

**TIEDOTE**  
26.5.2011

## Harjoitus tekisi mestarin

**Versasec Oy** teki viikolla 20 kyselytutkimuksen Jyväskylän ruutukaava-alueen kauppakeskuk-  
sissa. Kyselyllä pyrittiin selvittämään kauppaliikkeiden henkilökunnan turvallisuusosaamista ja  
– tietoutta. Kyselyyn osallistui 114 liikettä. 42 liikettä ei halunnut, tai voinut osallistua.

Kyselyssä selvitettiin mm. työntekijän valmiuksia toimia vaativissa tilanteissa, kuten kohdatessa  
aggressiivinen asiakas tai joutuessa onnettomuuteen. Kysely otettiin vastaan pääsääntöisesti hy-  
vin positiivisesti. Jaoimme myös vinkkivihkoja, joissa esiteltiin malleja uhka-, onnettomuus- ja  
ensiaputilanteissa toimimiseen.

Kyselyn perusteella noin 70 % vastanneista tietää, kuinka toimia kohdattaessa uhkaava asiakas.  
Ainoastaan 21 % vastanneista oli työssään harjoitellut toimintaa uhkaavassa, tai onnettomuusti-  
lanteessa. 55 % vastanneista kertoi, että heille oli perehdytetty kiinteistön pelastussuunnitelma.  
Yli 75 % vastanneista osasi sanoa, missä lähin ensisammutin on. Ylivertaisesti parhaiten myyjät  
sanoivat osaavansa toimia ensiaputilanteessa – jopa yli 95 % sanoi tietävänsä mitä tehdä, jos  
asiakas saisi sairaskohtauksen heidän tiloissaan.

Toiminnanharjoittajien kannalta on huolestuttavaa, jos he ovat laiminlyöneet velvoitteen pereh-  
dyttää pelastussuunnitelma kaikille työntekijöilleen. Esimerkiksi vesivahingon sattuessa vahin-  
got voivat nousta kauppakeskuksessa satoihin tuhansiin euroihin. Tällöin olisi erittäin ikävää,  
jos vakuutusyhtiö pääsisi toteamaan, että lakisääteiset velvoitteet on laiminlyöty. Tällainen joh-  
taa tyypillisesti merkittävään, noin 30-50% vähennykseen korvaussummasta. Työntekijät ovat  
yleensä avun hälyttämisen ensimmäinen ja tärkeä toimija.

Kauppakeskuskohtaisesti oli vain melko pieniä eroja. Kolmikulmassa oli kyselyn paras tulos  
ensiapuvalmiudessa (100 % vastanneista). Torikeskuksessa ja Tawastin kulmassa oltiin parhai-  
ten valveutuneita aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen (74,36 % vastanneista). Jyväskeskus  
puolestaan loisti pelastussuunnitelmien perehdytyksen suhteen (76,92 % vastanneista). Tori-  
kulmassa kaikki tiesivät lähimmän ensisammuttimensa sijainnin. Forum oli tasaisenvarma suo-  
riutuja, joka pärjäsikin muihin verrattuna melko hyvin kaikilla osa-alueilla, eikä huonoiten millään.

Versasec Oy on jyvässkyläläinen turvallisuusalan yritys, joka kouluttaa ja konsultoi yrityksiä ja yhteisöjä. Tarjoamme monipuolista ja koeteltua näkemystä viranomais-taustojemme turvin.

2

#### Lisää tietoja:

Simo Nousiainen  
Versasec Oy  
040 570 4411  
[www.versasec.fi](http://www.versasec.fi)  
[facebook.com/Versasec.Oy](https://facebook.com/Versasec.Oy)

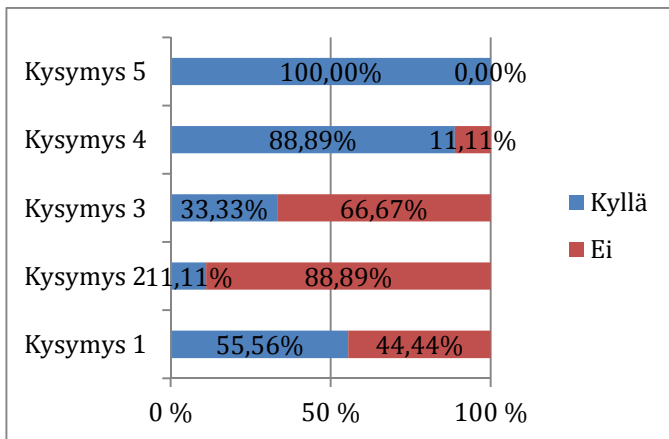
*Pelastussuunnitelman perehdyttäminen on Asetuksen pelastustoiminnasta perusteella lakisääteinen velvollisuus.*

*Kaupan ala kuuluu riskiryhmään, jossa asiakasväkivalta on todennäköisempää kuin monilla muilla aloilla. Kauppaliikkeillä tulisi olla Työsuojelulain 27§ mukaan kirjallinen ohje väkivaltariskeihin varautumiseen.*

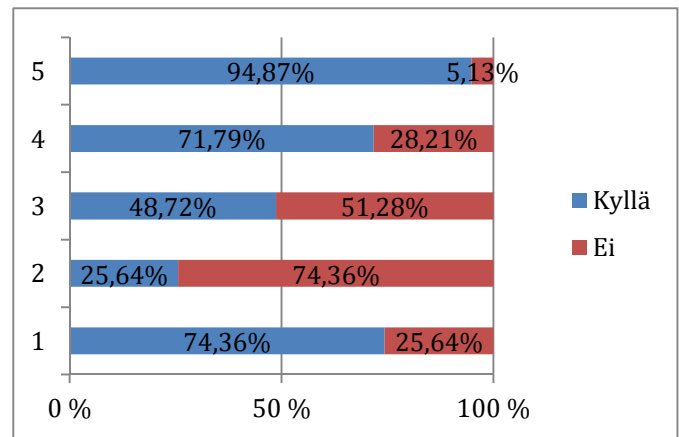
#### Tutkimuskysymykset

1. Onko sinulla toimintamallia aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen?
2. Oletteko harjoitelleet toimintaa uhkaavassa- tai onnettomuustilanteessa?
3. Onko kiinteistön pelastussuunnitelma perehdytetty sinulle?
4. Tiedätkö missä on lähin ensisammutin?
5. Tietäisitkö kuinka toimia, jos asiakas saisi sairaskohtauksen tiloissanne?

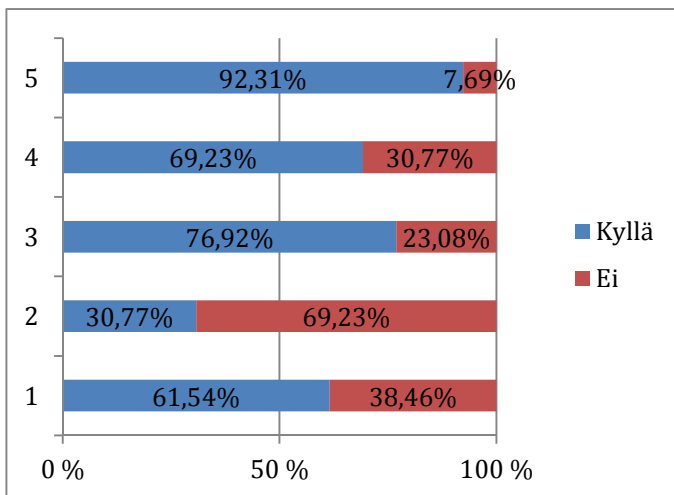
## Kolmikulma



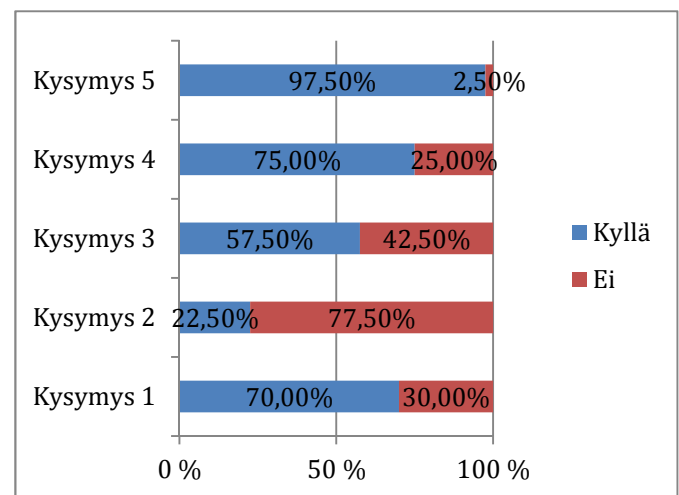
## Torikeskus &amp; Tawastinkulma



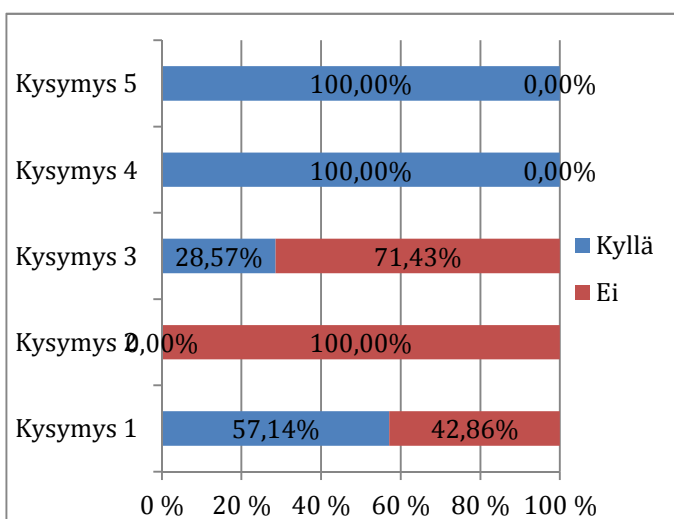
## Jyväskylän keskus



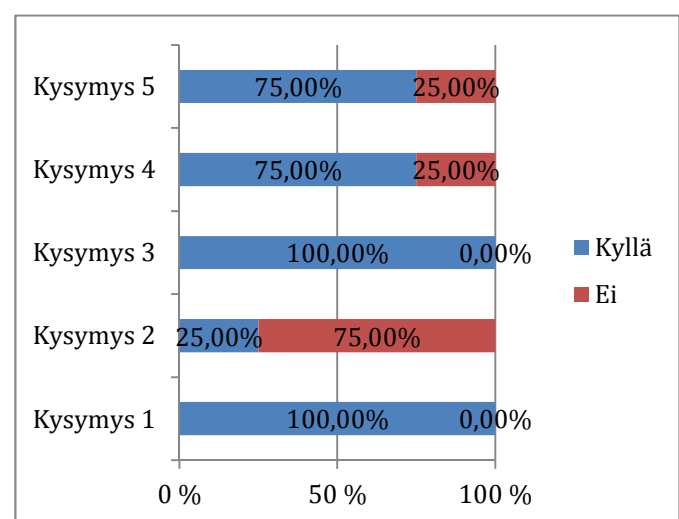
## Forum



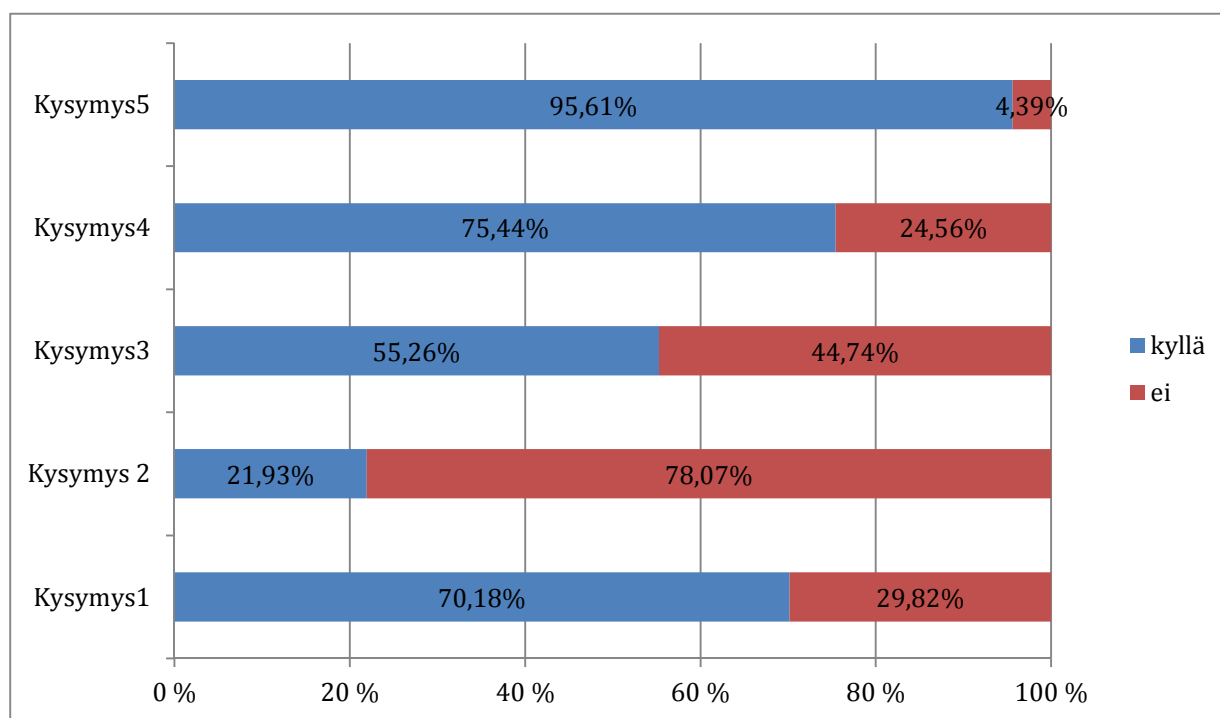
## Torikulma



## Muut (Sokos, Alko, Anttila ja Halonen)



## Kaikki kauppa- keskukset



## Tutkimuskysymykset

1. Onko sinulla toimintamallia aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen?
2. Oletteko harjoitelleet toimintaa uhkaavassa- tai onnettomuustilanteessa?
3. Onko kiinteistön pelastussuunnitelma perehdytetty sinulle?
4. Tiedätkö missä on lähin ensisammutin?
5. Tietäisitkö kuinka toimia, jos asiakas saisi sairaskohtauksen tiloissanne?