

Minna Kämäräinen

**TURVALLISUUSASIAKIRJA ASIAKASTURVALLISUUDEN PARANTAMISEKSI
LIIKUNTA- JA PALVELUKESKUS FRENDOKSELLE**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Sosiaali-, terveys ja liikunta-ala
Liikunnaohjaajan koulutusohjelma
Syksy 2008



| | |
|--|---|
| Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala | Koulutusohjelma Liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelma |
| Tekijä(t) Minna Kämäräinen | |
| Työn nimi Turvallisuusasiakirja asiakasturvallisuuden parantamiseksi Liikunta- ja Palvelukeskus Frendokselle | |
| Vaihtoehtoiset ammattipinnot Yrittäjyys ja matkailu | Ohjaaja(t) Ilmi Rautiainen ja Anne Karhu Toimeksiantaja Liikunta- ja palvelukeskus Frendos, Mervi Kähkönen |
| Aika Syksy 2008 | Sivumäärä ja liitteet 34 |
| <p>Suomessa tehtiin vuonna 2005 kuntosalien tehotarkastus. Tehotarkastuksen kohteena oli myös kajaanilainen liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoava yritys Liikunta ja palvelukeskus Frendos. Tarkastuksessa ilmenneiden turvallisuuspuutteiden vuoksi Frendoksen toimitusjohtaja Mervi Kähkönen antoi toimeksiannon opinnäytetyölle.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Liikunta ja palvelukeskus Frendokselle turvallisuusasiakirja, joka kokoaa yrityksen toimintatavat yhteen. Työn tarkoituksena oli parantaa Frendoksen asiakasturvallisuutta. Turvallisuusasiakirja ohjeistaa henkilökuntaa ennakoimaan vahingotilanteita sekä toimimaan onnettomuustilanteissa. Asiakirja sisältää myös turvallisuusohjeita asiakkaille, jotka ovat luettavissa Frendoksella asiakkaille tarkoitettussa turvakansioissa.</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee vain yrityksen kunto- ja jumppasalia, koska Frendoksen asiakkaiden on mahdollisuus käyttää kuntosalia myös silloin, kun kuntosali ei ole valvotusti auki. Työn kehittämistehtävänä on: Millainen turvallisuusasiakirja palvelee Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen kunto- ja jumppasalin (organisaation) henkilökunnan ja asiakkaiden (yksilöiden) tarpeita?</p> <p>Opinnäytetyön teoriatausta muodostuu yleisellä tasolla seuraavista käsitteistä: turvallisuus, turvallisuuskulttuuri yhteiskunnan, organisaation ja yksilön näkökulmasta, turvallisuutta säätelevä lainsäädäntö ja ohjeet sekä turvallisuusasiakirja. Yleisen osan jälkeen on kuvattu miten turvallisuuden ulottuvuudet näkyvät Frendoksen toiminnassa. Tämä teoriapohja auttoi kokoamaan Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen tarpeiden mukaisen turvallisuusasiakirjan. Opinnäytetyö etenee pääosin teorian ja tuotoksen välisenä vuoropuheluna. Edelliseen ja salassapitovelvoitteeseen viitaten turvallisuusasiakirja ei ole opinnäytetyön liitteenä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi 45- sivuinen Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen jumppa- ja kuntosalin tarpeet kattava turvallisuusasiakirja. Asiakirja sisältää kuvaukset yrityksen toiminnasta ja turvallisuudesta sekä ohjeita henkilöstölle ja asiakkaille. Toimeksiantaja hyödyntää asiakirjaa myös uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa. Yrityksessä on muitakin turvallisuuden osa-alueita, joihin täytyisi kiinnittää huomiota. Frendos Fysika, Frendoksen turvatekniset valmiudet sekä ulkoisten riskien huomiointi ovat mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Turvallisuusasiakirjan mallia voisi hyödyntää soveltuvien osin jatkossa myös muilla kuntosaleilla.</p> | |
| Kieli | Suomi |
| Asiasanat | turvallisuus, turvallisuuskulttuuri, turvallisuusasiakirja, asiakasturvallisuus |
| Säilytyspaikka | <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |

| | |
|---|--|
| School School of Health and Sports | Degree Programme Sport and Leisure Management |
| Author(s) Minna Kämäräinen | |
| Title A Safety document to Improve Customer Safety at Frendos | |
| Optional Professional Studies Entrepreneurship and tourism | Instructor(s) Ilmi Rautiainen and Anne Karhu |
| | Commissioned by Liikunta- ja palvelukeskus Frendos, Mervi Kähkönen |
| Date Autum 2008 | Total Number of Pages and Appendices 34 |
| <p>An inspection of gyms was made in 2005. One subject of the inspection was a company called Frendos in Kajaani, which offers sport and welfare services. The objective of this thesis was to produce a safety document for Frendos. The purpose of this thesis was to improve the customer safety for Frendos. The safety document gives instructions to the staff how to anticipate war situations and how to act in the accidents. The document also contains safety instructions to customers.</p> <p>The research task of this thesis was the following: What kind of safety document serves the employees and gym customers' needs? The theory of this thesis consists of the following concepts at a general level: safety, safety culture from of point of view of the society, organisation and individual, legislation and instructions which regulate safety and safety documents. After the general part there is a description of how the dimensions of the safety are seen at Frendos. The thesis is mainly a dialogue between theory and the safety document. The safety document is not the appendix of this thesis because it includes secret issues.</p> <p>The result of this thesis was a safety document to Frendos. It includes the descriptions of the operation and safety of the company and the instructions for staff and customers. The safety document is made only for the gym at Frendos. There are also other sectors in the company which need safety planning. There is a possibility to continue this research by planning the safety of the other sectors in the future.</p> | |
| Language of Thesis | Finnish |
| Keywords | Safety, safety culture, safety document, customer safety |
| Deposited at | <input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 2 TURVALLISUUS | 3 |
| 3 TURVALLISUUSKULTTUURI | 5 |
| 3.1 Yhteiskunnan näkökulma | 5 |
| 3.1.1 Turvallisuutta ohjaava lainsäädäntö | 6 |
| 3.1.2 Turvallisuusnormit | 7 |
| 3.2 Organisaation ja yksilön näkökulma | 7 |
| 4 TURVALLISUUSASIAKIRJA | 9 |
| 5 TURVALLISUUS LIIKUNTA- JA PALVELUKESKUS FRENDOKSELLA | 10 |
| 5.1 Toiminnan kuvaus ja yrityksen vastuu | 12 |
| 5.2 Työntekijöiden osaaminen ja ensiaputaidot | 13 |
| 5.3 Asiakkaat ja heidän turvallisuus | 14 |
| 5.4 Kuntosalipalveluiden turvallisuus ja puutteet | 16 |
| 5.5 Turvallisuus ryhmäliikuntatilassa ja liikunnanohjauksessa | 17 |
| 6 TURVALLISUUSASIAKIRJAN TUOTTEISTAMISPROSESSI | 19 |
| 6.1 Prosessin suunnittelu | 20 |
| 6.2 Prosessin toteutus | 22 |
| 6.3 Arviointi | 23 |
| 7 POHDINTA | 25 |
| 7.1 Luotettavuus | 26 |
| 7.2 Eettisyys | 27 |
| 7.3 Oman asiantuntijuuden kehittyminen | 28 |
| LÄHTEET | 31 |

1 JOHDANTO

Kunnat, lääninhallitukset sekä kuluttajavirasto ovat tehneet 415 Suomen kuntosalille tehotarkastuksen 29.8 – 9.9.2005 välisenä aikana. Tehotarkastuksessa ilmeni, että kuntosalien asiakkailla ei aina ole riittävästi tietoa siitä, miten he saavat hätätapauksissa apua ja minne he voivat ilmoittaa laitteiden vioista. Toimintaohjeiden merkitys korostuu etenkin niillä saleilla, joissa ei ole henkilökuntaa paikalla kuin osa-aikaisesti tai ei lainkaan. (Kuluttajavirastot 2005.) Tehotarkastuksen kohteena oli myös kajaanilainen liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoava yritys Liikunta ja palvelukeskus Frendos. Kuluttajaviraston (2003, 6) mukaan toiminnanharjoittajan tulee laatia kirjallinen turvallisuusasiakirja, joka sisältää vähimmäistiedot ohjelmalveluiden turvallisuuden ylläpitämiseksi. Kuluttajaviraston määritelmään viitaten ja tehotarkastuksessa ilmenneiden turvallisuuspuutteiden vuoksi Frendoksen toimitusjohtaja Mervi Kähkönen antoi toimeksiannon opinnäytetyölleni.

Ruuhilehto ja Kuusisto (1998, 7) mainitsevat turvallisuuskulttuurin asiasisällöksi: ”meidän tapamme toimia”. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa Liikunta ja palvelukeskus Frendokselle turvallisuusasiakirja, joka kokoaa yrityksen toimintatavat yhteen. Työni tarkoituksena on parantaa Frendoksen asiakasturvallisuutta. Turvallisuusasiakirja ohjeistaa henkilökuntaa ennakoidaan vahinkotilanteita sekä toimimaan onnettomuustilanteissa. Asiakirja sisältää myös asiakkaille turvallisuusohjeita, jotka ovat esillä Frendoksella asiakkaille tarkoitettussa turvakansioissa. Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen toiminta kiteytyy iloiseen liikkumiseen ja yhdessäoloon. Liikuntapalveluiden lisäksi yritykseen kuuluu fysioterapia- ja kauneushoitola Frendos Fysika. Frendoksen tärkein on arvo asiakkaan palveleminen ja heidän tarpeiden tyydyttäminen. (Liiketoimintasuunnitelma 2008, 4-14.) Kattavan ja monipuolisen turvallisuusasiakirjan tekeminen vaatii yksityiskohtaista tarkastelua yrityksen eri osa-alueista. Opinnäytetyölle määritetyt resurssit eivät mahdollista näin laajaa yksityiskohtaista tarkastelua, jonka vuoksi olen rajannut aiheeni käsittelemään vain yrityksen kunto- ja jumppasalin sisäistä turvallisuutta.

Kajaanin ammattikorkeakoulun tavoitteena opinnäytetyölle on työelämälähtöisyys. Erityisesti liikunnan- ja vapaa-ajankoulutusohjelman tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiudet liikunta-alan asiantuntijaksi kehittämisessä. Olen tutustunut toimeksiantajaan liikunnanohjaaja opintojeni työharjoittelussa sekä työskentelemällä yrityksessä opintojen ohessa. Työsuhteen ansioista olen saanut kattavan kuvan yrityksen eri sektoreista, minkä vuoksi ymmärrän tur-

vallisuusasiakirjan keskeisen merkityksen yrityksen toiminnassa. Valitsin turvallisuusasiakirjan opinnäytetyöni aiheeksi, koska liikunta-alan vaihtoehto-opinnoissani suuntaudun yrittäjyyteen ja liikuntamatkailuun, joissa osaltaan perehdytään yrityksen turvallisuuteen ja turvallisuuden merkitykseen yritystoiminnassa. Toimeksiantajan näkökulmasta opinnäytetyön aihe on merkittävä, koska yritys haluaa kehittää toimintaansa entistä asiakasturvallisempaan suuntaan. Friendoksen asiakkaat voivat käyttää kuntosalia myös silloin, kun kuntosali ei ole valvotusti auki. Yrityksellä on selkeä tarve turvallisuusasiakirjalle, koska onnettomuudet ja vahingot ovat kyseisessä toimintaympäristössä mahdollisia.

Opinnäytetyön teoriatausta on muodostunut yleisellä tasolla seuraavista osa-alueista: turvallisuus, turvallisuuskulttuuri yhteiskunnan, organisaation ja yksilön näkökulmasta, turvallisuutta säätelevä lainsäädäntö ja ohjeet sekä turvallisuusasiakirja. Yleisen osan jälkeen on kuvattu miten turvallisuuden ulottuvuudet näkyvät Friendoksen toiminnassa. Keskeisiä käsitteitä työssäni ovat turvallisuus, turvallisuuskulttuuri, turvallisuusasiakirja sekä asiakasturvallisuus. Tämä teoriapohja on auttanut kokoamaan toimeksiantajan tarpeiden mukaisen turvallisuusasiakirjan. Opinnäytetyö etenee teoriataustan ja tuotoksen välisenä vuoropuheluna. Henkilöiden, rakennusten, laitosten, rakennelmien sekä tieto- ja viestintäjärjestelmien turvajärjestelyjä koskevat ja niiden toteuttamiseen vaikuttavat asiakirjat ovat salassa pidettäviä (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24.1 §). Turvallisuusasiakirja ei ole opinnäytetyöni liitteenä, koska se sisältää salassa pidettäviä asioita Friendoksen liiketoiminnasta.

Vilkan ja Airaksisen (2003, 30) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä ei esitellä tutkimuskysymyksiä eikä tutkimusongelmaa. Työni on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö, jonka kehittämistehtävänä on laatia turvallisuusasiakirja Liikunta- ja palvelukeskus Friendokselle. Ruuhilehdon ja Kuusiston (1998, 13-14) mukaan turvallisuuskulttuuriin kuuluu: miten saavutetaan yhteisesti jaettuun käsitykseen siitä, mitkä ovat riskit, mitkä ovat parhaat keinot niiden hallintaan ja miten saadaan aikaan oma-aloitteista, motivoitunutta ja vastuullista toimintaa (yksilöissä ja organisaatioissa) hyvän turvallisuustason ylläpitämiseksi. Ruuhilehdon ja Kuusiston määritelmää mukailen työni kehittämistehtävänä on: Millainen turvallisuusasiakirja palvelee Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksen kunto- ja jumppasalin (organisaation) henkilökunnan ja asiakkaiden (yksilöiden) tarpeita?

2 TURVALLISUUS

Tarveteoreetikko Kaufmannin mukaan turvallisuus ilmenee tarpeena suojautua ja puolustautua ulkoisia vaaroja vastaan, jatkuvuuden ja järjestyksen tarpeena sekä pyrkimyksenä sisäiseen henkiseen tasapainoon. (Kuluttajavirasto 2003, 4; Verhelä 2007, 141). Kuluttajavirasto (2003, 4) kiteyttääkin, että fyysinen turvallisuus näkyy arjessa siten, ettei kenellekään tapahdu loukkaantumista ja psyykinen turvallisuus puolestaan siten, ettei kenenkään psyykkistä tasapainoa horjuteta tarpeettomasti. Kaufmannin mukaan turvallisuus voidaan käsittää myös arvona. Sosiaalinen turvallisuus on varmuutta ja vaarattomuutta, joka ilmenee sosiaalisena arvona. Se on seurausta vaarojen, kuten tapaturmien, onnettomuuksien, väkivallan ja rikollisuuden poissaolosta. (Verhelä 2007, 141.) WHO on määritellyt terveyden täydelliseksi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi, eikä vain taudin tai heikkouden puuttumiseksi (Torppa 2004, WHO:n 1998 mukaan).

Turvallisuuden eri osa-alueita ovat esimerkiksi liikenne-, työ-, koti-, vapaa-ajan, tuote- ja ympäristöturvallisuus. Kunkin osa-alueen turvallisuuden parantamiseksi suunnitellaan ja toteutetaan keskeiset yhteiskunnalliset perusrakenteet, lainsäädäntö, hallinto, palvelut, toimintojen valtakunnallinen ja paikallinen organisointi. (Ruuhilehto & Kuusisto 1998, 13.) Edellä mainittu palveluiden turvallisuuden suunnittelu ja toteutus liittyy siihen, että turvallisuuden ylläpitäminen on myös osa yrityksen liiketoimintaa. Toiminnan jatkuvuuden turvaaminen ja häiriötilanteiden hallinta tukee yrityksen tuottavuutta ja sitä pidetään yhtä tärkeänä toimintana kuin varsinaista tuotantoa. Yksilön tasolla turvallisuus on sisäistä turvallisuutta tai sisäistä tasapainoa. Asiakkaiden sisäiseen turvallisuuteen vaikuttavat vahinkojen vähäisyys ja näkyvät turvallisuusjärjestelyt, jotka ovat merkkejä yrityksen luotettavuudesta, toimintavarmuudesta sekä tuotannon korkeasta laadusta. (Cox & Cox 1996, 3; Virtanen 1997, 4; Verhelä 2007, 141.) Yksilön ulkoisen turvallisuuden tunnetta luo turvallinen elinympäristö. Turvallisen elinympäristön luomiseksi viranomaiset pyrkivät vähentämään ja ennalta ehkäisemään rikollisuutta. Perustuslaissa on turvattu yksilön perusoikeudet, muun muassa oikeusturva. Jokaisen on myös voitava luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. (Opetushallitus 2008.)

Turvallisuutta voidaan kuvata kahdesta eri näkökulmasta: turvallisuus omaisuutena tai turvallisuus toiminnallisena tavoitteena. Turvallisuuteen puututaan säännöillä, ohjeistuksilla, riskien hallinnan välineillä sekä kouluttamalla henkilöstöä. (Verhelä (2007, 49.) Kuluttajavirasto (2003, 4) määrittelee Verhelän mainitseman toiminnan turvalliseksi, jos siihen liittyvät riskit

ovat hyväksyttäviä. Riskillä tarkoitetaan vaarallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja sen seurausten vakavuutta. Riskien arviointi on tarkkaa vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista sekä niiden merkitysten arvioimista turvallisuudelle, terveydelle ja omaisuudelle. Riskiarvioinnin tavoitteena on parantaa turvallisuutta. (Kuluttajavirasto 2003, 4.) Tuotettujen riskien yleistymisen merkitsee sekä epävarmuuden lisääntymistä että varautumista riskien aikaisempaa paljon miniselitteisempää ja selvästi rajattua loppuratkaisua ja laskettavuutta vailla olevaan taltuttamiseen (Eräsaari 2002, 81).

Suurin osa turvallisuutta vaarantavista tekijöistä on usein tiedossa. Tärkeää on selvittää myös ne riskit, jotka ovat vielä jääneet huomaamatta. Yrityksen ja laitoksen on riskejä kartoittaessaan selvitettävä omasta toiminnastaan johtuvat sisäiset riskit. Onnettomuusvaaroja voi aiheutua ainakin yrityksen ja laitoksen rakenteesta, toiminnassa käytettävistä laitteista, kemikaaleista tai muista vaarallisista aineista. (Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2001, 11-13; Erola & Louto 2000, 26.) Vaara tai riski on onnettomuuden, vahingon, menetyksen tai muun uhanalaisen aseman todennäköisyys tai uhkatilanne, joka ei herätä luottamusta. Pelko on puolestaan tunne siitä, että koetaan jotain ikävää, kielteistä tai epäedullista. Turvallisuus koetaan laadun tekijäksi. (Verhelä 2007, 49.) Vaaran ja riskin suhdetta voidaan kuvata siten, että vaara aiheuttaa riskin. Riski on aina tulevaisuuteen suuntautuva tekijä. Jo tapahtunut asia ei voi olla riski. (Verhelä 2007, 37.) Riskin toteuduttua on varmistettava, että työmenetelmät ja rutiinit palaavat ennalleen. Tämä vaatii selkeän päätöksen. Jokainen toteutunut kriisitilanne tulee myös analysoida jälkeenpäin, jotta tapahtuneista asioista voidaan oppia mahdollisimman paljon. (Erola & Louto 2000, 49.)

3 TURVALLISUUSKULTTUURI

Turvallisuuskulttuuri käsitteenä syntyi Tsernobylin ydinvoimalaonnettomuuden tutkinnassa. Vaikka turvallisuuskulttuuri terminä saattaa olla uusi, itse asia, ”meidän tapamme toimia” eli omaksutut käytännöt vahinkojen torjumiseksi ovat kuitenkin aina olleet olemassa. (Cooper 1998, 1; Ruuhilehto & Kuusisto 1998, 7.) Scheinilaisesta kulttuurimääritelmästä on johdettu turvallisuuteen liittyvä yleinen määritelmä: Turvallisuuskulttuuri muodostuu uskomuksista, normeista, asenteista, rooleista sekä sosiaalisista ja teknisistä menettelyistä, jotka liittyvät pyrkimyksiin minimoida henkilöstön, asiakkaiden ja yleisön alistuminen vaarallisille ja haitallisille olosuhteille. (Kuusisto 2000, 29; Ruuhilehto & Vilppola 2000, 17.)

Ruuhilehdon ja Vilppolan (2000, 15) mukaan kulttuurissa on monia eri tasoja, joiden mukaan turvallisuuskulttuurikäsitettä määritellään. Ruuhilehto ja Kuusisto (1998, 68) toteavat, että turvallisuuskulttuuri muodostuu sekä yhteiskunnan, organisaatioiden, yksilöiden näkyvästä toiminnasta turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi että toimintaa ohjaavista arvoista, asenteista ja uskomuksista. Turvallisuuskulttuurin tunnusmerkkejä ovat: johto on sitoutunut turvallisuusasioihin, turvallisuuden hoito on organisoitu hyvin, turvallisuus on osa laadunvarmistusta sekä turvallisuuskoulutus ja – opetus on hoidettu hyvin (Jaakola 1998, 21).

3.1 Yhteiskunnan näkökulma

Turvallisuuskulttuuriin kuuluu, miten ihmiset toimivat ja kuinka hyvin he ottavat turvallisuuden omaksi asiakseen: miten saavutetaan yhteisesti jaettuja käsityksiä siitä, mitkä ovat riskit, mitkä ovat parhaat keinot niiden hallintaan ja miten saadaan aikaan oma-aloitteista, motivoitunutta ja vastuullista toimintaa (yksilöissä ja organisaatioissa) hyvän turvallisuustason ylläpitämiseksi. Voidaan myös kysyä, millaiset arvot ohjaavat lainsäätäjän päätöksiä ja valintoja, millaisia ovat säädösten noudattamista valvovien ja tukevien viranomaisten arvot ja asenteet sekä, millainen arvomaailma ohjaa kansalaisten ja organisaatioiden valintoja turvallisuuteen liittyen. (Ruuhilehto & Kuusisto 1998, 13-14.)

Yhteiskunnan turvallisuuskulttuuri koostuu kansallisesta käytännöstä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Huomioon otetaan millaisia strategisia suunnitelmia tehdään, millaisia toimintaohjelmia niiden pohjalta laaditaan, miten niitä toteutetaan yhteiskuntaan ja ihmisten elämään

integroiden, miten niiden toteutumista seurataan ja miten siitä informoidaan kansalaisia. Keskeistä on, miten riskit tunnistetaan ja arvioidaan, miten demokraattiseen päätöksentekoon tarpeellinen tiedonkulku toimii, miten koko systeemistä hankitaan seurantatietoa sekä miten tarpeelliset korjaukset pannaan toimeen. (Ruuhilehto & Kuusisto 1998, 13.)

Kuluttajapalveluiden turvallisuutta koskevat säännökset ovat hajallaan lainsäädännössä. Sääntely voi kohdistua muun muassa alalle tuloon ja ammatinharjoittamiseen, palvelun käyttöön ja käyttäjiin, käytettäviin laitteisiin ja tarvikkeisiin sekä tiloihin ja tilaisuuksien järjestelyihin. (Mutttilainen 1993, 83.) Vapaa-ajan palveluiden sekä liikunta- ja virkistyspalveluiden alalla on vahvasti käytäntönä turvallisuusnormit, jotka eivät ole lainsäädäntöön kuuluvia. Näitä ovat erilaiset vapaaehtoiset standardit, tietyille alalle sovitut toimintaperiaatteet ja sopimusperhaiset normit, ohjeistukset ja kokemusperäisesti muotoutuneet alakohtaiset käytänteet. (Verhelä 2007, 71.)

3.1.1 Turvallisuutta ohjaava lainsäädäntö

Turvallisuutta ohjaa Pelastuslaki (468/2003), Terveysturvallisuuslaki (763/1994), Työturvallisuuslaki (738/2002), Laki kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuudesta (75/2004) sekä valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kulutuspalveluksista annettavista tiedoista (613/2004). Pelastuslaki (468/2003) 8§ määrittelee omatoimisen varautumisen. Rakennuksen omistaja ja haltija on velvollinen varautumaan asianomaisessa kohteessa olevien henkilöiden ja omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät. Pelastuslain 9 § määrittelee suunnitteluelvoitteen, jonka mukaan rakennuksen omistajan ja haltijan, teollisuus- ja liiketoiminnan harjoittajan on laadittava suunnitelma 8§:ssä tarkoitetuista toimenpiteistä. Suunnitelmasta on tiedotettava asian omaisille ja se on pidettävä ajan tasalla.

Terveysturvallisuuslain (763/1994) 1 § edellyttää, että palvelujen tuottaminen on suunniteltava ja järjestettävä siten, että asiakkaan terveyttä ylläpidetään ja edistetään. Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuutta (75/2004) säätelevän lain 2§ velvoittaa, että palvelun tarjoajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitai-

don edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Elinkeinonharjoittajalla ja muulla palvelun tarjoajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalveluksesta sekä niihin liittyvistä riskeistä.

Kulutustavarasta on annettava valtioneuvoston asetuksen (613/2004) mukaisesti ainakin seuraavat tiedot: kauppataivan mukainen nimi sekä valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi. Kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi on tarpeellista antaa myös ohjeet kulutustavaran kokoamisesta, asentamisesta ja muista vastaavista seikoista sekä mahdollinen tieto siitä, että kokoaminen, asentaminen tai muut vastaavat kulutustavaraan liittyvät työt edellyttävät riittävää kelpoisuutta tai muutoin riittävää ammattitaitoa; ohjeet kulutustavaran käytöstä ja säilyttämisestä; kulutustavaran turvallisen käytön kannalta tarpeelliset varoitusmerkinnät; kulutustavaran huolto-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeet; ohjeet kulutustavaran käytöstä poistamisesta ja hävittämisestä sekä tiedot tavaran käyttämiseen ja hävittämiseen mahdollisesti liittyvistä vaaroista.

3.1.2 Turvallisuusnormit

Kuluttajaviraston ohjeistus ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi (Kuluttajavirasto 2003) voidaan luokitella Muttilaisen (1993, 83) ja Verhelän (2007, 71) mainitsemiin lainsäädäntöön kuulumattomiin turvallisuusnormeihin. Kuluttajaviraston ohjeita sovelletaan ohjelmapalveluiden turvallisuuden määrittämiseen. Ohjelmapalveluihin kuuluvat myös sisä- ja ulkotiloissa tapahtuvat liikuntapalvelut (myös kuntosalipalvelut). Ohjelmapalvelu tai siihen osallistuminen ei saa olla vaarallista kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle, eikä sen vaikutuspiirissä oleville muille henkilöille. Palvelun tulee olla ympäristön huomioivaa ja kestäväkehityksen mukaista. Myös työntekijöiden turvallisuus tulee huomioida. (Kuluttajavirasto 2003, 4.)

3.2 Organisaation ja yksilön näkökulma

Turvallisuuskulttuuri on yläkäsite, joka liittyy yrityksen turvalliseen toimintaan. Yrityksen turvallisuuskulttuuri on tapa toteuttaa turvallisuusasioita yrityksessä, johon vaikuttavat yrityk-

sen arvot. Ne ovat taustalla luotaessa ja kehitettäessä turvallisuusjärjestelmää ja turvallisuusjohtamisen menetelmiä. (Verhelä 2007, 30.) Scheinin terminologiassa käsitteellä organisaatiokulttuuri tarkoitetaan perusoletusten mallia, jonka jokin ryhmä on keksinyt, löytänyt tai kehittänyt oppiessaan käsittelemään ulkoiseen sopeutumiseen ja sisäiseen yhdentymiseen liittyviä ongelmiaan. Scheinin mukaan kulttuuri on ryhmäkokemusten opittu tulos, ja se on suurelta osin tiedostamaton. (Reiman 1999, 8.)

Turvallisuuskulttuurilla ja organisaatiokulttuurilla on yhteys toisiinsa. Mikäli korkea käyttöluotettavuutta vaativan organisaation ydintehtäväksi määritellään tuotteen turvallinen ja taloudellisesti kannattava valmistaminen, turvallisuuskulttuurin voidaan olettaa viittaavan samoihin perusoletuksiin kuin organisaatiokulttuurinkin. (Reiman 1999, 26.) Organisaatioissa, joissa turvallisuus on toimintakyvyn ylläpitämisen kannalta ensisijaista, voidaan organisaatiokulttuuria nimittää turvallisuuskulttuuriksi. (Reiman 1999, 27). Kokonaisvaltaisesti hyvin hoidettu yritys pärjää kilpailussa. Turvallisuuskäytäntöihin panostaminen tuo yritykselle etua markkinoilla, näkyy positiivisesti vahinkokustannuksissa ja työn sujuvuutena. (Lahtinen 1998, 25.)

Yksilöiden turvallisuuteen vaikuttaessa tulisi myös huomioida arkielämän konteksti, jossa yksilö toimii. Yksilö toimii arkielämässä paljolti rutiinien ohjaamana, jolloin riskien tiedostamiselle ei jää tilaa. Rutiininomaisen turvallisuuskäyttäytymisen luomisessa turvallisuutta koskeva valistus ja tiedottaminen ovat keskeisellä sijalla. (Saastamoinen 1999, 37.) Yksilöille sattuneiden onnettomuuksien syinä ovat oma huolimattomuus ja varomattomuus. Monet käyttävät teknisiä laitteita riskialttiisti, eivätkä myönteiset turvallisuusasenteet välttämättä toteudu varsinaisessa käyttäytymisessä (Saastamoinen 2000, 44-48.)

4 TURVALLISUUSASIAKIRJA

Turvallisuussuunnittelu on tärkeää, koska se parantaa toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta. Turvallisuus tulee suunnitella asiakkaan ja työntekijän kannalta. Turvallisuus on laadua, josta ei kannata tinkiä, koska se vaikuttaa toimijan maineeseen ja imagoon. Turvallisuussuunnittelu helpottaa toimijoiden työnjakoa, nopeuttaa tiedonkulkua sekä helpottaa uusien henkilöiden perehdyttämisessä. Turvallisuussuunnittelussa kirjataan tapahtumat ylös, jolloin kaikilla on selkeä kuva tapahtuneesta. (Arvonen 2007, 7.)

Turvallisuusasiakirja on toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, jossa on määritelty palvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita esimerkiksi henkilöstön tehtävänjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma, avunhälyttämisjärjestelyt erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin. (Kuluttajavirasto 2003, 4.) Yritys laatii turvallisuussuunnitelman oman turvallisuustyönsä perustaksi. Turvallisuussuunnitelman myötä turvallisuustoiminnan hallinta ja ylläpito helpottuvat, kun kaikki asiaan liittyvä on koottu yhteen. Vastuukysymykset turvallisuuden osa-alueista selkiytyvät ja johdon asema onnettomuustilanteissa paranee, kun lain edellyttämä turvallisuussuunnitelma on kunnossa. (Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2001, 6.)

Turvallisuussuunnitelman tarkempi sisältö määräytyy kunkin yrityksen omista tarpeista turvallisuutensa lisäämiseksi. Yrityksen koko ja toiminta, ja sen myötä myös vaaratekijät samoin kuin kyky varautua pelastustoimenpiteisiin, ovat eri kohteissa erilaiset. (Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2001, 11.) Turvallisuusasiakirjan tarkoituksena on koota turvallisuutta edistävät toimintatavat yhteen. Turvallisuusasiakirjaa tarvitaan päätöksenteossa, kun tehdään toimintaympäristöön muutoksia. Sitä tarvitaan eri toimintamuodoissa ja suorituspaikoilla. Turvallisuusasiakirjassa on nimetty vastuuhenkilöiden tehtävät ja taitotaso sekä toimintaan osallistuvien kunto- ja riskitasot. Asiakirjassa ilmoitetaan työnjako toimijoiden kesken sekä sisäinen tiedonvälitys. Kriisiviestinnän ohjeet ovat myös turvallisuusasiakirjassa näkyvillä. (Arvonen 2007, 22.)

5 TURVALLISUUS LIIKUNTA- JA PALVELUKESKUS FRENDOKSELLA

Turvallisuuskulttuuriin sisältyvät organisaation turvallisuustavoitteet ja organisaation toiminta niiden saavuttamiseksi. Organisaation turvallisuuteen vaikuttaa ihmisten suhtautuminen turvallisuustavoitteisiin ja toimintaan (käsitukset, asenteet) sekä ihmisten oma toiminta (käyttäytyminen päivittäisissä tehtävissä). (Ruuhilehti & Kuusisto 1998, 17.) Frendoksen tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi (Liiketoimintasuunnitelma 2008). Kuluttajavirasto (2003, 4), Verhelä (2007, 141) ja WHO (1998) on määritellyt hyvinvoinnin perustaksi fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tarpeiden tyydytyksen. Frendoksen turvallisuuskulttuuri rakentuu siten, että palvelut suunnitellaan asiakkaiden perustarpeet huomioiden.

Turvallisuutta tarkastellessa tulee huomioida turvallisuuden eri näkökulmat eli yhteiskunta, organisaatio ja yksilö (kuvio 1). Turvallisuus näkökulmien huomioiminen on osa yrityksen liiketoimintaa ja näkyy palveluiden laatuna. (Cox & Cox 1996, 3; Virtanen 1997, 4; Verhelä 2007, 141). Työhöni ei vaikuta ainoastaan Liikunta ja palvelukeskus Frendoksen (organisaation) toiminta turvallisuuden ylläpitämiseksi, vaan myös yhteiskunnan ja yksilöiden (henkilöstön ja asiakkaiden) toiminta (Virtanen 1997, 4; Ruuhilehto ja Kuusisto 2000, 15; Verhelä 2007, 141). Arvosen (2007, 22) ja Suomen pelastusalan keskusjärjestön (2001, 11) ohjeistuksen mukaisesti opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa turvallisuusasiakirja, joka kokoaa Frendoksen henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta edistävät toimintatavat yhteen. Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa Frendoksen asiakasturvallisuutta. Työni kehittämistehtävänä on Ruuhilehtoa ja Kuusistoa (1998, 13-14) mukailten: Millainen turvallisuusasiakirja palvelee Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen kunto- ja jumppasalin (organisaation) henkilökunnan ja asiakkaiden (yksilöiden) tarpeita?



KUVIO 1. Turvallisuuden tasot (Niemi 2006, 37) muunneltu

Yhteiskunnan toiminta vaikuttaa turvallisuusasiakirjan luonteeseen Ruuhilehdon ja Kuusiston (1998, 13) mainitseminen yhteiskunnan keskeisten perusrakenteiden kautta. Yhteiskunnan toimesta on myös tehty työni toimeksiantoon vaikuttanut kuntosalien tehotarkastus (Kulutajaviraston tiedote 2005), jonka tulosten ja ohjeiden pohjalta Frendos on pyrkinyt parantamaan turvallisuuttaan. Virtaseen (1997, 4) ja Verhelään (2007, 141) viitaten Frendoksen toiminnan laatuun ja asiakkaiden turvallisuuteen panostetaan näkyvillä turvallisuusjärjestelyillä ja ennaltaehkäisevällä toiminnalla. Erilaisilla ohjeilla pyritään vaikuttamaan asiakkaiden ja henkilöstön asenteisiin sekä rutiininomaiseen käyttäytymiseen (Saastamoinen 2000, 37). Ohjeissa muistutetaan esimerkiksi sähkölaitteiden sammuttamisesta sekä ovien lukitsemisesta. Ohjeiden tavoitteena on, että myönteiset turvallisuusasenteet näkyisivät Frendoksen henkilöstön ja asiakkaiden toiminnassa.

Frendos pyrkii toteuttamaan Pelastuslain (468/2003) 8§ määrittelemän omatoimisen varautumisen ja 9§ suunnitteluvollisuuden henkilöstölle tarkoitetun turvallisuusasiakirjan ja voimassaolevien vakuutusten avulla. Erola ja Louto (2000, 141) mainitsevat, että riskeihin varautumista varten tulee laatia suunnitelma, jossa varautumisstrategia dokumentoidaan, ajoitetaan ja vastuutetaan. Frendoksen turvallisuusasiakirja sisältää toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Toimintaan kuuluvia osa-alueita ovat yrityksen toimintatavat ja suorituspai-

kat. Turvallisuuteen sisältyvät yrityksen vastuu, työntekijöiden osaaminen, asiakkaiden ja henkilöstön ohjeistus, toimintaohjeet onnettomuustilanteissa ja niiden jälkeen sekä riskianalyysi. Asiakirjassa on myös asiakkaille ohjeita, jotka ovat luettavissa asiakkaille tarkoitettussa turvakansioissa.

Toiminnan riskit voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Tiedostamattomat riskit ovat uhkia, jotka ovat olemassa, mutta joita ei ole tunnistettu. (Verhelän 2007, 37.) Suomen pelastusalan keskusjärjestön (2001, 11-13) määrittelemiin sisäisiin riskeihin kuuluvat Frendoksella asiakkaan itsenäisen sekä ohjatun harjoittelun aikana tapahtuvat onnettomuudet (tulipalo, nyrjähdys, haava, murtuma tai sairaskohtaus), asiakkaan tai Frendoksen omaisuuden varastaminen sekä ulko-oven sormitunnistimen häiriöt. Tiedostettujen sisäisten riskien ennakointi tarkoittaa Frendoksella toimintatavoista tiedottamista sekä niiden toteuttamista. Frendoksen asiakkaille tarkoitettussa turvakansioissa on ensiapuohjeita erilaisten onnettomuustilanteiden varalle. Varkaudet pyritään ehkäisemään lukitsemalla arvotavarat kaappeihin, sulkemalla ovet sekä tarkkailemalla kulunvalvontaa. Sormitunnistimen häiriöihin on ohje ulko-ovessa. Frendoksen toimitusjohtaja M. Kähkösen (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2008) mukaan vaaratilanteet ovat olleet Frendoksella toistaiseksi harvinaisia.

5.1 Toiminnan kuvaus ja yrityksen vastuu

Frendoksen tavoitteena on edistää liikunnan antamaa terveyttä, nautintoa ja vapautta. Yrityksen toimintaperiaatteena on tarjota monipuolisia liikunta- ja hyvinvointipalveluita erilaisiin tarpeisiin. Frendoksen kunto- ja jumpposalin palveluihin kuuluvat kuntosalin käyttö, personal trainer- palvelu, kuntosaliohjaus, kuntotestaus, ryhmäliikuntatunnit, painonhallintaohjelma ja ravitsemusohjaus sekä yksityistunnit. Jumppia ja kuntosalivuoroja on tarjolla myös miehille. (Liiketoimintasuunnitelma 2008.) Fysioterapia- ja kauneushoitola Frendos Fysikan tavoitteena on hoitaa asiakasta kokonaisvaltaisesti kehoa ja mieltä kuunnellen. Fysioterapian toimintaperiaatteena on tarjota tuki- ja liikuntaelinvaivoja ehkäisevää ja korjaavaa hoitoa, ikään ja sukupuoleen katsomatta. Kosmetologipalveluiden toimintaperiaatteena on tarjota ihonpuhdistuksia, käsi-, jalka- ja vartalohoitoja, meikkausta, kesto värjäyksiä ja muotoiluja, sekä erikoishoitoja. Tarjonnasta löytyvät myös suihkurusetus, karvanpoisto sokeroinnilla, solarium sekä miesten ihonhoitosarja. Nämä palvelut toimivat samassa kiinteistössä kuntosalin kanssa. (Liiketoimintasuunnitelma 2008.)

Palvelun ammattitaitoinen toteuttaminen tarkoittaa, että huolehditaan asiakkaiden terveydestä ja omaisuudesta. Palvelus tulee suorittaa siten, että tulos on voimassa olevien turvallisuus- ja muiden määräysten mukainen. Kuluttajalle annettava informaatio on oltava moitteetonta ja palvelun tulee olla ammattitaitoista. Palvelun tarjoajilta edellytetään yleiset ammattivaatimukset alalle. (Laki kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuudesta (75/2004); Kuluttajavirasto 2003, 3; Muttilainen 1993, 67-69.) Frendos pyrkii huolehtimaan asiakkaiden terveydestä ja omaisuudesta turvajärjestelyiden avulla ja ylläpitämällä turvallisuusasiakirjaa. Frendos tiedottaa palveluistaan internetsivuilla sekä ilmoitustaululla mitään salaamatta. Ammattitaitoiset palvelut on pyritty järjestämään kouluttamalla henkilöstöä heidän vahvuusalueidensa mukaisesti.

Lainsäädäntö ja kuluttajavirastonohjeet vaativat hyvinkin tarkkaa suunnittelua toiminnan eri osa-alueista. Turvallisuussuunnittelun kolme keskeistä vaihetta ovat vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelu, vahinkotapahtuman hallinnan suunnittelu sekä tapahtuman jälkikäsittelyn suunnittelu. (Verhelä 2007.) Frendoksen turvallisuussuunnittelu toteutuu turvallisuusasiakirjan avulla. Turvallisuusasiakirjaan on suunniteltu vahinkojen ennaltaehkäisy, hallinta sekä jälkikäsittely. Ennaltaehkäisy tarkoittaa näkyviä Frendoksen turvallisuusjärjestelyjä ja toimintaohjeita. Vahinkojen hallinta edellyttää toimintaohjeiden noudattamista. Turvallisuusasiakirjassa on huomioitu myös jälkikäsittely, esimerkiksi vahingosta tiedottamisesta (esimerkiksi medialle) vastaa yrityksen toimitusjohtaja

5.2 Työntekijöiden osaaminen ja ensiaputaidot

Yrityksen turvallisuusasiakirja selostaa toimijoiden tehtävät ja osaamisen. Asiakirjaan kirjaan vastuuhenkilöt sekä työnjako (Arvonen 2007, 23). Liikunta- ja Palvelukeskus Frendos työllistää toimitusjohtajan lisäksi kuusi vakituista työntekijää ja kuusi osa-aikaista työntekijää. Vakituisten työntekijöiden ammatteina ovat: fysioterapeutti, liikunnanohjaaja, siistijä, kultatseppä sekä kosmetologi. Osa-aikaiset työntekijät ovat pääasiassa opiskelijoita ja toimivat ryhmäliikuntatuntien ohjaajina. Niemi (2006, 91) korostaa väitöskirjassaan moniulotteista ammatillisuutta ja toteaa, että uuden teknologian nopea tuleminen edellyttää tietojen ja taitojen jatkuvaa ylläpitämistä. Hän toteaa, että ammatin hallinta on kiinteässä yhteydessä toiminnan laadukkuuteen. Yrityksen häiriötön toiminta perustuu suurelta osin työntekijöiden

osaamiseen. Ammattitaitoon kuuluu turvallisuustekijöiden hallinta ja oma-aloitteinen turvallisuutta lisäävien toimintatapojen kehittäminen. (Virtanen 1997, 36.)

Yrityksen turvallisuutta voi kaikkein parhaiten lisätä järjestämällä henkilökunnalle turvallisuuskoulutusta säännöllisesti, koska jokaisella toimijalla tulisi olla ensiapu-, pelastus- ja sammutustaito. Yrityksen turvallisuusasiakirja toteaa, että yrityksessä kaikki työntekijät ovat EA-taitoisia sekä jokaisella ryhmäliikuntatunnilla ovat saatavilla EA-välineet. (Arvonen 2007, 26; Virtanen 1997, 36.) Frendoksen työntekijät ovat suorittaneet vaadittavat ensiapukoulutukset. Työnantaja kustantaa EA-kurssien päivityksen ja työntekijöillä on ohjaustilanteissa mukana ensiapulaukku ja matkapuhelin.

Ohjaajien määrä, heidän kunto ja osaaminen ovat tärkeitä painopisteitä. Ohjaajia tulee olla sellainen määrä, että asiakkaiden hallinta pysyy kontrollissa. Ohjaajien oma fyysinen ja psyykinen kunto on myös osa turvallisuutta. Ohjaajilla tulee olla tarpeeksi lepoaikoja työn rasittavuuden takia. Alkoholin käyttöä, tupakointia ja sairaana työskentelyä tulee rajata. (Arvonen 2007, 25.) Frendoksen ryhmäliikuntatunnilla on yksi ohjaaja 25 asiakasta varten. Kuntosaliohjauksessa jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen ohjaaja. Työ on fyysisesti rasittavaa, jolloin henkilöstön on huolehdittava tarkoin palautumisesta ja kehon huollosta. Työturvallisuuslakiin (738/2002) viitaten Frendoksen työntekijöiden on mahdollista käyttää Frendos Fysikan palveluja maksutta fyysisen ja psyykkisen kunnan ylläpitämiseen. Frendoksen työntekijöistä kukaan ei tupakoi tai käytä alkoholia työaikana. Sairaana työskentely on rajattu siten, ettei fyysisesti rasittavaa työtä tehdä flunssassa. Frendoksen työyhteisö on sisäistänyt tavat toimia turvallisuuden edistämiseksi (Reiman 1999, 8), mikä näkyy työntekijöiden sisäisenä yhdentymisenä, toimintojen sujuvuutena ja vahinkojen vähytenä.

5.3 Asiakkaat ja heidän turvallisuus

Henkilöturvallisuuteen kuuluvat sekä henkilökunnan turvallisuus että yrityksen asiakkaiden ja vierailijoiden turvallisuus (Verhelä 2007, 34). Frendoksen asiakaskunta koostuu pääosin Kainuulaisista, erityisesti Kajaanilaisista, naisista. Kuntosalivuoroja myös painonhallintaohjelmaan kuuluville miehille, jolloin sali on käytössä myös naisille. Kuntosalin ilmoitustaululla sekä Frendoksen internetsivuilla on tiedotus kyseisestä järjestelystä. Kaikille miehille avoimia ryhmäliikuntatunteja on kolme kertaa viikossa. Frendoksen alaikäraja on 15 vuotta ja van-

himmat asiakkaat ovat 60- 70-vuotiaita. Frendos on valvotusti avoinna kaikille asiakkaille arkisin klo 13-19. Frendoksen jäsenet pääsevät kuntosalille joka päivä klo 6-23 sormitunnistimella, joka asiakkaalle rekisteröidään jäsenyyttä ostettaessa. Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan lähinnä yrityksen tiloihin tulevan asiakkaan aiheuttamaa turvallisuusriskiä, mutta myös asiakkaalle yrityksen toiminnasta mahdollisesti aiheutuva turvallisuusriskiä (Verhelä 2007, 34). Riskien arvioinnissa tulee huomioida riskit turvallisuuden, terveyden ja omaisuuden kannalta. (Kuluttajavirasto 2003, 4.) Asiakasturvallisuus voidaan jakaa hengen turvaan, terveyden turvaan, asiakkaiden fyysiseen koskemattomuuteen, asiakkaan omaisuuden suojaamiseen sekä asiakkaiden intimitettisuojaan (Huhtala 1997, 39-43).

Hengen turva tarkoittaa käytännössä sitä, että kiinteistössä ei tule olla asiakkaille selviä hengenvaaran aiheuttavia tekijöitä. Tällaisia ovat esimerkiksi suojaamattomat korjauskohteet sekä hätälukossa olevat hätäpoistumistiet. (Huhtala 1997, 39-43.) Frendoksella ei ole hengenvaaraa aiheuttavia tekijöitä, hätäpoistumistiet ovat avoinna ja paloturvallisuus on suunniteltu. Huhtala (1997, 39-43) toteaa, että terveyden turvaamiseen voidaan luetella kuuluviksi sellaiset toimenpiteet, keinot, laitteet ja välineet, joiden avulla pyritään estämään tai vähentämään vakavia turvallisuusuhkia, ja sitä kautta edesauttamaan vahinkojen torjumista. Frendoksella pyritään estämään ja vähentämään turvallisuusuhkia ylläpitämällä turvallisuutta turvallisuusasiakirjan avulla, ennakoimalla vaaratilanteita, huoltamalla kuntosalilaitteet säännöllisesti sekä ylläpitämällä turvallisuusvälineitä.

Asiakkaan turvallisuuteen kuuluu myös asiakkaan yksityisyys ja omaisuuden suojaaminen sekä hänen fyysiseen koskemattomuuteensa tähtäävät toimenpiteet (Huhtala 1997, 61 ja 84). Turvallisuutta koskevien asioiden tutkiminen on vaativaa, koska ei voida pitäytyä vain näkyvien ilmiöiden parissa. Suurimman riskin muodostavat yksilöiden tiedostamattomat perusoletukset ja puolustusmekanismit, joiden primaari tarkoitus ei ole vaalia turvallisuutta vaan alentaa yksilön ahdistustasoa ja estää häpeän, pelon ja epävarmuuden tunteita. (Reimanin 1999, 42.)

Yksityisyys on tärkeää, koska se erottaa ihmiset toisistaan, antaa vapauden valita mitä haluaa ja mitä ei tahdo tehdä. Yksityisyys tarkoittaa, että saa olla oma itsensä. Yksityisyys on tärkeää, koska se lisää mielenterveyttä, mahdollistaa ihmissuhteet ja turvaa henkilökohtaisen arvokkuuden säilyttämisen. (Mahkonen 1997, 15.) Yksityisyys tarkoittaa Frendoksella sitä, että asiakkaan on mahdollista harjoitella kuntosalilla itsenäisesti kenenkään siihen puuttumatta. Turvallinen ja omatoiminen harjoittelu kuntosalilaitteilla on pyritty turvaamaan kuvallisilla ja kir-

jallisilla ohjeilla. Toimintaohjeiden puuttuessa asiakkaan toiminta on vain hänen perusoletusten varassa (Reiman 1999, 22), mikä saattaa johtaa vaaratilanteisiin. Frendoksen aukioloaikana asiakkaat saavat tarvittaessa kuntosaliohjausta vastaanotossa työskentelevältä henkilöltä. Monipuolisen kuntosaliohjelman saamiseksi tulee varata aika personal trainerilta, fysioterapeutilta tai liikunnanohjaajalta. Frendoksen asiakkaan on mahdollisuus siirtää omaisuutensa (Huhtala 1997, 61 ja 84) lukolliseen säilytystilaan. Frendos ei takaa omaisuuden suojaa, mikäli omaisuus ei ole lukkojen takana. Sukupuolien välinen yksityisyys (Mahkonen 1997, 15) on järjestetty siten, että miehet käyttävät kuntosalivuoronsa aikaan eri pukuhuonetta kuin naiset. Kuntosaliharjoittelu tapahtuu kuitenkin samassa tilassa.

5.4 Kuntosalipalveluiden turvallisuus ja puutteet

Suomessa ei ole kuntolaitteita koskevaa erityislainsäädäntöä, vaan niitä valvotaan yleisen tuoteturvallisuuslainsäädännön nojalla Kuluttajaviraston, lääninhallitusten ja kuntien valvontaviranomaisten toimesta. Kuntolaitteet on standardoitu EU:n yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaisesti. Standardit sisältävät kuntosalien yleiset testausmenetelmät sekä vaatimukset voimaharjoituslaitteista, voimaharjoituspenkeistä, kuntopyöristä, juoksumatoista, soutulaitteista, porrashuulalaitteista ja elliptisistä laitteista sekä niiden testausmenetelmät. (Suomen standardoimisliitto 2007, 5.)

Muttilainen (1993, 38) ja Halonen (1995, 21) toteavat, että kuntosalien turvallisuuspuutteet liittyvät saleissa käytettäviin laitteisiin ja puutteelliseen valvontaan. Halosen (1995, 21) mukaan kuntosalipalvelut ovat vaarallisia kuluttajapalveluja. Yhdessä vakavassa tilanteessa 5 kg:n paino oli pudonnut asiakkaan päähän, kun tämä oli käyttänyt hauislihasten vahvistamiseen tarkoitettua laitetta. Myös juoksumatto on aiheuttanut vahingon, jossa urheilija on paiskautunut seinään, koska hän ei saanut kaatuessaan pysäytettyä laitetta katkaisijasta. (Muttilaisen 1993, 38.) Frendoksella ei ole sattunut edellä mainittuja vaaratilanteita ja onnettomuudet ovat olleet toistaiseksi harvinaisia (M. Kähkösen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2008).

Liikuntatilan ylläpitäjän on huolehdittava telineiden, laitteiden ja välineiden säännöllisestä tarkastuksesta ja huollosta. Myös kuntosalilaitteiden huolto- ja tarkastus on tehtävä vuosittain. Tarkastuksista tulee laatia pöytäkirja. (Segercrantz 2001, 15-16.) Vuonna 2005 tehdyssä kuntosalien valvontaprojektin tarkastuksissa on ilmennyt, että suurimmat puutteet kuntosaleissa löytyvät kuluttajille annettavassa ohjeistuksessa. Puuttuviin ohjeistuksiin kuuluvat:

hätäilmoituksenteko-ohjeet, kuntosalilaitteiden käyttöohjeet, vikailmoituslista ja laitteiden huolto-ohjeet. (Lukkari 2006, 12.) Liikunta ja palvelukeskus Friendokselle tehtiin vuonna 2005 edellä mainittu tarkastus, jossa todettiin, että voimaharjoitteluvälineiden koteloinnit eivät täytä standardien vaatimuksia ja stepperistä puuttuivat laitteen käyttöohjeet. Tarkastuksen jälkeen sovittiin, että toiminnanharjoittaja laatii laitteille kirjallisen huoltosuunnitelman, selkeät ohjeet avunhälyttämistä varten, ylläpitää onnettomuuskirjanpitoa sekä tekee tarvittavat korjaukset kuntosalilaitteisiin (Mustonen 2005, 2). Tarkastuksen jälkeen Friendoksen kuntosalilaitteet on uusittu ja kuntosalilaitteet täyttävät kuntosalien tarkastuslistan vaatimukset.

Liikunta ja palvelukeskus Friendoksen kuntosali on kooltaan 200 m². Kuntosalin puolella on kaksi pukuhuonetta, kaksi suihkua, 3 wc:tä, eteisaula ja toimistotila. Kuntosalista on kaksi uloskäyntiä. Kuntosali sisältää kolme Technogymin laitetta, hauispenkki, sekä irtopainopiste erilaisine tankoineen, 14 Matrixin kuntosalilaitetta ja yhdistelmälaitteen, jossa on vaihtoehtoina ylä- ja alataljoja (erilaisia kahvoja). Laitteiden lisäksi kuntosalin välineistöön kuuluvat jumppapallot, bosut, kepit sekä patjat. Halosen (1995, 21) mukaan laitteiden turvallista käyttöä edesauttaa se, että ne ovat suunniteltu turvallisiksi ja niissä on selkeät käyttöohjeet. Myös kuntosalilaitteiden huoltoon on kiinnitettävä suurta huomiota, jotta ne pysyvät moitteettomassa kunnossa ajan, jolloin kuntosalilla ei ole valvontaa. Haloseen sekä Kulutustavaroiden ja kulutuspalveluiden turvallisuutta (613/2004) säätelevään asetukseen viitaten jokaisessa Friendoksen kuntosalilaitteessa on kiinnitettynä selkeät kuvalliset ja sanalliset käyttöohjeet. Käyttöohjeet ovat suomeksi ja englanniksi ja niissä on ilmoitus mihin laite soveltuu. Ohjeissa on tietoa laitteen oikeasta käytöstä ja sen ominaisuuksista sekä tarvittavat varoitukset. Kuntosalilaitteiden merkki on myös käyttäjien näkyvillä

5.5 Turvallisuus ryhmäliikuntatilassa ja liikunnanohjauksessa

Liikunnanopetuksen turvallisuuteen liittyy useita tekijöitä. Eri liikuntamuodot ja – lajit jo itsessään sisältävät monia riskitekijöitä. (Segercrantz 2001, 14.) Liikuntatilan telineiden, laitteiden ja välineiden hankinnasta vastaa liikuntatilan ylläpitäjä ja niiden on sovellettava mitoituseltaan eri käyttäjä ryhmille (Segercrantz 2001, 15-16). Friendoksen ryhmäliikuntatilaan kuljetaan kuntosalin läpi. Asiakkaille on odotustila ryhmäliikuntatilan edustalla. Ryhmäliikuntatilassa peilit ovat kolmella seinällä ja peilittömällä seinällä sijaitsee ryhmäliikuntatilan välineistö. Ryhmäliikuntatilasta on yksi uloskäynti, jonka voi avata ilman avainta sisäpuolelta sekä ovi

Frendos Fysikaan, johon asiakkaila ei ole kulkuoikeutta. Ryhmäliikuntatilassa on kolme kylmäilmalaitetta sekä kaksi ilmankuivauslaitetta. Tilassa ovat myös äänentoistolaitteet, joita käytetään ryhmäliikuntatunneilla. Ryhmäliikuntatilan välineistöön kuuluvat: steppilaudat, jumppapatjat, jumppanauhat, levytangot ja painot sekä käsipainot, jotka on sijoitettu ryhmäliikuntatilaan peilittömälle seinälle. Välineet ovat helposti saatavilla, eivätkä aiheuta vaaratilanteita käyttäjille. Asiakkaat voivat käyttää ryhmäliikuntatilaa ja välineitä vapaasti, mikäli tila on vapaana.

Turvallisuuskoulutus liittyy kiinteänä ja luonnollisena osana liikunnan opetukseen (Segercrantz 2001, 14). Ohjaajan on huolehdittava ammattitaidostaan, valittava harjoitteet asiakkaat huomioiden sekä perehdyttävä liikuntatilan pelastussuunnitelmaan. (Arvonen 2007). Turvallisuustekijät ja – ohjeet on mietittävä kaikissa liikuntaympäristöissä tapauskohtaisesti. (Segercrantz 2001, 21.) Frendoksen turvallisuusasiakirjassa on ryhmäliikunnanohjaajille tarkoitettu muistilista. Lista sisältää asioita, joita Frendoksen ryhmäliikunnanohjaajan tulee huomioida liikunnanohjauksessa.

Liikuntatilan telineissä, laitteissa ja välineissä tulee olla näkyvillä asianmukaiset ohjeet turvallisen asentamisesta ja käytöstä. Havaituista vioista ja puutteista on välittömästi ilmoitettava liikuntatilan ylläpitäjälle. Valvonnasta vastaavan henkilön on korjautettava vialliset telineet, laitteet ja välineet välittömästi, poistettava ne käytöstä tai asetettava ne käyttökieltoon. (Segercrantz 2001, 15-16.) Frendoksen siistijä huoltaa ryhmäliikuntatilan välineet viikoittain ja ilmoittaa mahdollisista vioista vastuuhenkilölle. Vialliset laitteet korjataan fysioline servicen toimesta. Frendoksen asiakkaille tarkoitetussa turvakansioissa on liitteenä vika-ilmoituslistan, johon asiakkaat ja työntekijät voivat kirjata viat ja puutteet.

6 TURVALLISUUSASIAKIRJAN TUOTTEISTAMISPROSESSI

Jokainen työ alkaa toimeksiannosta, jossa määritellään työn kannalta oleellisia asioista kuten budjetti, kohderyhmä, aikataulu ja tavoitteet. Toimeksiannon vastaanottamisen jälkeen alkaa työn suunnitteluprosessi, jonka myötä sisältö, työnjako ja aikataulu täsmentyvät. (Loiri & Juholin 1998, 156-157.) Toiminnallisissa opinnäytetöissä raportointi ja siitä ilmenevä tutkimuksellisuus on vain osa työprosessin dokumentointia – olennainen osa toiminnallista työtä on nimenomaan produkti eli tuotos. (Vilka & Airaksinen 2003, 82.) Opinnäytetyö on pitkäjänteinen prosessi. Työni tavoitteena on tuottaa Liikunta- ja palvelukeskus Frendokselle turvallisuusasiakirja, joka kokoaa yrityksen turvallisuutta edistävät toimintatavat yhteen. Työni kehittämistehtävänä on: Millainen turvallisuusasiakirja palvelee Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen kunto- ja jumppasalin (organisaation) henkilökunnan ja asiakkaiden (yksilöiden) tarpeita?

Tuote on prosessin tulos, jonka aikana asiakkaan tarpeen tyydyttämiseksi muodostettu idea muovautuu konkreettiseksi tulokseksi. Se sisältää useita eri tasoja, jotka kaikki yhdessä vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan tuotteesta. (Kuopion yliopisto & Savoniaammattikorkeakoulu 2008.) Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen tavoitteena on terveys- ja hyvinvointipalveluja tarjoamalla edistää asiakkaan terveyttä, vapautta ja nautintoa (Liiketoimintasuunnitelma 2008). Tuotteen laadulla on myös keskeinen merkitys. Laatua ei voi rakentaa tuotteeseen ellei sitä ole suunniteltu siihen. (Kuopion yliopisto & Savoniaammattikorkeakoulu 2008.) Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa Liikunta ja palvelukeskus Frendoksen asiakasturvallisuutta turvallisuusasiakirjan avulla. Asiakirja vaikuttaa asiakkaaseen Frendoksen henkilöstön turvallisuusasenteiden kautta sekä näkyvinä turvallisuusjärjestelyinä toimintaympäristössä. Näkyvät turvallisuusjärjestelyt ovat yrityksen liiketoimintaa ja osoittavat palveluiden laatua (Virtaseen 1997, 4; Verhelään 2007, 141). Turvallisuusasiakirja on pääasiassa henkilöstön luettavissa. Tuotteessa on myös palveluiden käyttäjille tarkoitettuja ohjeita, jotka ovat heidän luettavissa käyttäjille tarkoitettussa turvakansioissa.

6.1 Prosessin suunnittelu

Toimintasuunnitelma tehdään toiminnallisessa opinnäytetyössä lähinnä siksi, että opinnäytetyön idean ja tavoitteiden tulee olla tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja. Toimintasuunnitelmassa vastataan kysymyksiin, mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Toimintasuunnitelma on syytä aloittaa lähtötilanteen kartoituksesta, jossa huomioidaan vastaavanlaiset ideat alalta, kohderyhmä ja idean tarpeellisuus ryhmässä, aiheeseen liittyvä lähdekirjallisuus, tutkimukset, muut mahdolliset lähteet ja aiheeseen liittyvä ajankohtainen keskustelu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26-27.)

Toimeksiantaja ehdotti opinnäytetyö aihetta ensimmäisen kerran kesällä 2006 ollessani Liikunta ja palvelukeskus Friendoksessa työharjoittelussa. Vuonna 2005 yritykseen oli tehty kuntien, lääninhallitusten sekä kuluttajavirasto toimesta kuntosalien valtakunnallinen tehotarkastus (Kuluttajavirasto 2005), jossa nousi esille turvallisuusasiakirjan tarve yritykselle. Keväällä 2007 valitsin turvallisuusasiakirjan opinnäytetyön aiheekseni ja aloin kartoittamaan turvallisuuden liittyvää aineistoa. Aineiston etsiminen helpottui, kun osallistuin kirjaston tiedonhankintakurssille ja opin oikeat tekniikat tiedonhankintaan. Suoritin liikunnanohjaajakoulutukseen liittyvän syventävän työharjoittelun Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksessa kesällä 2007. Harjoittelussa yhtenä kehitystehtävänäni oli kartoittaa opinnäytetyöni lähtötilanne ja laatia toimintasuunnitelma opinnäytetyöprosessin etenemisestä.

Lähtötilannetta kartoittaessani otin yhteyttä kunnan terveystarkastajaan. Terveystarkastajalta sain paljon materiaalia turvallisuusasiakirjan kokoamista varten sekä tietoa kuntosalien turvallisuuden edistämiseksi. Taustakartoituksen pohjalta voi täsmentää lopullisen toiminnallisen opinnäytetyön idean ja sen tavoitteet (Vilkkä ja Airaksinen 2003, 27). Työharjoittelun päätyttyä elokuussa 2007 alkoi aiheanalyysin työstäminen. Aiheen ollessa työharjoittelun vuoksi selkeä, opinnäytetyön tavoitteet muotoutuivat mutkattomasti. Työni tavoitteeksi muodostui turvallisuusasiakirjan tuottaminen Kuluttajaviraston (2003) ohjeiden mukaisesti asiakasturvallisuuden parantamiseksi Liikunta- ja palvelukeskus Friendokselle. Aiheanalyysi oli valmis lokakuussa 2007.

Hyväksytyän aiheanalyysin jälkeen etenin opinnäytetyösuunnitelma vaiheeseen, jossa syvensin teoriapohjaa entisestään. Vilkan ja Airaksisen (2003, 29) mukaan toimintasuunnitelmaan kuuluu myös aiheen rajaaminen Rajasin aiheen käsittelemään vain Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksen kunto- ja jumppasalia. Vilkkä ja Airaksinen (2003, 28) toteavat, että toiminnalli-

sesta opinnäytetyöstä saattaa tulla myös kustannuksia. Opinnäytetyösuunnitelman yhteydessä sovimme, että toimeksiantaja maksaa turvallisuusasiakirjasta syntyvät kustannukset. Kustannusarvio sisälsi tulostukset, kansion ja paperit. Opinnäytetyösuunnitelma oli valmis joulukuussa 2007.

Prosessissa on edettävä ja eletävä tilanteen mukaan. Ainoa oikea tapa lähestyä ongelmaa on tiedostaa sen monimuotoisuus ja tilannekohtaisuus ja varautua ottamaan vastaan monenlaisia uusia ongelmatilanteita. (Kuopion yliopisto & Savonia-ammattikorkeakoulu 2008.) Turvallisuusasiakirjan sisältö pohjautuu Friendoksen tietojen lisäksi Kuluttajaviraston (2003) ohjeisiin kuntosalien turvallisuuden edistämiseksi. Erityisesti Sirpa Arvosen (2007) Suomen liikunta ja urheiluliiton toimesta tekemä yhdistyksen turvallisuuskoulutuksen materiaali osoittautui tarpeelliseksi asiakirjan kokoamisessa. Materiaaliin perehtyessäni selkeytyi, että työ tulisi pääosin henkilöstön luettavaksi. Asiakirja tulisi sisältämään myös ohjeita asiakkaille. Ohjeet ovat luettavissa erillisessä asiakkaille tarkoitettussa turvakansioissa. Suunnittelimme toimeksiantajan kanssa, että turvallisuusasiakirja sisältäisi osa-alueita riskien ennaltaehkäisystä, niiden hallinnasta sekä jälkikäsitteystä.

Toimeksiantajan kanssa päädyimme siihen, että turvallisuusasiakirja tulisi olemaan sähköisenä sekä paperiversiona. Paperiversio tulostetaan Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksen oranssilla logolla varustetulle A4 paperille. Tekstin fontti on tyypiltään garamond ja koko 11. Friendoksen logo sijaitsee paperin vasemmassa reunassa ja alhaalla. Paperi vaatii sivuasetuksiksi: ylä 0,6; ala 5,1; oikea 1,5; vasen 1,5 ja sidontareunus 3,51. Tarkkaa sivumäärää ei sovitettu. Asiakirjan paperiversion sivut säilytetään muovitaskuissa kovakantisessa kansiossa, jotta sitä on helppo päivittää. Asiakirja tulee olemaan henkilökunnan luettavissa Friendoksen vastaanotossa. Asiakirjan lopussa on liitteinä asiakkaille tiedotettavat asiat, jotka ovat asiakkaiden luettavissa Friendoksen turvakansioissa. Turvallisuusasiakirja ei ole opinnäytetyöni liitteenä, koska se sisältää salassa pidettäviä asioita (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Friendoksen liiketoiminnasta. Tarvittavat asiat tulevat esille työssäni teoriataustan ja tuotoksen välisenä vuoropuheluna. Vilka ja Airaksinen (2003, 27) korostavat, että opinnäytetyön aikataulu tulee suunnitella jo toimintasuunnitelmassa. Aikataulutin työni siten, että keväällä 2008 kokosin teoriataustaa ja suunnittelin turvallisuusasiakirjan runkoa. Kesällä 2008 kokosin turvallisuusasiakirjan, joka oli valmis elokuussa 2008. Lopullinen opinnäytetyö oli valmis marraskuussa 2008.

6.2 Prosessin toteutus

Toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettu tapahtuma, tuote, opas tai ohjeistus ei vielä riitä ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 42.) Opinnäytetyöni tuote, turvallisuusasiakirja Liikunta- ja palvelukeskus Frendokselle, oli vain osa koko opinnäytetyöprosessia. Opinnäytetyösuunnitelmavaiheen jälkeen sain kuvan työni teoreettisista lähtökohdista, jonka jälkeen alkoi virallisesti turvallisuusasiakirjan kokoaminen. Keväällä ja kesällä 2008 Frendoksen turvallisuusasiakirja ja opinnäytetyön teoreettinen sisältö etenivät rinta rinnan. Kesäkuussa 2008 aloin työskentelemään Liikunta- ja Palvelukeskus Frendoksessa päivittäin, mikä mahdollisti yrityksen tiiviimpää tarkastelua.

Turvallisuusasiakirjan työstämisen aloitin sisällysluettelon kokoamisella. Mallina sisällysluettelolle oli Sirpa Arvosen (2007) yhdistysten turvallisuuskoulutuksen diaesityksessä esiintyvä sisällysluettelon malli. Sovelsin mallia Frendoksen tarpeiden mukaiseksi. Sisällysluetteloon tulivat seuraavat osa-alueet: yrityksen toiminnan kuvaus; sijainti- ja ajo-ohjeet; yrityksen vastuhenkilö; työntekijät ja heidän yhteystiedot, osaaminen ja ensiaputaidot; toimintatavat; osallistujat ja ohjeistus; suorituspaikat; kuntosalin- ja ryhmäliikuntatilan laitteet, välineet ja niiden huolto; riskianalyysi; toimintaohje onnettomuus- ja vahinkotilanteessa; toiminta tapahtuman tai onnettomuuden jälkeen; vakuutukset sekä turvallisuusasiakirjasta tiedottaminen, sen päivittäminen ja säilyttäminen. Edellä mainittujen asioiden lisäksi asiakirjan liitteiksi tulivat perehdyttämisohjelma, voimaharjoittelulaitteiden, voimaharjoittelupenkkinen, juoksumattojen, kuntopyörien, steppereiden ja kuntosalien tarkastuslista, kuntosalilaitteiden huolto-ohjeet, hälytysohjeet asiakkaille, ensiapuohjeita erilaisiin onnettomuustilanteisiin, kiinteistön kartta sekä vikailmoituslista.

Kuntosalilaitteiden tarkastelussa käytin apuna Kuluttajaviraston (2000) laatimaa kuntosalien tarkastuslistaa, joka mahdollisti laitteiden yksityiskohtaisen tarkastelun. Kesän aikana kokosin asiakirjan ja keräsin palautetta ystäviltäni sekä Frendoksen henkilöstöltä. Toimeksiantajalta sain myös tarvitessani apua. Käytössäni ei ollut kuvankäsittelyohjelmaa, joka tuotti vaikeuksia karttamerkinnoissä. Sovimme toimeksiantajan kanssa, että tarvittavat merkinnät voi tehdä myös käsin. Elokuussa 2008 turvallisuusasiakirjan ensimmäinen versio oli valmis, jolloin annoin työn toimeksiantajan luettavaksi. Hänen palautteen pohjalta tein vaadittavat kirjalliset korjaukset ja lisäsin Frendoksen värit, logot ja suunnitellun fontin työhöni. Tämän jälkeen tulostin työn.

6.3 Arviointi

Tuotteen arviointi muodostaa tärkeän osan tuotteistamisprosessia. Arviointia voivat antaa työn käyttäjät ja tilaajat. Työn ulkopuoliset henkilöt voivat myös antaa merkitykseltään tärkeää arviointia, koska he eivät tunne tuotetta entuudestaan. (Jämsä & Manninen 2000, 80.) Turvallisuusasiakirjan arviointiin on osallistunut itseni lisäksi toimeksiantaja, Frendoksen työntekijät ja työn kannalta ulkopuoliset henkilöt. Työn ulkopuolisina henkilöinä ovat olleet ystäväni ja sukulaiseni. Palautetta työstäni saan myös opinnäytetyön ohjaavalta opettajalta Ilmi Rautiaiselta sekä opiskelutovereiltani. Toimeksiantajalta tullut palaute on vaikuttanut eniten työni luonteeseen. Toimeksiantajan kanssa olevan hyvän vuorovaikutuksen ansiosta turvallisuusasiakirja syntyi mutkattomasti.

Tuotteen väristä ja muodosta saatu informaatioyhdistelmä voi herättää huomion ja kiinnostuksen kyseistä tuotetta kohtaan (Jämsä & Manninen 2000, 103-104). Frendoksen värit koostuvat pääosin oranssista, punaisesta ja neon vihreästä. Turvallisuusasiakirja tulostettiin Frendoksen oranssilla logolla varustetulle valkoiselle A4 paperille, joka teki asiakirjasta Frendoksen näköisen. Tekstityylin ollessa hillitty ja selkeä, oranssin värin on tarkoitus herättää lukijan kiinnostus. Tuotteen arvioinnin yhteydessä voidaan puhua myös tuotteen laadusta. Käyttäjän näkökulmasta laadukas tuote vastaa hänen tarpeisiinsa ja tuottajan näkökulmasta tuote mainostaa itse itseään. (Jämsä & Manninen 2000, 127.) Turvallisuusasiakirjan ulkonäöllä ei ole kuitenkaan niin suurta merkitystä kuin käytännöllisyydellä ja sisällön laadulla, koska asiakirja on vain Frendoksen työntekijöiden luettavissa. Liitteenä olevat ohjeet asiakkaille on myös tulostettu Frendoksen logolla varustetulle paperilla ja ne sijaitsevat Frendoksen asiakkaille tarkoitetussa turvakansiossa. Turvallisuusasiakirja on selkeä ja helppo lukuinen, mikä on merkki käytännöllisyydestä.

Sisäisiin riskeihin voidaan lukea toimintasuunnitelmien toteuttamiseen liittyvät riskit. Yrityksissä tehdään eripituisia suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi, jotka valmistuttuaan unohdetaan helposti mappiin. Varminta olisi toteuttaa riskienhallinnan päivityskierros välittömästi suunnittelun jälkeen. (Erola & Louto 2000, 26.) Frendoksen turvallisuutta parannettiin turvallisuusasiakirjan kokoamisen yhteydessä täydentämällä ensiapuvälineistöä sekä lisäämällä sammutusvälineitä. Asiakasturvallisuutta pyritään jatkossa arvioimaan ja parantamaan asiakkaiden ja työntekijöiden käyttäytymisen sekä heiltä saadun palautteen mukaan. Myös kunto- ja jumppasalin laitteiden ja välineiden kunto sekä tapahtuneet onnettomuudet vaikuttavat

turvallisuutta edistäviin toimenpiteisiin. Tarkoituksena on ylläpitää palveluiden turvallisuutta parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän vuoksi turvallisuusasiakirjaa päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan myös useammin yrityksen vastuuhenkilön toimesta. Päivityksessä huomioidaan uudet työntekijät, palvelut, laitteet, välineet, tilat, reitit, koulutukset, sekä vakuutukset. Edellä mainittujen lisäksi päivityksen yhteydessä huomioidaan etenkin tapahtuneet vahinkotilanteet. Tilanteista tehdään kartoitus, jonka pohjalta pyritään ennaltaehkäisemään tilanteet jatkossa.

Turvallisuusasiakirjalla on selkeä tarve toimeksiantajalle, siksi henkilöstölle on tiedotettu asiakirjan sisällöstä ja sen avulla opastettu turvalliseen käyttäytymiseen työpaikalla. Viitaten Arvoseen (2007) turvallisuusasiakirjaa käytetään myös uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa, mikä kertoo osaltaan asiakirjan toimivuudesta. Pitkällä tähtäimellä ajateltuna turvallisuusasiakirja vaikuttaa myös yrityksen talouteen (Lahtinen 1998), koska asiakirjan sisältämien toimintaohjeiden avulla Frendoksen työntekijät hahmottavat työnkuvansa paremmin ja voivat käyttää työaikaansa tehokkaammin. Parhaimman turvallisuustason saavuttamiseksi yrityksen fysioterapia- ja kauneushoitola Frendos Fysikaan tulisi tehdä myös yksityiskohtainen turvallisuusasiakirja.

7 POHDINTA

Vuonna 2005 kuntosalien tehotarkastuksessa ilmenneet puutteet herättivät erityisesti kiinnostuksen opinnäytetyöni aiheeseen. Tarkastuksen tulokset osoittivat, että opinnäytetyö on merkittävä ja välttämätön toimeksiantajalle. Turvallisuuden teoreettisista lähtökodista tärkeimmiksi osoittautui yhteiskunnan, organisaation ja yksilön näkökulma (kuvio 1), joita tutkiessa hahmottui työni kehittämistehtävä. Erityisesti Ruuhilehdon ja Kuusiston (1998) määritelmä tuki työni kehittämistehtävää, jonka asettelin kysymysmuotoon: Millainen turvallisuusasiakirja palvelee Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksen kunto- ja jumppasalin (organisaation) henkilökunnan ja asiakkaiden (yksilöiden) tarpeita?

Koen vastanneeni kehittämistehtävän kysymykseen tuottamallani turvallisuusasiakirjalla. Yhteiskunta antoi lakien ja ohjeiden kautta työlleni raamit, joiden pohjalta syntyi 45-sivuinen toimeksiantajan tarpeet kattava turvallisuusasiakirja. Tuottamani turvallisuusasiakirjan avulla Friendos (organisaatio) parantaa turvallisuuttaan, jonka seurauksena yritys pystyy tarjoamaan laadukkaampia palveluja. Näkyvät turvallisuusjärjestelyt osoittavat, että asiakkaiden turvallisuus on huomioitu myös silloin, kun kuntosali ei ole valvotusti auki. Laadukkaat palvelut, näkyvät turvallisuusjärjestelyt ja työntekijöiden ammattitaito vaikuttanee yrityksen imagoon myönteisesti. Myönteinen vaikutus näkynee tulevaisuudessa Friendoksen asiakaskunnan kasvuna ja talouden nousuna.

Turvallisuusasiakirjan tavoitteena oli parantaa Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksen asiakasturvallisuutta. Työni on tarkoitettu henkilökunnan luettavaksi, jotta he voisivat toimia työtehtävissään ja onnettomuustilanteissa asiakasturvallisuutta huomioiden. Asiakirja sisältää myös ohjeita asiakkaille, jotka ovat esillä Friendoksen asiakkaille tarkoitettussa turvakansioissa. Valmista turvallisuusasiakirjaa tarkastellessa voi todeta, että asiakirjan ohjeilla vaikutetaan asiakkaiden ja henkilökunnan (yksilöiden) käyttäytymiseen sekä asenteisiin, jotta heidän fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus pystytään turvaamaan. Fyysinen turvallisuus pyritään luomaan ennakoimalla vaaratilanteita, tiedottamalla asiakkaita turvallisesta toiminnasta, huoltamalla kunto- ja jumppasalin välineitä ja laitteita säännöllisesti, ylläpitämällä turvallisuusvälineitä sekä kouluttamalla henkilöstöä. Toivottavaa olisi, ettei onnettomuustilanteita koskaan tapahtuisi. Psyykkinen turvallisuus huomioidaan suojaamalla asiakkaiden ja henkilökunnan yksityisyys sekä huomioimalla heidän tasavertaisuus. Sosiaalinen turvallisuus ilmenee palveluiden jatkuvuutena sekä mahdollisuutena kuulua Friendoksen jäsenyhteisöön.

Rajasin työni käsittelemään yleisesti koko yritystä ja yksityiskohtaisemmin Friendoksen kunto- ja jumppasalia. Kuntosalilaitteiden yksityiskohtainen tarkastelu onnistui, koska käytössäni oli kuntosalien tarkastuslista (Kuluttajavirasto 2000). Tarkastuslistan avulla kirjasin ylös Friendoksen laitteiden ominaisuudet ja mahdolliset puutteet. Friendos voi hyödyntää turvallisuusasiakirjaan kirjattuja tietoja laitteiden ominaisuuksista ja puutteista silloin kun kuntosalilaitteiden uusiminen on ajankohtaista. Tietojen avulla vanhojen ja uusien laitteiden ominaisuuksien vertailu helpottuu ja hankintapäätös selkeytyy. Toimeksiantaja voi hyödyntää turvallisuusasiakirjaa myös uusien työntekijöiden perehdytysprosessissa. Rajaukseen viitaten turvallisuusasiakirja palvelee erityisesti kunto- ja jumppasalille tulevan työntekijän perehdytysprosessissa. Asiakirja sisältää toimintaohjeita erityisesti liikunnanohjaajille, siistijöille sekä vastaanottotyöntekijöille.

Työn edetessä huomasin, että koko yrityksen kattava asiakirja olisi ollut mahdotonta toteuttaa. Yrityksessä on muitakin turvallisuuden osa-alueita, joihin täytyisi kiinnittää huomiota. Friendos Fysika, Friendoksen turvatekniset valmiudet sekä ulkoisten riskien huomiointi ovat mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Tekemääni turvallisuusasiakirjan mallia voisi hyödyntää soveltuvien osin jatkossa myös muilla kuntosaleilla, esimerkiksi Kajaanin ammattikorkeakoulun Kunnan sykkeessä.

7.1 Luotettavuus

Opinnäytetyön tuloksena syntyvän tuotteen arvioinnin osalta ei ole käytettävissä selkeitä kriteereitä prosessin arviointiin liittyen. Soveltuvien osin tuotteistetussa opinnäytetyössä voi käyttää esimerkiksi seuraavanlaisia kriteerejä: Todeksi vahvistettavuus, merkityksellisyys, kylästeisyys, siirrettävyys, prosessin johdonmukaisuus, aineistolähtöisyys, kontekstisidonnaisuus, tavoiteltavan tiedon laatu, vastuullisuus, sopivuus, ymmärrettävyys, yleisyys ja kontrolli. (Opinnäytetyöpakki 2008a.) Tulosten esittely ja pohdinta on laadullisessa tutkimuksessa joustavaa. Teoreettista, tutkimuskirjallisuuden ja aineiston yhdistävää pohdiskelua voi olla kunkin luvun yhteydessä ja yhteenvetona lopuksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 248.) Opinnäytetyössäni näkyy erityisesti laadullisen työn osa-alueita. Teorian ja aineiston yhdistävää pohdiskelua on erityisesti osiossa Turvallisuus Liikunta- ja palvelukeskus Friendoksella. Teorian ja Friendoksen turvallisuusulottuvuuksien vuoropuhelu kertovat työn vahvistettavuudesta ja uskottavuudesta.

Tutkimuskirjallisuuden selailu osoittaa usein, että tutkittavaa ilmiötä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta, jolloin on myös monenlaista lähdemateriaalia. Valinnassa tarvitaan harkintaa eli lähdekritiikkiä. Lähdemateriaalin arvioinnissa tulee huomioida kirjoittajan tunnettavuus ja arvovalta, lähteen ikä sekä lähteen uskottavuus. (Hirsjärvi ym. 2000, 100-99). Työssäni olen käyttänyt lähdemateriaalina paljon Kuluttajaviraston ja Turvatekniikan keskuksen julkaisuja. Turvatekniikan keskuksen julkaisuista löytyi tietoa turvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista yleisesti, kun taas kuluttajaviraston julkaisut paneutuivat enemmän organisaation tasolle. Tiedon hankintaan ja julkaisemiseen liittyy tutkimuseettisiä periaatteita. Pyrkimyksenä tulee olla, että tehdään tietoisia ja eettisesti perusteltuja ratkaisuja eli kenen ehdoilla aihe valitaan ja miksi siihen ryhdytään. (Hirsjärvi ym. 25-26.) Etenkin kuluttajaviraston julkaisuja pidän luotettavina, koska Fredokselle tehdyn tarkastuksen (Mustonen 2005) suorittanut terveystarkastaja suositteli kyseisiä lähteitä. Kyseisen tarkastuksen tulokset osoittivat, että toimeksiantajalla on selkeä tarve työlleni ja siksi työ on merkityksellinen. Toimeksiantaja on hyväksynyt asiakirjan ja todennut sen olevan johdonmukaisesti toteutettu.

Työssäni olen hyödyntänyt myös väitöskirjoja, internet- ja englanninkielisiä lähteitä. Esimerkiksi Ruuhilehdon (1998) mukaan turvallisuuskulttuuria ei ole vielä tutkittu paljon, siksi lähdemateriaalia turvallisuudesta oli välillä hankala löytää. Merkittävä työssäni ilmenevä määritelmä on Scheinilaisesta kulttuurimääritelmästä johdettu turvallisuuteen liittyvä yleinen määritelmä, joka kuvaa menettelyjä vaarallisten tilanteiden välttämiseksi (Kuusisto 2000, 29; Ruuhilehto & Vilppola 2000, 17). Eri lähteissä ilmeni saman asian toistettavuutta, joka mahdollisti lähdesynteetin muodostumisen. Yksi tärkeimmistä lähteistä työssäni on Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi (Kuluttajavirasto 2003) sekä turvallisuutta säätelevät lait. Ohjeet ja lait antoivat työlleni suunnan, joiden pohjalta suunnitelin ja kokosin selkeän Fredoksen tarpeiden mukaisen turvallisuusasiakirjan. Ohjeet antoivat myös pohjaa työni vastuullisuudelle, koska tiettyjen raamien sisäpuolella oli pysyttävä. Siirrettävyys näkyy siten, että tuottamaani turvallisuusasiakirjan mallia voisi jatkossa käyttää soveltuvin osin myös muilla kuntosaleilla.

7.2 Eettisyys

Opinnäytetyön eettisyyttä tarkastellessa tulee huomioida: Aiheen valinta ja rajaus perusteluineen, ongelman/tehtävän asettelu, metodivalinnat, lupa aineistojen hankkimiseen, aineiston

kokoaminen ja käsittely, tulosten käyttö ja niiden tulkinta sekä tulosten raportointi ja julkistaminen (Opinnäytetyöpakki 2008b). Toimeksiantaja antoi minun suunnitella turvallisuusasiakirjan itsenäisesti. Itsenäinen työskentely toi lisähaastetta, koska minun tuli tehdä tavoitteisiin, aiheen rajaukseen ja lähteisiin liittyvät eettiset ratkaisut itse. Parin kanssa työskentely olisi tuonut uusia näkökulmia työhöni. Aiheen valintaan ja työn tavoitteisiin vaikuttivat erityisesti turvallisuusasiakirjan merkittävyys toimeksiantajalle, mutta myös oma kiinnostus aiheetta kohtaan.

Rajasin työni käsittelemään vain Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksen kunto- ja jumpasalia, koska Frendoksen asiakkaiden on mahdollisuus harjoitella itsenäisesti kuntosalin aukioloajan ulkopuolella. Rajaukseen vaikutti myös se, että kyseiset yrityksen osa-alueet liittyivät läheisimmin liikunnanohjaajan ammatillisiin valmiuksiin. Rajauksen ja teorian alkukartoituksen jälkeen hahmottui, että työ on muodoltaan toiminnallinen. Tämän jälkeen muodostui työlle myös selkeä kehittämistehtävä. Aineiston hankintaan minun ei tarvinnut hankkia erityisiä lupia, eikä esimerkiksi Frendoksen kuntosalilaitteiden tarkasteluun tarvinnut varata erikseen aikaa, koska olin työsuhteessa toimeksiantajan kanssa. Työsuhde mahdollisti itsenäisen työn teon ja sen ansioista sain välitöntä palautetta työstäni tuotteen valmistamiseen.

Eettisenä asiana minun tuli myös huomioida syntyneen turvallisuusasiakirjan salassa pidettävät osiot (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621 24.1 §). Työhöni olen liittänyt vain havainnollistamisen kannalta oleellimmat asiat turvallisuusasiakirjasta, jotka esiintyvät osiossa Turvallisuus Liikunta- ja palvelukeskus Frendoksella. Turvallisuusasiakirja on vain Frendoksen henkilöstön luettavissa ja se säilytetään Frendoksen vastaanotossa. Opinnäytetyö on julkisesti luettavissa Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjastossa ja Kaktus tietokannassa. Eettisenä ratkaisuna pidän myös sitä, että hain neuvoja ohjaavalta opettajalta ja otin vastaan palautetta.

7.3 Oman asiantuntijuuden kehittyminen

Hirsjärvi ym. (2000, 24) toteavat, että tutkimuksen tuloksena syntyvä tutkielma, esimerkiksi tieteellinen artikkeli, on kuin jäävuoren huippu. Valmis työ paljastaa vain murto-osa tehdystä työstä, jossa varsinainen tutkimus ja kirjoittaminen koko ajan kietoutuvat toisiinsa. Työssäni teoreettinen viitekehys ja Frendoksen turvallisuusnäkökulma ovat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään. Tämän katsoin tärkeäksi, jotta työ pysyisi yhtenäisenä. Tämä asettelu edellytti joi-

denkin asioiden toistamista, mikä osoitti osaltaan työn luotettavuutta. Teoreettisen viitekehksen ja tuotteen vuoropuhelussa huomasin asiantuntijuuteni kehittymisen. Esitellessäni turvallisuusasiakirjaa toimeksiantajalle pystyin perustelevaan valittuja asiakirjaan liittyviä ratkaisuja teoreettisilla lähtökohdilla.

Kajaanin ammattikorkeakoulun liikunnanohjaajakoulutuksen tavoitteena on vahvistaa liikuntaosaamista, ihmisen hyvinvointi- ja terveystuotantoosaamista, pedagogista ja liikuntadidaktista osaamista sekä liikunnan yhteiskunta-, johtamis- ja yrittäjäosaamista. Opinnäytetyössäni kyseisistä osaamisalueista korostuivat erityisesti ihmisen hyvinvointi- ja terveystuotantoosaaminen, koska Liikunta – ja palvelukeskus Frendoksen tavoitteena on edistää liikunnan antamaa terveyttä, nautintoa ja vapautta. Yrityksen toimintaperiaatteena on tarjota monipuolisia liikunta- ja hyvinvointipalveluita erilaisiin tarpeisiin. (Liiketoimintasuunnitelma 2008.) Tuottamani turvallisuusasiakirjan tarkoituksena on Frendoksen toimintaperiaatteen mukaisesti edesauttaa asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia palveluyrityksessä.

Liikunta-, ihmisen hyvinvointi- ja terveystuotantoosaamisessa asiantuntijuuteni kehittyi kuntosalipalveluiden tasolla. Koneiden, laitteiden ja välineiden tulee olla standardien mukaiset, jotta asiakkaiden hyvinvointi ja turvallisuus voidaan taata. Opinnäytetyöprosessin aikana kehittyi myös pedagoginen ja liikuntadidaktinen osaaminen työsuhteeni ansioista. Ohjasin erilaisia ryhmäliikuntatunteja, joiden pohjalta kokosin Frendoksen ryhmäliikuntaohjaajille tarkoitetun muistilistan. Muistilista on myös liitteenä Frendoksen turvallisuusasiakirjassa.

Työssäni näkyvät myös valmiudet liikunnan yhteiskunta- ja yrittäjäosaamisesta. Työni on yhteiskunnallisesta näkökulmasta merkittävä, koska turvallisuusasiakirjaa säätelevät valtakunnalliset lait ja ohjeistukset. Erikoistuin vaihtoehto-opinnoissani yrittäjyyteen ja liikuntamatkailuun. Opintoihin sisältyi erilaisten tapahtumien turvallisuussuunnittelua, joista sain pohjan turvallisuusasiakirjan kokoamista varten. Yrittäjyysopinnoissa painotettiin palveluiden laadun merkitystä, johon turvallisuudella on suora yhteys. Koko opinnäytetyöprosessin aikana olin työsuhteessa toimeksiantajan kanssa, mikä mahdollisti yritysopinnojen hyödyntämisen työelämässä. Tärkeänä pidän, että pystyin rajaamaan työni loogisesti ammatillisia valmiuksiani hyödyntäen, koska aiemmin esittelemäni jatkotutkimusaiheet eivät mielestäni liity tarpeeksi läheisesti liikunnanohjaajakoulutuksen tavoitteisiin. Opinnäytetyölläni on myös merkitystä, mikäli joskus päädyn perustamaan oman yrityksen. Luulen, että yritykseltä vaadittava turvallisuusasiakirja syntyy tehokkaammin, kun sellaisen on jo kerran aiemmin tehnyt.

Kajaanin ammattikorkeakoulun tavoittelemien osa-alueiden liittyminen opinnäytetyöhöni on tärkeää, jotta pystyin soveltamaan opinnoissa oppimaani tietotaitoa opinnäytetyötä tehdessäni sekä toimimaan itsenäisesti, vastuullisesti ja suunnitelmallisesti pitkäjänteisessä prosessissa. Opintojeni loppuvaiheessa voin todeta, että liikunnanohjaajaopintoni, opinnäytetyöni ja nykyinen työsuhteeni toimeksiantajan kanssa on palvellut toinen toistaan.

LÄHTEET

- Arvonen, S. 2007. Yhdistyksen turvallisuuskoulutus. Suomen liikunta ja urheilu.
- Cooper, D. 1998. Improving Safety Culture. A Practical Guide. Chichester, England. John Wiley & Sons.
- Cox, S & Cox, T. 1996. Safety, Systems and People. Oxford, England. Butterworth Heine-
mann.
- Erola, E & Louto, P. 2000. Riskit voimavaraksi – liiketoimintariskien hallinta yrityksessä. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Eräsaari, R. 2002. Kuinka turvaton on riittävän turvallinen? Kunnallisalan kehittämissäätiön Polemia- sarjan julkaisu nro 46. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy. Kuluttajaviraston jul-
kaisusarja 7/1995
- Halonen, J. 1995. VAARALLISET KULUTTAJAPALVELUT, lyhennelmä diplomityöstä. Helsinki. Painotuskeskus oy, pikapaino.
- Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uusikaupunki. Kirjapaino Oy.
- Jaakola, E. 1998. Luo turvallisuutta, valistamisen ja pelastusneuvonnan oppikirja. Porvoo. Suomen palopäälystöliitto.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsin-
ki. Tammi.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2008a. Opinnäytetyöpakki. Saatavana:
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimArviointi.aspx#luotettavuus> (luettu 9.11.2008)
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2008b. Opinnäytetyöpakki. Saatavana: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiEettisyys.aspx#pisteet> (luettu 9.11.2008)
- Kuluttajavirasto. 2000. Kuntosalien tarkastuslista. Kuntosalien valtakunnallinen valvontapro-
jekti.

- Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. Helsinki. Saatavana: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d06efd4e-eac2-451d-a1de-c6dfdbedb38d/7.+Ohjeet+ohjelmapalveluiden+> (luettu: 1.9.2008)
- Kuluttajavirasto. 2005. Kuluttajaviraston tiedote 20.10.2005. Saatavana: http://www.tyoturva.fi/nolla/uutiset/kuntosalien_turvallisuus.html (luettu: 14.11.2007)
- Kuopion yliopisto & Savonia- ammattikorkeakoulu. 2008. Tuotekehitys. Saatavana: http://www.uku.fi/avoin/tuta/j2_1johdanto.htm (luettu: 10.10.2009)
- Kuusisto, A. 2000. Safety management systems. Audit tools and reliability of auditing. Espoo. Otamedia Oy.
- Lahtinen, K. 1998. Laatu, turvallisuus ja ympäristöjohtaminen -Suuntaviivat ja järjestelmämallit-. Tampere. Sosiaali- ja terveysministeriö, Työsuojeluosasto.
- Loiri, P & Juholin, E. 1998. HUOM! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Jyväskylä. Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Lukkari, T. 2006. Valtakunnallinen kuntosalien valvontaprojekti. Kuluttajavirasto.
- Mahkonen, S. 1997. Oikeus yksityisyyteen. Porvoo. WSOY.
- Muttilainen, V. 1993. VAARALLISET KULUTTAJAPALVELUT, Turvallisuusongelmien esiintyminen ja torjunta. Helsinki. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Hakapaino oy.
- Niemi, A. 2006. Röntgenhoitajien turvallisuuskulttuuri säteilyn lääketieteellisessä käytössä- Kulttuurinen näkökulma. Väitöskirja. Oulun yliopisto.
- Opetushallitus. 2008. Yksilön ja yhteiskunnan turvallisuus. Saatavana: <http://www.edu.fi/SubPage.asp?path=498,1329,17908,17904,32561,32564>
- Reiman, T. 1999. Organisaatiokulttuuri ja turvallisuus, kirjallisuuskatsaus. Espoo. Valtion teknillinen tutkimuskeskus.
- Ruuhilehto, K & Kuusisto, A. 1998. Turvallisuuskulttuuri – mitä se on? Helsinki. Turvatekniikan keskus. TUKES-JULKAISU 3/2008.

Ruuhilehto, K & Vilppola, K. 2000.. Turvallisuuskulttuuri ja turvallisuuden edistäminen yrityksessä. Helsinki. Turvatekniikan keskus. TUKES-JULKAISU 1/2000.

Saastamoinen, M. 1999. Turvallisuuskulttuuri kuluttajatutkimuksen näkökulmasta. Helsinki. Turvatekniikan keskus. TUKES-JULKAISU 6/1999.

Saastamoinen, M. 2000. Kuluttajien turvallisuuskulttuuri- teknisten laitteiden turvallisuuteen liittyviä käsityksiä, asenteita ja käytäntöjä. Helsinki. Turvatekniikan keskus. TUKES-JULKAISU 8/2000.

Segercrantz, T. 2001. Turvallisuus ja työsuojelu liikunnanopetuksessa. Helsinki. Opetushallitus.

Suomen pelastusalan keskusjärjestö. 2001. Turvallisuussuunnitelma, opas yritykselle ja laitokselle. Helsinki. Tammer-Paino Oy.

Suomen standardoimisliitto. 2007. Kuntolaitteet. Helsinki. SFS.

Torppa, M. 2004. Ihan tervettä: Näkökulmia terveyden käsitteeseen. Kunnallislääkäri 19, 47.

Työturvallisuuskeskus. 2008. Turvallisuusstandardit. Saatavana: www.tyoturva.fi/hallinta/turvallisuusjohtaminen (luettu: 25.8.2008)

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki. Edita Prima Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäyte. Jyväskylä. Gummerus Oy.

Virtanen, M. 1997. Pienyrityksen turvaopas. Helsinki. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö.

Jukaisemattomat lähteet:

Frendoksen toimitusjohtaja M. Kähkösen (henkilökohtainen tiedonanto 15.10. 2008)

Liiketoimintasuunnitelma. 2008. Liikunta- ja palvelukeskus Frendos. Kuopio. Konsultointitoimisto Seppo Hoffrén Oy Consuntancy.

Mustonen, R. 2005. Kuntosalien valtakunnallinen valvontaprojekti. Tarkastuspöytäkirja. Hyrynsalmi. Kainuun maakunta-kuntayhtymä.

LAIT

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Pelastuslaki (468/2003)

Terveydensuojelulain (763/1994)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004)

