatuksia, mielikuvia, tunteita tai ideoita. Haastattelumenetelmää valittaessa

tulee miettiä minkälaista tietoa kehittämistyön tueksi tarvitaan. Suurimpina eroina haastattelussa on kysymysten muotoilu ja niistä joustaminen. (Ojasalo ym. 2014, 104 -106.)

Teemahaastattelu on tarpeellista äänittää useastakin syystä. Haastattelija voi haastattelun ohessa tarkkailla haastateltavia ja haastattelutilanteeseen on helppo palata litterointia tehdessä ja havaita puheen eri sävyjä, äänenpainotuksia tai uusia näkökulmia. Äänittämiseen on aina pyydettävä tallennuslupa. (Ojasalo ym. 2014, 106.)

Haastattelun jälkeen litteroitu aineisto luetaan ja analysoidaan useampaan kertaan, jolloin tarkoituksena on löytää yhteydet käytettyyn teoriaan. Tutkijan tulee kokonaisuuden hahmottamisen, ilmiöiden havainnoinnin, ilmiöistä esiin nousseiden poikkeamien ja tulkintojen jälkeen palata takaisin kokonaisuuteen verraten niitä uudelleen teoriaan. Pitää varoa ettei analyysistä tule pintapuolista, joten aineistoa tarkastellaan säännönmukaisuuden ja eri yhteyksien osalta. Yhteyksien tarkastelussa voidaan tyypitellä ilmiöt ja ryhmitellä asiat yhteisten piirteiden mukaisesti. Ryhmittelyssä ilmiöt tai piirteet voidaan jakaa kahteen tai useampaan tyyppiin tärkeiden tosiasioiden perusteella tai etsittäessä vastakohtia ryhmittely tehdään ääriyhmittelyä. Ääriyhmittelyssä etsitään merkittävien ilmiöiden vastakohtia. (Ojasalo ym. 2014, 107 - 111.)

Teemahaastattelun tavoitteena oli saada work shop tyyppisesti eri näkökulmista ja lähtökohdista laaja keskustelu teemojen ympäriltä. Teemahaastattelun tarkoituksena oli saada selville miten yrityksessä on huomioitu ympäristöasiat vai onko ne vielä täysin kehitteillä ja minkälainen kiinnostus hoitokodissa ja tilaajalla on ympäristöasioiden hallinnassa. Tilaajan mukanaolo saattaa antaa tietoa mahdollisista ympäristö- tai kestävän kehityksen vaateista tulevissa tarjouskilpailutuksissa.

Teemahaastattelu aloitettiin viiden kuvasarjan esittämisellä, jotka olivat koottu teemoittain. Tämän lisäksi keskustelun tukena oli apukysymykset. Nauhoitettu teemahaastattelu kesti puolituntia. Teemahaastattelun jälkeen alkoi nauhoituksen purkaminen, litterointi. Teemahaastattelun ja esitettyjen kuvasarjojen kautta haastateltavien ajatukset, näkemykset ja tarpeet nousivat esille. Teemahaastattelun apukysymykset (liite 1), kuvasarjat (liite 2), havainnointikysymykset (liite 3) ja hoitokodin ympäristöohjelmamalli (liite 4), mihin on kerätty tavoitteita teemahaastattelun ja havainnoinnin kautta, ovat liitteinä.

6.2 Teemahaastattelun tulokset

Menetelmänä opinnäytetyössä on käytetty teemahaastattelua. Haastattelussa oli mukana tilaaja-asiakkaan edustaja Helsingin kaupungilta sekä yksikön päällikkö, tiiminvetäjä ja hoitaja. Teemahaastattelu suoritettiin toimipaikassa 12.5.2015 klo 11-12.30. Esittäytymisen jälkeen

haastattelija kertasi työssä käytetyn hoitokodin pysyvän anonyyminä. Haastateltavilla oli mahdollisuus esittäytyä vain etunimellä, roolin kertominen oli tärkeintä. Aluksi haastattelija kertoi opinnäytetyöstä, sen tavoitteista, tarkoituksesta ja aikataulusta. Haastattelija kertoi omasta taustastaan ja mielenkiinnostaan ympäristöasioita kohtaan ja miksi oli valinnut tämän aiheen opinnäytetyöksi.

Sosiaali- ja terveystyöaloilla voidaan saavuttaa erilaisia liiketoiminnan hyötyjä mitä tässä opinnäytetyössä on aiemmin jo kerrottu. Tilaa asiakas ei ole nostanut vielä kestävä kehityksen vaatimusta tarjouskilpailuihin kuin pieneltä osin. Sosiaali- ja terveystyöalalla työssä päätavoitteena on aina asukkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, terveys, kunnon ylläpitäminen ja hyvä, yksilöllinen elämä. Kokonaisvaltainen hyvinvointi käsittää ihmisen psykososiaalis-fyysisen kokonaisuuden, josta eri ammattialat painottavat hyvinvoinnin, terveyden ja hyvän elämän eri osa-alueita.

Teemahaastattelun nauhoituksesta on annettu tieto haastateltaville ensimmäisen kerran sähköpostitse. Samassa sähköpostissa on kerrottu teemahaastattelun asiakokonaisuuksista, teemoista ja viidestä teemoitetusta kuvasarjasta mitä haastattelussa tullaan käymään läpi. Varsinaisia kysymyksiä ei ole annettu haastateltaville ennakoon. Haastattelija aloitti kysymällä mitä ajatuksia tai mielikuvia mikäkin kuvasarja nosti mieleen.

Ensimmäinen kuvasarja liittyi teemaan ympäristönsuojelu. Kuvasarja sisälsi kuvat energiajalanjäljestä ja ekologisesta jalanjäljestä. Ekologista ja energiajalanjäljen laskemista pidetään erittäin kannattavana menetelmänä, vaikka nämä ei ainakaan nyt tuoneet asiaa riittävän lähelle. Suomen ekologinen jalanjälki on jonkin verran suurempi kuin keskimäärin maailmalla yleensä per asukas. Haastateltavat totesivat, että olisi selventävämpää saada vertailutietoa esimerkiksi muista Euroopan maista. Haastateltavat tiesivät ympäristönsuojelusta myös globaalisti. Saksan tiedettiin olevan Suomen edellä ympäristöasioissa, kun taas esimerkiksi Unkarissa ollaan vielä lapsen kengissä. Keskustelua herätti kahvin, teen ja etelän hedelmien vaatimat viljelmäalueet, mitkä eivät sisälly meidän maapinta-alan kuluttajiin eikä tämä välttämättä tule heti mieleen. Näin ollen käyttämämme maapinta-ala on suurempi kuin ilmoitettu.

Toisessa kuvasarjassa oli kuva ekologisesta selkärepuusta sekä tuotteiden elinkaaresta. Esimerkkeinä suurista ekologisista selkärepuista oli kultasormus ja appelsiinimehu, jotka aiheuttivat suurta ihmetystä. Haastateltavat pohtivat mistä kaikesta laskelman tulos koostuu. Yhtenä ajatuksena nousi esille, että jos kaupassa olisi tällaista tietoa tuotteen vieressä, voisi se herättää kuluttajan ostotottumusten muutosajatusta.

Kolmanteen kuvasarjaan oli kerätty eri aiheisia ympäristömerkkejä, joista tunnistettiin muutama. Suurin osa oli vieraita kuten energiansäästöviikon symboli. Energiansäästöviikko on yksi

ympäristöohjelmaan kirjatuista tavoitteista (liite 4). Tämän kuvasarjan kohdalla keskustelua herätti aurinkopaneeleilla tuotetun kiinteistön omavaraisuus, mistä haastateltavat olivat kuulleet televisiosta. Asia ja menetelmä koettiin hyväksi, mutta aurinkopaneelien muuttuminen käytön jälkeen ongelmajätteeksi koettiin negatiivisena asiana.

Neljännessä kuvasarjassa oli kuvio kestävän kehityksen sisältämistä osa-alueista, kuvat kaatopaikasta ja jätteenlajittelupisteestä. Kaatopaikasta heräsi yhdelle haastateltavista lapsuusmuistona vahvat hajut. Todettiin, että Suomessa on hyvin kierrätyspaikkoja, kun taas monissa muissa maissa ei ole tällaista jätteenlajittelun mahdollisuutta. Ikävä oheisongelma on nähtävissä silloin tällöin, kun ihmiset eivät ota vastuuta omien jätteiden kierrätyksestä, vaan jättävät niitä kierrätyspaikoille jonkun muun hoidettavaksi. Globaalitasolla positiivista keskustelua herätti muovipussien käyttö ja siihen tulossa oleva kieltä, EU:n kannanottona.

Viidennessä kuvasarjassa oli ISO 14001 -standardin symboli sekä standardin ideologia ”Jatkuva parantaminen”. Standardituntemus oli vierasta, mutta pääpiirteet osattiin kertoa. Keskustelua käytiin muun muassa ammattikeittöille tarkoitetusta ympäristöpassinista, joka oli myös vieras. Ruokapalvelujen ympäristöpassi on mukana ympäristöohjelmamallissa (liite 4). Kuvasarjojen jälkeen haastatteli ja jatkoi haastattelua apukysymysten avulla.

Teemahaastattelussa nousi esille kyseisen hoitokodin ekologinen ajattelu ja toimintatavat. Heille ei ole tullut ohjeistusta tai määräystä hallinnolta tai johtotasolta, mutta hoitokodissa on useita työntekijöitä, joille ympäristöasiat ovat tärkeitä. Hoitokodissa tehdyistä ympäristötoista mainittakoon vanhojen lakanoiden kierrättäminen, valojen sammuttaminen tiloissa missä ei oleskella, kattava jätteiden lajittelu, paperitulosteiden käyttäminen muistilappuina ja kirjekuorien uudelleenkäyttö. Kotimatalla joku työntekijöistä vie käytetyt patterit lajittelupisteeseen. Hankinnoissa ja kierrätyksessä ajatellaan liiketoiminnan kulujen karsimisen lisäksi myös asukkaiden rahan käyttöä. Tilaaja huomioi haastattelussa tämän hoitokodin ympäristömyötäisyyden ja kertoi, että toimipaikkoja on laidasta laitaan eikä kaikissa olla näin ympäristömyötäisiä. Yleinen mielipide oli, että ympäristömyötäisyys ja sitä kautta tärkeä kustannusten säästäminen on kiinni paljolti yksikön päälliköstä, henkilöstöstä ja heidän ajatusmaailmastaan. Hoitokodissa ei yleisesti käydä keskustelua ympäristöasioista.

Hoitokoti on valmis kehittämään ympäristöasioiden huomioimista toiminnassaan. Tärkeäksi nousi tarve saada enemmän tietoa ja ohjeistusta miten toimia ja mikä vaikutus milläkin teolla on esimerkiksi energiankulutukseen. Uutena asiana haastateltaville tuli valojen sammuttamisen hyöty jo muutaman minuutin poissaoloajalta ja googlehaun käyttämä energia palvelinten herätessä ympäri maailmaa. Mahdollisten ympäristötavoitteiden asettamisen jälkeen odotetaan hallinnosta keskitettyä ohjausta, koordinoitua ja koulutusta. Tällä saavutetaan organisaation johdon asettaman ympäristöpolitiikan mukainen toiminta.

Hoitokoti tekee yhteistyötä kiinteistöhuollon kanssa. Hoitokodin päällikkö näkee laskun kautta energiankulutuksen, mutta selkeää vertailtavuutta ei laskusta näe. Vesilasku on kiinteistön yhteinen minkä käsittelee kiinteistöstä vastaava henkilö. Sekajätteen mahdollinen meneminen uuteen jätteenpolttolaitokseen kiinnosti positiivisessa mielessä, mutta siitä ei vielä ollut varmuutta. Hoitokodin merkittävä ympäristönäkökohta on vaippajäte mikä helpottuisi, jos sekajäte, mihin vaippajäte kuuluu, jatkossa poltettaisiin. Jätteiden kierrätyksen haasteina nousi esiin isojen tavaroiden poisvienti. Kerran vuodessa kiertää auto johon voi viedä esimerkiksi vanhan pesukoneen. Ilmaiseksi annettaessa sohvakin löytää uuden omistajan. Tämä on myös kustannustehokasta, koska jätteiden poisvienti maksaa viejälle.

Kuljetuksia ja sitä kautta päästöjä ilmaan syntyy toimipaikkaan tulevista kuljetuksista. Ruoka tulee toimipaikkaan arkipäivisin. Kerran viikossa käy apteekin kuljetus ja vuodevaatepyykin hoitava pesula. Kuukausittain tulee kuiva-aine- ja käyttötavarakuormat. Vaippoja tulee kolmen kuukauden välein. Kuljetukset ovat kohtuullisia eikä niistä löydy nopeasti supistettavaa, vaikka tässä toimipaikassa varastotila ei ole este isommillekaan tavaramäärille.

Viimeisimmässä tilaajan tarjouskilpailutuksessa kysyttiin palveluntuottajilta kestävän kehityksen huomioimista. Yllättävää oli se, että tilaajan odotukset olivat enemmänkin yhteiskunnallisissa asioissa, mutta palvelun tuottajayrityksiltä nousi päällimmäiseksi ympäristöasiat, kierrätys ja ruoan hävikin seuranta sekä niiden huomioiminen toiminnassa. Helsingin kaupunki on päättänyt olla käyttämättä sopimusten optiovuosia ja kilpailuttaa muun muassa vanhuspalvelut lähiaikoina. Haastateltavan hoitokodin mielestä tämä on hyvä ja ajankohtainen päätös.

Tilaaaja kertoi alan olevan erittäin säädeltyä. Palvelun tuottajalta vaaditaan muun muassa korkeaa, seurattavaa laatua, yksilöllistä ja kuntoa ylläpitävää hoitoa sekä tiettyä henkilöstömäärää. RAI on yksi laadunseurantajärjestelmä millä verrataan kaikkien ostopalvelupaikkojen sekä kaupungin omien operoimien paikkojen laatua ja asukkaan yksilöllistä huolenpitoa ja hoivaa. Myöhemmin uskotaan vastaavan järjestelmän tulevan myös ympäristövastuusta tai kestävästä kehityksestä mihin ympäristövastuu kuuluu. Tilaaja-asiakkaan mukaan kestävä kehitys, ympäristövastuu, ympäristöjärjestelmä ja -ohjelma on jollain tasolla noussut esille ostopalvelukilpailutuksessa, mutta termistö, vertailtavuus, mittaaminen ja toteutus vaatii yhteistä näistä kunnan suorittamassa kilpailutusvaiheessa.

Organisaatiossa on laatusertifikaatti minkä tuntee lähinnä toimipaikan päällikkö. Mahdollisen ympäristösertifikaatin tietous jäänee myös alimmillaan hoitokodin esimiehen tietoon, mutta ympäristöasioiden huomioiminen ja ympäristötavoitteiden suuntaan toimiminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Hoitokodin asukkaat, omaiset tai muut sidosryhmät sekä yhteistyökumppanit eivät ole nostaneet ympäristöasioita esille kuin jossain yksittäistapauksissa. Yksi omai-

nen on muistuttanut valojen sammuttamisesta ja muutama asiakas, vaikka ovatkin erittäin muistisairaita, on halunnut sammuttaa valot, koska on säästämisen aikaista sukupolvea.

Haastattelun toteutuksessa esiin nousi yhteisymmärrys ympäristöasioiden tärkeydestä myös sosiaali- ja terveystaloudella. Hoitokodissa jo tehtyjen ympäristömyötäisten toimien olemassaolo antoi haastattelulle syvyyttä eikä ympäristöasiat olleet ihan uusia. Toimipaikan henkilöstö oli huomionnut ympäristöasioita toiminnassaan tietojensa mukaan sen verran, kuin se on ollut mahdollista tilojen tai resurssien suhteen. Teemahaastattelun tuloksien perusteella voi päätellä hoitokodin henkilöstön kaipaavan hallinnolta ympäristövastuuhenkilöä, joka vie henkilöstön ympäristöosaamista tavoitteelliseen suuntaan. Yrityksen ympäristöasioiden tai kestävä kehityksen huomioimisen hyödyt ja resurssointi tulee mietittäväksi nopealla aikataululla, jos aikoo lähteä ennakoimaan tulevaa kilpailutusta. Yritys voi kulkea etu- tai takanojassa, päätös on yrityksen johdon.

Nauhoitettu teemahaastattelu on käsitelty kirjoittamalla kaikki puhuttu asia ylös nauhan samalla pyöriessä. Ensimmäisenä on kirjattu kuvasarjojen aikana syntyneet keskustelut ja sen jälkeen yleinen keskustelu mikä eteni apukysymysten kautta. Teksti on tarkastettu toiseen kertaan, että se vastaa nauhoitustallennusta. Tämän jälkeen tekstiä on muokattu ja jaoteltu aihealueittain eri kappaleisiin. Teemahaastattelussa puhutut asiat pysyivät hyvin mielessä, koska litterointi suoritettiin heti haastattelun jälkeen.

6.3 Havainnoinnin teoria, toteutus ja tulokset

Havainnointi (observation) on yksi turhaan vierastetuista tutkimusmenetelmistä opinnäytetöissä. Sen avulla saadaan tietoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä heidän luonnollisessa toimintaympäristössään. Menetelmään liittyvä havainnointi on tarkoituksenmukaisempaa havainnointia kuin ihmisten satunnainen katseleminen ympärilleen. Havainnoinnilla voidaan täydentää esimerkiksi haastatteluja. Havainnoinnista on kerrottava haastateltaville hyvissä ajoin ja sen tulee olla mahdollisimman järjestelmällistä. Havainnoinnin tärkein tulkinta on löytää kerätyn aineiston punainen lanka ja pystyttävä vakuuttamaan lukijat aineiston pohjalta perustellen. Havainnoinnista ei voida vetää johtopäätöksenä valmista ratkaisua, vaan se toimii kehittämisen materiaalina, koska aineistona saadaan havainnoitavien henkilöiden tekemiset ja käyttäytyminen havainnoinnin aikana. (Ojasalo ym. 2014, 114 - 119.)

Havainnointi on jaettu yleisesti neljään eri tyyppiin havainnointiin osallistumisen mukaan. Opinnäytetyöhön on valittu havainnointi ilman varsinaista osallistumista (the complete observer). Havainnointi, missä havainnoija ei osallistu tutkimuskohteen toimintaan, sopii vieraan yhteisön havainnointiin ja pitää itsellään selkeästi ns. tutkijan roolin. (Metsämuuronen 2006, 117.)

Teemahaastattelun tukena tässä opinnäytetyössä on käytetty havainnointia, mikä suoritettiin viikon päästä teemahaastattelusta. Tavoitteena oli saada tietoa näkykö toiminnassa ympäristöasioiden huomiointia ja jos näkyy millä tasolla ja millä laajuudella. Havainnoinnin tarkoitus oli nähdä toimipaikan ympäristömyötäisiä käytäntöjä ja mahdollisuuksia sekä todentaa teemahaastattelussa esiin nousseet ympäristöteot. Havainnoinnin avulla syntyi tietoa, toimiiko hoitokodin henkilökunta niin kuin he sanovat toimivansa. Havainnointia voidaan myös karkealla tasolla kuvata toimipaikan ympäristökartoitukseksi. Havainnoinnin tuloksia käytetään ympäristöohjelmamallin (liite4) laatimiseen. Havainnointi tehtiin aamupäivällä, tutustuen toimipaikan normaali toiminnan aikana eri tiloihin ja tilanteisiin. Yksikön päällikkö kierrätti havainnoijaa hoitokodin kaikissa tiloissa. Havainnointia varten laadittiin kysymykset minkä mukaan havainnointi suoritettiin (liite 3).

Havainnoinnin tuloksista yleisenä huomiona voitane sanoa, että ympäristöasioiden huomioiminen näkyi toimipaikassa joiltakin osin. Perehdytyskortissa oli yksi kohta missä mainitaan ympäristöasiat, ja se oli ”ympäristöasiat, jätehuolto”. Muuten ympäristöön ja lajitteluun liittyviä ohjeita tai mainintoja ei hoitokodissa näkynyt. Tulostimien kaksipuoleinen tulostusmahdollisuus ei ollut tiedossa. Jos tuloste ei kuulu tuhottaviin asiakirjoihin, siitä leikataan muistilappuja. Kansliasta puuttui paperinkeräysastia, joka havaittiin kierroksella. Saniteettitiloissa on käytössä kertakäyttöiset käsipyyhkeet, ei pyyheliinarullia. Hoitokodin itse hankkimat kemikaalit ja taloustavarat kilpailutetaan keskitetysti hallinnossa. Tietokoneiden näyttö sammuu automaattisesti tietyn ajan kuluessa. Liitteenä (liite 4) olevassa ympäristöohjelmamallissa on havainnoinnissa esille nousseita tavoitteita.

Tukipalvelujen osalta ulkoistetun siivousyrityksen käyttämissä kemikaaleissa oli osassa joutsenmerkki. Klooria käytetään siivouksessa jonkin verran, mutta tarkkaa määrää ei tiedetä. Siivoojalla on käytössään annosmitat pesuliusten tekemistä varten sekä mikromopit ja -liinat. Pyykinpesukoneessa on eko-ohjelma toiminto, mutta pääsääntöisesti pyykkimäärä on niin suuri, että koneet ovat aina täysiä. Keittiön lämpötilat jääkaapeissa olivat sopivia, ei liian kylmällä, jolloin energiankulutus nousee turhan suureksi. Kaappipakastimessa ei ollut lämpötilanseurantaa eikä irtomittaria, mutta puute otettiin heti työn alle.

Loppupäätelmänä voidaan todeta hoitokodin huomioivan jonkun verran ympäristöasioita, mitä tukee teemahaastattelusta saadut tulokset. Hoitokodista löytyy kehittämisideoita, jotka ovat tarpeellisia myös muille hoitokodeille. Hoitokodeissa joissa ympäristöasioita ei ole vielä huomioitu, riittää kehittämiskohteita enemmän. Ympäristöohjelmamalli on laadittu tasolla minkä pohjalta jokaiselle toimipaikalle voidaan rätätälöidä oman tasoiset, konkreettiset tavoitteet.

7 Hoitokodin ympäristöjärjestelmän rakentaminen

Ympäristöjärjestelmämallin (luku 7) päämääränä on tuottaa tarvittavat työkalut ja toimintamalli hoitokodin ympäristövaikutusten hallintaan ja ympäristöjohtamiseen. ISO 14001 -standardi sopii kaikenlaisille ja -kokoisille organisaatioille. Opinnäytetyössä käytetään termiä organisaatio. Mallia on mahdollista käyttää erilaisissa palveluasumisen toimipaikoissa, yksityisellä sekä kunnalla. Ympäristöjärjestelmämalli voidaan tehdä myös kevyempänä missä vaihtoehtoina on esimerkiksi Green Office, ISO 14004 -standardi tai pelkkä ympäristöohjelma. Näitä ei ole käsitelty tässä opinnäytetyössä enempää. ”Joissakin kunnissa ympäristöjärjestelmä ja siihen liittyvät ympäristöohjelmat ovat osa paikallisen kestävän kehityksen toimintaohjelman, paikallisagendan, toteuttamista.” (Kippo-Edlund 2006, 119).

Ympäristöjärjestelmä on menetelmä organisaation toimintojen, tuotteiden ja palvelujen aiheuttamien ympäristövaikutusten hallitsemiseksi. Ympäristöjärjestelmän rakentamiseen kuuluu ympäristövaikutusten toimenpiteiden ja toimintatapojen suunnittelu sekä henkilökunnan opastaminen ja kouluttaminen toimimaan näiden suunnitelmien mukaisesti. Ympäristöjärjestelmän ylläpitoon kuuluu ympäristöjärjestelmän toiminnan ja tehokkuuden säännöllinen seuranta ja tarvittaessa sen muuttaminen. Ylläpidolla taataan järjestelmän soveltuvuus muuttuvissakin olosuhteissa sekä organisaation ympäristösuojelun tason jatkuva parantaminen.

Ympäristöjärjestelmään sisältyy ympäristöohjelmamalli (liite 4) standardin ISO 14001: 2004 vaatimusten pohjalta. Mallissa on konkreettisia esimerkkejä ympäristötavoitteista, jotka on koottu teemahaastattelun ja havainnoinnin tuloksista. Organisaation sertifioidessa ympäristöjärjestelmän standardin vaatimuksien huomiointia syvennetään. Sertifiointiyrityksen kanssa syntyy parhaimmillaan vuorovaikutteinen yhteistyö, minkä pohjalta on hyvä jatkaa kehittämistyötä eteenpäin. Poikkeamia löytyy aina, vaikka sertifikaatti on saatu. Toiminnan kehityksessä standardin vaatimukset ja sitä kautta tulleet hyödyt antaa toiminnalle ymmärrystä ja löydetään organisaatiolle parhaat tavat toimia. Prosesseja kehittämällä ympäristöajattelu syvenee.

Luvussa 7 on kuvattu hoitokodin ympäristöjärjestelmämallin rakentaminen ja ympäristöohjelmamalli (liite 4) mitkä ovat tämän opinnäytetyön tuotoksia. Ympäristöohjelmamalli on tässä opinnäytetyössä taulukko muodossa, mutta sen voi tehdä myös word muotoon.

7.1 Hoitokodin ympäristöjärjestelmä

Yritystoiminnan perusidea on tuottaa hyötyä asiakkaille ja siten luoda liiketoimintaa ja tuottoa sijoittajille. Yritystoiminnan vihertymisen voi nähdä asiakkaan hyötynä, ekotehokkuuden kautta kustannussäästönä sekä kestävän liiketoiminnan kehittämisenä. Kestävän liiketoimin-

nan kehittäminen on yritykselle sekä haaste että mahdollisuus. Ilman sopivia menetelmiä tai mittareita ekotehokkuuden ja liiketoiminnan kehittäminen on vaikeaa.

Organisaatio luo, dokumentoi ja toteuttaa ympäristöjärjestelmää ylläpitäen ja kehittäen sitä standardin vaatimusten mukaisesti sekä määrittää miten vaatimukset täytetään. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen on hyvä aloittaa heti standardin vaatimusten pohjalta. Standardin vaatimus todennettavissa olevista asiakirjoista kattaa koko järjestelmän, joten yleinen sanonta ”mitä ei ole todennettavissa ei ole tapahtunut” pätee juuri sertifiointiauditoinneissa.

Kun yrityksen toiminnasta aiheutuvien ympäristövaikutusten hallinta on mukana johtamisessa ja osa jokapäiväistä toimintaa, sitä kutsutaan ympäristöjohtamiseksi. Ympäristöjärjestelmä on johtamisen apuväline, osa yrityksen kokonaisvaltaista johtamisjärjestelmää, millä pyritään jatkuvaan parantamiseen ympäristöasioiden hallinnan tason ylläpitämiseksi (Kippo-Edlund 2006, 118.) ”Lukuisat yksityiset tai kuntien organisaatiot Suomessa ja maailmalla ovat rakensaneet ympäristöjärjestelmän tai ovat tekemässä sitä. Ympäristöjärjestelmän omaavilla organisaatioilla on muita paremmat mahdollisuudet toimia tehokkaasti ympäristöön sidoksissa olevien asioiden hoitamisessa.” (Kippo-Edlund 2006, 118.)

Ympäristöjärjestelmän rakentaminen on hyvä aloittaa laatimalla suunnitelma aikatauluineen minkä jälkeen nimetään vastuuhenkilö(t) ja kartoitetaan roolit ja resursointitarpeet. Tämän jälkeen on hyvä tehdä alustava ympäristökatselmus. Katselmuksen tavoitteena on saada ymmärrys organisaation nykytilanteesta, ympäristöasioiden tasosta ja toiminnan ympäristövaikutuksista. Alustava ympäristökatselmus ei kuulu ISO 14001 -standardin vaatimukseen.

Ympäristökatselmus sisältää neljä keskeistä osa-aluetta, jotka ovat ympäristönäkökohtien tunnistaminen, lakisääteiset ja muut vaatimukset. Näiden lisäksi aikaisempien häiriötilanteiden tutkiminen ja nykyisten ympäristöasioiden hallintamenettelyjen tarkastelu. Näiden kautta voidaan jo nähdä kehittämistä vaativat asiat. Ympäristökatselmuksen työkaluna voi käyttää ISO 14004 -standardia mikä sisältää yleisluontoisia ohjeita tai ympäristönäkökohtien tunnistamista. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä ISO 14004 -standardia. Ympäristökatselmuksen suorittamiseen on hyvä saada toiminnan kattava henkilöstön edustus.

Ympäristökatselmuksen jälkeen organisaatio laatii ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet, jotka ovat yhteensopivia ympäristöpolitiikan kanssa ympäristönäkökohdat huomioiden. Toimintojen, tuotteiden ja palvelujen ympäristönäkökohdat tunnistetaan ja kirjataan. Ympäristöpäämäärien ja -tavoitteiden tulee olla mahdollisuuksien mukaan mitattavissa ja niissä huomioidaan kaikki vaatimukset, organisaation sitoutumislupaukset sekä merkittävät ympäristönäkökohdat.

Ympäristönäkökohtia, -päämääriä ja -tavoitteita voidaan seurata esimerkiksi taulukkomuodossa, josta on malliesimerkki alempana. Ympäristönäkökohtien mallitaulukossa on mukana lyhyt ympäristönäkökohtakuvaus, ympäristövaikutuksen laajuus, vaikutus ympäristöön, toimipaikan vaikutusmahdollisuudet ympäristövaikutusten ehkäisemiseksi sekä ympäristövaikutusten merkityksellisyyden määrittely.

Hoitokodin ISO 14001 -standardin mukaisia merkittäviä ympäristönäkökohtia						
Mer- kittävät ympäristö- näkökohdat	Lyhyt kuvaus ympäristönäkö- kohdasta	Hallintame- netelmät	Päämäärät	Tavoitteet 2016 aikana	Vastuut	Aikataulu
Päästöt veteen	Ruoan valmistuslaitteiden pesussa käytettävät kemikaalit.	Uusien puhdistusaineiden käyttöönotto "vaahto puhdistaa ilman vettä", annostelija.	Jätevesipäästöjen vähentäminen.	Vesistölle myrkyllisten aineiden kokonaiskulutuksen seuranta.	Nimetty henkilö	5/ 2015
Iso jätemäärä	Jätteen synnyn vähentäminen	Lisätään ympäristötietoutta, selvitetään isompien pakkauskojojen käyttömahdollisuudet, kierrätys.	Kokonaisjättemäärän pienentäminen.	Kokonaisjättemäärän pienentäminen x euroa/ vuodessa.	Nimetty henkilö	5/ 2015
	Jätteiden lajittelu	Lisätään ympäristötietoutta, laaditaan ohjeistusta, selvitetään lajittelun tehostamismahdollisuuksia.	Jätteiden lajittelun tehostaminen	Sekajätteen määrän pienentäminen, yhden sekajäteastian vähentäminen.	Nimetty henkilö	5/ 2015

Taulukko 5: Hoitokodin merkittävät ympäristönäkökohdat -malli.

Taulukko soveltuu käytettäväksi yhdessä ympäristöohjelman kanssa tai erillisenä taulukkona. Ympäristönäkökohtien tunnistamisella organisaatio pystyy hallitsemaan ja kehittämään toiminnasta syntyviä ympäristövaikutuksia. Ympäristöohjelmaa on käsitelty tarkemmin seuraavassa aluvuossa, 7.2.

Ympäristöjärjestelmän toteutuksen varmistaa johto ja nimetty vastuhenkilö. Johdon sitoutuminen ja riittävien resurssien varaaminen ovat peruslähtökohtia ympäristöjärjestelmän rakentamiselle, ylläpidolle ja kehittämiselle. Organisaation tulee nimetä asiantunteva henkilö vastaamaan ympäristöjärjestelmän eteenpäin viennistä, joka varmistaa standardin vaatimusten täytymisen sekä raportoi ja esittää parannusehdotuksia johdolle. Organisaatiossa tulee huomioida riittävä, tarpeellinen ohjeistus sekä koulutus, että kaikki osaavat toimia organisaation tavoitteiden mukaan. Organisaation tulee laatia menetelmä miten varaudutaan ja reagoidaan hätätilanteisiin, joilla voi olla vaikutusta ympäristöön. Toimintaa ohjataan dokumen-

toitujen menettelyjen kautta, joissa on määrätty toimintakriteerit. Menettelyjen tulee kattaa organisaation käyttämien tuotteiden ja palvelujen tunnistetut ympäristönäkökohdat sekä viestimällä tarvittavista menettelyistä ja vaatimuksista toimittajia ja urakoitsijoita.

Henkilöstölle annettavan ympäristötietoisuuden perehdyttämisen ja kouluttamisen tuntimäärä on yksi mittari, jolla voidaan seurata kuinka moni henkilö, missä roolissa ja minkä verran on puhunut ympäristöasioita. Seuraaminen kannattaa aloittaa vuoden alusta minkä jälkeen tuntimäärää voi verrata seuraaviin vuosiin. Tämä on hyvä mittari myös EFQM arviointia ajatellen, jos organisaatio on kiinnostunut kehittämään sitä kautta toimintajärjestelmäjohtamista ja tekemään itsearviointin. Hallintoon nimetty vastuhenkilö seuraa toimitaanko organisaatiossa laaditun ympäristöpolitiikan suuntaan.

Asiakirjojen ja tallenteiden säilyttämistietouden parantamiseksi organisaatio voi laatia esimerkiksi taulukon ”asiakirjojen säilytysohjeet” mihin on lueteltu kaikki toiminnassa mukana olevat asiakirjat, niiden säilytysaika ja -paikka, asiakirjan vastuhenkilö/ nimetty prosessin omistaja sekä asiakirjan tuhoamisohje.

Tarkkailu- ja mittausmenettelyjen avulla seurataan säännöllisesti ympäristöohjelman tavoitteisiin pääsyä ja mahdollisuuksia. Toimintojen suorituskyvyn tarkkailutulokset tulee olla yhdenmukaiset ympäristöpäämäärien ja -tavoitteiden kanssa. Tarkkailu- ja mittausvälineiden luotettavuus tulee saada mittauslaitteiden kalibroinnilla tai muulla todentavalla tavalla. Mittaustulokset tulee dokumentoida ja säilyttää organisaation tai lakisääteisissä vaatimuksissa mainitun ajan. Organisaation tulee määrääjain arvioida toimintaan soveltuvien lakisääteisten ja muiden vaatimusten täyttymistä. Tarkkailu- ja mittausmenettelyt laaditaan ydintoiminnan lisäksi myös toiminnan tukipalveluille, mitkä usein jätetään pienemmälle huomiolle. Tästä esimerkkinä mainittakoon hoitokodin keittiötoiminta, missä on myös kalibroitavia mittalaitteita ja irtomittareita.

Mittausjärjestelmää, mitattavaa asiaa suunniteltaessa tulee luoda mittausmenetelmät ja mittarit ympäristönsuojelun tason tarkkailua varten. Tuloksia pitää pystyä vertailemaan ympäristöpäämääriin asetetuissa tavoitteissa sekä viranomaisten asettamien raja- ja ohjearvojen kesken. Mitattavia asioita voi olla esimerkiksi jätteen määrä, paperin kulutus, biojätteen määrä, energian kulutus, ympäristömerkittyjen kemikaalien käyttö suhteessa muihin kemikaaleihin. Mittausmenetelmänä voi olla ekologinen jalanjälki, ekologinen selkäreppu, hiilijalanjälki tai MIPS-luku, joista oli enemmän sivulla 18.

Sisäinen auditointi on pakollista, jos organisaatiolla on sertifioitu ympäristöjärjestelmä. Sen tulee olla systemaattinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi, millä hankitaan tietoa organisaation kyvykkyydestä ja mahdollisuuksista vastata asettamiinsa tai standardin asettamiin

ympäristöjärjestelmän vaatimukseen. Organisaation on nimettävä auditointiohjelman vastuuhenkilö, joka suunnittelee auditoinnit, tiheyden, laajuuden ja riittävän otannan sertifikaatin voimassaolon aikana. Vastuuhenkilö koordinoi auditointien suorituksia ja vastaa tuloksien ja tallenteiden ylläpidosta, sekä huolehtii kriteeristöstä ja auditointimenetelmästä. Jos organisaatiossa on ISO 14001 sertifikaatti, sisäiset auditoinnit tulee tehdä sertifikaatin kolmivuotisen voimassaolon aikana vähintään kerran kaikissa toiminnoissa ja toimipaikoissa minkä sertifikaatti kattaa. Toimipaikkojen ja hallinnon auditoinnit jaetaan vuositasolla niin, että jokaisena vuotena auditoidaan eri tyyppisiä ja eri kokoisia kohteita niin, että saadaan vuosittain kattava otanta arvioinnista. Sisäiset auditot valitaan ja heille annetaan riittävä koulutus ympäristöauditointiin niin, että auditointiprosessin objektiivisuus sekä tasapuolisuus voidaan varmistaa. Standardissa vaaditaan viestimistä asiaan kuuluvista menettelyistä ja vaatimuksista toimittajille ja muille yhteistyökumppaneille.

Sertifiointiyrityksen auditoinneissa havaitaan eri määrä poikkeamia. Poikkeamalla tarkoitetaan tilannetta mikä ei vastaa organisaation sovittuja toimintatapoja tai vaatimusten täyttymistä. Poikkeamia voidaan tunnistaa viranomaisten ja muiden vaatimusten esittäjien taholta sekä esimerkiksi auditoinneissa, prosessiarvioinneissa, henkilöstön, sidosryhmien tai kumppanien aloitteissa tai palautteissa. Nimetty vastuuhenkilö toimii työnantajan yhdyshenkilönä ja vastaa sertifiointiauditointien poikkeamakorjauksista. Havaitun poikkeaman juurisyyntä etsimisellä lievennetään toiminnan negatiivisia ympäristövaikutuksia. Korjaava toimenpide on poistaa jo löydetyn poikkeaman syy. Ehkäisevässä toimenpiteessä on tarkoitus poistaa mahdollisen, syntyvän poikkeaman juurisyy esimerkiksi kysymällä viisi kertaa miksi. Juurisyiden löytyminen voi joissain tapauksissa aiheuttaa menettelyohjeisiin muutoksia.

Ympäristöjärjestelmän jatkuvalla parantamisella varmistetaan organisaation ja ympäristöpolitiikkaan kirjattujen tavoitteiden saavutettavuus kokonaisuutena ympäristönsuojelun tasossa vielä sertifikaatin myöntämisen jälkeen. Resursseja ei tarvita enää niin paljon, mutta ympäristöjärjestelmän ylläpito ja kehittäminen vaatii selkeät vastualueet, valtuudet ja vastuuhenkilön nimeämisen. Organisaatio voi itse määrittää jatkuvan parantamisprosessin tason, laajuuden ja aikataulun. Ympäristöjärjestelmän kehittämisen tärkeimpiä osa-alueita on ympäristölainsäädännön ja ympäristönsuojeluun liittyvien muiden määräysten asettamat velvoitteet. Ympäristödokumenttien muuttuessa tai niitä päivitetäessä tulee varmistaa tiedon jalkaminen kaikille asianosaisille ja uuden tiedon jalkauttamisen varmistaminen. Toimintaohjeiden muuttumisen lisäksi on aika-ajoin tarkistettava hätä- ja onnettomuustilanteiden toimintaohjeet vastuineen ja rooleineen.

Ympäristösertifikaatti vaatii johdon katselmuksen suorittamisen säännöllisesti. Suotavaa olisi suorittaa se vähintään kerran vuodessa esimerkiksi sisäisen auditointiohjelman päätteeksi. Toinen vaihtoehto on käydä johdon katselmukseen sisältyviä ympäristöjärjestelmän asioita

läpi pitkin vuotta esimerkiksi johtoryhmän kokousten yhteydessä. Standardi ei anna tähän suoraan vaatimusta. Katselmuksen avulla organisaatio osoittaa sitoutuvansa ympäristöasioiden eteenpäin viemiseen. On tapa mikä tahansa, tärkeintä on varmistaa ympäristöjärjestelmän soveltuvuus, riittävyys ja tehokkuus organisaation liiketoimintaa vastaavaksi. Johdon katselmuksen päävastuuvetäjä voi olla ympäristöjärjestelmän vastuuhenkilö, joka kerää katselmuksen lähtötiedot. Johdon katselmuksen pöytäkirja ja muut tallenteet tulee säilyttää ja pöytäkirja käydään läpi seuraavassa johdon katselmuksessa.

Johdon katselmuksessa tulee käsitellä sisäisten auditointien tulokset, lakisääteisten ja muiden vaatimusten täyttymisen arvioinnit ja muutokset, sidosryhmien yhteydenotot kuten reklamaatiot, ympäristönsuojelun tason arviointi tulosten pohjalta, ympäristöpäämäärien ja -tavoitteiden saavutustaso, korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tila, edellisen johdon katselmuksen seurantatoimenpiteet, muuttuvat olosuhteet ympäristönäkökohtiin liittyvissä vaatimuksissa sekä suositellut parannukset. Johdon katselmus pitää sisällään kaikki päätökset ja toimenpiteet mahdollisista muutoksista. Punaisena lankana tulee olla yhdenmukaisuus jatkuvan parantamisen sitoutumisen kanssa sekä ympäristöpolitiikan päivittäminen nykytilan vaatimalla tavalla.

Standardissa painotetaan avointa ympäristöviestintää ja organisaation on laadittava menettelevät sisäiselle ja ulkoiselle viestinnälle. Sisäisen viestinnän tulee kattaa kaikki organisaation tasot ja toiminnot. Organisaation ympäristöviestinnän ollessa avointa, rehellistä ja riittävää, saavutetaan molemminpuolinen luottamus ja varmuus toimintaan sitoutumisesta. Organisaation sisäisessä viestinnässä voidaan käyttää intranettia, sähköpostia, ilmoitustauluja, infoteeveetä, henkilöstölehtiä. Paras tae asian perille menosta on vuorovaikutteinen tiedon jakaminen esimerkiksi sisäisten palaverien muodossa. Organisaation on päätettävä miten, milloin ja kuka viestii merkittävistä ympäristönäkökohdista ulkoisesti, omistajille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille. Toisena on päätettävä kuka vastaa esimerkiksi sidosryhmien esittämiin tiedusteluihin ja millä aikataululla. Organisaation päättäessä olla tiedottamatta, päätös on todennettava säilytettävien dokumentein.

Jos organisaation omistajat tai tilaaja-asiakas ei vaadi vastuullista ympäristöraportointia, tulee yrityksen miettiä kannattaako siihen käyttää resursseja, mitkä ovat hyödyt ja miten muuten ympäristöasioista viestitään ulospäin. Organisaatiot ovat tänä päivänä jatkuvasti tekemisissä lähiympäristönsä ja sidosryhmiensä kanssa ja maineen säilyttäminen on tärkeää. Myös alihankintatoimittajien vaatimukset kasvavat koko ajan. Usein raportoinnissa haasteellisinta on resurssien pienuus. Jos organisaatio ei viesti ympäristöasioista ulospäin eikä laadi ympäristöraporttia, ympäristöpolitiikka jäänee ainoaksi julkiseksi asiakirjaksi.

7.2 Ympäristöohjelmamalli

Ympäristöohjelma (liite 4) on järjestelmän konkreettisin ja seurattavin osa. Ympäristöohjelman tulee vastata kysymyksiin mitä organisaatio tekee ja tulee tekemään. Ympäristönäkökohdat, -päämäärät ja -tavoitteet laaditaan toiminnoittain, yksiköittäin tai organisaation eri tasoille ja kirjataan ympäristöohjelmaan. Ympäristöohjelmassa on ympäristötavoitteet, hallintamenetelmä, vastuuhenkilö ja aikataulu.

Kirjatut tavoitteet on hyvä laatia joko kolmelle tai neljälle vuodelle kerrallaan. Ympäristöohjelman tavoitteissa tulee huomioida eri tasoiset organisaatiot, yksiköt ja toimipaikat. Yksilölliset haasteet ja mahdollisuudet tulee huomioida tavoitteita asetettaessa, koska kaikilla on erilaiset mahdollisuudet ja lähtökohdat toteuttaa ympäristöohjelman tavoitteita.

Ympäristötavoitteet tulee jalkauttaa koko henkilöstölle, mikä edesauttaa henkilöstön sitoutumista tavoitteisiin. Ympäristöohjelmalla tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii, että ympäristötavoitteita käydään säännöllisesti läpi, minimissään kolme kertaa vuodessa. Kuukausipalaverit on esimerkiksi hyvä foorumi käydä tavoitteita läpi ja kirjata käydyt asiat muistioon. Hoitokodille laadittu ympäristöohjelmamalli on liitteenä 4.

8 Johtopäätökset

Ympäristönsuojelun ja jätteiden kierrätyksen väliin mahtuu lukematon määrä asioita ja näkökulmia. Ympäristöasiat ja elinympäristön säilyttäminen kiinnostavat meitä maailmanlaajuisesti. Opinnäytetyöstä oli tulla liian laaja, joten rajaaminen oli mietittävä tarkkaan. Työn rajasta helpotti toimialan ja siihen liittyvien tukipalvelutoimintojen tunteminen ennestään.

Opinnäytetyössä on käsitelty laajasti ympäristöasioita, vaikkakaan ei syvällisesti. Neljän teeman käsittely ovat ne mihin on tarkemmin keskitytty. Ympäristöjärjestelmämallin on tarkoitus olla konkreettinen ja ymmärrettävä, minkä mukaan toimeksiantaja pystyy rakentamaan organisaation ympäristöjärjestelmän. Tarkempia ympäristötavoitteita ympäristönäkökulmien ja -päämäärien hallintaan on kirjattu ympäristöohjelmamalliin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laajentaa toimeksiantajan toimintajärjestelmää kattamaan jatkossa myös ympäristöhallinnan. Toimeksiantaja on huomionnut kestäväen kehityksen ja ympäristöasioiden mukaan tulon sosiaali- ja terveystalvelujen kilpailutukseen. Ympäristöasioiden huomioimisella on ympäristönsuojelun ohessa muitakin positiivisia vaikutuksia. Se parantaa kilpailukykyä, nostaa imagoa ja säästää kustannuksia. Voidaan siis todeta, että uudenlainen ja ajankohtainen asia on huomioitu organisaation kehitystyössä.

Ympäristöjärjestelmä on opinnäytetyössä vain malli missä on hoitokotiin sopivia esimerkkejä. On muistettava ettei malli käy suoraan ympäristöjärjestelmän laadintaan. Mallissa on pohjana ISO 14001 -standardi ja jokaisessa standardivaatimuksen kohdassa on kerrottu käytännönläheisesti mitä toimenpiteitä vaatimuksen täyttäminen organisaatiolta vaatii. Mallia voidaan käyttää laajasti, useissa erilaisissa palveluasumisen organisaatioissa. Moni organisaatio miettii tälläkin hetkellä onko ympäristöasioiden huomioimisesta oikeasti hyötyä vai onko se vain yleistä vihertymishömpää. Resurssien varaaminen on kuitenkin iso kustannuserä.

Päämenetelmänä oleva teemahaastattelu antoi tietoa toimeksiantajan mukana olevan toimipaikan ja tilaaja-asiakkaan kiinnostuksesta ja huomioimisesta ympäristöasioita kohtaan. Toimipaikassa tehty havainnointi todensi haastateltavien kertomat ympäristöteot. Menetelmät olivat oikein valittuja tämän opinnäytetyön laatimiseen. Toimipaikassa todetut tulokset ovat samansuuntaisia kuin opinnäytetyössä käytetyssä tietoperustassa. Huoli elinolosuhteiden huononemisesta on johtanut siihen, että suurin osa ihmisistä tekee ympäristötekoja päivittäin, osan huomaamattaan. Organisaation työntekijät kokevat tarvitsevansa lisää tietoa ja ohjausta ympäristönsuojelutyössä. Tähän ympäristöhaasteeseen vastaaminen jää organisaation johdon päätettäväksi.

Opinnäytetyön pohjana tietoperustassa oli ISO 14001-standardi, mikä oli yksi neljästä teemasta. Standardin vaatimukset nostivat esiin loput teemat, joiden mukaan opinnäytetyö eteni. Toinen teemoista oli ympäristöjärjestelmä, minkä organisaatio voi rakentaa halutessaan kevyemmin. Ympäristöjärjestelmä kartoittaa organisaation toiminnan ympäristövaikutukset ja asettaa ympäristötavoitteet, olkoon se sitten tehty standardin mukaan tai ei. Ympäristöjärjestelmään kuuluu laatia toimenpideohjelma, josta voidaan käyttää myös nimeä ympäristöohjelma. Sen avulla seurataan tavoitteiden toteutumista ja jatkuvaa parantamista. Konkreettisia toimenpiteitä ja organisaation käytännön ympäristötoimintaa ympäristönsuojelun lähtökohdista antoi Sarkkisen toimittama Ympäristövastuu työpaikalla -teos. Teoksessa oli laajasti erilaisia ympäristötekoja ja se sisälsi ympäristönsuojelu perustan organisaation ympäristöjohtamiselle. Teemojen ja tietoperustan yhteensaattamana syntyi käytännönläheinen ympäristöjärjestelmämalli hoitokotiin ISO 14001 -standardin mukaan rakennettuna.

Lähteet

- Asikainen, H-M. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Toimiston ympäristöasiat. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 10 - 117.
- Autio, S. & Lettenmeier, M. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Liiketoiminta ekotehokkaaksi. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 161 - 171.
- Environmental management systems EN ISO 14001: 2004 -standard.
- EU-lainsäädäntö ja julkaisut/EUR-Lex/ Tiivistelmät EU:n lainsäädännöstä/ Ympäristö Viitattu 05.05.2015. <http://eur-lex.europa.eu/browse/summaries.html?locale=fi>
- Finlex, Valtion säädöstietopankki. Viitattu <http://www.finlex.fi/>
- Harmaala, M-M & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. 1.painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Jussila, M. 2010. Yhteiskuntavastuu. Nyt. 2. Painos. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Kippo-Edlund, P. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Ympäristöjohtaminen, ympäristöjärjestelmät ja hankinnat. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 118 - 125.
- Koivisto, J. 2011. Pk-yrityksen ympäristövastuut käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Lahtela, P. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Ympäristölainsäädäntö - vastuut ja velvollisuudet. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 185 - 214.
- Liete, K. 2015. Teemahaastattelu 12.05.2015. Toimeksiantajan hoitokoti. Helsinki
- Liete, K. 2015. Havainnointi 19.05.2015. Toimeksiantajan hoitokoti. Helsinki
- Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nissinen, A. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Ympäristöä säästävät hankinnat. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 142 - 160.
- Nurmi, P. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Ympäristövastuu ja -raportointi PK-yrityksessä. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 136 - 141.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Perkiö, M. (Edited) 2009. Perspectives to Global Social Development. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.
- Pesonen, H-L., Hämäläinen, K. & Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Suunnittelu, toteutus ja seuranta. 2. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu - kestävä kehitys organisaatiossa. 1. Painos. Porvoo: WSOY.

Sarkkinen, S. (toim.) 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Helsinki: Edita Prima Oy.

SFS-EN ISO 14001: 2004. Ympäristöjärjestelmät. Vaatimukset ja opastusta niiden soveltamisesta. 2. Painos. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS.

Sitran Ympäristöohjelma 2007 [URL:http://www.sitra.fi](http://www.sitra.fi)

Taipalinen, J. 2006. Teoksessa Ympäristövastuu työpaikalla. Säästä luontoa ja rahaa. Ympäristöjohtaminen, ympäristöjärjestelmät ja hankinnat. Sarkkinen, S. (toim.) Helsinki: Edita Prima Oy, 172 - 184.

Hiilijalanjälki. Viitattu 22.05.2015. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Hiilijalanj%C3%A4lki>.

Taulukot

Taulukko 1: Pk-yrityksen ympäristövastuutoimia. (Nurmi 2006, 138.)	10
Taulukko 2: Hoitokotiin soveltuvat ympäristöaiheiset lait (Finlex 2015).	13
Taulukko 3: Ympäristöjärjestelmän rakentamisen edellytykset (Kippo-Edlund 2006, 124).	16
Taulukko 4: Ekotehokkuuden laskentamittareita.	18
Taulukko 5: Hoitokodin merkittävät ympäristönäkökohdat -malli.	35

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun apukysymykset.....	45
Liite 2: Teemahaastattelun kuvasarjat	47
Liite 3: Havainnointikysymykset.....	52
Liite 4: Hoitokodin ympäristöohjelmamalli	53

Liite 1: Teemahaastattelun apukysymykset

Apukysymykset teemoittain:

YMPÄRISTÖNSUOJELU YRITYKSEN YMPÄRISTÖVASTUU YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ ISO 14001 -STANDARDI

Haastatteluprosessin kulku:

- Haastattelijan esittäytyminen
 - o Kiinnostus ympäristöasioihin ja ISO 14001 -standardiin
 - o Ympäristönsuojelun ja kestävän kehityksen huomioiminen sosiaali- ja terveyspalvelualueilla
 - o Kilpailutilanteissa pärjääminen, trendikkyys ja vaatimusten kasvu EU, globaali ja Suomen tasoilla
 - o Ympäristömyötäisyyden haasteet
- Opinnäytetyön tavoitteen, tarkoituksen, prosessin ja aikataulun avaaminen
- Teemojen esittely lyhyesti
- Ryhmän esittäytyminen (etunimi riittää), roolit
- Huom! haastateltavat ja toimipaikka anonyymeinä
- Haastattelun kesto, nauhoitus ym.

YMPÄRISTÖNSUOJELU:

1. Mitä mielikuvia seuraavat kuvasarjat esittävät? Tässä näytetään erilaisia ympäristöaiheisiä kuvasarjoja opinnäytetyön teemoista. Samalla kartoitetaan haastateltavien käyttämää termistöä.
2. Mitä ekologisuus/ ympäristöasiat/ yhteiskuntavastuu/ kestävä kehitys kenellekin merkitsee? Miten ne voidaan huomioida normaalitoiminnassa, työssä, kotona, vapaa-ajalla, palveluasumisessa?
3. Minkälaisia mahdollisia haasteita on noussut esiin ympäristöasioiden huomioinnissa tai toteutuksessa?
4. Miten koette ympäristönsuojelun tarpeen nyt tai tulevaisuudessa?
5. Mitä mieltä olette siitä voidaanko ympäristönsuojeluasioita huomioida yrityksessä/ organisaatiossa?

(PALVELUN TUOTTAJAN/ TILAAJAN/ KÄYTTÄJÄN) YRITYKSEN YMPÄRISTÖVASTUU

1. Miten kuvailisitte yrityksen/ organisaation ympäristövastuuta?
2. Miten ympäristöasiat on huomioitu palvelun tuottajan/ palvelun ostajan puolelta?
3. Kuuluuko ympäristöasioiden huomioiminen toiminnassa organisaation visioon, toimintatapoihin, strategiaan tai kaupungin/ tilaajan vaatimuksiin?
 - a. Kyllä, miten? Käydäänkö niitä läpi henkilöstön tai asiakkaan kanssa?
 - b. Ei, miksi ei?
4. Minkälaista yhteistyötä teette ympäristöasioiden kehittämisessä viranomaisten, asiakkaiden, kiinteistön omistajan, tavarantoimittajien tai muiden yhteistyökumppaneiden kanssa?
5. Minkälaisia ympäristötekoja toimipaikassa/ organisaatiossa on tehty?
6. Miten voisitte huomioida yrityksen ympäristövastuun paremmin toiminnassanne?
7. Millä keinoilla ympäristövastuuta voitaisiin viedä eteenpäin tilaajan näkökulmasta?

YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ

1. Onko palvelun tuottajalla tai tilaajan organisaatiossa ympäristöjärjestelmää?
2. Miten kuvaillette yleisesti ympäristöjärjestelmän?
3. Mikä kuva teillä on ympäristöjärjestelmän resursointitarpeista, halusta ja mahdollisuuksista palvelun tuottamisessa?
4. Mikä on asiakkaan kiinnostus ympäristöasioiden huomiointia kohtaan valitessaan hoitopaikkaa?
5. Minkälaisia tavoitteita organisaatiossa on kirjattu esim. hankintoihin, jätteen synnyn vähentämiseen, energian kulutuksen pienentämiseen?
6. Miten tavoitteisiin pääsyä mitataan ja seurataan?
7. Kenelle ympäristöasioiden huomioiminen toimintajärjestelmässä on vastuutettu?
8. Mitä yrityksen/ tilaajan ympäristöasioiden huomioinnista on kerrottu sidosryhmille ja kumppaneille?
9. Miten koette ympäristöjärjestelmän tarpeellisuuden tulevaisuudessa ja mikä on teidän mielikuva, onko sillä merkitystä kilpailukyvyn ylläpitämisessä?

ISO 14001

1. Mitä osaatte kertoa ISO 14001 -standardista?
2. Mikä mielikuva/ tieto teillä on sertifioidusta ympäristöjärjestelmästä?
3. Mikä mielikuva/ tieto on sen tarpeellisuudesta yrityksissä/ organisaatioissa/ sote alalla?
4. Minkälainen mielikuva/ tieto teillä on alan muiden toimijoiden ympäristömyötäisyydestä?

Lopuksi haastattelija tarkistaa, että kaikki kysymykset on käyty läpi ja kiittää haastateltavia.

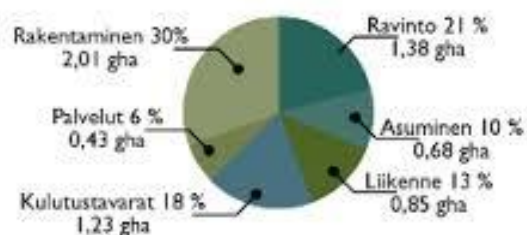
Liite 2: Teemahaastattelun kuvasarjat

KUVASARJA 1/5

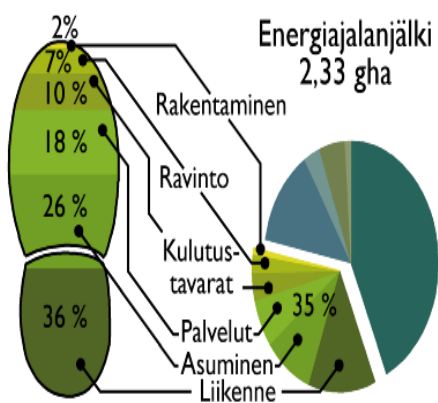
Ekologinen jalanjälki on laskelma, joka kertoo, miten paljon maapinta-alaa tarvitaan tuottamaan kuluttamamme ruoka, kulutushyödykkeet ja energia ja kuinka paljon rakennettua maata otamme käyttöön. Ekologinen jalanjälki ilmaistaan hehtaareina henkeä kohti. (gha= globaalihehtaari)

Ekologisia jalanjälkiä

- Suomessa asukasta kohti: 3,4 hehtaaria
- maailmassa henkilöä kohti keskimäärin: 2,85 hehtaaria
- maapallon tämänhetkinen sietokyky jokaista ihmistä kohti: 1,8 hehtaaria
- Huom! Suomalaiset kuluttavat lisäksi paljon tuotteita, joiden tuottamisen jalanjälki näkyy muualla maailmassa, esimerkiksi kahvi, tee ja etelän hedelmät.



Lähde: Regional Stepwise SGA -laskelmat



Lähde: Regional Stepwise SGA -laskelmat



KUVASARJA 2/5

Ekologinen selkäreppu on laskelma, joka ilmoittaa tuotteesta aiheutuvan luonnonvarojen kulutuksen koko elinkaaren aikana: raaka-aineesta tuotteeksi, tuotteen käytön aikana ja jätteenä. Muita käsitteitä ovat mm. ekologinen jalanjälki (maapinta-alan tarve kulutukselle), MIPS (Material Input per Service Unit, luonnonvarojen käyttäminen ekotehokkaasti).



Elinkaarimalli Kuva: Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu www.ymparisto.fi



4 gramman kultasormuksen ekologinen selkäreppu on 2000kg.

Muita esimerkkejä; hopeasormus 30kg, kännykkä 116kg, farkut 32kg, 1 litran appelsiinimehu 100kg!

KUVASARJA 3/5



KUVASARJA 4/5



hpu00075 dialogies.com



© vaistavalo.fi:463388 © vaistavalo.fi:463388



KUVASARJA 5/5



Liite 3: Havainnointikysymykset

Näkyykö toimipaikassa ympäristöohjeistusta, lajitteluastioita tai ympäristömerkittyjä tuotteita?

Näkyykö kierrätys, esimerkiksi tulostuspaperin käyttäminen muistilappuina?

Onko uuden henkilön perehdytyksessä huomioitu ympäristöasioita?

Onko työnantaja tukenut työmatkaliikuntaa, pyörällä töihin tulemista tai vastaavaa?

Kuinka usein toimipaikkaan tulee tavarakuormat tai muuta palvelua?

Palaako tyhjissä tiloissa valot?

Sammuuko tietokoneiden näyttö automaattisesti tietyn käyttämättömyysajan jälkeen?

Minkälaisia lämpötiloja pidetään jääkaapeissa ja pakastimissa?

Käyttääkö kiinteistönhuolto lehtipuhaltimia?

Energian ja veden kulutuksen seuranta?

Mitkä kaikki jätteet lajitellaan, onko lajitteluastiat merkitty ja ohjeistettu?

Onko lajitteluastioissa sinne kuuluvaa jätettä?

Minkäkokoisia elintarvikkeita tai puhdistusainepakkauksia on käytössä?

Käytetäänkö puhdistusaineissa mittakorkkeja?

Käytetäänkö klooria tai muita myrkyllisiä puhdistusaineita?

Käytetäänkö mikrokuituisia siivousliinoja ja moppeja?

Käytetäänkö toimipaikassa kertakäyttöisiä paperipyyhkeitä vai kangasrullia?

Onko pyykinpesukoneessa eko-ohjelma?

Liite 4: Hoitokodin ympäristöohjelmamalli

Hoitokodin YMPÄRISTÖOHJELMA 2015- 2019				
Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit/ seuranta	Vastuut	Aikataulu
1. Ympäristöjohtaminen				
1.1 Ympäristöjärjestelmän luominen osaksi toimintajärjestelmää	Nimetään prosessille vastuuhenkilöt, varataan resurssit ja laaditaan aikataulut	Johdoryhmä seuraa prosessin etenemistä	Laatu- ja kehitysjohdaja	31.12.2016 mennessä
1.2 Ympäristötavoitteet osaksi tulospalkkioiden järjestelmää	Nimetään vastuuhenkilö ympäristötavoitteiden esittäjäksi	Mukana tulospalkkion lrtreereissä	Henkilöstöpäällikkö, jory	2016
1.3 Merkittävien ympäristönäkökohtien tunnistaminen ja huomiointi	Tehdään alustava ympäristökatselmus	Ympäristölainsäädäntöön tutustuminen	Ympäristöpäällikkö	31.12.2015
1.4 Henkilöstön työmatkaliikkumisen tukeminen ympäristöystävällisellä tavalla	Selvitetään erilaisia mahdollisuuksia tukea henkilöstön työmatkaliikkumista esim. osallistamalla polkupyörän kuluihin	Henkilöstön työhyvinvointi, henkilöstötyytyväisyys, sairauspoissaolojen muutosten seuranta	Henkilöstöpäällikkö, jory	2016
2. Ympäristötietoisuuden lisääminen				
2.1 Jalkauttaa ympäristötietoisuutta johdolle ja henkilöstölle	Perehdyys, ohjeistus, koulutus	Auditointisuunnitelma, ympäristökoulutusten määrän seuranta	Ympäristöpäällikkö	2016-2018
2.2 Sisäisen ja ulkoisen ympäristöviestinnän aloittaminen	Sisäinen ympäristöviestintä aloitetaan liittämällä ympäristöasiat kuukausi-palaveriin. Laaditaan ulkoisen viestinnän menettelykuvaukset.	Yhteistyö sidosryhmien ja viranomaisien kanssa	Tiedottaja, ympäristöpäällikkö	2015-2018
2.3 Ympäristöasioiden eteenpäin viejäksi ja toimipaikan vastuuhenkilöksi "ekotukihenkilö"	Kartoitetaan keittötoiminnassa mukana olevien työntekijöiden määrä. Valitaan vastuuhenkilö, joka ohjaa ympäristöpassin toteutusta suunnitelman mukaan.	Seurataan suunnitelman toteutumista	Ympäristöpäällikkö	2017
2.4 Ruokapalvelujen ympäristötietoisuuden lisääminen	Keittöhenkilökunta suositaa EkoCentrian ympäristöpassin. Internetissä on valmennusaineisto ja passin suorittamiseen vaadittava testi.	Suorittajien määrä/ keittiöhenkilökunnan määrä	Ympäristöpäällikkö	2017
3. Energiakulutuksen pienentäminen				
3.1 Energiakulutuksen pienentäminen 2%/toimipaikka edellisvuodesta	Ruuan valmistusprosessin läpikäynti. Tehostetaan valojen sammuttamista tiloista missä ei oleksella. Selvitetään lämmöntalteenoton mahdollisuudet	Energiakulutuksen seuranta. Keittöön energian mittaustaitte.	Kiinteistöpäällikkö	2016-2018

4. Päästöjen vähentäminen			
4.1 Hankintakäypäilyssä huomioidaan ympäristömerkityt tuotteet kemikaalipäästöjen vähentämiseksi	Verrataan kemikaalien ympäristömerkkien osuutta	Hankintakilpailutus. Tilatut tuotteet	Hankintapäällikkö, ympäristöpäällikkö 2015-2018
4.2 Energiakulutukseen konkreettinen vaikuttaminen	Organisaatio on mukana Energiasäästöviikon toteutuksessa. Valitaan vastuhenkilö ja toteutuksen laajuus ja toimenpiteet	Nimetty vastuuhenkilö seuraa Energiasäästöviikon teemaa, aikataulutusta, toteutusta ja mahdollista mittaria.	Ympäristöpäällikkö Kesä 2016
5. Jätteen synnyn ehkäisy ja lajittelun tehostaminen			
5.1 Jättemäärän pienentäminen	Selvitetään mahdollisuudet jättemäärän pienentämiseen esim. isommat pakkauskoot	Seurataan laskutuksen summia	Toimipaikan esimies, aluepäällikkö 2015-2018
5.2 Kertakäyttötuotteet korvataan kestäkäyttöisillä	Kestokäyttöisten tuotteiden karttous ja mahdollisuus korvaviksi tuotteiksi. Mukaan hankintakilpailutukseen.	Tilattujen tuotteiden seuranta	Toimipaikan esimies, hankintapäällikkö 2015-2018
5.3 Jätteiden lajittelun tehostaminen	Seurataan jätelajien määrää, lajittelun onnistumista ja jätekatoksen mahdollisuuksia muuttaa/ lisätä jättesoitteita. Lisätään paperinkeräysohjeita sisältä.	Toimenpiteen jälkeen seurataan laskujen sisältöä, mistä kustannukset syntyvät	Toimipaikan esimies, aluepäällikkö 2015-2018