

# Kymijoen vaikutusalueen matkailuverkoston turvallisuuden kehittäminen

Erika Vanhala



<b>Tekijä</b> Erika Vanhala	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Kymijoen vaikutusalueen matkailuverkoston turvallisuuden kehittäminen	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 47 + 38
<p>Kymijoen varren matkailupalveluita tarjoavien yritysten muodostama verkosto Kymi the River pitää sisällään erilaisia palveluntarjoajia. Yrityksiä verkostossa on jo yli 20. Tavoitteenaan verkostolla on kehittää yritysten yhteistyötä yhteisten tuotepakettien muodossa sekä yhdistää voimavaroja. Näiden avulla pyritään joen tunnettuuden lisäämiseen ja uusien asiakaskuntien saavuttamiseen. Jotta tavoitteiden saavuttaminen mahdollistuu, tulee tuotteiden olla laadukkaita, yhtenäisiä sekä turvallisuuden vaatimukset täyttäviä.</p> <p>Työn teoriaosuudessa tuodaan esille verkostojen merkitys osana liiketoimintaa. Lisäksi pohditaan laadun merkitystä verkoston toiminnassa. Laadukkaat, yhtenäiset tuotteet verkoston toimijoiden kesken tuovat positiivista näkyvyyttä ja luotettavuutta asiakkaisiin sekä kanssatoimijoihin nähden. Turvallisuuden hallinta etenkin ohjelmapalveluissa on Kymijoen alueen matkailuyrityksille merkittävä osa toimintaa. Se, että palvelu on toteutettu turvallisuuden vaatimuksia noudattaen, antaa yrityksestä vastuullisen kuvan ja nostattaa imagoa markkinoilla. Työssä tuodaan esiin riskinhallinnan menetelmät sekä toimenpiteet, jotka yrityksen tulee tehdä turvallisen liiketoiminnan harjoittamiseksi.</p> <p>Yhteisten tuotteiden tarjoaminen edellyttää luottamusta siitä, että jokaisella toimijalla on turvallisuuden hallinnan keinot kunnossa. Tämä selvitettiin työssä nykytila-kartoituksella. Kartoitus toteutettiin kvalitatiivisella puolistrukturoidulla puhelinhaastattelulla. Haastattelu tehtiin vuoden 2014 kesän lopulla 12 verkoston yrittäjälle ja sillä selvitettiin yritysten senhetkinen tilanne turvallisuusasiakirjojen osalta sekä toimintatavat, joilla palvelu toteutetaan turvallisesti.</p> <p>Nykytilakartoituksen vastausten pohjalta tehtiin teemahaastattelu aiempaan haastatteluun vastanneiden yrittäjien joukosta poimitulle kolmelle yrittäjälle talvella 2014–2015. Teemahaastattelulla pyrittiin tuomaan esiin toiveita ja tarpeita, joita yrittäjät kokivat kaipaavansa verkoston yhtenäisen turvallisuuden ja vastuullisen toiminnan toteuttamiseksi.</p> <p>Haastatteluissa kävi ilmi turvallisuusasiakirjojen päivittämisen tarpeellisuus, riskikartoitusten tekeminen myös sesongin ulkopuoliselle ajalle, läheltä piti -kirjanpidon tehostaminen sekä pelastusharjoitusten vuosittainen järjestäminen viranomaisten kanssa. Tärkeäksi koettiin voimavarojen tehokas yhdistäminen yhteisen luotettavan imagon esiin tuomiseksi sekä laadun varmistamiseksi. Tärkeimpänä toimenpiteenä tulevaisuudessa on vuosikellon käyttöönotto, jonka pohjalta yhteistä linjaa voidaan systemaattisesti toteuttaa.</p>	
<b>Asiasanat</b> turvallisuus, vastuullisuus, verkosto, kehittäminen, matkailuyritykset	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Laadun merkitys verkoston toiminnassa.....	4
2.1	Matkailutuotteen laatu .....	5
2.2	Laatukustannukset.....	6
2.3	Laatujärjestelmät matkailuyrityksissä .....	7
3	Turvallisuus ja vastuullinen liiketoiminta .....	9
3.1	Turvallisuus megatrendinä .....	9
3.2	Turvallisuus matkailuyrityksessä .....	10
3.3	Turvallisuussuunnittelu.....	12
3.3.1	Toiminnanharjoittajan velvollisuus.....	13
3.3.2	Lain määrittelemät asiakirjat.....	14
4	Riskinhallinta .....	16
4.1	Erytisriskit ohjelmalveluissa .....	16
4.2	Riskien tunnistaminen .....	18
4.3	Riskiarviointi.....	19
4.4	Läheltä piti –tilanteet ja onnettomuskirjanpito .....	21
4.5	Toimenpiteet riskin toteutuessa.....	22
4.6	Huolellisuusvelvoite .....	23
5	Kaksiosainen kvalitatiivinen tutkimus.....	24
5.1	Puhelinhaastattelu matkailuyritysverkoston nykytilasta .....	25
5.1.1	Yrityksen kotipaikka ja toimiala.....	25
5.1.2	Turvallisuusasioiden merkitys yritykselle .....	26
5.1.3	Turvallisuusasiakirjojen päivittäminen .....	27
5.1.4	Turvallisuusasiakirjojen saavutettavuus .....	28
5.1.5	Turvallisuusvastuuhenkilöiden nimeäminen .....	28
5.1.6	Turvallisuussuunnitelmat eri palveluista .....	29
5.1.7	Tiedottaminen palvelun turvallisuudesta.....	29
5.1.8	Erytisryhmien huomioiminen .....	30
5.1.9	Onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpidon toteuttaminen .....	31
5.1.10	Pelastautumis- ja turvallisuusharjoitukset.....	31
5.1.11	Omavalvontasuunnitelma ravitsemuspalveluita tarjoavilla .....	32
5.1.12	Turvallisuuden hallinta tulevaisuudessa .....	32
5.2	Teemahaastattelu turvallisuuden merkityksestä matkailussa .....	33
5.2.1	Avun tarve turvallisuuden hallinnassa .....	34
5.2.2	Yhteistyömahdollisuudet verkoston toiminnassa .....	34
5.2.3	Turvallisuusimagon kehittäminen .....	36
5.2.4	Vastuullisuus palvelussa .....	37

6	Pohdinta ja johtopäätökset .....	39
6.1	Tulosten uskottavuus ja yleistettävyys .....	40
6.2	Kehittämissuositukset verkostolle .....	41
6.2.1	Pelastusharjoitukset .....	41
6.2.2	Turvallisuusasiakirjat ja riskiarviointi .....	43
6.2.3	Erityisryhmille viestiminen .....	43
6.2.4	Laadukkaan liiketoiminnan edistäminen .....	44
6.2.5	Läheltä –piti tilanteiden jakaminen .....	44
6.2.6	Vuosikello .....	45
6.2.7	Oman oppimisen arviointi .....	47
	Lähteet .....	48
	Liitteet .....	52
	Liite 1. Turvallisuusasiakirjapohja .....	52
	Liite 2. Turvallisuuksuunnitelma .....	75
	Liite 3. Yhteenveto toiminnanharjoittajalta vaadittavista dokumenteista .....	76
	Liite 4. Pienen yrityksen onnettomuuskirjanpito esimerkki .....	77
	Liite 5. Ilmoituspohja uudesta tuotteesta tai palvelusta .....	78
	Liite 6. Ennakkotietolomake .....	83
	Liite 7. Puolistrukturoidun puhelinhaastattelun lomake .....	85
	Liite 8. Teemahaastattelun kysymykset .....	90

# 1 Johdanto

Kymijoki on koko Suomen mittakaavassa katsottuna hyvin erityinen matkailualue. Se on Suomen seitsemänneksi pisin ja Etelä-Suomen pisin joki. (Kalasaalis.com 2015). Kymijoki tarjoaa mahdollisuuksia hyvin monipuoliselle matkailuyritystoiminnalle mökkimajoituksesta melontaan ja luontomatkailusta kalastusmatkailuun. Kymijoen alueella toimiikin jo hyvin monipuolisesti erilaista yritystoimintaa ja yhteistyötä yrittäjien kesken on pienimuotoisesti jo toteutettu. Alue kaipaa kuitenkin lisää näkyvyyttä, sillä monesti edes paikalliset asukkaat eivät tunne joen tarjontaa. Kymenlaakso on ainutlaatuista seutua ja sen vahvuuksia tulisi nostaa seudun myyntivalttina. Seutu on erityistä, sillä se pitää sisällään sekä meren, joen että järvimaiseman hyvin lyhyellä etäisyydellä toisistaan.

Työn taustana on Meijän joki -hanke, joka alkoi Cursor Oy:n hallinnoimana 1.5.2014 ja jatkui 30.4.2015 saakka. Cursor Oy vastaa Kotkan-Haminan seudun kuntien (Kotka, Hamina, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä) yritysneuvonnasta, aloittavien, seudulla toimivien ja seudulle sijoittuvien yritysten palveluista, seudun kehittämishankkeista ja elinkeinopainotteisesta markkinoinnista. (Cursor 2014). Meijän joki sai alkunsa E18- profiointihankkeen järjestämässä Peloton -työpajassa vuonna 2013 marraskuussa, jossa kehitettiin uusia kestäväen kehityksen ja vähähiilisyuden mukaisia liiketoimintamalleja. Hanke lähti vauhtiin, kun alueen matkailuyrittäjät yhden yrittäjän vetämänä innostuivat ideasta luoda yhdessä tuotepaketteja ja verkostoitua. Verkosto laajeni vauhdilla ja ylitti seuturajat Etelä-Kymenlaaksosta Pohjois-Kymenlaaksoon. Meijän joki toimijat ovat myös perustaneet yhdistyksen, jonka tavoitteena on luoda yhteenkuuluvuutta ja näkyvyyttä kuluttajille. Yhdistys toimii nimellä Kymi the River. Tärkeänä toimenpiteenä hankkeessa on ollut yritysten tutustuttaminen toisiinsa ja toistensa tuotteisiin ja näin ollen luoda edellytyksiä ja valmiuksia ristiin myyntiin. Lisäksi hankkeessa on huolehdittu yrittäjien osaamisen kehittämisestä tuotteistuskoulutuksista ensiapukoulutuksiin ja melontakursseista eräruokakurssiin, joiden avulla on tarkoitus mahdollistaa palveluntarjoajien osaamisen sekä liiketoiminnan laajentaminen.

Koska verkoston tavoitteena on tuoda markkinoille uusia yhteisiä tuotteita, tulee turvallisuuden hallinnan olla jokaisella jäsenellä kunnossa. Tämän vuoksi koettiin tarpeelliseksi selvittää, kuinka turvallisuusasiat on hoidettu verkoston yritysten keskuudessa ja mitä tarpeita ja toiveita yrittäjillä on verkostolta jatkossa turvallisuuden kehittämisen suhteen. Lisäksi Cursorilla työsuhteessa oleva työn tekijä sai mahdollisuuden olla mukana hankkeessa ja näin ollen myös vuorovaikutuksessa yrittäjien kanssa. Osallistumiset koulutuksiin, tapaamisiin sekä tutustumiskäynteihin yrittäjien kanssa antoivat tärkeää taustatietoa

työn tekemiselle. Työn tavoitteena on tuoda esiin kehittämissuhteita ja uusia toimintatapoja Kymijoen vaikutusalueen matkailuyritysten turvallisuusasioiden noudattamiselle.

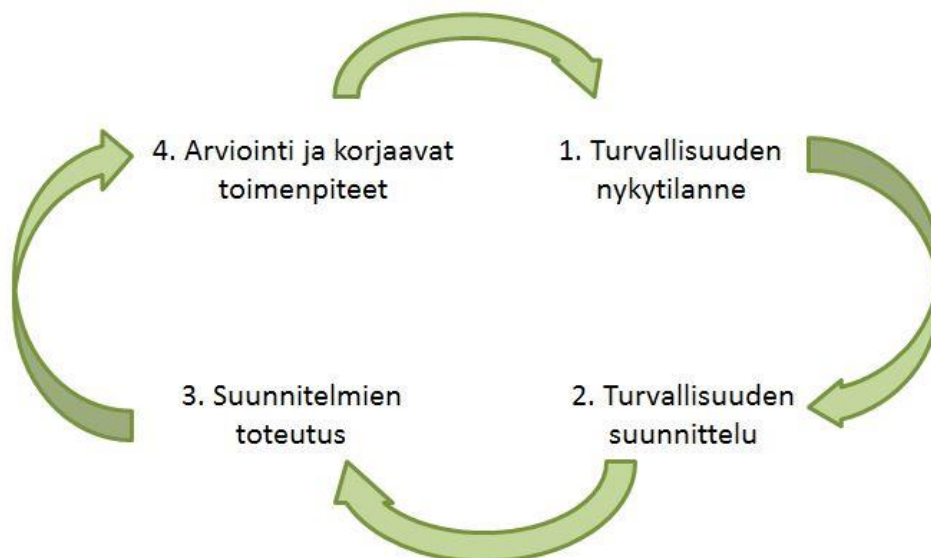
Työn alussa esitellään verkostoitumisen hyödyt ja merkitys etenkin pienten toimijoiden liiketoiminnan kehittämisessä. Verkostoiden on myös erityisen tärkeää toimia laadukkaasti ja mieluiten jopa siten, että sama laatu on tunnistettavissa jokaisen verkoston yrityksen toiminnasta. Näin ollen myös asiakkaan on mutkattomampaa käyttää verkoston palveluita, luottaen saman laadun jatkuvan eri toiminnoissa vaikka itse palvelun tarjoaja saattaakin vaihtua. Palveluyrityksen laatu ilmenee erityisesti teknisenä, vuorovaikutus- ja toiminnallisenä laaduna. Se, kuinka nämä osa-alueet ovat hoidettu, näkyy välittömästi asiakkaalle ja näin ollen vaikuttavat suurelta osin yrityksen imagoon asiakkaiden keskuudessa.

Seuraavaksi pohditaan vastuullisuutta yrityksen toiminnassa. Liiketoiminnan vastuullisuutta tulee lähestyä koko elinkeinon näkökulmasta, sillä matkailulla on suuri vaikutus alueen elinkeinolle. Mikäli yksi toimija toimii vastuuttomasti ja toiminnallaan saa aikaan merkittäviä haittoja alueen imagolle, kertautuu vaikutus jokaiseen alueella toimivaan matkailuyritykseen ja edelleen koko elinkeinoelämään.

Vastuullisuus ja turvallisuus matkailun megatrendeinä kertovat paljon siitä, mikä tulevaisuudessa ohjaa asiakkaita. Asiakkailta on entistä paremmat mahdollisuudet palveluiden vertailuun ostopäätöstä tehdessään. Tuleekin muistaa imagon merkitys markkinoilla. Jos imago ja palaute palvelusta ovat negatiivista, jää ostopäätös tekemättä. Palvelu tulee toteuttaa turvallisuutta noudattaen ja mahdolliset riskitekijät huomioiden. Työssä tuodaan esiin toimet, joita yrittäjän tulee noudattaa turvallista liiketoimintaa harjoittaessaan.

Matkailu elinkeinona tuo haasteita ja erityispiirteitä myös turvallisuuden noudattamiseen. Suorituspaikat voivat olla haastavia. Palveluja suoritetaan usein myös kaukana asutuksesta, joka tuo mukanaan avun saamiseen liittyviä ongelmia. (Kuluttajavirasto 2002, 1.) Lisäksi kuka tahansa voi perustaa matkailupalveluyrityksen sen suuremmin perehtymättä toimintaan liittyviin vastuu- tai turvallisuuskysymyksiin. Työssä kerrotaan mitä turvallisuusasiakirjoja laki velvoittaa yrittäjältä sekä mitä turvallisuussuunnittelu pitää sisällään.

Kuinka sitten Kymijoen vaikutusalueen yrittäjät toteuttavat turvallista liiketoimintaa? Jotta ehdotukset sekä toimintatavat turvallisen liiketoiminnan kehittämiseksi on mahdollista saada aikaan, selvitettiin verkoston nykytilaa turvallisuuden hallinnassa. (Kuva 1)



Kuva 1. Turvallisuuden hallinta ohjelmalveluissa (Työterveyslaitos ym. 2012. 1)

Ongelmaan haettiin vastauksia puolistrukturoidulla puhelinhaastattelulla, joka toteutettiin 12 verkoston yrittäjälle. Haastattelun tarkoituksena oli tuoda esiin suurimmat puutteet ja kehittämistä vaativat kohdat turvallisuuden hallinnassa. Haastateltavat yrittäjät valikoitiin noin 20 yrityksen joukosta siten, että vastaaja olisi valtaosin ohjelmalvelua tarjoavista ns. yhden miehen että suuremmista yrityksistä. Karsintaa tehtiin lähinnä ainoastaan majoi- tusta tarjoavien yritysten osalta, sillä ei koettu että yrityksiltä, joita koskee pelkästään pe- lastautumissuunnitelma, saataisiin lisäarvoa tutkimukseen.

Nykytilanteen selvittämisen jälkeen tehtiin teemahaastattelu niin ikään valikoidulle joukol- le. Teemahaastatteluun valittiin kolme puhelinhaastatteluun vastannutta eri palvelua tar- joavaa yrittäjää, jotta saatiin tuotua esiin mahdollisimman monipuolisia näkemyksiä sekä ajatuksia verkoston jatkoa ajatellen. Haastattelun tarkoituksena oli tuoda esiin toiveita verkoston jäsenten turvallisen liiketoiminnan toteuttamiselle. Vastausten perusteella tehtiin kehitysehdotuksia, joiden avulla verkosto voi jatkossa toimia saavuttaakseen yhtenäisen toimintatavan. Kuvion 1 kohdat 3. Suunnitelmien toteutus ja 4. Arviointi ja korjaavat toi- menpiteet jäävät jatkossa yrittäjien vastuulle. Työn lopussa tuodaan esiin tapoja, joilla kehittämissuunnitelmaa voidaan jatkossa toteuttaa, mitä se vaatii yrittäjiltä ja miten kehittä- misyhtiö voi olla osaltaan edesauttamassa ehdotusten toteuttamista.

## 2 Laadun merkitys verkoston toiminnassa

Asiakkaille tuotettava lisäarvo koostuu yrityksen osaamisesta, tuotteista ja palveluista. Tuotteen lisäarvoa kutsutaan laaduksi, johon vaikuttavat asiakkaan kokema hyöty ja asiakkaalle aiheutunut kustannus. (Leppänen 2006, 23–25.) Yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee palveluyrityksen toiminnan kokonaisuutena. Palvelutilanteessa asiakas peilaa kokemuksiinsa niihin odotuksiin, joita hänellä oli ennen palvelutapahtuman alkamista. Yksittäiset palvelutilanteet vaikuttavat imagoon, joka yrityksestä on markkinoilla muodostunut. Yrityksen identiteetti on taas se, mitä yritys todellisuudessa on sisältäen muun muassa perusarvot, kuten suhtautumisen asiakkaan turvallisuuteen tai ympäristövastuullisuuteen. Imago rakentuu niistä viesteistä, joita yritys itsestään ulospäin lähettää. Kunkin asiakkaan mielessä imago rakentuu omiksi mielikuviksi ja herättää eri ihmisissä erilaisia tunteita. (Komppula & Boxberg 2002, 44–45.) Meijän Joki -verkoston haasteena yhteisten tuotteiden tarjoamisessa on tasalaatuisuuden säilyminen läpi koko palveluketjun. Palvelun laadun tulee säilyä yhtäläisenä, jolloin myös asiakkaan mielikuva muodostuu selkeäksi kokonaisuudeksi. Jos palvelu koostuu esimerkiksi kuljetuksesta, kalastuksesta sekä majoituksesta, tulee jokaisen tuotteen osan viestiä samoin. Mikäli yksi tuotteen osa toteutuu suppeammalla laadun tasolla, vaikuttaa se muidenkin toimijoiden imagon rakentumiseen.

Verkostoitumisella Pirneksen (2002, 7) mukaan tarkoitetaan yritysten sekä organisaatioiden välisiä erilaisia yhteistyömalleja, joihin samanaikaisesti osallistuu useita eri tahoja. Uudessa markkinatilanteessa, jonka tyypillinen piirre on laajentuneet markkinat, tavoitellaan verkostoitumisen avulla parempaa tietotaitokokoonpanoa kuin mihin yritysten resurssit yksin riittäisivät (Pirnes 2002, 7, 10). Verkostoitumisen tarve koskee eri toimialoilla toimivia, kaikenkokoisia yrityksiä. Yhdistämällä eri yritysten osaaminen arvoketuiksi, joissa asiakkaiden toiveisiin pystytään vastaamaan nopeasti, saadaan luotua jopa ylivertaisen kilpailukykyinen järjestelmä perinteisiin toimintamalleihin verrattuna. (Pirnes 2002, 10.)

Santalan, Vesterisen ja Moilasan (2014, 38–39) tutkimuksen mukaan yritykset kokevat kaikkein hedelmällisimmäksi yhteistyön silloin, kun se on lähtenyt aidosta tarpeesta ja tilanteesta ja on markkinavetoista ja kaikkia osapuolia todellisuudessa hyödyttävää. Konkreettisilla toimenpiteillä, kuten markkinoinnilla ja yhteisillä tuotteilla tiivistetään yhteistyötä entisestään. Yritysten perustamat yhdistykset/verkostot ovat toimineet onnistuneesti ja maakunnissa tehdään jo onnistuneesti erimuotoista yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Yhteistyön merkityksen ymmärtävät parhaiten dynaamisimmat ja menestyneimmät yritykset. Yhteistyö ainoastaan yhteistyön vuoksi ei ole järkevää. Tuotteliain se on, jos toimijat tuntevat toisensa joko henkilökohtaisesti tai kokevat kumppanuuden ystävyytenä tai tär-



keänä asiakassuhteena. Yhteistyötä tuleekin tehdä niiden kanssa, jotka sitä todella haluavat ja ovat valmiita panostamaan sen onnistumiseen.

livari viittaa teoksessa (2012, 15) Mansfeld & Pizamin (2006, 43) painottavan, että turvallisuusajattelu kuuluu moderniin verkottuneeseen liiketoimintaan erittäin luontevana osana yrityksen johtamista. Valitettavasti kuitenkin useat matkailualalla toimivat tahot ovat viimeisten joukossa huomanneet ajattelutavan muuttuneen. Matkailijat ja yhä useammin yritykset eivät ainoastaan hyväksy turvallisuuden korostamista, vaan vaativat sitä.

Verkosto-osaaminen tuo etuja eri toimialojen yrityksille, erilaisille yhteiskunnallisia palveluja tuottaville laitoksille, kuten pelastuslaitoksille sekä kuntien välisille yhteistyöelimille, korkeakouluille ja muille oppilaitoksille (Pirnes 2002, 47). Yhteistyössä eri tahot hyötyvät toisensa osaamisesta sekä jakavat tärkeää tieto-taitoa toisilleen.

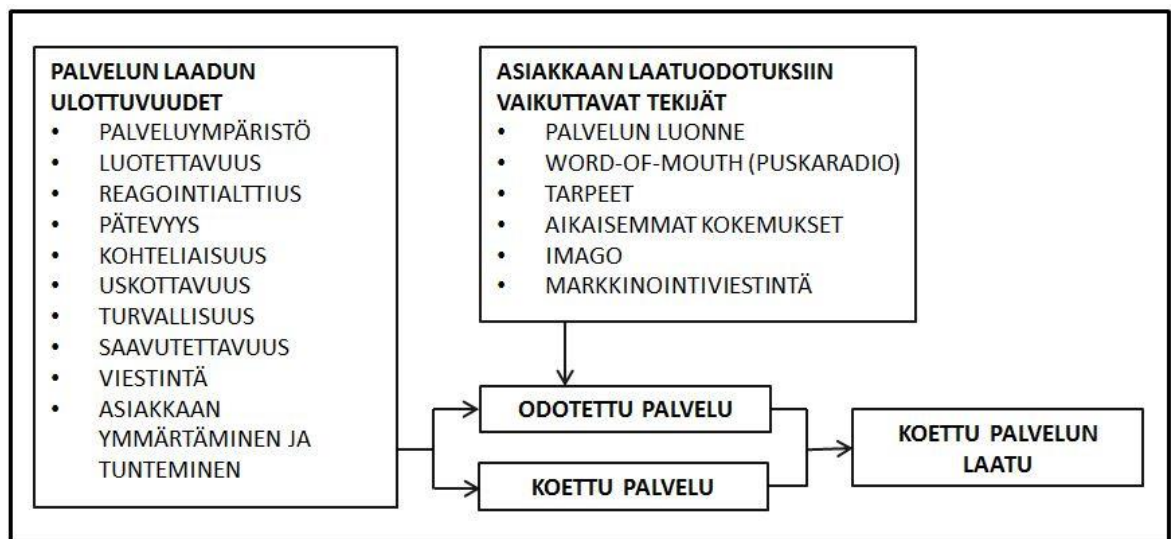
## **2.1 Matkailutuotteen laatu**

Laadukasta matkailutuotetta pidetään matkailuyrityksen tuotekehityksen yhtenä tavoitteena. Matkailutuote on elämys tai kokemus, jonka asiakas kokee subjektiivisesti palveluprosessin aikana. Asiakkaalla on yleensä ennen kokemusta odotuksia, joka palvelun tuottajan tulisi huomioida tuotteen palvelukonseptissa. Tilanteessa asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle muodostuu vuorovaikutustilanne sisältäen tilanteita, joissa asiakkaalle tulee osoittaa osaamisensa laatu. Asiakkaan kokema laatu jaetaan kolmeen pääluokituuteen: tekninen eli lopputuloslaatu, toiminnallinen eli prosessilaatu sekä vuorovaikutuslaatu. (Komppula & Boxberg 2002, 43.)

Teknistä laatua ovat paikkaan liittyvät tekijät, palvelun tuottamiseen tarvittavat laitteet ja välineet kun taas toiminnallista laatua ovat muun muassa yrityksen palveluilmapiiri, palveluhenkilöstön ammattitaito sekä asiakkaan osaamistason huomioiminen. Toiminnallinen laatu ilmentää asiakkaan kokemuksen palvelusta kun teknisessä laadussa korostuvat palvelutapahtuman tekninen toteuttaminen ja prosessin lopputulos. Vuorovaikutuslaatu on matkailutuotetta tarkasteltaessa tärkeää, sillä asiakkaan ja asiakaspalveluhenkilön välisessä kanssakäymisessä ilmenevät ominaisuudet, vaikuttavat vahvasti asiakkaan kokemukseen tuotteesta. Näitä ominaisuuksia ovat yhtä lailla asiakaspalvelijan henkilökohtaiset piirteet kuin myös yrityksen tapa toimia ja tukea henkilöstöään. Vuorovaikutuslaatu muodostuu sekä asiakaspalvelijan henkilökohtaisista ominaisuuksista kuin yrityksen tavasta toimia suhteessa henkilöstöönsä. Kun yrityksessä panostetaan vastuun antamiseen, tuetaan tiimi- ja yhteistyötä sekä seurataan laatua ja organisoidaan palautejärjes-

telmiä, motivoituu ja sitoutuu henkilöstökin työhönsä. Se taas tuottaa myös parempaa toiminnallista, teknistä ja vuorovaikutuslaatua. (Komppula & Boxberg 2002, 43.)

Yrityksen julkinen imago sekä asiakkaan omat kokemukset yrityksestä vaikuttavat mielikuvaan joka asiakkaalle yrityksestä muodostuu. Lisäksi mielikuvaan vaikuttaa *word of mouth* eli puskaradio. (Kuva 2) Mikäli mielikuva yrityksestä on pääosin myönteinen, kykenee asiakas antamaan pienet virheet anteeksi kun taas useiden virheiden sattumisten jälkeen, imago kärsii ja vaikuttaa sekä palvelun vetovoimaisuuteen että laadun arviointiin. (Komppula & Boxberg 2002, 46.) Tärkeänä osana palvelun laatua ovat tässä työssäkin myöhemmin esiin tuodut turvallisuus sekä viestintä.



Kuva 2. Laatukokemuksen syntyminen (Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990 teoksessa Komppula & Boxberg 2002, 58)

## 2.2 Laatukustannukset

Laadun varmistamisen lähtökohtana on perinteisesti pidetty virheiden määrän vähentämisestä sekä sen varmistamista, että tuotteiden ja palveluiden sisältö vastaa asiakkaan odotuksia. Kun palvelu on sitä, mitä on luvattu ja se toteutetaan siten, että asiakas kokee saavansa laadukasta palvelua sekä kokee olevansa turvassa, on odotuksiin vastattu. Turvallisuus ja laatuajattelu kulkevatkin käsi kädessä. Molemmilla on tavoitteena häiriötön prosessi, lopputuotteenaan korkea asiakastyytyväisyys. Turvallisuustoiminnalla yritys voi lisätä asiakkaan kokemaa arvoa sekä vähentää virheiden ja tuotantokustannusten määrää. (Leppänen 2006, 23–25.)

Virheiden vähentämisen keinoja tarkastellaan laatukustannusten näkökulmasta. Laatukustannukset syntyvät yrityksen varmistamassa tuotteiden vastaavan asiakkaiden vaatimuksiin.

Kustannukset jaetaan kahteen päätyyppiin: laatua edistäviin kustannuksiin ja huonosta laadusta johtuviin kustannuksiin. Tässä keskitytään näistä jälkimmäiseen, joka siis aiheutuu siitä, että tehdään virheitä tai vääriä asioita. Nämä laatukustannukset jaetaan neljään ryhmään: 1) ulkoiset virhekustannukset, 2) sisäiset virhekustannukset, 3) laadun ylläpito-kustannukset ja 4) huonon laadun ehkäisykustannukset. Ulkoiset virhekustannukset syntyvät, kun palvelussa laaduttomuus korvataan asiakkaalle. Ulkoiset virheet ovat yritykselle kaikkein vaarallisimpia, sillä niiden korjaus jälkikäteen on kalliimpaa kuin korjaaminen jo suunnitteluvaiheessa. Negatiivinen vaikutus kohdistuu myös suoraan yritykseen ja sen imagoon. Ulkoisiksi virhekustannuksiksi mainittakoon vahingonkorvaukset, menetetyt tuotot sekä alennukset tuotevirheistä. Sisäisiä virhekustannuksia havaitaan yrityksen sisällä ja korjataan ennen tuotteen tai palvelun toimittamista asiakkaalle. Laatupuutteet lisäävät kustannuksia. Tärkeimpiä matkailupalveluiden laatu-ongelmia ovat virheiden tekeminen, ylityöt/joutoaika sekä toimittajien huono laatu. (Lecklin 2006, 155–157.)

Ilman laadun ylläpitämistä, syntyy enemmän virhekustannuksia. Laadun ylläpitoa on lopputuotteiden tarkastaminen ja laadun varmistaminen. Matkailupalveluiden laatua tulee ylläpitää testauksilla, valvonnalla sekä virheiden käsittelyrutiineilla. Ehkäisykustannuksia syntyy pyrittäessä ennakolta poistamaan mahdollisia virhelähteitä ja laaturiskejä. Ennakkoinnin keinoja ovat suunnittelu, kehittäminen ja koulutus. Kun yritys suuntaa voimavarojaan edellä mainittuihin toimintoihin, voidaan saavuttaa korkea laatutaso ja samalla vähentää laadun tarkastusta ja ylläpitoa. Ehkäisykustannuksia ovat laatukoulutus, toiminnan suunnittelu, prosessien kehittäminen, laatuorganisaatio sekä työolosuhteiden ja työvälineiden suunnittelu. Vaikka nämä toiminnot maksavat yritykselle, tulevat ne pitkällä tähtäimellä maksamaan itsensä takaisin vähentyneinä virheinä. (Lecklin 2006, 158.)

### **2.3 Laatu järjestelmät matkailuyrityksissä**

Turvallisuuden merkitys osana laatu järjestelmiä on korostunut viime vuosina. Varsinkin ulkomaiset matkanjärjestävät edellyttävät matkailupalveluyritykseltä laadun lisäksi turvallisuutta. Turvallisuudelle matkailuyrityksissä ei kuitenkaan vielä ole kehitetty erillistä turvallisuuslaatu standardia. (Iivari 2012, 30.) Laatu tonni on Matkailun edistämiskeskuksen luoma laatuohjelma, joka pohjautuu kansainvälisiin laatu palkintokriteereihin. Laatu valmennus toteutetaan käytännönläheisenä koulutuksena, jossa yrityksen henkilöstö oppii laadun kehittämisen työkaluja. (Laatu tonni 2014a.)

Yksi valmennuksen tavoitteista on, että yritys ja sen henkilöstö oppii itsenäisesti kehittämään tuotteiden, palvelujen ja toiminnan laatua valmennuksen jälkeen. Laatu tonni valmennusta on tarjolla kolmea eri tasoa, josta edellinen taso on oltava suoritettuna ennen

seuraavalle pääsystä. Ensimmäinen taso, Laatutonni Expert antaa hyvät valmiudet yrityksen osaamisen nostamiseksi kansainväliselle tasolle. (Laatutonni 2014c.) Toinen taso, Laatutonni Advanced koulutuksessa kokonaisuus muodostetaan valinnaisista moduuleista ja käyttöön otetaan lisäksi LaatuVerkko-palvelu. (Laatutonni 2014d). LaatuVerkko on kehittämissysteemä, jonka avulla matkailuyrittäjät voivat tarkastella omia tuloksia sekä vertailla niitä toimialansa tai alueensa tuloksiin useista kokonaisuuksista, mukaan lukien asiakastytyvyisyys – ja henkilöstötytyvyisyysmittaukset. (Laatutonni 2014b). Kolmannen tason valmennuksessa, Laatutonni Exclusivessa osaaminen syventyy entisestään ja yrityksellä on jo käytössään LaatuKäsikirja sekä aktiivisessa käytössä apuna LaatuVerkko. (Laatutonni 2014e).

### 3 Turvallisuus ja vastuullinen liiketoiminta

Jokaisella yrityksellä on omanlaisensa yrityskulttuuri, joka perustuu niihin arvoihin, joihin organisaatiossa uskotaan ja joiden pohjalta toimitaan. Arvot muodostuvat yrityksessä työskentelevien moraalien ja etiikan pohjalta. Todelliset arvot ohjaavat yksilöiden toimintaa yrityksessä, niissäkin tilanteissa, joissa selkeitä ohjeita ei ole käytettävissä. Yrityksen toimintaa ohjaavat arvot voidaan jakaa eettisiin ja taloudellisiin arvoihin. Pohdittaessa vastuullisuuden merkitystä matkailupalveluyritysten toiminnassa keskityn tässä eettisiin arvoihin. Eettiset arvot määräytyvät velvollisuuden sekä oikeudenmukaisuuden tunteesta muita ihmisiä ja luontoa kohtaan. (Rohweder 2004, 79.) On mietittävä oman toiminnan vastuullisuutta ei ainoastaan oman yrityksen, vaan koko elinkeinon näkökulmasta. Iivari (2012, 12) mukaan matkailu ei ole muista elinkeinoista irrallista toimintaa, sen sijaan sillä on tunnut kerrannaisvaikutukset paikalliseen ja alueelliseen elinkeinoelämään. Toimiakseen häiriöttömästi matkailuelinkeinon tulee tunnustaa turvallisuuden merkitys tärkeänä laatu-tekijänä ja toiminnan mahdollistajana.

Iivari (2012, 12) painottaa teoksessaan myös matkailun herkkyyttä erilaisille kriiseille ja turvallisuustapahtumille. Elämme riskiyhteiskunnassa, joka ei salli huolettomuutta ja välinpitämättömyyttä muillakaan toimialoilla. Riski- ja kriisiyhteiskunnan turbulenssi merkitsee tulevaisuuden ennakkoinnin vaikeutumista, mutta samalla ennakkointitarpeen kasvamista. Informaatiovirta muokkaa päivittäin käsityksiämme meistä ja muista. Mielikuvamme omasta maasta ja matkakohteesta voi muuttua nopeasti. Tämä merkitsee sitä, että asiakaskunta on valmis tarvittaessa nopeisiin päätöksiin, jotka voivat heilautella matkailuelinkeinon edellytyksiä paikallisesti, alueellisesti ja kansallisesti.

Matkailusektori käyttää Walkerin ja Pagen (2003, 217) mukaan nykyään aktiivisesti markkinointia kohteiden asemointiin perustuen ainutlaatuisiin myyntivaltteihin, jonka myötä on hyvinvoinnin ja turvallisuuden imagollekin muodostunut kasvava rooli. Tämä luo matkailukohteille ja matkailupalveluja tarjoaville yrityksille kilpailuvaltin niihin kohteisiin nähden, jotka eivät näe vaivaa asiakkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin merkityksen esille tuomiseen. Uimonen (2006, 156) tuo esiin väitöskirjassaan sen, että useiden tutkimusten tulokset osoittavat vastuullisuuden edistävän yrityksen tuloksellisuutta ja painottaa sen olevan jopa tulevaisuuden investointi.

#### 3.1 Turvallisuus megatrendinä

Turvallisuushakuisuus (turvallisuustietoisuus) on Iivarin (2012, 12) mukaan yksi matkailun megatrendeistä. Muiksi megatrendeiksi hän mainitsee ympäristötietoisuuden, sähköisen

liiketoiminnan kasvun, yksilöllisyyden korostamisen ja väestön ikääntymisen. Ikääntyvä väestö kasvaa ja he ovat vauraampia ja aktiivisempia kuin aiemmin. Tällä asiakassegmentillä on uudenlaisia toiveita tai vaatimuksia, mikä vaatii matkailupalveluyritykseltä kykyä toimia käyttäjä- ja kysyntälähtöisesti. Yhtenä trendinä mainittakoon vielä Internetin merkityksen kasvu, joka tuo mukanaan uudenlaisen kuluttajakäyttäytymisen. Sosiaalisen median kuluttajapalautteet ohjaavat kuluttajien käyttäytymistä ja päätöksiä entistä enemmän. (Suomen matkailustrategia 2020, 14.) Kuluttajapalautteet vaikuttavat edelleen imagoon, joka yrityksestä muodostetaan.

Matkailuelinkeinon tulee pyrkiä tunnistamaan heikot signaalit, jotka saattavat tulevaisuudessa muodostua muutostekijöiksi. Mielikuvien merkitys sekä objektiiviseen ja subjektiiviseen turvallisuuteen tulee ymmärtää. Se, että ympäristö sekä turvallisuusvaatimukset ovat kunnossa ja riittävät turvavälineet ovat käytössä, ei asiakkaan kannalta riitä, vaan tuotteen ja palvelun on tunnettava turvalliselta. Riskimielikuva voi aiheuttaa kauaskantoisia vaikutuksia matkailupalvelulle ja yritykselle. Merkit viittaavat siihen, että turvallisuusimago muodostuu tulevaisuudessa yhä merkittävämmäksi kilpailuvaltiksi niin yrityksille kuin maantieteellisille alueille. (Iivari 2012, 14; Verhelä 2007, 141.)

### **3.2 Turvallisuus matkailuyrityksessä**

Turvallisuudella on matkailun ohjelmapalveluissa suuri merkitys. Mikäli turvallisuusasiat ovat huonosti hoidettu, saattaa se ilmetä erilaisina turvallisuuspoikkeamina, kuten tapaturmina ja materiaalivahinkoina. Vakavat poikkeamat turvallisuudessa päätyvät usein median tietoisuuteen ja aiheesta uutisoidaan laajasti. Koko toimialan kehitys tämän vuoksi on vaarassa kärsiä esimerkiksi vähentyneiden asiakasmäärien muodossa. Turvallisuuden hallinta tulee katsoa matkailualan ohjelmapalveluista tuottavien yritysten elinehtona sekä tekijänä, joka mahdollistaa liiketoiminnan. (Työterveyslaitos 2012, 2(18).)

Ohjelmapalveluiden tuottaminen toteutuu usein hyvin paikallisena toimintana eikä palveluiden tarjoajia välttämättä kontrolloida lainkaan. Lähes kuka tahansa voi perustaa yrityksen ja tarjota palveluita. Asiakkaan on hyvin vaikeaa arvioida palvelun tarjoajan osaamista. Yritykset ovat pieniä ja toimivat usein ainoastaan keikkaperusteisesti. Toiminta perustuu avustajien käyttöön, joilla on suuri vastuu asiakkaiden turvallisuudesta. Palvelujen tuottamisessa käytetään usein alihankkijoita, joko esimerkiksi kuljetusten järjestämiseen tai kaluston vuokraan. Vastuu kuitenkin asiakkaan suuntaan on palvelun tarjoajalla. (Kuluttajavirasto 2002, 1.)

Lainsäädäntö on asettanut palvelun tarjoajalle vaatimuksia liittyen turvallisuussuunniteluun ja siihen liittyvään riskien hallintaan. Tuoteturvallisuuslaki koskee palveluita, joita elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajille elinkeinotoimintansa yhteydessä. Kuluttajavirasto on laatinut omatoimiseen että ohjattuun ohjelmanpalvelutoimintaan ohjeet turvallisuuden edistämiseksi. Ohjelmanpalveluiksi määritellään mm. erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten sisä- ja ulkotiloissa, taajamissa, maastossa, ilmassa, vesillä ja tiellä tapahtuvat ohjelma-, seikkailu-, elämys-, luonto- ja liikuntapalvelut sekä teema- ja huvipuistoissa, tivoleissa, safareilla ym. tapahtuvat toiminnot. (Kuluttajavirasto 2003a, 3.)

Ohjeissa on käytössä termi ”suuririskiset” ohjelmanpalvelut, joiden kriteereinä on seuraavia tekijöitä:

- toiminnot, jotka tapahtuvat kaukana asutuksesta, minkä vuoksi avun saanti on hädästä tai vaikeaa
- aktiviteetit, jotka tapahtuvat korkeissa paikoissa ja joissa erityisriskinä on putoamisen ja kolhiintumisen vaara
- toiminnot, jotka tapahtuvat maan alla, kuten tunneleissa, luolissa ja kaivoksissa ja joissa erityisriskinä on eksyminen tai hapen loppuminen
- ratsastus maastossa, jossa erityisriskin muodostaa eläimen käyttäminen palvelussa sekä putoamisen ja kolhiintumisen vaara
- aktiviteetit maastossa, jotka ovat pitkäkestoisia, kuten vaellukset, joissa riskiksi voidaan mainita paleltumat, hypotermia, lämpöuupumus, nestevajaus, energiavaigus ja eksyminen
- toiminnot, joissa tärkeässä osassa ovat moottoriajoneuvot, kuten moottorikelkat, autot, mönkijät, moottoripyörät, mopot ja vesiskootterit ja vaarana on liikenneonnettomuuden mahdollisuus tai törmäminen ulos merkityltä tai sovitulta ajoreitiltä tai -uralta
- toiminnot, jotka aiheuttavat tulipalonvaaran ja riskinä ovat palovamma ja savumyrkytys
- vesiaktiviteetit, joissa riskinä on veden varaan joutuminen, hypotermia ja kolhiintuminen esimerkiksi koskessa
- vetovarjotentäminen, jossa riskinä on kolhiintuminen ja putoaminen laskussa ja nousussa (Verhelä 2007, 21–22.)

Viime vuosina on tapahtunut niin matkailua kuin muuta elinkeinoa ravisuttavia tapahtumia, jotka ovat saaneet kuluttajat kiinnittämään entistä enemmän huomiota kuluttamiensa palvelujen turvallisuuteen. Samalla lisääntynyt seikkailu- ja elämyspalveluiden kulutus on tuonut mukanaan vaaratilanteita ja onnettomuuksia. Nämä tekijät ovat saaneet asiakkaat, elinkeinon edustajat, viranomaiset ja alan kouluttajat miettimään matkailupalveluiden tur-

vallisuustekijöitä ja edistämään palveluiden turvallisuutta niin tuottajan kuin käyttäjän näkökulmasta. (Verhelä 2007, 3–9.)

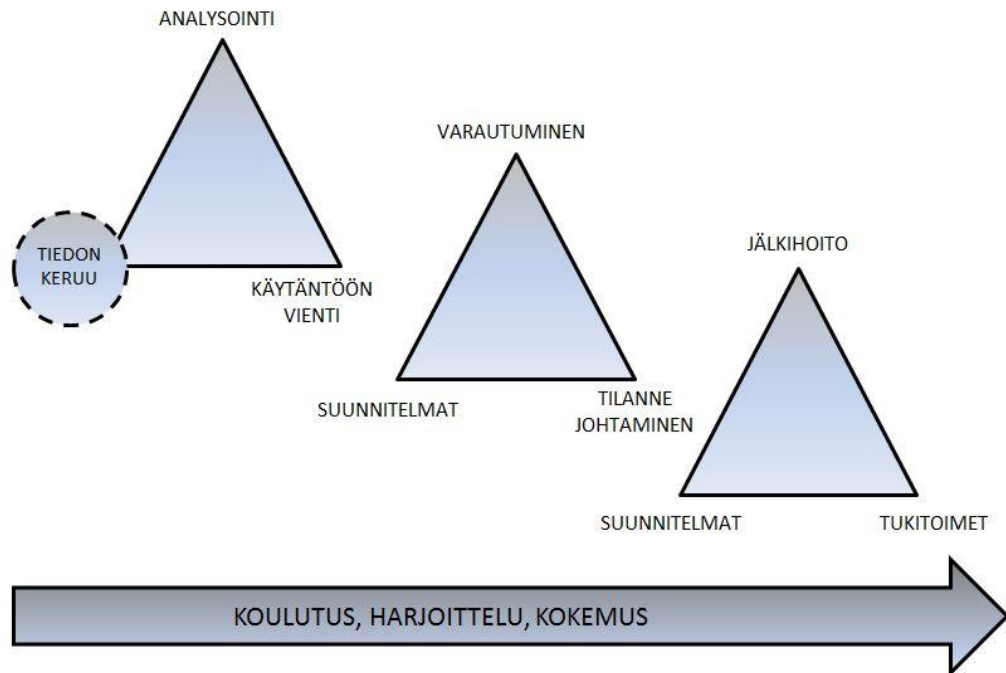
Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi palvelun tarjoajan on sitouduttava palvelua toteuttaessaan seuraaviin suosituksiin:

- palvelutuote on mitoitettu asiakkaan taitojen, ominaisuuksien ja olosuhteiden mukaisesti
- asiakkaan terveydelliset, eettiset ja kulttuuriset erityisvaatimukset on huomioitu
- käytetään ammattitaitoisia ohjaajia
- on huolehdittu siitä, että asiakkaat noudattavat annettuja ohjeita
- on huolehdittu siitä, että turvatoimet ovat suunniteltuja ja harjoiteltuja
- pelastus/pelastautumissuunnitelma kutakin tuotetta varten on laadittu
- asiakasta on informoitu tuotteen turvallisen toteuttamisen hänelle asettamista vaatimuksista
- asiakasta on informoitu tuotteen mahdollisista psyykkiseen ja/tai fyysiseen tilaan liittyvistä riskeistä
- asiakasta on informoitu mahdollisesti tarvittavista asiakkaan omalla vastuulla olevista vakuutuksista
- on huolehdittu siitä, että oppaita on riittävä määrä suhteessa ryhmän kokoon, aikaan ja keston nähden. (Komppula & Boxberg 2002, 147–148.)

### **3.3 Turvallisuussuunnittelu**

Verhelän teoksessa (2007, 36) Hämäläisen (2003) mukaan ohjelmapalvelualan turvallisuusjohtamisessa turvallisuussuunnittelu on keskeinen asia. Lainsäädäntö ja kuluttajaviraston ohjeet edellyttävät tarkkaa suunnittelua toiminnan eri osa-alueista. Turvallisuussuunnittelussa kolmena keskeisenä vaiheena voidaan pitää vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelua, vahinkotapahtuman hallinnan suunnittelua sekä tapahtuman jälkikäsittelyn suunnittelua. (Kuva 3) Jotta vahinkotapahtumia voidaan ehkäistä, tulee kerätä ja analysoida yksityiskohtaista tietoa toiminnan toteutuksesta. Analyysin perusteella saadaan tietoa ennaltaehkäisystä ja laaditaan suunnitelmat vahinkotapahtuman varalle. Suunnitelmilla voidaan varautua mahdolliseen poikkeustilanteeseen. Tapaturman tai vahingon sattuessa ei ole enää aikaa suunnitella ja pohtia vaihtoehtoisia toimintamalleja tapahtuneen käsittelylle, vaan tulee olla valmiit suunnitelmat jotka vain viedään tuolloin täytäntöön.





Kuva 3: Turvallisuussuunnittelun malli (Hämäläinen 2003 Verhelän teoksessa 2007, 36)

Poikkeustilanteissa toimiminen tulee suunnitella etukäteen: kuka tekee, mitä tekee, kuka vastaa jne. Niin ikään jälkikäsittelyn suunnitelmat tulee laatia valmiiksi, jotta kaikki mahdolliset asiat huomioitaisiin ja tilanteesta voitaisiin oppia myös tulevaisuutta varten. (Verhelä 2007, 37.) Jälkikäsittelyn suunnitelmaa voidaan kutsua myös kriisisuunnitelmaksi. Iivarin (2012, 196) mukaan pelastusharjoituksissa sekä henkilöstökoulutuksissa on koettu, että matkailu- majoitus- ja ravitsemus alan henkilökunnalle tulisi myös luoda valmiudet kohdata psykososiaalisessa kriisissä olevia asiakkaita ja omaisia.

### 3.3.1 Toiminnanharjoittajan velvollisuus

Toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Virheinä pidetään suoritustapaan liittyviä vikoja tai puutteellisuuksia, palveluun käytettävän tavaran rakenteessa tai koostumuksessa olevia vikoja tai puutteellisuuksia sekä harhaanjohtavia ja puutteellisia tietoja. (Tuoteturvallisuuslaki 18.6.1993/539; Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.)

Kuluttajavirasto on laatinut seuraavia ohjeita ohjelmapalvelujen turvallisuudesta: ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi, ohjeet kartingin turvallisuuden edistämiseksi, ohjeet laskettelupalveluiden turvallisuuden edistämiseksi sekä koskenlaskun turvallisuusohjeen. (Kuluttajavirasto 2003a, 2003b, 2006; Suomen Melonta- ja Koskenlaskurytär ry 2008, 5). Ohjeissa on esitelty ohjelmapalveluiden turvallisuuden keskeisiä vaa-

timuksia. Onnettomuuden tai tapaturman sattuessa arvioidaan syyllisyyttä tai tuottamuksellisuutta sen mukaan, miten annettuja viranomaisohjeita on noudatettu. (Verhelä 2007, 106.)

### **3.3.2 Lain määrittelemät asiakirjat**

Palvelun tarjoajan on Kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n (22.7.2011/920) mukaan tehtävä ennen kuluttajapalvelun tarjoamisen aloittamista kirjallinen ilmoitus sen kunnan valvontaviranomaiselle, jonka alueella palvelua aiotaan tarjota. (Liite 5) Ilmoituksesta on käytävä ilmi:

- a) palvelun tarjoajan nimi, kotipaikka ja yhteystiedot;
- b) palvelun suorituspaikka;
- c) palvelun kuvaus;
- d) palveluun liittyvät merkittävimmät riskit ja toimenpiteet niihin varautumiseksi;
- e) tieto turvallisuusasiakirjan laatimisesta ja viimeisimmästä päivittämisestä.

Ilmoituksen lisäksi palvelun tarjoajan on laadittava turvallisuusasiakirja, sisältäen suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi, riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville. (Liite 1) Mikäli samaa palvelua varten on laadittu pelastus-, valmius- tai muu vastaava suunnitelma, ei turvallisuusasiakirjaa tarvita. Tässä tapauksessa turvallisuusasiakirjassa selvitettävät tiedot on koottava turvallisuussuunnitelman yhteyteen. Asiakirjassa tulee olla määriteltynä ohjelmapalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita esim. henkilöstön tehtävänjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma, avunhälyttämisjärjestelyt erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin. (Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.)

Jos palvelun tarjoaja tuottaa monenlaisia palveluja tai samaa palvelua useassa paikassa, voi laatia palveluille yhteisen turvallisuusasiakirjan, jossa tarpeen mukaan esitellään palvelun turvallisuusasioihin liittyvät erityispiirteet. Turvallisuusasiakirja tulee pitää ajan tasalla. Mikäli ohjelmapalvelu koostuu useammasta toiminnasta ja/tai suorituspaikasta, on turvallisuusasiakirjan liitteenä oltava turvallisuussuunnitelma (Liite 2), eli kirjalliset ohjeet yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta. (Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.) Koskenlaskun turvallisuusohjeen (Melonta- ja Koskenlaskuyrittäjät ry & Kuluttajavirasto 2008, 5) mukaisesti turvallisuussuunnitelma tulee tarkistaa laskukauden alussa vähintään kerran vuodessa sekä päivittää heti tarpeen tullen. Tarkastuksesta ja päivityksestä on tehtävä merkintä suunnitelmiin.

Kuluttajaturvallisuuslaki (22.7.2011/920) edellyttää, että palvelun tarjoajan on huolehdittava siitä, että palvelun tarjonnassa mukana olevat henkilöt tuntevat asiakirjan sisällön. Palvelun tarjoajan on lisäksi tarvittaessa järjestettävä koulutusta henkilöstölleen. Turvallisuusasiakirja on näytettävä ja toimitettava valvontaviranomaiselle tämän sitä pyytäessä. Palvelun tulee olla ympäristön huomioivaa ja kestävä kehityksen mukaista. Myös työntekijöiden turvallisuus tulee huomioida työturvallisuuslain (738/2002) edellyttämällä tavalla.

## 4 Riskinhallinta

Riskillä viitataan tappion tai vahingon vaaraan, tulevaisuudessa tapahtumaan menetykseen. Riski ei koske itse tapahtumaa, vaan sen aiheuttamia seurauksia. (Leppänen 2006, 29.) Se, että yrittäjällä on tietoisuus ympäristöstä, ei välttämättä tarkoita hänellä olevan tietoisuutta riskeistä.

Turvallisuuden kokemiseen vaikuttavat merkittävästi asenteet, palveluja järjestävä organisaatio, palveluja järjestävät ihmiset, asiakkaat, olosuhteet sekä kalustot ja välineet sekä turvallisuussuunnittelu. Se, miten riskien hallinta yrityksessä on toteutettu, on turvallisuuden kannalta tärkeää. (Komppula & Boxberg 2002, 52–55.)

Riskiksi voidaan kuvailla toiminnasta aiheutuvien haitallisten tapahtumien todennäköisyyttä ja vakavuutta. Vaara käsitteenä eroaa riskistä siten, että vaara aiheuttaa riskin. Riski suuntautuu aina tulevaisuuteen. Yrityksen eri toimintojen turvallisuus edellyttää riskien hallintaa. (Verhelä 2007, 37.) Riskinhallinnalla tarkoitetaan järjestelmällisiä käytännön toimenpiteitä palveluun liittyvien taloudellisten ja fyysisten riskien tunnistamiseksi eli analysoimiseksi, arvioimiseksi ja pienentämiseksi. (Komppula & Boxberg 2002, 55; Verhelä 2007, 37). Suuririskisissä ohjelmapalveluyrityksissä turvallisuuden hallinnalla ei pyritä riskien totaaliseen eliminoimiseen vaan niiden hallintaan. (Verhelä 2007, 37).

### 4.1 Erityisriskit ohjelmapalveluissa

Erityisluonteesta johtuen ohjelmapalveluissa muodostuu lisäriskejä, joita edes tapahtuman järjestäjä ei välttämättä osaa huomioida. Nämä jaetaan palvelutapahtuman muodostamiin osa-alueisiin: palveluiden tuottajat, asiakkaat, suorituspaikat ja varusteet. (Kuva 4)

PALVELUN TARJOAJA	ASIAKKAAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Palvelun vetäjän todellisten taitojen arviointi</li> <li>○ Ulkopuolisten avustajien käyttö</li> <li>○ Paine palvelun suorittamisessa</li> <li>○ Vastuu asiakkaan suuntaan</li> <li>○ Häilyvä raja harrastustoiminnan ja palvelun välillä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Toiminnan vaativuuden ymmärtäminen</li> <li>○ Sosiaaliset suorituspaineeet</li> <li>○ Kulttuurierot ja kielimuuri</li> <li>○ Suoritusta haittaavien rajoitusten ilmoittamatta jättäminen</li> </ul>
SUORITUSPAIKAT	VARUSTEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Useat eri toimintapaikat</li> <li>○ Mahdolliset sivulliset toimintamaastossa</li> <li>○ Suorituspaikka kaukana asutuksesta - avun hälyttäminen haasteellista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Turvallisuuteen vaikuttavat erikoisvälineet</li> <li>○ Asiakkaiden omat varusteet</li> </ul>

Kuva 4. Erityisriskit seikkailu- ja elämyspalveluissa (Kuluttajavirasto 2002, 1–3)

Lähes kuka tahansa voi perustaa matkailu-alan yrityksen ja tarjota palveluita. Asiakkaan saattaa olla hyvin haastavaa arvioida palvelun tarjoajan osaamista. Harrastustoiminnan ja palvelun välillä oleva raja on usein häilyvä. Tuoteturvallisuuslain mukaan kuka tahansa on elinkeinonharjoittaja, joka maksua vastaan tarjoaa palvelua. (Kuluttajavirasto 2002, 1–2).

Palvelun tuottajaan liittyy riski kohdistuen ulkopuolisten avustajien käyttöön. Koska yritykset ovat pieniä, on toimintaa ainoastaan saatujen tilausten (keikkojen) yhteydessä ja tällöin avustajilla on suuri vastuu asiakkaiden turvallisuudesta. (Kuluttajavirasto 2002, 1–2). Tämän vuoksi on hyvin tärkeää, että turvallisuusasiakirja säilytetään henkilöstön nähtävillä. Asiakirjat tulee käydä jokaisen avustajan kanssa läpi, jonka tulee varmistaa sisällön ymmärtäminen allekirjoituksella. (Kuluttajavirasto 2003a, 6). Lisäksi on tarpeen miettiä, tuleeko turvallisuussuunnitelma olla tiivistetyssä koossa jokaisella oppaalla mukana retkellä. Palvelun tuottajalle lisäriskin tuo sääolot, jotka saattavat tuoda paineita palvelun suorittamiselle. On muistettava, että yrittäjällä on vastuu asiakkaan suuntaan ja tämä tulee muistaa alihankkijoita käyttäessä. (Kuluttajavirasto 2002, 1–2.)

Asiakkaaseen liittyviä riskitekijöitä voi syntyä kommunikointiongelmassa, turvattomassa toiminnassa ohjelmapalvelun suorituksessa tai henkilökohtaisten ominaisuuksien myötä. Kommunikointiongelmia syntyy etenkin välinpitämättömänä toimintana kun asiakas ei kuuntele ja/tai huomioi annettuja turvallisuusohjeita. (Verhelä 2007, 52.) Se, kuinka hyvin on ymmärretty tai haluttu ymmärtää etukäteismateriaalista toiminnan vaativuus voi aiheuttaa riskin itse tapahtumassa. Asiakkaalla saattaa myös olla rajoitteita, jotka voivat estää

palveluun osallistumisen, mutta hän ei joko halua tai ymmärrä ilmoittaa asiasta etukäteen palvelun toteuttajalle. (Kuluttajavirasto 2002, 1-2.) Henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka luokitellaan riskitekijöiksi, ovat fyysinen kunto, taidot ja ketteryys, aikaisemmat tapaturmat, asenne turvallisuuteen, liika itseluottamus sekä kokemattomuus. (Verhelä 2007, 52).

Turvaton toiminta ohjelmapalvelussa ilmenee siten, että asiakas ei pysty noudattamaan annettuja ohjeita, hän ei noudata annettuja ohjeita tietoisesti (syynä esimerkiksi näyttämisen halu tai leikkiminen) ja kun asiakas ei käytä henkilökohtaisia suojarusteita. (Verhelä 2007, 52). Suorituspaineeet ovat merkittävä lisäriskin aiheuttaja. Ryhmäpaine voi muodostua niin suureksi, että asiakas tahtomattaan joutuu osallistumaan toimintaan, johon ilman ryhmää ei osallistuisi. Kulttuuri- ja kielierot voivat luoda osaltaan riskejä toimintaan. Mikäli asiakas ei täysin ymmärrä ohjeita tai olettaa, että hänen ei tarvitse tehdä mitään, on toiminnassa jo selvä lisäriski. (Kuluttajavirasto 2002, 1–3.)

Suorituspaikkoihin kohdistuu myös riskejä. Mikäli ohjelmapalveluyrittäjä käyttää useita suorituspaikkoja ja maastoja, on paikkaan vaikea vaikuttaa ja siitä on vaikea antaa tarkkoja ohjeita. Palveluihin saattaa liittyä suuriakin vaaramomentteja, kun ne toteutetaan kaukana asutuksesta. Avun hälyttäminen ja paikalle tulo tuo haasteita ja potilaan mahdollinen evakuoiminen voi olla hidasta ja vaikeaa. Toimintamaastossa saattaa lisäksi olla sivullisia, sillä palvelutapahtumat suoritetaan useimmiten yleisillä ulkoilualueilla. (Kuluttajavirasto 2002, 1-3.)

Varusteisiin kohdistuvat riskit liittyvät käytön osaamiseen, huoltoon ja säilytykseen. Näiden ohella riskin muodostaa se, että asiakas saattaa käyttää omia varusteita, joiden turvallisuudesta ei voi olla varmuutta. (Kuluttajavirasto 2002, 1-3.)

## **4.2 Riskien tunnistaminen**

Jotta palvelutuote voidaan katsoa turvalliseksi, on se suunniteltava ja toteutettava siten, että lainsäädännön turvallisuudelle asettamat vaatimukset on täytetty. Esimerkiksi melontaretki on toteutettava luvallisilla ja turvalliseksi todetuilla alueilla. Alueet voidaan todeta turvalliseksi kartoittamalla riskit, joita retken suoritusalueella voi ilmetä. (Komppula & Boxberg 2002, 147–148.) Koskenlaskun turvallisuusohjeessa on painotettu, että turvallisuussuunnitelmasta tulee ilmetä eri reiteillä esiintyvät mahdolliset putoukset, kuopat, pyörteet sekä muut riskit ja vaaranpaikat. Suunnitelmassa tulee esittää eri vedenkorkeuksilla käytettävät reitit. (Suomen Melonta- ja Koskenlaskuyrittäjät ry & Kuluttajavirasto 2008, 5.)

Riskien tunnistamisessa voidaan käyttää apuna erilaisia listoja. Blueprinttaus, jossa tuote tai palvelu puretaan pieniin osiin, auttaa riskien selvittämisessä. Blueprinttauksen avulla jokainen palvelun toiminto ja tapahtuma voidaan erikseen tunnistaa ja analysoida sen ominaisuuksia. Tarkoituksena on kartoittaa jokaisen vaiheen riskit erikseen ja selvittää mitä ei-toivottua toiminnassa voi tapahtua. Yleensä yritysten toiminnasta löytyy erilaisia ”heikkoja lenkkejä”, joita tarkastelemalla päästään varsinaisten riskien jäljille. (Verhelä 2007, 40.)

### 4.3 Riskiarviointi

Riskiarviointi tulee tehdä jokaisesta uudesta tuotteesta, jonka varsinkin ohjelmapalveluyritys tarjontaansa ottaa. (Komppula & Boxberg 2002, 147–148). Riskien arvioinnissa tulisi tunnistaa kaikki mahdolliset onnettomuuden aiheutumiseen johtavat tapahtumat eri vaiheeseen. Riskien arvioinnin yhteydessä tulee vastaavanlaisesta tilanteesta olla kokemusta; mitä kyseisissä olosuhteissa voi tapahtua sekä mitä seurauksia tapahtumilla voi olla. (Leppänen 2006, 44–46.) Arviointi saattaa muodostua kuitenkin mahdottomaksi jo siitäkin syystä, että kaikkia mahdollisia tapahtumaketjuja ja niihin vaikuttavia tekijöitä ei ole mahdollista tietää. Näin ollen monet riskit toteutuvatkin, kun ennalta arvaamattomat tapahtumankulut yhdistyvät vahingon aiheuttavaksi tapahtumaketjuksi. (Leppänen 2006, 44–46.)

Ainoastaan tunnettuja ja tunnistettuja riskejä on mahdollista hallita. Riskien tunnistamista voidaan verrata kartan piirtämiseen toimintaympäristöstä. Kartassa ei tarvitse olla jokaista yksityiskohtaa, mutta merkittävimmät toimintaan vaikuttavat kokonaisuudet on tunnistettava. (Leppänen 2006, 121.) Tunnistetut vaaraa aiheuttavat tekijät käydään arvioinnissa vaihe vaiheelta läpi palvelun eteneminen mukaisesti. (Verhelä 2007, 41). Riskienhallinnassa tulee huomioida, ettei kaikkia riskejä voi arvioida. Arvioitavaksi on valittava vain ne riskit, joita pyritään hallitsemaan. (Leppänen 2006, 47.)

Riskien arvioinnissa tulisi hyödyntää riskimatriisia (Taulukko 1), jossa luokitellaan riskin todennäköisyys ja seurausten vakavuus kolmiportaisella asteikolla. Riskin todennäköisyyttä arvioidaan asteikolla epätodennäköinen-mahdollinen-todennäköinen ja riskin toteutumisen seurausta asteikolla vähäinen-haitallinen-vakava. Arviointi voidaan tehdä perustuen tapahtuneisiin vahinkoihin, mutta yleensä perusteena on palvelun tuottajan henkilökohtainen kokemus ja ammattitaitoon perustuva arviointi. Riskimatriisin avulla riskin suuruus määritellään asteikolla merkityksetön-vähäinen-kohtalainen-merkittävä-sietämätön. (Verhelä 2007, 41–42.)

Taulukko 1: Riskimatriisi (Verhelä 2007, 42)

<b>TODENNÄKÖISYYS</b>	<b>VÄHÄISET</b> Lievät vaikutukset, mustelmat, nyrjähdykset, epämukavuus, ei varsinaisia aineellisia vahinkoja.	<b>HAITALLISET</b> Pysyviä lieviä haittoja tai pitkäkestoisia vakavia haittoja; murtumat, palovammat, vauriot, lieviä aineellisia vahinkoja.	<b>VAKAVAT</b> Pysyvät vakavat vaikutukset, invalideetti, kuolema, vakavia aineellisia vahinkoja.
<b>EPÄTODENNÄKÖISYYS</b> Satunnainen vaaratilanne, esiintyy harvoin, mutta ei voi poissulkea.	<b>Merkityksetön riski (1)</b>	<b>Vähäinen riski (2)</b>	<b>Kohtalainen riski (3)</b>
<b>MAHDOLLINEN</b> Vaaratilanteet tai niiden uhka toistuva, mutta ei säännöllinen. Läheltä piti tapauksia on sattunut.	<b>Vähäinen riski (2)</b>	<b>Kohtalainen riski (3)</b>	<b>Merkittävä riski (4)</b>
<b>TODENNÄKÖINEN</b> Vaaratilanteita esiintyy usein ja säännöllisesti. Tapaturmia on sattunut.	<b>Kohtalainen riski (3)</b>	<b>Merkittävä riski (4)</b>	<b>Sietämätön riski (5)</b>

Riskin suuruuden selvittyä tulee päättää toimenpiteistä, joihin riskin vuoksi on ryhdyttävä. Kiireellisyys toimenpiteiden toteuttamisen suhteen riippuu riskin suuruudesta. (Verhelä 2007, 42.) Riskin suuruutta ja sen seurauksia tulisi määritellä Tukesin riskiarvioinnin perusteiden mukaisesti (Tukes 2014a) suurimmasta vähäisimpään:

- hengenmenetys
- pysyvä vammautuminen
- paraneva/ohimenevä haitta
- lievä loukkaantuminen
- mielenpahoitus/järkytys
- taloudellinen menetys

Riskin suuruuden määrittelyn jälkeen tulee selvittää, mihin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi tai mahdollisten tapaturmien ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi. (Taulukko 2) Merkityksettömän riskin tilanteessa erityistoimenpiteisiin ei tarvitse ryhtyä. Vähäisen riskin tilanteessa taas ehkäiseviä toimenpiteitä ei välttämättä tarvita, mutta olisi hyvä harkita parempia toteutusvaihtoehtoja. Kohtalaisen riskin yhteydessä on ryhdyttävä toimenpiteisiin riskin pienentämiseksi. Jos riski on merkittävä, tulee sitä pienentää. Toimenpiteet riskin pienentämiseksi tulee aloittaa välittömästi. Mikäli riski todetaan sietämättömäksi, on riskin poistaminen välttämätöntä. Riskialtis toiminta tulee keskeyttää eikä sitä saa aloittaa ennen kuin riski on poistettu.



Taulukko 2. Toimenpiteet riskien ehkäisemiseksi (Verhelä 2007, 44)

Riskin suuruus	Tarvittavat toimenpiteet ja aikataulu
Merkityksetön riski (trivial risk)	Riski on niin pieni, ettei erityisiä toimenpiteitä tarvita, tapahtuman toiminta on huomioitava toiminnassa
Vähäinen/Hyväksyttävä riski (acceptable risk)	Eryisiä ehkäiseviä toimenpiteitä ei välttämättä tarvita, mutta tulee harkita parempia toteutusvaihtoehtoja
Kohtalainen riski (moderate risk)	On ryhdyttävä toimenpiteisiin riskin pienentämiseksi
Merkittävä riski (substantial risk)	Riskin pienentäminen on välttämätöntä. Toimenpiteet tulee aloittaa nopeasti. Riskialtista toimintaa ei tule aloittaa ennen kuin riskiä on pienennetty. Riskin alentamiseksi on varattava tarpeelliset resurssit.
Sietämätön riski (intolerable risk)	Riskien poistaminen on välttämätöntä. Toimenpiteet tulee aloittaa välittömästi. Riskialtis toiminta tulee keskeyttää eikä sitä saa aloittaa ennen kuin riskiä on poistettu.

#### 4.4 Läheltä piti -tilanteet ja onnettomuuskirjanpito

Turvallisuustyöhön liittyvä ammatillinen havainnointi merkitsee heikkojen signaalien tunnistamista. Läheltä piti -tilanteet ovat ennakoinnin kannalta merkittäviä heikkoja signaaleja. Joissakin tapauksissa ne muodostuvat jopa selkeiksi varoituksiksi. Läheltä piti -tilanteet ovat toisaalta arvokasta tietoa erityisesti pienille yrityksille, mutta toisaalta harmillisia toiminnan kannalta. Pienet yritykset ovat kuitenkin yleensä suuria yrityksiä nopealiikkeisempiä ja joustavampia muuttamaan toimintojaan vaaratilanteiden sattuessa. Koska vaaratilanteet ovat herkästi tunnistettavissa ja yritysten informaatio- ja päätöksentekoketju on lyhyt, nopeutuu tilanteiden korjaaminen. Turvallisuustason seurannassa läheltä piti -tilanteet ovat tapaturmia soveltuvampia turvallisuustason seurantaan, sillä onnettomuudet ovat seurausta puutteellisista toimintatavoista. Turvallisuuskulttuuri on huomioitava vaaratilanteiden raportoinnissa, sillä mikäli asenteena on syyllisten etsiminen, ei se motivoi kertomaan vaaratilanteista. (Iivari 2012, 175.)

Palvelun tarjoajan tulee pitää onnettomuuskirjanpitoa sisältäen sattuneiden onnettomuuksien lisäksi vakavat läheltä piti -tilanteet. Dokumentoinnin apuna käytetään tapausilmoituslomaketta, jonka toiminnanharjoittaja voi itse laatia. (Liite 4) Lomakkeeseen tulee merkitä sekä osallistujille että työntekijöille sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet sekä niiden seuraukset. On suositeltavaa dokumentoida mm. tiedot vahingoittuneesta, vahinkoon liittyviä tietoja (aika, paikka, vamman aiheuttaja), vamman laatu, tiedot vahingon sattumisesta ja syistä sekä tapahtuman jälkeiset parannus-/korjaustoimenpiteet. (Mattila 2009, 72.) Pienissä yrityksissä onnettomuuskirjanpito on mahdollista toteuttaa vapaasti, esimerkiksi käyttäen ruutuvihkoa. On kuitenkin muistettava, että tiedot jotka tapausilmoi-

tuslomakkeille kirjataan asiakkaista ja heidän terveydentilastaan muodostavat henkilörekisterin. Tämän osalta tuleekin huomioida henkilötietolain (523/1999) vaatimukset. Näin ollen henkilötiedot tulee asianmukaisesti säilyttää sekä myöhemmin hävittää. (Ympäristökeskus Kotka 2012, 7.)

Onnettomuuksien ja niiden syiden tutkinta antaa pohjaa riskien arvioinnille sekä yrityksen turvallisuusjärjestelmän kehittämiseksi. Onnettomuuskirjanpidon avulla toiminnanharjoittaja pystyy edistämään omaa liiketoimintaa sekä helpottaa myös lisätietojen antamisessa, mikäli onnettomuutta selvitetään jälkikäteen. (Mattila 2009, 72.)

Kuluttajaturvallisuuslain 4 §:n mukaan sattuneista onnettomuuksista ja erityisen vakavista läheltä piti -tilanteista on ilmoitettava ensi tilassa kunnan tuoteturvallisuusvalvontaviranomaiselle (terveystarkastajalle), lääninhallitukselle tai Kuluttajavirastolle. Työsuojelun valvontalain ja tapaturmavakuutuslain mukaan työnantajan tulee lisäksi ilmoittaa työntekijälle sattuneet vakavat onnettomuudet työsuojeluviranomaiselle ja poliisille. Näiden ilmoitusten perusteella pystytään selvittämään riskialat sekä niiden turvallisuuden parantamiseksi voidaan vaikuttaa muun muassa alakohtaisten turvallisuusohjeiden laatimisella. (Mattila 2009, 72.)

#### **4.5 Toimenpiteet riskin toteutuessa**

Onnettomuuden tapahtuessa, Kuluttajavirasto saattaa tehdä tarkastuksen yritykseen ja/tai vaatii palvelun tarjoajalta kirjallista aikataulutettua selvitystä turvallisuustasosta ja sen kehittämiseksi. Tarpeen mukaan palvelun suorituskieltoon asettaminen on mahdollista. Onnettomuus saattaa johtaa poliisitutkintaan, jos vahingolle altistunut henkilö tekee asiasta ilmoituksen tai tapahtuma on johtunut teosta, joka on virallisen syytteen alainen. Elämys- ja seikkailupalvelut ovat hyvin herkkiä julkisuudelle, etenkin mahdollisten onnettomuuksien yhteyksissä. (Kuluttajavirasto 2002, 3.) Matkailupalveluntarjoajan tulisikin miettiä ovatko toimenpiteet, jotka riskin toteutumisen jälkeen suoritetaan, riittävän tehokkaita. (Leppänen 2006, 46). Onnettomuuden jälkipyykki tulee olla suunnitelmallista ja tiedonvälitys mutkaton.

Palvelun tarjoajan tulee miettiä tarjoamalleen palvelulle ryhmävakuutusta, vaikkakin erityisen vaarallista toimintaa vakuutusyhtiöt eivät usein vakuuta lainkaan. Vakuutusten hinnoitteluun vaikuttavat mm. toiminnan liikevaihto, riskialttius ja haettavan turvan määrä. (Kuluttajavirasto 2003a, 17.) Riskit tuleekin arvioida tarkoin vakuutusta haettaessa. Vakuutusenantajalla on yleensä hyvin tarkat suojeluohjeet, joilla pyritään kieltämään sellaiset toimet, jotka voivat johtaa onnettomuuden syntymiseen. Kun useimmat vakuutusnottajat

noudattavat suojeleohjeita, varmistetaan onnettomuuksien väheneminen. (Leppänen 2006, 45.) Kun riskejä arvioidaan vakuutus sopimuksen laadinnan yhteydessä, arvioidaan vain vakuutettavissa olevia riskejä. (Leppänen 2006, 48).

#### **4.6 Huolellisuusvelvoite**

Kuluttajaturvallisuuslaki asettaa palvelun tarjoajalle huolellisuusvelvoitteen. Koska toiminnanharjoittaja on tuotteensa suhteen asiantuntija, tulee hänen tietää mitä tietoja palvelusta kuluttajalle on annettava, jotta palvelua voidaan käyttää turvallisesti. Lain edellyttämä huolellisuusvelvoite koskee myös vuokraus- tai alihankintatoimintaa. Toiminnanharjoittaja vastaa koko palvelutapahtuman turvallisuudesta, sillä lain mukaan vastuu kuuluu sille, joka myy palvelun asiakkaalle. Vastuullisen yrityksen tai tahon on huolehdittava siitä, että matkailupaketeissa on huomioitu asianmukaisesti turvallisuusasiat. (Kuluttajavirasto 2006, 17; Iivari 2012, 66.)

Vastuullisen järjestäjän ja tilaajan olisi hyvä laatia riittävän kattava ja yksityiskohtainen kirjallinen sopimus, josta ilmenee mm. eri osapuolten tehtävät, vastuut ja velvoitteet sekä vakuutusturvan järjestäminen. (Kuluttajavirasto 2003a, 18). Kuluttajaturvallisuuslaki ei säätele vahingonkorvausvelvoitteita, joita osapuolten kesken mahdollisesti syntyy (Iivari 2012, 66).

## 5 Kaksiosainen kvalitatiivinen tutkimus

Kymijoen vaikutusalueen matkailupalveluyrittäjien turvallisuuden hallinta muodostuu merkittäväksi ominaisuudeksi, kun ryhdytään toimimaan tiiviisti verkostossa sekä tarjoamaan yhteisiä palvelupaketteja. Tämän vuoksi on tärkeää selvittää yritysten turvallisuusasioiden nykytila sekä miettiä niitä keinoja ja ominaisuuksia, joita yhdessä tulisi kehittää yhteisen tarjonnan mahdollistamiseksi. Tärkeää on tämän pohjalta kehittää ajatusmallia turvallisuuden merkityksestä osana liiketoimintaa ja yhteistyötä. Verkostossa oli tutkimuksen aikaan noin 20 yrittäjää, joista kymmenkunta oli aktiivisesti toimivia. Yrittäjät ovat perustaneet yhdistyksen, jonka tavoitteena on syventää yhteistyötä sekä yhteisen markkinoinnin että yhteisten tuotteiden avulla. Jotta edellä mainittua yhteistyötä voidaan saumattomasti toteuttaa, koettiin tärkeäksi kartoittaa yritysten tarpeet turvallisen liiketoiminnan toteuttamiseksi sekä kehittämistä kaipaavat seikat. Näiden pohjalta luotiin ehdotuksia yhtenäisen turvallisen sekä vastuullisen liiketoiminnan toteuttamiselle.

Tutkimuksen ensimmäinen osa, nykytila -selvitys, tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena hyödyntäen puolistrukturoitua puhelinhaastattelua, jossa turvallisuuden hallinnan nykytila pyrittiin kartoittamaan muutaman tärkeimmäksi koetun kysymyksen avulla, kuitenkin utelematta turhan arkoja asioita. Tämän tyyppisen haastattelun ominaisuutena on se, että esiin saattaa nousta uusia asioita, joita tutkimusta ja lomaketta suunnitellessa ei osattu ajatella. (Tilastokeskus 2014.) Haastattelu toteutettiin puhelimitse, jossa haastattelija täytti lomakkeen vastaajan puolesta. Tutkimustapaan päädyttiin, jotta haastateltava antaisi mahdollisimman totuuden mukaiset vastaukset. Kyselylomakkeen täyttäminen vapaasti voi nostaa virheiden määrää, sillä vastausten kaunistelu ja jopa valehtelu arkaluontoisissa kysymyksissä muodostuu helpommaksi. Vastaajien määrä jää lomakekyselyissä myös usein pieneksi. Tilanteessa, jossa verkostossa toimivia yrityksiä ei ole muutenkaan paljon, haluttiin minimoida riski siitä, että vastauksia jäisi saamatta. Henkilökohtaisesti tehtävissä kyselyissä haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksesta on etua tietopohjaisia kysymyksiä esitettäessä, mutta kontakti voi toisaalta vääristää arkaluontoisiin kysymyksiin annettuja vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2007, 195.) Lisäksi puhelinhaastatteluun vastataan usein tilanteissa, joissa saattaa olla häiriötekijöitä ja näin ollen vastaukset eivät ole välttämättä kovinkaan tarkkaan harkittuja.

Tutkimuksen toinen osa toteutettiin teemahaastatteluna valitulle joukolla. Haastattelun tarkoituksena oli tuoda esille vastuullisuuden merkitys osana verkoston toimintaa. Tavoitteena oli saada käsitys yritysten tarpeista ja toiveista turvallisuudenhallintaan liittyen sekä tuoda esille niiden merkitys myös verkoston toiminnassa. Haastatteluun vastaajat valikoitiin

tiin puhelinhaastattelun vastaajien joukosta siten, että saatiin mahdollisimman monipuolisia näkemyksiä tarjoava vastaajajoukko verkostoon jo hyvin sitoutuneista yrittäjistä.

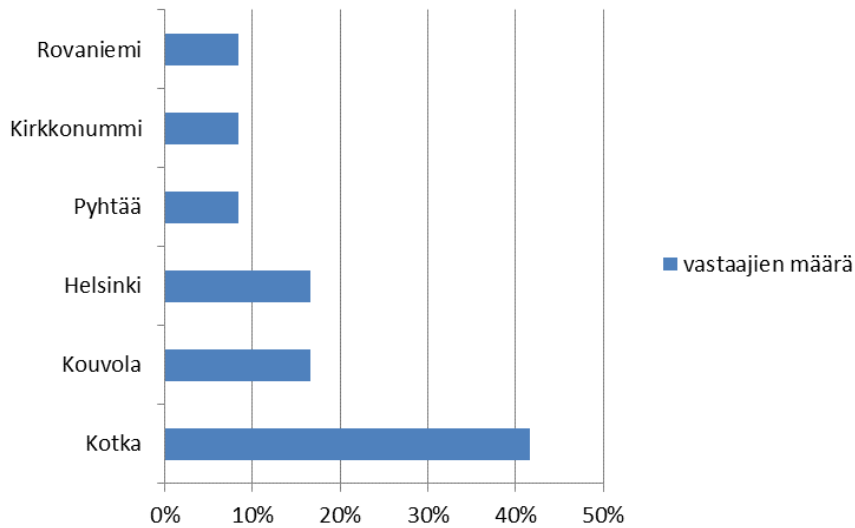
## **5.1 Puhelinhaastattelu matkailuyritysverkoston nykytilasta**

Nykytila -puhelinhaastattelun otantana olivat Meijän Joki -verkoston yrittäjät. Karsimista tehtiin siten, että saatiin edustajia yhden miehen yrityksistä sekä mikroyrityksistä. Suurin osa verkoston toimijoista on mikroyrityksiä alle 10 hengen henkilöstöllään. Karsintaa tehtiin myös ainoastaan majoitusta tarjoavien yritysten kohdalla, sillä ei koettu että yrityksistä, joita koskee pelkästään pelastautumissuunnitelma, saataisiin lisäarvoa tutkimukseen. Pelastautumissuunnitelman kohdalla harjoittelu ja asiakirjojen päivittäminen eivät ole yhtä suuressa osassa kuin ohjelmapalveluita tarjoavilla yrityksillä. Lopulta jäljelle jäi 13 yrittäjää. Haastatteluja saatiin toteutettua 12, vastausprosentilla 92. Yksi yrittäjä suunnitellusta 13:sta ei aikataulukiiireiden vuoksi vastannut kyselyyn. Otanta antoi tarvittavat tiedot tutkimusongelman selvittämiseksi.

Puhelinhaastattelun kysymyksillä pyrittiin saamaan mahdollisimman monipuolisesti tietoa yritysten turvallisuuden hallinnasta ja kartoittaa mahdolliset tarpeet turvallisuusasioiden parantamiseksi. Puolistrukturoitu haastattelulomake (Liite 6) tehtiin mahdollisimman helppoksi sekä haastateltavalle vastata että haastattelijalle täyttää. Yrityksiltä kysyttiin ainoastaan tutkimuksen kannalta oleellisia asioita.

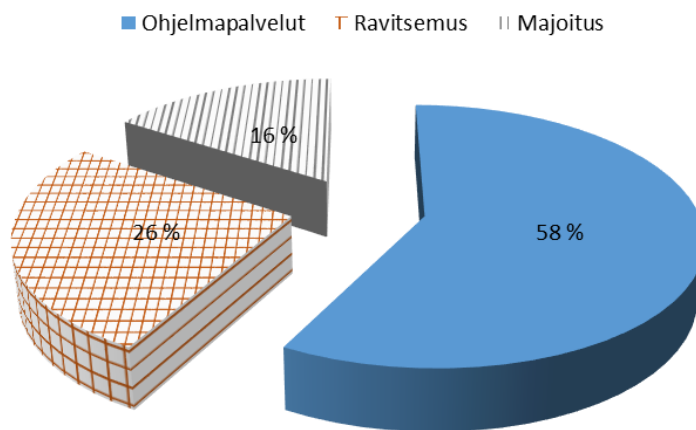
### **5.1.1 Yrityksen kotipaikka ja toimiala**

Haastattelussa selvitettiin aluksi yrityksen taustatietoja kotipaikan ja toimialan osalta. Koska verkosto käsittää koko Kymijoen varrella toimivia yrittäjiä, ovat heidän kotipaikkansakin jakautuneet laajalle. Osa yrittäjistä toimii joella, mutta heidän kotipaikkansa on esimerkiksi pääkaupunkiseudulla. Haastatteluun vastanneista yrittäjistä kuitenkin suurin osa on sijoittunut Kotkan seudulle. (Kuvio 1)



Kuvio 1. Yrityksen kotipaikka (n=12)

Yritykset tarjoavat monipuolista palvelua. Haastatelluista yrityksistä 11 tarjoaa liiketoiminnassaan ohjelmalveluita. 5 yrittäjää tarjoaa muun toiminnan ohessa myös ravitsemuspalveluita ja 3 lisäksi majoitusta. (Kuvio 2) Näiden lisäksi haastatelluista yrittäjistä löytyi myös muitakin palveluntarjoajaa. Esiin tuli muun muassa rakennustoiminta, talviliikuntapaikat, keskusvaraamo ja opasvaraamo toiminta, luontomatkailua sekä kursseja ja kalustonvuokraustoiminta.



Kuvio 2. Yrityksen toimiala (n=12)

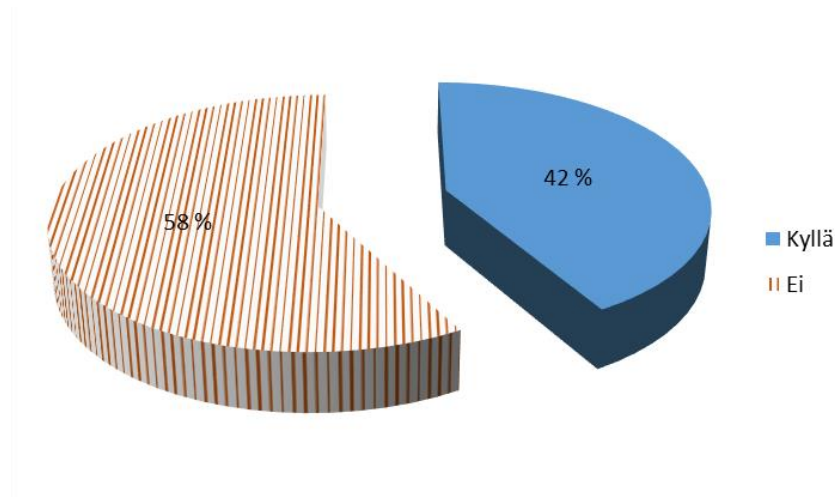
### 5.1.2 Turvallisuusasioiden merkitys yritykselle

Ensimmäinen kysymys oli avoin ja siinä pyydettiin yrittäjää omin sanoin kertomaan turvallisuusasioiden merkityksestä omassa liiketoiminnassaan. Turvallisuusasiat on Kymijoen matkailupalveluyritysten keskuudessa huomioitu useilla eri tavoilla. Vastauksista kävi ilmi,

että moni on asioita hyvinkin paljon miettinyt ja kokee sen tärkeäksi osaksi toimintaa. Osa yrittäjistä käy säännöllisesti asiakirjojaan läpi ja päivittää ne tarvittaessa. Kansallispuistojen yhteydessä toimivat yritykset ovat luoneet turvallisuusasiakirjat yhteisillä ohjeistuksilla. Eräs yrittäjästä on hoitanut turvallisuuteen liittyvät asiat hyvin mallikkaasti ja monipuolisesti – matkustajaluettelon keräämisestä suoraan yhteyteen pelastustoimeen.

### 5.1.3 Turvallisuusasiakirjojen päivittäminen

Kysymyksellä 2 selvitettiin turvallisuusasiakirjojen tilannetta yrityksissä. Turvallisuusasiakirja on ensimmäisiä asioita, joita matkailuyrityksen tulee luoda alkaessaan tarjota palveluita. Kaikki vastaajat vastasivat myöntävästi turvallisuusasiakirjan olemassaolon tiedusteluun, mutta se onko asiakirjaa päivitetty, aiheutti hajontaa vastauksissa. (Kuvio 3) Kuluttajaturvallisuuslain 7§:n mukaan turvallisuusasiakirja on pidettävä ajan tasalla. (Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.)



Kuvio 3. Onko turvallisuusasiakirja päivitetty (n=12)

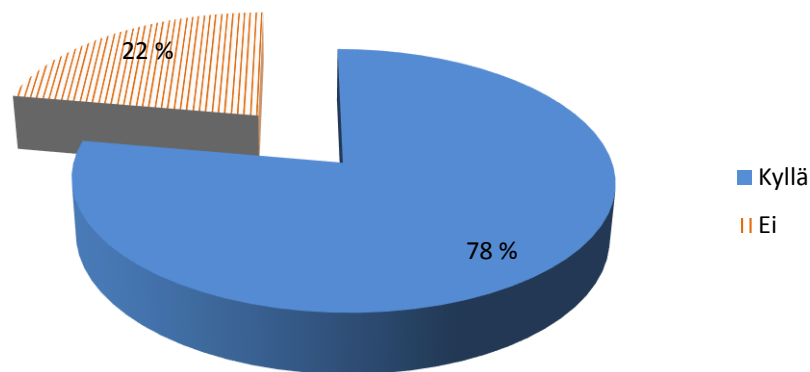
Yli puolet vastaajista (58 %) ei ole haastattelun perusteella päivittänyt turvallisuusasiakirjojaan lainkaan. Suurimmaksi syyksi mainittiin se, että koska mikään ei ole muuttunut, ei koettu että asiakirjoja olisi myöskään tarpeellista päivittää. Yksi vastaaja 7:stä myönsi syyksi laiskuuden. 42 % vastaajista on asiakirjat päivittänyt, mutta se kuinka säännöllisesti, muodosti eriäviä vastauksia. Yksi vastaaja viidestä päivittää asiakirjat joka kerta kun toimintaan mukaan otetaan uusi tuote. Kaksi taas tekee päivityksen joka retken/kurssin yhteydessä. Yksi vastaaja viidestä päivittää asiakirjaansa säännöllisesti, kerran vuodessa aina keväisin. Vastauksia ei voida pitää täysin paikkansapitävinä, sillä se miten vastaajat kokevat mahdollisen päivittämisen tarpeen, voi vaihdella. Merkittävimpinä syinä, jotka vaativat turvallisuusasiakirjan päivittämistä, voidaan mainita uudet välineet, uudet toiminta- tai suorituspaikat ja -tilat sekä mahdolliset toimintatapojen muutokset. Myös se, miten

säätilan ja esimerkiksi valaistusolosuhteiden muutokset vaikuttavat mahdollisesti palvelun tarjoamiseen, tulee turvallisuusasiakirjassa huomioida. (Ympäristökeskus Kotka 2012, 4.)

#### 5.1.4 Turvallisuusasiakirjojen saavutettavuus

Turvallisuusasiakirja tulee Mattilan (2009, 7) mukaan käydä henkilökunnan kanssa läpi ja henkilökunnan tulee varmistaa ymmärtäneensä sisältö omalla allekirjoituksellaan. Tämä koskee myös sijaisia sekä kausi- ja vapaaehtoistyöntekijöitä. Asiakirja tulee käydä myös läpi aina uuden henkilön perehdyttämisen yhteydessä. (Ympäristökeskus Kotka, 2012.) Turvallisuusasiakirja tulee säilyttää sellaisessa paikassa, josta henkilökunta, myös tilapäiset työntekijät, voivat sen helposti löytää. (Mattila 2009, 7.)

7 vastaajaa 9:stä (78 %) säilyttää turvallisuusasiakirjaansa paikassa, josta myös henkilöstö pääsee sitä tarkastelemaan. (Kuvio 4) 3 vastaajaa oli ns. ”yhden miehen yrityksiä”, joten heidän vastauksensa kysymykseen ei ollut tarpeen. Yksi vastaaja on näyttänyt asiakirjan aikoinaan henkilöstölle eikä ole kokenut tarvetta sen säilyttämiseen nähtävillä, sillä kaikki toimenpiteet toistuvat edelleen samoina minkään muuttumatta.



Kuvio 4. Onko turvallisuusasiakirja henkilöstön nähtävillä (n=9)

#### 5.1.5 Turvallisuusvastuuhenkilöiden nimeäminen

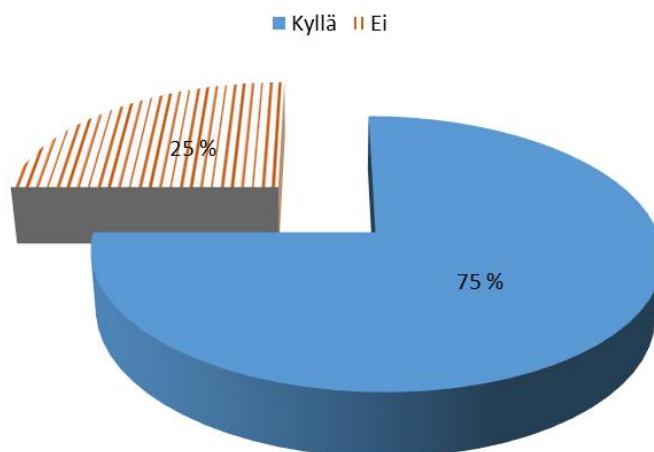
Kolmanteen kysymykseen ”Onko turvallisuusvastuuhenkilöt nimettyinä ja vastuut määritelty turvallisuusasiakirjassa” vastasi jokainen haastateltava myöntävästi. Se, onko tämä tulos luotettava, saattaa kuitenkin olla epävarmaa, sillä monikaan yrittäjä ei täysin ole tietoinen turvallisuuden hallinnan vastuiden jaosta. Mikäli onnettomuus tapahtuisi, olisiko tosiaan kaikki vastuu siihen liittyvistä toiminnoista yrittäjän itsensä vastuulla? Turvallisuusasiakirjassa ohjeiden mukaisesti tulee olla merkittynä turvallisuusvastaavan ja vara-



henkilön nimi, yhteystiedot ja tehtävät ja niiden on oltava koko henkilöstön tiedossa. Jokaisen työntekijän tiedossa tulee olla myös henkilöstön tehtäväjako; kuka pelastaa, antaa ensiapua, menee opastamaan, hälyttää apua jne. Lisäksi johtamisvastuu tulee määritellä onnettomuustilanteessa. (Mattila 2009, 73.)

### 5.1.6 Turvallisuussuunnitelmat eri palveluista

Ohjelmapalveluyrityksen toiminnan koostuessa useammasta palvelusta ja/tai suorituspaikasta, tulee turvallisuusasiakirjan liitteenä olla erilliset turvallisuussuunnitelmat jokaisen yksittäisen toiminnan tai suorituspaikan osalta. (Kuluttajavirasto 2003, 7.) Neljänteen kysymykseen: ”Onko eri palveluistanne tehty turvallisuussuunnitelmat”, 9 vastaajaa 12:sta (75 %) antoi myöntävän vastauksen. Kolme vastaajaa (25 %) ei siis ole erillisiä suunnitelmia eri tuotteilleen tehnyt. Yksi vastaaja myönsi syyksi täysin tietämättömyyden siitä, että erilliset suunnitelmat tulisi olla ja kaksi oli sitä mieltä, että tuote on periaatteessa sama eikä näin ollen vaadi erillisiä turvallisuussuunnitelmia yleispätevän asiakirjan oheen. (Kuvio 5)



Kuvio 5. Onko eri palveluistanne tehty turvallisuussuunnitelmat (n=12)

### 5.1.7 Tiedottaminen palvelun turvallisuudesta

Viidennellä kysymyksellä pyrittiin selvittämään kuinka yrittäjät tiedottavat asiakkaitaan turvallisuuteen liittyvistä asioista? Vastauksista yleisimmäksi muodostui se, että turvallisuusasiat käydään ennen retkeä ryhmän kanssa läpi suullisesti. 2 vastaajaa toimittaa ohjeistuksen myös ennen retkeä asiakkaille tutustuttavaksi. Suurin osa yrittäjistä kokee tärkeimmäksi oppaan roolin asioiden läpikäymisessä ennen toiminnan aloittamista, mutta asiakkaan roolia tilanteessa ei koettu merkittäväksi. Mikäli toiminnassa oppaalle tapahtuisi jotakin vaikkapa terveyteen liittyvää, nousisi kuitenkin asiakkaan rooli hyvin merkittäväksi

ja tuolloin heidän olisi ollut hyvä tietää kuinka toimia tilanteessa. Iivarin (2012, 71) mukaan on tarpeellista laatia toimintaohjeet erityistilanteiden varalle. Tällaisia tilanteita ovat sellaiset, joissa palvelun suorittajan henkilöstöön kuuluva loukkaantuu esimerkiksi pudotessaan koskenlaskussa veneestä tai lautasta tai saa sairaskohtauksen. Hätätilanneohjeiden tulee olla asiakkaan saatavilla palvelun aikana. Ohjeet suositellaan kiinnitettäväksi esimerkiksi kulkuvälineeseen. Yksi vastaajista kuitenkin mainitsi ohjeistavansa asiakkaita, kuinka toimia tilanteessa, jossa mahdollisesti oppaalle tapahtuisi jotain.

### 5.1.8 Erityisryhmien huomioiminen

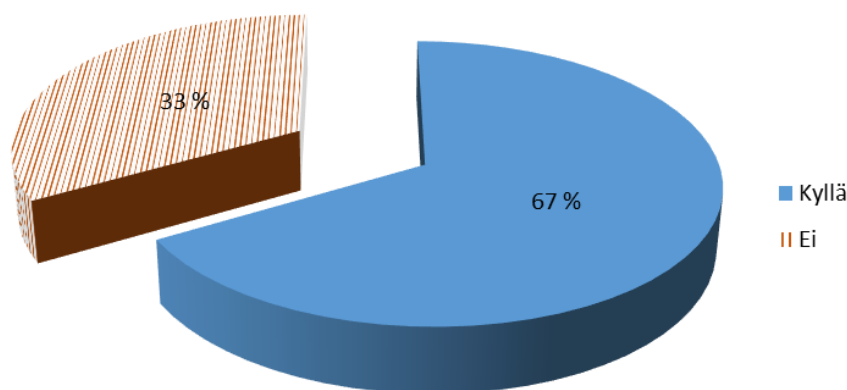
Kuudennella kysymyksellä tiedusteltiin tapaa informoida turvallisuusasioista matkailun erityisryhmiä, kuten kieli-, kulttuurieroja sekä aistirajoitteisia asiakkaita. Matkailupalvelujen tarjoamista liikunta- ja aistirajoitteisille sekä muille erityisryhmille kutsutaan esteettömäksi matkailuksi. Nämä erityisryhmät tarvitsevat räätälöityjä toteutuksia voidakseen nauttia matkailupalvelusta. Esteetön matkailu yleistyy koko ajan väestön ikääntyessä. Tämä tulisi huomioida palveluntarjonnassa. (Iivari 2012, 152–153.) Kysymyksellä pyrittiin selvittämään yrittäjien toimintatapaa turvallisuuden tiedottamisessa näiden erityisryhmien osalta. Ulkomaalaiset henkilöt kieli- ja kulttuurierojen vuoksi ovat oma ryhmänsä ja tulisi huomioida ennen palvelutapahtumaa annettavan ohjeistuksen täysi ymmärtäminen. Merkittävimmiä erityisryhmiä ulkomaalaisten ohella mainittakoon vanhukset (toiminnan oltava rauhallista ja kevyttä), lapset (toiminnassa annettava selkeitä sääntöjä ja varmistettava ohjeiden ymmärtäminen), aistirajoitteiset (huomioitava selkeät ja yhteiset komennot sekä selkeät käsimerkit), liikuntarajoitteiset (mietittävä etukäteen infrastruktuurin toimivuus sekä apuvälineiden käyttö), kehitysvammaiset (toiminta on leikinomaista, mutta heillä on yleensä avustajat mukana) sekä ylipainoiset, erityisnuoret, sairaat (vaativat lääkitystä) ja raskaana olevat. (Iivari 2012, 154.)

Esille tuli vahvimmin englannin kieli, jolla suurin osa pyrkii selviämään ulkomaalaisten kanssa. Kahdella yrittäjällä on turvallisuusohje/suunnitelma myös englannin kielellä. Yhdellä yrittäjällä on tehty ”Kymmenen turvallisuuden avainkohtaa”-ohjeistus usealle eri kielelle. Yksi yrittäjä pyrkii ohjeistamaan asiakasta heidän natiivikielensä. Erityisryhmistä ja heidän tiedottamisestaan ei monella ollut kokemusta. Kolme kertoi, ettei heillä ole ollut koskaan aistirajoitteisia asiakkaita. He, joilla kokemusta oli, toivat esiin sen, että aistirajoitteisilla on yleensä avustaja mukana, joka pystyy ohjaamaan myös opasta asiakkaalle soveltuvaan toimintaan. Kaksi yrittäjää kertoi käyvänsä erityisryhmien kanssa asiat tarkemmin läpi. Mainittiin myös ohjeistuksen olevan helpompaa erityisryhmille, sillä he ovat jo yleensä tottuneet siihen, että heidän kykyihinsä ”ei luoteta”. Yksi yrittäjä kertoi, että on rajannut palvelunsa siten, että liikuntarajoitteiset asiakkaat eivät voi osallistua toimintaan.

Kolme yrittäjää kertoi selvittävänsä ennakkoon mahdolliset sairaudet tai rajoitteet, esimerkiksi epilepsia, diabetes tai astma. Yksi yrittäjistä totesi tuotekorttinsa kertovan, kenelle toiminta soveltuu yrittäjän näkökulmasta. Hän kertoi myös palvelleensa liikuntarajoitteisia antaen heille myös mahdollisuuden kokea elämys. Pienillä erityisjärjestelyillä avustajien mukana ollessa suodaan heillekin turvallinen kokemus. Mikäli asiakkaat aristelevat tai vaikuttavat pelokkailta, voidaan myös toimintatapaa muuttaa heille soveltuvammaksi. Esimerkiksi koskenlaskussa isoimmat kosket ohitetaan, luovutaan melomisesta ja lautta ohjataan paikkaan, josta lasketaan rauhallisesti alas.

### 5.1.9 Onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpidon toteuttaminen

Seitsemännen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpidon toteuttamista yritysten keskuudessa. 8 (67 %) yrittäjää vastasi toteuttavansa onnettomuuskirjanpitoa. (Kuvio 6)



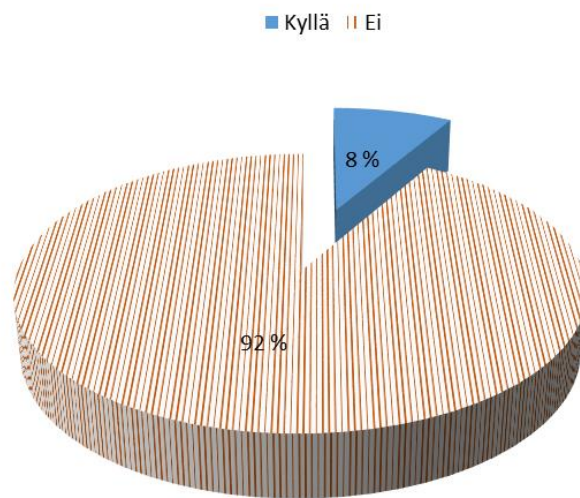
Kuvio 6. Onko onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpitoa toteutettu (n=12)

5 vastaajaa merkitsee onnettomuudet (tässä tilanteessa pienet nyrjähdykset ym. vastaavat) joko omavalvontaan, huoltovihkoon, lokikirjaan tai vastaavaan. 4 yrittäjää vastasi käyvänsä tilanteet läpi oman henkilöstönsä kesken suullisesti. Yhdelläkään yrittäjistä ei ole terveysturvallisuudelle ilmoitusta vaativia onnettomuustilanteita sattunut.

### 5.1.10 Pelastautumis- ja turvallisuusharjoitukset

Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin yrittäjiltä ovatko he testanneet turvallisuuden hallinnan osa-alueita säännöllisesti harjoitusten muodossa. (Kuvio 7) 8 % (1 yrittäjä) vastasi kysymykseen myöntävästi ja viimeksi pelastuslaitoksen kanssa harjoitelleensa toissavuonna. Loput 10 yrittäjää ei harjoittele turvallisuuden hallintaa säännöllisesti. Kysymyk-

seen täytyi haastattelijan antaa usealle yrittäjälle selvennystä, sillä moni koki kysymyksen siten, että se käsittäisi myös muun muassa EA-koulutukset, kun kysymyksessä haettiin laaja-alaisia pelastusharjoituksia. Tämän vuoksi vastauksia läpi käydessä haastattelijan täytyi muokata vastauksia siten, että ne analyysivaiheessa luettaisiin oikein. Kaksi vastaajaa kertoi aikoinaan harjoitelleensa pelastuslaitoksen kanssa. EA-osaamistaan yrittäjät päivittävät vaatimusten mukaisesti säännöllisesti. Syiksi siihen, miksi pelastautumista ei ole harjoiteltu mainittiin kiire sekä se, että tilanteet ovat samoja ja toiminta on vaistonvaraista. Yksi vastaaja mainitsi kouluttavansa omaa väkeä säännöllisesti muun muassa reskutusharjoituksilla kauempana joella, myös muualla kuin omassa tutussa ympäristössä.



Kuvio 7. Onko turvallisuuden hallinnan osa-alueista säännöllisesti testattu harjoitusten muodossa (n=12)

#### 5.1.11 Omavalvontasuunnitelma ravitsemuspalveluita tarjoavilla

Yrityksen, joka tarjoaa ravitsemuspalvelua, tulee laatia omavalvontasuunnitelma. Yhdeksännessä kysymyksessä tiedusteltiin ravitsemuspalveluja tarjoavilta yrityksiltä onko heillä laadittuna omavalvontasuunnitelma. Yksi viidestä ravitsemuspalvelua tarjoavasta yrityksestä ei ole laatinut omavalvontasuunnitelmaa, yksi neljästä sen laatineesta ei ole sitä säännöllisesti päivittänyt.

#### 5.1.12 Turvallisuuden hallinta tulevaisuudessa

Viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin yrittäjiltä heidän tahtotilastaan turvallisuuden hallinnassa tulevaisuudessa. Yleisesti kaikki vastaajat toivoivat että palveluita voitaisiin jatkossakin tarjota turvallisesti eikä onnettomuuksia tapahtuisi. Painotettiin myös sitä, että tulevaisuudessa pyrittäisiin käymään läheltä piti-tilanteet läpi ja varoittaa niistä asiakkaita.

Yksi vastaaja painotti sitä, että hänellä on suuri tahtotila noudattaa hyviä turvallisuusmenetelmiä, sillä se on edellytys toiminnalle. Toinen vastaajista taas toi esiin tarpeen mahdollisesti tulevaisuudessa suorittaa järjestysmieskoulutus. Majoitusalan yrittäjille järjestysmieskortti voisi tuoda uusia mahdollisuuksia laajentaa toimintaa iltatapahtumiin.

Eräs vastaajista toivoi infrastruktuurin parantamista etenkin siten, että luontopoluilla ja joen varrella laavuilla ja parkkipaikoilla olisi kyltit hätänumeroineen ja koordinaatteineen. Lisäksi opaskylteissä tulisi olla tiedot lähimmästä sairaalasta tai lähimmästä ensiaputarvikepakkauksesta. Tämä on tärkeää sillä jos jotakin sattuisi, eikä avun saaminen ole mahdollista, vaikuttaa se koko joen imagoon. Merkittävänä seikkana tulevaisuuden turvallisuuden hallinnassa koettiin kouluttautumista sekä ennaltaehkäisyä. Tärkeänä asiana koettiin myös luottamus toimijoiden kesken. Se, miten toisella verkoston yrittäjällä on turvallisuuden hallinta kunnossa, koettiin tärkeäksi tietää.

Esiin tuotiin yhteistyön tarve tai verkostotoiminnan kehittäminen pelastuslaitoksen kanssa. Sekä pelastuslaitos että joen varrella toimivat yrittäjät voisivat hyötyä siitä, että molemmilla olisi suora puhelinyhteys toisiinsa. Joen varrella toimivia yrittäjiä, heidän kalustoaan ja ensiaputaitoja voisi hyödyntää onnettomuustilanteen ollessa lähellä yrityksen kotipaikkaa ja kun pelastuslaitoksen paikalle saapumiseen tiedetään kuluvan kallista aikaa. Esille tuli myös ajatus siitä, että joen yrittäjillä voisi olla pelastusveneiden käyttäjille suora puhelinnumero.

## **5.2 Teemahaastattelu turvallisuuden merkityksestä matkailussa**

Tutkimuksen toinen osuus, syventävä haastattelu tehtiin kolmelle nykytilakartoitukseen vastanneelle yrittäjälle tavoitteena tuoda esiin ajatuksia verkoston yhteistyömahdollisuuksista sekä keinoista, joilla tulevaisuudessa voidaan toteuttaa turvallista liiketoimintaa. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna edeten siten, että kaikille haastateltaville esitettiin samat tai likipitään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Haastattelu pyrittiin toteuttamaan apuna käytettävää lomaketta mukailen, mutta jossakin määrin kysymysten esitys järjestykset saattoivat vaihdella. (KvaliMOTV 2015a.) Haastattelutilanne oli keskustelunomainen ja siinä käytiin läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Kaikista asioista ei kaikkien haastateltavien kanssa puhuttu samassa laajuudessa. Teemoista ja niiden alateemoista pyrittiin keskustelemaan vapaasti ja antamaan myös haastateltavalle tilaa ja mahdollisuus omien ajatusten esiin tuomiselle. (KvaliMOTV 2015b.)

Haastatteluun valittiin aiemmassa kyselyssä selvästi erilaisia vastauksia antaneet ja eri palveluita tarjoavat yrittäjät, jotta saataisiin mahdollisimman monipuolinen ja kattava kuva

jatkon yhteistyöstä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin tekstinkäsittelyohjelmaan. Kolmen yrittäjän työn kannalta tärkeimmiksi koetut vastaukset ja kommentit on tuotu esiin sisennyksellä.

Nykytilakartoituksessa tuli esiin muutamia ajatuksia yhteistyötarpeista, joita käytettiin myös pohjana syventävän haastattelun sisältöä suunnitellessa. (Liite 8) Teemahaastattelu toi esiin selvän tarpeen yhtenäisille toimintatavoille sekä toiveen jatkuvasta yhteistyöstä, jotta matkailuyrittäjät Kymijoen alueella saataisiin tuotua asiakkaille esiin laadukkaana ja vastuullisena verkostona.

### **5.2.1 Avun tarve turvallisuuden hallinnassa**

Teemahaastattelussa tiedusteltiin mahdollista avuntarvetta turvallisuuden hallintaan. Esiin tuli, että suoranaisesti apua turvallisuuden hallintaan ei ole tarvetta, asiakirjat ovat olemassa ja riskikartoitukset tehtynä. Se, että kuinka ajan tasalla dokumentointi on, oli kuitenkin kyseenalaista ja tarpeelliseksi koettiin asiakirjojen päivitys yhtenäisesti koko verkoston toimijoiden keskuudessa sekä riskikartoituksen tekeminen laajempaa näkökulmaa käyttäen. Riskikartoitukset oli kaikkien yrittäjien palveluista tehty, yksi kuitenkin koki että päivitys olisi paikallaan ennen kaikkea sen vuoksi että olemassa olevassa ei ole tarkoin huomioitu sesongin ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa, joka tuo mukanaan erilaiset toimintatavat.

”Samat ohjeet pätee koko kauden, mutta kun vesi on 4 asteista, muuttuu myös toimintatapa joella pelastautumiseen”

### **5.2.2 Yhteistyömahdollisuudet verkoston toiminnassa**

Yhteistyötä pelastuslaitoksen kanssa on yhden yrittäjän mukaan tehty vuosia sitten. Yritykset kaipaavat erityisesti yhteistyötä verkostossa pelastusharjoitusten suhteen. Toiveena onkin jatkossa harjoitella viranomaisten kanssa. Toinen yrittäjä koki tarpeelliseksi järjestää pelastusharjoituksia joella melonta- ja koskenlasku-yrittäjien kesken sekä merellä yhdessä kalastusyrittäjien kanssa myös pimeällä. Harjoitukset hyödyttäisivät molempia osapuolia. Pelastusharjoitusten ohella viranomaisyhteistyötä Pelastuslaitoksen, Meripelastusseuran, Rajavartiolaitoksen ja Poliisin kanssa painotettiin. Tuotiin esiin se, että etenkin kalastusoppaat ovat hyödyntämätön voimavara, joiden kalusto ja merentuntemus ovat hyviä.

”Viranomaisille olisi mun mielestä hyötyä siitä että jos ne pystyy tunnistamaan, että siellä onnettomuuspaikan lähellä on tällainen alus esimerkiksi kalastusoppailla on

suht hyvä koulutus jo siihen hommaan, niin jos se on paikalla, se voi jossain tilanteessa auttaa aika paljon. Esimerkiksi jos joku saa sydänkohtauksen saarella, siinä saattaa olla kysymys minuuteista että se ihminen pystytään pelastamaan.”

”Kannattais kasata meripelastusseuran alle kaikki kalastusyrittäjät, ensinnäkin että tiedetään kenellä on aluksia, mitä heillä on aluksillaan ja mikä kyky heillä on missäkin tilanteessa. Sekin voi olla jo sellainen porukka, joka voidaan hälyttää apuun tiettyissä tilanteissa. Yrittäjiltä tulisi tiedustella ensin, onko kiinnostusta tällaiseen. Etuna on se, että siitä harjoittelusta saa itsekin paljon jotain. Tiettyjä asioita pystyy harjoittelemaan pienellä porukallakin, mutta isompi ongelma on yhteistoiminta kun eri tahojen kanssa toimitaan yhdessä. ”

Pelastusharjoitusten yhteydessä tulee huomioida asiakkaiden mahdollisuudet toimia tehokkaasti, mikäli oppaalle tapahtuu jotakin. Koettiin merkittäväksi kartoittaa asiakkaiden perussairaudet sekä erityistä huomiota vaativat ominaisuudet samoin kuin kertoa asiakkaalle mahdollisista oppaan perussairauksista. Oppailla on lähtökohtaisesti hyvät valmiudet toimia onnettomuustilanteissa. Asiakkaalle tulee myös opastaa, kuinka toimia tilanteessa, jossa opas ei pysty toimimaan.

”Lähtötilanne turvallisuussuunnittelussa on se, että asiakkaat eivät ymmärrä kalustosta mitään, ja oppaalle itselleen sattuu jotain eli opas pelataan pois. Miten asiakas pärjää sitten, se pitäisi olla se lähtötilanne.”

Tulee muistaa, että vaikka on koulutusta, ei se kuitenkaan tarkoita että automaattisesti onnettomuustilanteessa osataan toimia tehokkaasti. Onnettomuustilanteissa toimiminen ei ole yksinkertaista. Yksi yrittäjistä painotti tätä seikkaa erityisesti ja kommentoi seuraavasti:

”Tunteet ja tilanteen hallinta ottavat vallan. Se että joku säilyttää toimintakykynsä on aina kyseenalaista siinä tilanteessa.”

Tämän vuoksi harjoittelu on ehdottoman tärkeää. Toistuvilla harjoituksilla onnettomuustilanteet voidaan käsitellä niin tarkoin ja usein että myös toimintakyvyn säilyttäminen mahdollisissa aidoissa tilanteissa on todennäköisempää. Harjoittelun lisäksi koettiin tärkeäksi, että turvallisuussuunnitelmat tulisi olla jokaisella verkoston toimijalla kunnossa. Tärkeäksi mainittiin yhteinen ymmärrys toimintatavoista mahdollisissa onnettomuustilanteissa.

”Pitäis saada yhtenäiset, tai ainakin se et kaikilla on pelastussuunnitelmat olemassa, kaikilla firmoilla jotka on mukana. Ja sellainen yhtenäinen käytäntö siihen, että jos jotain tapahtuu niin kaikki tietää mitä tehdään.”

### 5.2.3 Turvallisuusimagon kehittäminen

Turvallisuusimagon kehittämiseksi kaksi yrittäjää koki laadukkuuden näkymisen palvelussa merkittävimmäksi ominaisuudeksi. Yksi yrittäjistä piti tärkeänä laadun esiin tuomana seikkana lähinnä sitä, että kalusto ja toimintaympäristö vastaavat mitä on tarjottu. Toinen yrittäjä taas koki, että laadukkuus ja turvallisuusimago käyvät ilmi palvelun tarjoajan ammattimaisuudesta ja siitä että on koulutauduttu toimimaan hätätilanteissa. Kolmas yrittäjä taas koki turvallisuuden merkittävänä asiana. Kun palvelu on turvallista, on se myös laadukasta. Turvallisuuden hallinta palvelussa on tärkeä osa tuomaan esiin palvelun tuottajan laatutason.

”Sitähän joutuu ite oikeestaan panostaa siihen laatuun, että saa asiakkaalle sen hyvän mielen. Et vehkeet ja puitteet on siinä kunnossa et niillä pystyy touhuu.”

”Kyl sitä varmaan pitäis korostaa tota turvallisuushommaa et on turvallisissa käsissä ja että on kaikki ensiapukurssit ja tällaiset käyty ja koulutettu siihen. Mä luulen että se on kaikista tärkein siinä.”

”Turvallisuus on iso asia sitä, että sä osoitat sillä sitä laadukkuutta. Paketoidussa tuotteessa saman laadun on kuljettava läpi palveluketjun. Jos sä haluat yritysasiakkaita niin miten osoitat niille laatutasos, jos et oo hoitanu turvallisuusasioita. Asiakas saattaa tulla kysymään että ”mites kun yks toinen yritys toimitti nää paperit etukäteen, niin saako teiltä näitä?”

Yhtenäinen laadun taso koettiin tarpeelliseksi koko verkoston keskuudessa. Jokaisen toimijan tuotteiden tasalaatuisuutta pidetään tärkeänä.

”Ois tärkeää, että olisi tietty toimintatapa. Jokainen yrityshän tekee omalla tavallaan, mutta se että olisi jokin yhtenäinen minimi vähimmäisjuttu, että kaikki tekisivät vähintään sillä tasolla. Kun olemme verkostossa, ja on jokin tuote jossa on monta eri toimijaa, tulee tuotteiden olla tasalaatuisia eikä kukaan mene riman alta, muuten jää asiakkaalle tosi huono fiilis siitä. Tällaisia asioita voi olla vaikka siisteys.”

Toisaalta verkoston toiminnalle sekä imagolle voi tuoda haasteita se, että osa toimijoista ei tuota palveluita suuresti erityisryhmiä huomioiden. Nämä ominaisuudet toiminnassa tuleekin tuoda esiin yhteisiä paketteja muodostaessa. Koettiin merkittäväksi erityisryhmien ja erityisesti suurten ikäluokkien osallistaminen palveluun, sillä he ovat tulevaisuudessa merkittävä asiakaskunta.



”Senioreiden määrä koko ajan kasvaa ja heillä on rahaa käyttää palveluihin ja he haluavat sitä myös niihin käyttää”.

Aiemmin työssä mainittu laatukoulutus voisi olla hyvä vaihtoehto tuomaan yrittäjille ymmärrystä laadukkaan liiketoiminnan harjoittamiseen. Lisäksi verkoston kymijoki.com sivuille voisi koulutuksen seurauksena tuoda laatukoulutuksen logon, joka tuo asiakkaalle erityisen mielikuvan yritysten toiminnan laadusta sekä turvallisuuden huomioimisesta. Laadukkuus ja vastuullisuus lisäsivät keskustelua ja ajatuksia niiden merkityksestä koko verkoston toiminnassa.

Laadukkaan palvelun mielikuvaa yrittäjien mielestä tuovat esiin sertifikaatit tai kriteeristöt. Myös turvallisuuden merkityksen korostaminen yrityksen toiminnassa koettiin tärkeänä viestittävänä asiana.

”Se on sit sellanen, joka pitäisi saada kaikkien jotta se olis hyödyllinen verkostolle.”

”Kun markkinoidaan yrityksiä, voisi laittaa kriteeriksi sen, että on täytettävä esimerkiksi Outdoors Finland kalastuslaatukriteerit.”

Turvallisuuden ja laadun merkitys omassa yritystoiminnassa ja sen vaikutus koko alueen matkailuyritysten toimintaan koetaan merkittäväksi. Ala on iskuherkkä. Turvallisuusasiat kannattaa ottaa tosissaan ja niiden eteen tulee nähdä vaivaa.

”Tän alan kaikki yrittäjät riskeeraavat joka päivä koko elämänsä. Jos tulee se dead case niin se on todennäköisesti aina konkurssi. Siin mieles jollain tavalla jo se että kerrotaan tai yritetään edes valistaa ainakin vähintään yrittäjiä, että yrittäisivät edes pikkasen panostaa laadutasoon. Sillä se ei ole tälle alueelle eikä kelleen yritykselle hyvää mainosta.”

#### **5.2.4 Vastuullisuus palvelussa**

Keskusteltiin myös yrittäjän vastuusta palvelussa. Kun tarjotaan yhteisiä tuotteita, on jonkun yrittäjän toimittava palvelun järjestäjänä. Vastuu tuotteesta on lähtökohtaisesti jokaisella yrittäjällä itsellään, mutta kuten kappaleessa 4.6 tuodaan esille, huolellisuusvelvoite edellyttää vastuun kantamista.

”Se on vastuussa kuka on myynyt sen”. Oon ajatellut sen näin, että se on Kymi the River joka on vastuussa tulevaisuudessa.”

”Jokainen yrittäjä on henkilökohtaisesti vastuussa omasta paketistaan.”

Jokaisen yrittäjän tulee huolehtia turvallisen liiketoiminnan harjoittamisesta huomioiden turvallisuusasiakirjojen sekä riskien kartoituksen ajan tasalla pitämisen sekä ymmärtäen vastuun palvelussa asiakkaaseen nähden. Kun turvallisuuden hallinta ymmärretään merkittävänä osana jokaisen yrityksen toimintaa, on myös yhteisten pakettien toteuttaminen mutkattomampaa. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että jokaisella verkoston toimijalla on turvallisuusasiakirjat sekä hallinta ajan tasalla.

## 6 Pohdinta ja johtopäätökset

Huolestuttavan paljon nykytila-kartoituksessa tuli esille luottamus siihen, että koska aiemmin ei ole mitään vastaavalla toimintatavalla sattunut on se eräänlainen meriitti siitä, että asioiden on oltava hyvällä mallilla. Tilanteet kuitenkin muuttuvat. Yllättäviä asioita saattaa tapahtua. Se on huomattu muuallakin, kuten Tornion koiravaljakkoturma vuonna 2005 osoitti. (MTV Uutiset 2009). Turmassa menehtyi kaksi italialaisturistia täysin siitä syystä, että yrittäjä ja opas toimivat kuten ennenkin, eivätkä olleet huomioineet ympäristössä tapahtuvia muutoksia - tässä tapauksessa junaliikenteen aikataulumuutoksia. Vaa- timukset turvallisuusasiakirjoista erillisine suunnitelmineen ovat kaikkien etu ja niiden tiedot tulee tuoda myös mukaan omaan toimintaan.

Haastatteluista jäi erityisesti mieleen kiinnostus ja ymmärrys turvallisuuden hallinnan merkityksestä matkailupalveluissa. Kuitenkin vaikka ymmärrystä on, tulee moni asia hoidettua vuodesta toiseen samalla tavalla miettimättä onnettomuuksien mahdollisuutta sekä sitä, miten ja millä eri tavoin onnettomuus voi tapahtua. Jotta toiminta voisi jatkua turvallisena, on riskikartoitukset päivitettävä sekä mietittävä yrityksen sisäiset vastuut mahdollisissa onnettomuustilanteissa. Verkosto on loistava alusta näiden toimintojen kehittämiseksi ja yritykset voivat ottaa toisistaan tukea ja myös hyötyä oman toimintansa kehittämiseen. Aihe on hyvin ajankohtainen ja merkittävä elinkeinolle, sillä nyt jos koskaan on panostettava turvallisuuteen yritystoiminnassa ennen kuin jotain vakavaa tapahtuu ja vaikutukset kertautuvat. Merkitys korostuu entisestään kansainvälisen risteilijäliikenteen käyttäessä Kotkan kantasatamaa tulevaisuudessa yhtenä kohteenaan. Risteilijäliikenne tulee tuomaan uutta asiakaskuntaa seudun ohjelmopalveluille ja asiakasmäärät voivat kasvaa yhtä palvelua kohden hyvinkin suuriksi. (Cursor 2014). Tuolloin matkailupalveluiden tulee olla kansainvälisessäkin mittakaavassa turvallisia ja laadukkaasti toteutettuja.

Tuotiin esiin tarve yhteiselle linjalle turvallisuuden toteuttamisessa. Koettiin hyvin merkittäväksi se, että jokaisella toimijalla tulee olla yhdenmukainen tapa toimia sekä vastuullisesti että turvallisesti. Laadun tulee pysyä yhtenäisenä läpi palveluverkoston. Tämä on tärkeää etenkin kun tavoitteena on tehdä yhteistyötä tuote- ja palvelupakettien muodossa. Kuten aiemmin työssä on mainittu, on asiakkaan odotuksiin vastaaminen palveluprosessissa tärkeää. Mikäli yksi osa palvelua ei toteudu yhtä laadukkaana kuin muut, vaikuttaa se merkittävästi asiakkaan kokemukseen.

Tärkeää olisi ymmärtää jokaisen toimijan merkitys koko elinkeinon kannalta. Mikäli yhdellä toimijalla on aukko turvallisuussuunnitelmissa ja sattuu onnettomuus juurikin tuossa osalu- alueessa, vaikuttaa se koko elinkeinon imagoon negatiivisesti. On hyvä tiedostaa oma

merkityksensä osana koko aluetta. Erityisen mukavaa oli havaita se, että osa yrittäjistä ymmärsi täysin sen, että turvallisuuden suunnittelua ei tehdä ainoastaan yrittäjää varten vaan myös asiakkaita varten. Osa yrittäjistä sen sijaan ei koe asiakkaalla olevan suurta roolia pelastustilanteissa. Suurimmat riskitilanteet syntyvät etenkin ohjelmajpalveluissa kun ja jos oppaalle tapahtuu jotakin. Asiakkaan tulee osata toimia onnettomuus- tai sairaskohtaustilanteissa ja tärkeää on se, että tuo toiminta ei ole liian vaativaa muutenkin stressaavassa tilanteessa.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että turvallisuudesta tiedottaminen on yrityksillä lähinnä sanallista. Tulisikin miettiä onko pelkästään sanallinen tiedottaminen tae sille, että asiat jäävät mieleen. Usein etenkin ennen ohjelmajpalvelun alkamista asiakas saattaa olla ylikierroksilla ja myös jännittynyt, jolloin ohjeistus ei välttämättä jää tehokkaasti mieleen. Lisäksi ennakkotietojen kerääminen asiakkailta on yrittäjien keskuudessa harvinaista. Vaikka ohjeistuksen mukaisesti ennakkotiedot olisi selvitettävä yli 4 tuntia kestäviin retkiin osallistuvilta (Liite 3), on erityistilanteiden varalta yrittäjän kannalta tärkeää kerätä tiedot myös lyhyemmillä retkiltä.

Merkittävänä esiin tulleena piirteenä voidaan pitää myös erityisryhmien huomioimista palvelussa. Jokainen puhelinhaastatteluun vastannut yrittäjä ei huomioi tai ole varautunut erityisryhmien palveluun, osa ei edes tarjoa palveluita erityisryhmille. Tuleekin miettiä, kuinka yhteisiä paketteja kootaan, mikäli osa toimijoista ei tuota palvelua samoilla periaatteilla. Tässä tullaan taas laadukkuuden ja yhtenäisen imagon näkökulmaan, mikä on suuressa osassa yhdessä toimimista.

Pelastusharjoitusten merkitystä pidetään tärkeänä vaikka viranomaisten kanssa ei olekaan harjoiteltu. Suurin osa yrittäjistä on kouluttautunut ainoastaan ensiapukursseilla eikä yhteistoimintaharjoituksia ole järjestetty. Kuitenkin pelastautumisharjoittelu on ensiarvoisen tärkeää, sillä mahdollisessa onnettomuustilanteessa toimiminen ei ole itsestään selvää. Ensiapukurssien suoritus ei takaa sitä, että varsinaisessa hätätilanteessa osaa toimia tehokkaasti ja muistaen kaiken mitä pitikään tehdä.

## **6.1 Tulosten uskottavuus ja yleistettävyys**

Virheiden muodostumista tutkimuksessa pyritään parhaalla mahdollisella tavalla välttämään, mutta siitä huolimatta tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. (Hirsjärvi ym. 1997, 216). Puhelinkysely voidaan todeta kohtuullisen luotettavaksi, sillä haastateltavat vastasivat hyvin avoimesti kaikkiin kysymyksiin. Arkoja aiheita tutkittaessa on kuitenkin syytä huomioida, etteivät vastaajat tai haastateltavat välttämättä kerro todellista tilannetta,

vaan pyrkivät vastaamaan tavalla, joka on sosiaalisesti hyväksyttävä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009–2012, 26). Lisäksi yksi haastateltava vastasi kyselyyn keskellä hyvinkin hektistä tilannetta kuitenkin siten, että kaikkiin kysymyksiin saatiin kattavat vastaukset. Avoimeen kysymykseen häiriöiden vuoksi haastateltava ei kuitenkaan ehtinyt haastattelijan mielestä tarpeeksi perehtymään. Puhelinhaastattelua näin ollen ei voi täysin yleistää, sillä otanta oli pienehkö vaikkakin tähän tutkimusjoukkoon nähden sopiva. Puhelinhaastattelun ongelmaksi muodostui se, että haastattelun ajankohta ei usein ollut haastateltavalle sopiva. Kun kyseessä on vielä yrittäjiä matkailun saralta ja haastattelu toteutettiin kesällä, oli toisinaan hyvin hankala saada kyselyä suoritettua. Toisaalta kysely oli hyvin kompakti, eikä parhaimmillaan vienyt kuin 10–15 minuuttia. Sopiikin miettiä, oliko syynä kyselyn hylkäämiseksi todella ajan puute vai esimerkiksi arkaluontoinen aihe omalle yritystoiminnalle.

Syventävää kolmelle yrittäjälle tehtyä haastattelua voidaan pitää hyvin uskottavana, sillä haastateltavat vastasivat kysymyksiin rehellisesti tuoden myös esiin tarpeelliseksi kokemiaan ehdotuksia turvallisuuden kehittämiseksi. Aito kiinnostus sekä aiheen tärkeys paisoi myös haastateltavien vastauksista sekä eleistä. Syventävät teemahaastattelut olivat kestoiltaan myös hyvin merkittäviä ja sisällöltään monipuolisia.

## **6.2 Kehittämissuhteet verkostolle**

Tutkimuksista saatiin hyvin monipuolista tietoa yritysten tilanteista, tarpeista sekä ajatuksista turvallisen liiketoiminnan harjoittamiseen. Näiden pohjalta oli mutkatonta kasata kehittämisehdotukset jokaiselle yrittäjälle sekä koko verkostolle toiminnan tueksi. Tulee muistaa, että mikään ei tapahdu kuitenkaan itsestään vaan jokaisen tulee haluta muuttaa ja kehittää toimintaansa. Jakamalla tietoa sekä yhdistämällä voimia voidaan kuitenkin madaltaa kynnystä alkaa ripeästi toteuttamaan vastuullisempaa liiketoimintaa. Teemahaastattelussa kävi ilmi, että eräs verkoston jäsen voisi jatkossa olla ns. turvallisuusvastaava, mikäli vain työtä ei kerry liikaa. Ajatuksena kuitenkin oli että turvallisuusvastaava pitäisi ikään kuin nauhoja käsissä kun toteutetaan seuraavia kehittämisehdotuksia. Mikäli joen yrittäjien turvallisuuden kehittämistä voidaan toteuttaa mahdollisen hankkeen kautta, tulee Kotkan-Haminan kehittämissuhteen rooli tässä osassa suuremmaksi. Turvallisuusasiakirjojen päivittäminen on ensimmäisiä toimenpiteitä, joita tulee tehdä ja se pyritäänkin aloittamaan heti tämän työn valmistuttua.

### **6.2.1 Pelastusharjoitukset**

Jotta voidaan taata koko osaaminen onnettomuustilanteissa, tulee ohjelmapalveluyrittäjän järjestää turvallisuuskoulutusta ja valmiusharjoitus henkilökunnalleen vähintään kerran

vuodessa, esimerkiksi ennen kauden alkamista keväällä. Koulutuksissa kerrataan käytännössä hälyttämistoimenpiteet, pelastus- ja sammutusvälineiden käyttö, elvytys ja toiminta tavallisimmissa sairaskohtaustapauksissa ja tapaturmissa. Erityisen tärkeää on harjoitella pelastustoimenpiteitä sekä henkilöstön yhteistoimintaa. (Mattila 2009, 73.) Usein pienyrityksillä ei kuitenkaan ole resursseja järjestää kovin laaja-alaisia pelastusharjoituksia ja näin ollen systemaattinen vuosittain järjestettävä turvallisuuskoulutus jää suorittamatta. Maassamme on järjestetty hyvin paljon erilaisia pelastusharjoituksia, muun muassa hotellin evakuointiharjoituksia, koiravaljakko-onnettomuusharjoituksia, moottorikelkkasafarin onnettomuusharjoituksia, hiihtokeskusten tuolihissin pelastusharjoituksia, bussi- ja lentoliikenneonnettomuusharjoituksia vesi- ja meripelastusharjoituksia, etsintäharjoituksia sekä rinneonnettomuusharjoituksia. Harjoitukset ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä antamaan tietoa johtamisesta, kommunikaatiovälineiden toiminnasta, viranomaisten ja yritysten yhteistoiminnasta sekä luonnonolosuhteiden vaikutuksesta lopputulokseen. Käytännön harjoitukset ovat välttämättömiä matkailun turvallisuustyössä sekä suuri osa yrityksen riskienhallintaa. (Iivari 2012, 224.)

Jotta yhteisiä harjoituksia voitaisiin systemaattisesti toteuttaa, on verkoston yritysten sitouduttava harjoitusten järjestämiseen. Verkoston joukosta löytyy yhteyshenkilö vapaapalokuntaan, joten tätä yhteyttä hyödyntäen voisi sopia toistuvista harjoituksista Kymijoen varrella. Pelastusharjoituksia voidaan toteuttaa myös Kymi the River- verkoston kesken omalla ryhmällä, vuorotellen eri yrittäjien luona. Tällöin yrittäjät keskenään voivat luoda testi-asiakasryhmän, jonka kanssa pelastautumista tai hätätilannetta harjoitellaan. Tarveta pelastusharjoituksille on myös merellä etenkin erityistilanteissa, kuten pimeällä tai sumussa. Syventävän haastattelun mukaisesti olisi hyvä kerätä merellä toimivat kalastuspalveluita tarjoavat yrittäjät yhteen ja ehdottaa meripelastusseuralle harjoituksia erityisolosuhteissa pelastautumiseen sekä navigoimiseen.

Pelastusharjoituksia tulee pyrkiä järjestämään yhdessä pelastuslaitoksen kanssa, mutta pelastautumista voidaan harjoitella ja kehittää myös pelastuskoulutuksilla. Pelastuskoulutus on hyvä lisä auttamaan yritystä toimimaan erityisissä tilanteissa ja puitteissa. Koulutusta järjestää kansainvälinen Rescue 3 Europe, joka on sertifioitu kouluttaja koko Euroopan alueella. Koulutus antaa hyvät valmiudet toimia muuttuvissa toimintaympäristöissä. (Rescue 3 Europe 2015)

Sekä nykytilakartoituksessa että syventävässä haastattelussa tuli esiin myös pelastuslaitoksen sekä joen yrittäjien yhteistyö myös siviilionnettomuuksien osalta. Yrittäjillä on kiinnostusta yhdistää voimia pelastuslaitoksen kanssa ja tuoda omaa osaamistaan avuksi mahdollisiin joella tapahtuviin onnettomuuksiin. Pelastuslaitoksen yhteys joen yrittäjiin voi

olla suuri apu hädän hetkellä, jolloin pelastuslaitoksen saapuminen onnettomuuspaikalle vie kauemmin kuin lähellä toimivan yrittäjän. Eräs yrittäjä painotti sitä, kuinka yhteistyö viranomaisien kanssa antaisi molemmille osapuolille paljon. Yhteistoiminta eri tahojen kanssa kuitenkin vaatii myös harjoittelua.

### **6.2.2 Turvallisuusasiakirjat ja riskiarviointi**

Merkittävä muutosta vaativa tutkimuksista ilmi käynyt asia on turvallisuusasiakirja. Se, että asiakirja turvallisuussuunnitelmien ja riskikartoituksien on olemassa, ei kuitenkaan ole takuu sille, että asiat turvallisuuden hallinnan ympärillä ovat kunnossa. Turvallisuussuunnitelmaa/asiakirjaa tulee säännöllisesti päivittää, etenkin uusien tuotteiden tai palveluiden yhteydessä. Tulee myös huomioida riskien kartoitus muuttuvissa toimintaympäristöissä ja ottaa se tarkoin huomioon turvallisuussuunnitelmissa. Syventävissä haastatteluissa ilmeni puutteellisuus toiminnan suunnittelussa muuttuvissa toimintaympäristöissä. Riskikartoitus ja pelastautumisohteet ovat usein tehty sesonkiajalle, ohjelmalveluissa lämpimän veden ajalle. Ei ole mietitty toimintatapoja eikä välttämättä kartoitettu riskejä kylmän veden (alku- ja loppukesä) ajalle. Riskikartoitus- ja turvallisuussuunnitelma tulee tehdä kattaen koko toiminta-ajan ja muuttuvat olosuhteet.

Verkoston jäsenet voivat käyttää samaa pohjaa turvallisuusasiakirjoissaan, jolloin niiden luominen on vaivattomampaa ja tarvittaessa toisen yrittäjän kanssa jaettaessa tulkitseminen helpompaa. Toimivana pohjana on Yritystulkin pohja, joka ohjaa sopivasti siten, että tärkeät asiat tulee selvitettyä. (Liite 1) Syventävissä haastatteluissa kävi ilmi, että yhtenäinen ja yksinkertaisesti täytettävä turvallisuusasiakirja on tarpeen. Alustavasti sovittiin, että yhden yrityksen kanssa luodaan päivitetty asiakirja, josta muut verkoston yrittäjät voivat tarvittaessa ottaa mallia oman asiakirjansa päivittämiseen.

### **6.2.3 Erityisryhmille viestiminen**

Haastatteluista kävi ilmi, että eri kulttuurien ja erityisryhmien huomiointi turvallisuusviestinnässä on huonosti toteutettu. Tulisi miettiä viestinnän tehostamista siten, että turvallisuusasiat saataisiin varmasti saatettua myös kyseisen asiakasryhmän tietoisuuteen. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden suhteen tulee noudattaa erityistä tarkkuutta kieliongelmiensa vuoksi – heillekin turvallisuusohjeet tulee saada selvitettyä ja varmistettua, että kaikki ohjelmaan liittyvä on ymmärretty. Tämän voi toteuttaa laatimalla kuvitettu ohjeistus. Ohjeistuksessa voisi käyttää samantyylistä linjaa kuin lentokoneiden ohjeistuksessakin. Tärkeää on kuvata samat vaiheet, jotka oppaan ohjeistuksessakin tuodaan esille.

Myöskään ennakkotietoja osallistujista ei systemaattisesti osallistujilta kerätä. Se, että yrittäjä kerää tiedot osallistujien terveydentilasta ja muista toimintaan vaikuttavista seikoista, helpottaa palvelun toteuttamista ja suunnittelua sekä tuo myös asiakkaan suuntaan turvallisuuden tunteen. Palvelun toteuttajalla on tietojen keruun jälkeen hyvät valmiudet toimia sekä huomioida erityistarpeet palvelussa. (Liite 6)

#### **6.2.4 Laadukkaan liiketoiminnan edistäminen**

Kappaleen 2.2. mukaisesti, yrityksen suunnatessa voimavarojaan laadun varmistamiseen voidaan saavuttaa korkea laatutaso samalla vähentäen laadun tarkastusta ja ylläpitoa. (Lecklin 2006, 158). Yhtenä ehkäisykustannuksena voidaan pitää laatukoulutusta, johon verkoston yritykset voisivat osallistua. Valmennus antaa perustiedot laadukkaan palvelun tarjoamisesta, vastuullisen liiketoiminnan harjoittamisesta ja sen edellytyksistä. Laatutonni luo verkostolle imagon turvallisuus ja laatuosaajina ja sitä tuleekin jatkossa tuoda esiin Laatutonni-logon avulla jokaisen omilla verkkosivuilla sekä yhteisellä kymijoki.com sivustolla.

Vaihtoehtoisesti laadukasta liiketoimintaa voidaan edistää noudattamalla Outdoors Finlandin tuotekriteeristöä. Kriteeristö on saatavilla kuudelle Outdoors Finland-teemalle: vaelus sisältäen sauvakävelyn, melonta, pyöräily, kalastus, wildlife ja hevosmatkailutuotteet. (Visit Finland 2015.) Kriteeristön noudattamisesta tulee myös viestiä, sillä se antaa asiakkaalle kuvan laadukkaasta ja luotettavasta palvelusta.

#### **6.2.5 Läheltä -piti tilanteiden jakaminen**

Läheltä -piti ja onnettomuustilanteiden kirjaaminen on tärkeä osa matkailuyrityksen toimintaa. Kirjaamalla ylös pienetkin poikkeamat toiminnassa ja myös omasta mielestä merkityksettömät haaverit, voidaan välttää mahdollisia suurempia onnettomuuksia. Koska onnettomuustilanteiden kirjanpito on myös osa turvallisuustoiminnan kehittämistä, tulee läheltä piti -tilanteista ja muista kaudella havaituista poikkeamista tai vaaranpaikoista järjestää säännöllisesti yhteisiä seurantakokouksia koko verkoston kesken. Kokouksien avulla pystytään helpommin havainnoimaan paikkoja, joissa esimerkiksi tapahtuu usein samantyyppisiä onnettomuuksia ja puuttumaan esille tulleisiin ongelmiin, jotka yksittäisen yrittäjän kirjanpidossa eivät olisi kovin merkittäviä. (Ympäristökeskus Kotka 2012, 7.) Hyvänä ajatuksena voidaan pitää myös erään yrittäjän ajatusta läheltä -piti tilanteiden ja onnettomuuksien kirjaamisen järjestelmästä. Yrittäjät voisivat käydä reaaliaikaisesti kirjaamassa poikkeavat tilanteet yhteiseen järjestelmään, josta myös muut yrittäjät sekä viranomaiset voivat saada korvaamatonta tietoa oman toimintansa tueksi. Sähköisen jär-



jestelmän avulla tilanteet tulee käsiteltyä heti ja toimenpiteet vastaavan tilanteen välttämiseksi tulevat nopeasti käyttöön.

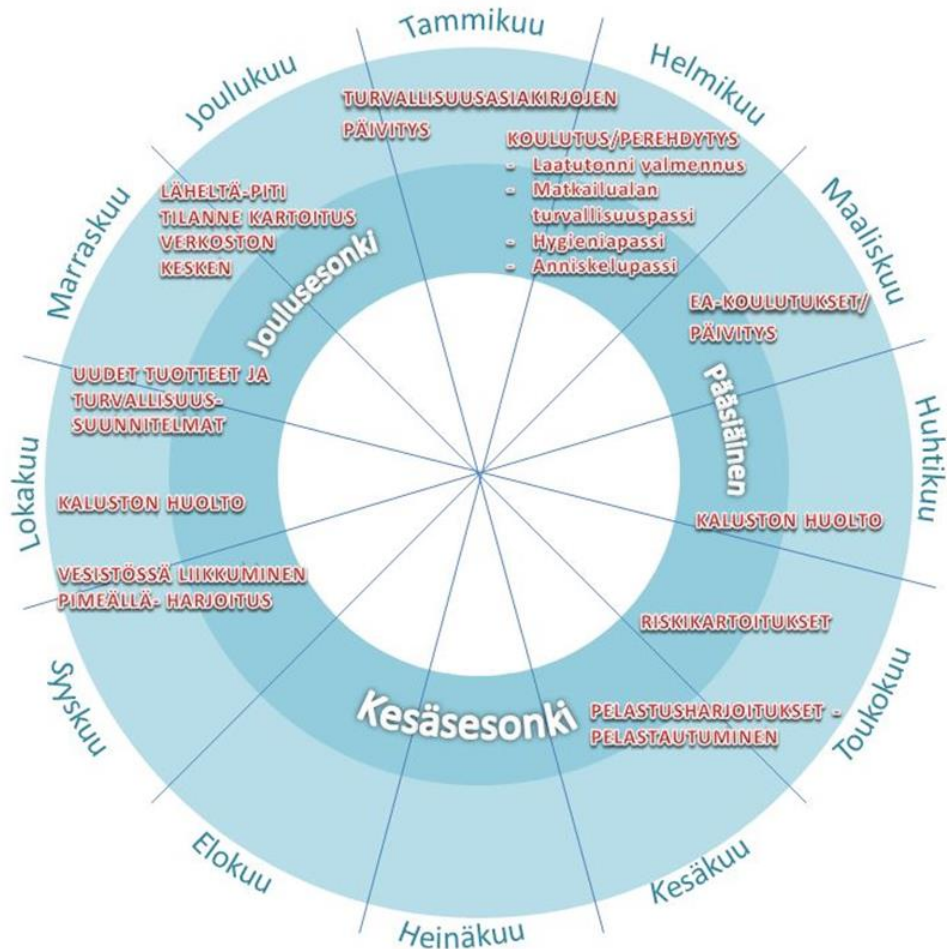
### **6.2.6 Vuosikello**

Jotta verkoston yrittäjät voisivat tehokkaasti toimia turvallisuusasioiden edistämiseksi, on avuksi luotu turvallisuuden hallinnan vuosikello ehdotukseksi. Graafisesti kuvattu vuosikello on omiaan hahmottamaan organisaatioissa vuoden aikana tapahtuvien ja huomioitavien toimintojen kokonaisuutta sekä niiden aikataulutusta.

Vuosikello on hyvin konkreettinen työkalu yhteisen suunnittelun tueksi ja verkostoyhteistyön ylläpitämiseksi. (Työterveyslaitos 2014, 52–53.)

Vuosikello on luotu avuksi verkoston jäsenille koko vuoden toimenpiteiden hahmottamiseen. Toimenpiteet on suunniteltu huomioiden sesongin merkitys Kymijoen alueen matkailupalvelua tarjoavien yritysten toiminnassa. Kevät-talvella yrityksillä on parhaiten aikaa kouluttautua, joten sisätiloissa tapahtuvat koulutukset on kohdistettu tuohon ajankohtaan. Käytäviä koulutuksia ovat mahdollisesti hygieniapassi, anniskelupassi ja matkailualan turvallisuuspassi. Matkailualan turvallisuuspassi (Matupa) antaa hyvät perusvalmiudet toteuttaa turvallista palvelua. Suomen Pelastusalan keskusjärjestön, SPEK:n järjestämää Matupaa voi pitää eräänlaisena turvallisuusintronana, joka antaa työntekijöille perustiedot matkailun turvallisuusasioista sekä innostaa omien turvallisuustaitojen kehittämiseen. Päättävöitteena on asiakasturvallisuuden lisääminen, onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen ja matkailutuotteen laadun parantaminen. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2015.)

Ennen sesonkia on käytävä läpi ja huollettava kalusto sekä varmistettava ensiapuvälineiden riittävyys ja kunto. Pelastusharjoitukset joko yrittäjien kesken tai pelastuslaitoksen kanssa pitäen sisällään hätätilanteessa toimimisen ja pelastautumisen harjoittelun tulee käydä alkusesongin aikana, kuitenkin siten että vesi on riittävän lämmintä. Pelastusharjoituksia ennen tulee tehdä riskikartoitukset koko henkilöstön voimin. Lisäksi riskikartoitus voidaan täydentää harjoituksen jälkeen pelastusharjoituksissa ilmeneviä ympäristössä havaittuja vaaranpaikkoja hyödyntäen.



Kuva 4. Vuosikello verkoston turvallisuuden hallinnan kehittämisen tueksi

Sesongin jälkeen verkoston jäsenten kesken tulisi järjestää teematilaisuus valitun teeman ympärille. Näitä teemoja voi olla ergonomia, lämpötasapaino lämpimässä, lämpötasapaino kylmässä sekä riskiarviointi. Lisäksi yhtenä teemana voisi olla pimeässä tai sumussa navigointi, jonka harjoittelun merkityksen toi eräs yrittäjä esiin. Tässä esiin tuodussa vuosikellossa ehdotelma on ensimmäiselle vuodelle ja teemaksi on otettu vesistössä liikkumisen harjoittelu.

Teematilaisuuden jälkeen ne yrittäjät jotka tarjoavat palveluita myös talvikaudella huoltavat kauden toiminnassa käytetyn kaluston sekä tekevät riskikartoituksen talvikaudella tarjottujen palveluiden riskeistä. Loppuvuodesta kokoonnutaan yhteen ideoimaan ja luomaan uusia tuotteita tai paketoimaan yhteisiä tuotteita. Näiden ohessa luodaan turvallisuus-suunnitelmat uusiin tuotteisiin. Ennen joulua verkoston kesken käydään läpi kaudella ilmenneet läheltä piti -tilanteet ja pohditaan toimenpiteitä niiden välttämiseksi tulevalle toimintakaudella.

### 6.2.7 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessin ja hankkeen toimenpiteiden aikana työn tekijä on saanut arvokasta tietoa yritysten tilanteista, toiveista sekä alan haasteellisuudesta. On ollut mukavaa huomata, kuinka osa yrittäjistä kokee turvallisen ja vastuullisen toiminnan merkittävänä osana palvelua ja haluaa siinä kehittyä. Haasteelliseksi tulevaisuudessa muodostuu se, kuinka turvallisuus otetaan vielä merkittävämmäksi osaksi yritysten toimintaa. Kuten haastatelluissakin kävi ilmi, on yritysvetoisuus hyvin haastavaa pitää yllä. Yrittäjät kaipaavat ulkopuolista tahoja, kuten Cursoria, jatkossakin ylläpitämään verkoston toimintaa.

Haastatteluilla saatiin kattavat vastaukset tutkimusongelmaan, joten puhelinhaastattelu etenkin toi juuri sellaista tietoa, jota kaivattiin. Puhelinhaastattelun tulosten analysointi kävi jouhevasti tueksi tehdyn vastauslomakkeen vuoksi. Teemahaastattelu oli onnistunut ja siitä saatiin erittäin hyviä ideoita, ajatuksia ja kommentteja myös jatkoa ajatellen. Haastavimmaksi työksi muodostui teemahaastattelun vastausten analysointi ja yritysten toiminnan kannalta merkittävimpien asioiden esiin nostaminen.

Prosessin aikana työn tekijä on oppinut antamaan itselleen myös periksi. Alun perin suunniteltu työn valmistumisen aikaisempi ajankohta tuli siirtää myöhäisemmäksi, kun selvisi suunnitelman olevan turhan rankka. Opinnäytetyön tekeminen oman työn ohella perheellisenä ei ollutkaan helppoa.

Työn tekijä haluaa kiittää kaikkia Kymi the River verkoston haastattelemiaan yrityksiä työhön antamasta panoksesta. Erityiskiitokset kohdistuvat kolmelle kasvotusten haastattelevalle yrittäjälle, jotka toivat ajatuksiaan ja ideoitaan häpeilemättä esille. Kiitos myös toimeksiantajalle Cursor Oy:lle joustavuudesta ja ymmärryksestä aikataulun venymisen suhteen sekä tuesta, jota etenkin Meijän joki -projektihenkilöstö on työn aikana antanut.

## Lähteet

Cursor 2014. Kotkan-Haminan seutu kiinnostaa kansainvälisen risteilijäliikenteen kohteena. Tiedote. Luettavissa: <http://www.cursor.fi/fi/cursor/tiedotteet/kotkan-haminan-seutu-kiinnostaa-kansainvalisen-risteilijaliikenteen-kohteena>. Luettu: 26.4.2015.

Cursor 2015. Luettavissa: <http://www.cursor.fi>. Luettu: 26.4.2014.

Edilex 2014. Tuoteturvallisuuslaki 12.12.1986/914. Luettavissa: [http://www.edilex.fi/lainsaadanto/aiempi/19860914\\_20020403](http://www.edilex.fi/lainsaadanto/aiempi/19860914_20020403). Luettu: 16.8.2014.

Finlex 2014. Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>. Luettu: 16.7.2014.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

livari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Globaalit muutokset - paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Kalasaalis.com 2015. Kalapaikat. Suurimmat joet. Luettavissa: <http://www.kalasaalis.com/vesistot/suomen-suurimmat-joet/>. Luettu: 26.4.2015.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita. Helsinki.

Kuluttajavirasto 2002. Seikkailupalvelujen turvallisuus. Luettavissa: <http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/Seikkailu-%20ja%20el%c3%a4mysmatkalle%20osallistuvalla%20turvallisuusvinkkej%c3%a4%20.pdf>. Luettu: 28.10.2014.

Kuluttajavirasto 2003a. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Luettavissa: <http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/7.%20Ohjeet%20ohjelmalveluiden%20turvallisuuden%20edist%c3%a4miseksi%20.pdf>. Luettu: 10.8.2014.

Kuluttajavirasto 2003b. Kuluttajaviraston ohjeet kartingin turvallisuuden edistämiseksi.

Luettavissa:

[http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/karting\\_turvallisuus.pdf](http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/karting_turvallisuus.pdf). Luettu: 16.8.2014.

Kuluttajavirasto 2006. Kuluttajaviraston ohjeet laskettelupalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Luettavissa:

<http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/6.%20Kuluttajaviraston%20ohjeet%20laskettelupalveluiden%20turvallisuuden%20edist%c3%a4miseksi%20.pdf>. Luettu: 24.8.2014.

Laatutonni 2014a. Matkailun laatuosaaja koulutus. Luettavissa:

<http://www.laatutonni.fi/laatutonni/matkailun-laatuosaaja-koulutus>. Luettu: 12.7.2014.

Laatutonni 2014b. Laatutonni. Laatuverkko. Luettavissa:

<http://www.laatutonni.fi/laatuverkko>. Luettu: 14.11.2014.

Laatutonni 2014c. Laatutonni. Laatutonni Expert. Luettavissa:

<http://www.laatutonni.fi/laatutonni/laatutonni-expert>. Luettu: 14.11.2014.

Laatutonni 2014d. Laatutonni. Laatutonni Advanced. Luettavissa:

<http://www.laatutonni.fi/laatutonni/laatutonni-jatkotaso-advanced-valinnaiset-moduulit>. Luettu: 14.11.2014.

Laatutonni 2014d. Laatutonni. Laatutonni Exclusive. Luettavissa:

<http://www.laatutonni.fi/laatutonni/laatutonni-jatkotaso-exclusive-valinnaiset-moduulit>. Luettu: 14.11.2014.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum. Helsinki.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Turvallisuusjohtamisen Portfolio. Talentum. Helsinki.

Mattila, H. 2009. Paloturvallisuuden päivät. Ohjelmapalveluiden turvallisuus. Luettavissa:

<http://www.spek.fi/loader.aspx?id=121b6fcd-4ef4-40a1-9855-f42935395ce7>. Luettu: 10.9.2014.

Moilanen, T., Santala, P. & Vesterinen, N. 2004. Matkailun kehittämisen alueellinen työnjako ja vastuut. Luettavissa: [http://elearn.haaga-helia.fi/moodle/file.php/11762/rahtut1mos\\_2004.pdf](http://elearn.haaga-helia.fi/moodle/file.php/11762/rahtut1mos_2004.pdf). Luettu: 25.6.2014.

MTV Uutiset 2009. Safariyrittäjille ehdollista valjakkoturmasta. Luettavissa: <http://www.mtv.fi/uutiset/rikos/artikkeli/safariyrittajille-ehdollista-valjakkoturmasta/2044508>. Luettu: 12.9.2014.

Pirnes, H. 2002. Verkostoylivoimaa. WSOY. Helsinki.

Rescue 3 Europe 2015. Training courses. Luettavissa: <http://www.rescue3europe.com/index.php/training-courses>. Luettu: 16.2.2015.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu- kestävä kehitystä organisaatiotasolla. WSOY. Helsinki.

Saaranen-Kauppinen A & Puusniekka S. 2009–2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere.

Suomen matkailustrategia 2020. 4 hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä. Luettavissa: [https://www.tem.fi/files/36953/Suomen\\_matkailustrategia\\_2020.pdf](https://www.tem.fi/files/36953/Suomen_matkailustrategia_2020.pdf). Luettu: 14.10.2014.

Suomen Melonta- ja Koskenlaskuyrittäjät ry. ja Kuluttajavirasto 2008. Koskenlaskun turvallisuusohje. Luettavissa: <http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/koskenlaskuohje.pdf>. Luettu: 4.10.2014.

Suomen pelastusalan keskusjärjestö SPEK 2015. Matkailualan turvallisuuspassi. Luettavissa: <http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Matkailualan-turvallisuuspassi>. Luettu: 30.3.2015.

Tilastokeskus. Virtual Statistics. Puolistrukturoitu haastattelu. Luettavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>. Luettu: 16.11.2014.

Tukes 2014a. Kuluttajaturvallisuus. Perusteita riskinarviointiin. Luettavissa: <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaarallinen-tavara-tai-palvelu/Perusteita-riskinarviointiin/>. Luettu: 2.10.2014.

Tukes 2014b. Kuluttajaturvallisuus. Palveluntarjoajan velvollisuudet. Luettavissa:  
<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/vaatimuksia-palveluntarjoajalle/#Onnettomuuskirjanpito>. Luettu: 9.11.2014.

Työterveyslaitos ym. 2012. Matkailijan ja matkailualan työntekijän suojautuminen ja turvallisuus –hanke. Luettavissa:  
[http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Matkailuyrityksen\\_turvallisuuden\\_hallintakansio.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Matkailuyrityksen_turvallisuuden_hallintakansio.pdf). Luettu: 3.12.2014.

Työterveyslaitos 2014. Palveluverkoston muuttuvat toimintakonseptit. Luettavissa:  
<http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Palveluverkoston%20muuttuvat%20toimintakonseptit.pdf>. Luettu: 12.11.2014.

Uimonen, M-L. 2006. Suomalaisten yritysten vapaaehtoinen sosiaalinen vastuu. Työpoliittinen tutkimus. Helsingin yliopisto. Luettavissa:  
[https://www.tem.fi/files/27319/Tutkimus\\_Uimonen.pdf](https://www.tem.fi/files/27319/Tutkimus_Uimonen.pdf). Luettu: 9.11.2014.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmalvelujen turvallisuus. Edita. Helsinki.

Visit Finland. 2015. Kesäaktiviteetit-Outdoors Finland – Tuotesuosituksset. Luettavissa:  
<http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/tuoteteemat/kesaaktiviteetit-outdoors-finland/tuotesuosituksset>. Luettu: 27.3.2015.

Walker, L. & Page, S-J. Teoksessa Wilks, J., Stephen, J., Stephen, J., & Moore, F. 2003. Managing tourist health and safety in the new millennium. Pergamon. Elsevier Science Ltd.

Ympäristökeskus Kotka 2012. Palvelun tarjoajan turvallisuusasiakirja. Luettavissa:  
[http://www.kotka.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/kotka/embeds/kotkawwwstructure/15588\\_Turvallisuusasiakirja\\_asiakasohje\\_Kotka.pdf](http://www.kotka.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/kotka/embeds/kotkawwwstructure/15588_Turvallisuusasiakirja_asiakasohje_Kotka.pdf). Luettu: 10.11.2014.

Yritystulkki 2015. Lomakkeet. Luettavissa:  
<http://www.yritystulkki.fi/alue/cursor/index.php?page=1219&lang=1>. Luettu: 24.4.2015.

## Liitteet

Liite 1. Turvallisuusasiakirjapohja (Yritystulkki 2015)

# Turvallisuusasiakirja ohjelmopalveluyritykselle

## YRITYKSEN NIMI

Päivämäärä



# Turvallisuusasiakirja ohjelmapalveluyritykselle

## SISÄLLYSLUETTELO:

### Yleistä

1. Yrityksen perustiedot
2. Turvallisuusorganisaatio ja työntekijöiden toimenkuvat
3. Henkilöstön koulutussuunnitelma
4. Osallistujat ja osallistujaryhmät
5. Rakennukset ja rakenteet
6. Turvallisuusvälineet
7. Muut välineet ja varusteet
8. Riskien arviointi ja turvallisuussuunnittelu
  - Psykkinen turvallisuus
  - Fyysinen turvallisuus; työntekijät / asiakkaat
9. Pelastussuunnitelma kirjoita aktiviteetti tai tuote
10. Pelastussuunnitelma...
11. Pelastussuunnitelma...
12. Toimintaohje hätä- ja onnettomuustilanteita varten
13. Toimintaohje tulen käsittelyyn
14. Onnettomuskirjanpito ja onnettomuuden syyn tutkinta
15. Erilliset turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat
16. Suunnitelman hyväksyminen ja tarkastaminen ja jakelu

### Liitteet:

- Liite 1. Terveystieto- ja/tai ennakkotietolomake
- Liite 2. Markkinointimateriaali
- Liite 3. Onnettomuus -lomake
- Liite 4. Tapauskohtaisen turvallisuussuunnitelman malli
- Liite 5. Kalusto ja varusteluettelo
- Liite 6. Ohjeet kaluston ja varusteiden käytöstä, huollosta ja tarkastuksista
- Liite 7. Kaluston ja varusteiden varaus sekä käytön seurantalista
- Liite 8. Omavalvontasuunnitelma
- Liite 9. Keikkaohjelmat, sopimus kaluston vuokrauksesta, onnettomuus- ja vaaratilannetilasto
- Liite 10. Kartat yms.

## YLEISTÄ

Tämä turvallisuusasiakirja kertoo yrityksen nimi turvallisuuteen liittyvistä asioista. Uudet työntekijät ja osa-aikatyöntekijät voivat helposti opetella yrityksen toimintatavat tästä asiakirjasta, jolloin toiminta on turvallista työntekijöille sekä asiakkaille.

yrityksen nimi on ohjelmapalveluyritys, joka tarjoaa erilaisia ohjelmapalveluita kuten:

- **ohjelma palvelutuotteet**

Ohjelmapalveluihin on mahdollista liittää tilauksesta myös pienimuotoista pitopalvelua, kuten... Yrityksellä on lisäksi muuta toimintaa kuten...

Yritys on perustettu perustamisaika ja työllistää työntekijöiden määrä täysipäiväisesti, sekä osa-aikaisesti useampia henkilöitä tarpeen mukaan. Vastuullisia henkilöitä ovat pääasiallisesti yrityksessä työskentelevät omistajat, omistajien nimet. Yrityksellä on toimitilat osoite. Lisäksi yritys käyttää muita vuokrattavia kohteita tai kiinteistöjä...

Yrityksen toiminta-alueeseen kuuluu . Ohjelmat räätälöidään niin yritysten asiakkaille ja henkilökunnille kuin myös yksittäisten matkailijoiden käyttöön.

Henkilökunnan ammatillinen näkökulma aktiviteetteja suunniteltaessa ja tehdessä on suuressa osassa myös turvallisuuteen liittyvissä asioissa, mutta silti turvallisuuden rooli on etusijalla, niin fyysinen, psyykinen kuin taloudellinenkin turvallisuus. Ohjeita noudattamalla työympäristö ja asiakaskunta voivat huoletta nauttia tilaamastaan palvelusta tai tuotekokonaisuudesta. Tämän turvallisuusasiakirjan perustana on laaja riskien kartoitus ja arviointi työ, jonka pohjalta on saatu tuotettua turvallisuusanalyysi, ohjelmakohtaiset turvallisuus dokumentit ja pelastussuunnitelmat. Tätä asiakirjaa tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa ja ohjelmien tai toiminnan muuttuessa.

**Tämän turvallisuusasiakirjan velvoite perustuu pelastuslakiin (468/2003 8§ ja 9§) ja pelastustoimiasetukseen (787/2003 9§ ja 10§) sekä sisäasiainministeriön määräykseen yritysten ja laitosten suojelujärjestelyistä.**

Asetuksen mukaan pelastussuunnitelmassa tulee selvittää:

- 1) vaaratilanteet ja niiden vaikutukset
- 2) toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja suojautumismahdollisuudet
- 3) suojeluhenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen, sekä muun henkilöstön perehdyttäminen suunnitelmaan
- 4) tarvittava suojelumateriaali
- 5) suunnitelma toiminnasta erilaisissa onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa

Suunnitelma tai sen yhteenveto on toimitettava kunnan pelastusviranomaiselle kunnan antamien ohjeiden mukaisesti sekä tiedotettava siitä asianomaisen kohteen asukkaille, työntekijöille ja muille, joiden on osallistuttava suunnitelman toimeenpanoon. Suunnitelma on pidettävä ajan tasalla.

Turvallisuusasiakirjan laatiminen perustuu kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004) annettuun lakiin. Lain 3 §:n mukaan elinkeinonharjoittajan on varmistettava, että palvelusta ei aiheudu vaaraa kuluttajan, kuluttajaan rinnastettavan henkilön tai sivullisen terveydelle tai omaisuudelle. Turvallisuusvaatimusten perusteena voidaan käyttää Kuluttajaviraston antamia

turvallisuusohjeita, joissa esim. Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi vaaditaan, että elinkeinonharjoittajan tulee laatia turvallisuusasiakirja.

## 1. YRITYKSEN TIEDOT

Yrityksen nimi	Y-tunnus	
Yrityksen katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Yrityksen postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Yhteyshenkilön nimi	Puhelin ja sähköpostiosoite	

## 2. TURVALLISUUSORGANISAATIO JA TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMENKUVAT

Yrityksen nimi aktiviteettikohtaisena turvallisuusvastaavana toimii aktiviteetin luonteesta riippuen sellainen henkilö, jolla on parhaat teknistaidolliset kyvyt kuhunkin aktiviteettiin liittyen. Koko yrityksen ja sen toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö on turvallisuuspäällikkö ja hänen varahenkilönsä:

Vastaava henkilö	Varahenkilö
Nimi	Nimi
Puhelin	Puhelin

Yrityksen nimi vakinaiseen henkilökuntaan kuuluu lukumäärä henkilöä ja tarvittaessa ulkopuolisia oppaita, joiden ammattitaito on vahvistettu lajiliittojen ohjeiden mukaan, tai muuten osoitettu. Henkilön nimi vastaa rakenteiden ja rakennusten sisäisistä tarkastuksista ja huoltotoimenpiteistä.

### HENKILÖKUNNAN AMMATTITAIIDON SELVITYS

Henkilön nimi	HENKILÖN NIMI
---------------	---------------

<b>Tehtävänimike</b>	<b>Turvallisuuspäällikkö</b>
<b>Tutkinto</b>	
<b>Työtehtävät</b>	
<b>Turvallisuus- tehtävät</b>	Turvallisuuspäällikkö Onnettomuuksien ja läheltä piti –tilanteiden seuranta ja raportointi/ Henkilökunnan turvallisuuskoulutus ja harjoittaminen
<b>Tehtävät onnetto- muus-tilanteissa</b>	-Paikan päällä ensiapu ja jatkohoidon varmistaminen - EA 2
<b>Ensiapukoulutus</b>	EA 2
<b>Yhteystiedot</b>	<b>Puhelin</b> <b>Sähköposti</b>

<b>Henkilön nimi</b>	<b>HENKILÖN NIMI</b>
<b>Tehtävänimike</b>	
<b>Tutkinto</b>	
<b>Työtehtävät</b>	
<b>Turvallisuus- tehtävät</b>	- Ensiapuvälineet - Tiedotus
<b>Tehtävät onnetto- muus-tilanteissa</b>	- Paikan päällä ensiapu ja jatkohoidon varmistaminen - Onnettomuuden jälkeinen purku
<b>Ensiapukoulutus</b>	
<b>Yhteystiedot</b>	<b>Puhelin</b> <b>sähköposti</b>

<b>Henkilön nimi</b>	<b>HENKILÖN NIMI</b>
<b>Tehtävänimike</b>	
<b>Tutkinto</b>	
<b>Työtehtävät</b>	

<b>Turvallisuus- tehtävät</b>	Kaluston tarkastus ja huolto
<b>Tehtävät onnetto- muus-tilanteissa</b>	- Paikan päällä ensiapu ja jatkohoidon varmistaminen - Tiedotus
<b>Ensiapukoulutus</b>	EA2
<b>Yhteystiedot</b>	<b>Puhelin</b> <b>sähköposti</b>

<b>Henkilön nimi</b>	<b>HENKILÖN NIMI</b>
<b>Tehtävänimike</b>	<b>Opas, matkailutyön avustaminen</b>
<b>Tutkinto</b>	
<b>Työtehtävät</b>	
<b>Turvallisuus- tehtävät</b>	
<b>Tehtävät onnetto- muus-tilanteissa</b>	Paikan päällä ensiapu ja jatkohoidon varmistaminen
<b>Ensiapukoulutus</b>	
<b>Yhteystiedot</b>	<b>Puhelin</b> <b>sähköposti</b>

Selvitys muista työntekijöistä erillisellä liitteellä

### 3. HENKILÖSTÖN KOULUTUSSUUNNITELMA

Turvallisuuspäällikkö suunnittelee vuosittaisen koulutusohjelman siten, että kaikki yrityksessä työskentelevät, niin osa-aikaiset kuin vakituiset työntekijät voivat osallistua koulutustilaisuuksiin.

Ensiapukoulutuksia ylläpidetään ja päivitetään tarpeen mukaan. Ohjelmopalvelukohtaisen sesongin alussa pidetään oppaille kertauskurssi kyseisestä toiminnasta, jossa läpikäydään kaikki turvallisuuden ja toimintaan liittyvät seikat sekä suoritetaan yksi ohjelmallinen toiminta käytännössä, esimerkiksi koskenlasku keväällä toukokuussa jäiden lähdettyä.

Koulutuksista tiedotetaan suoraan henkilökunnalle ja oppaille. Turvallisuuspäällikkö tilaa tarvittaessa koulutuksia eri viranomaisilta, kuten palo- ja pelastusviranomaisilta. Turvallisuuspäällikkö ylläpitää rekisteriä järjestetyistä koulutuksista ja osallistujista.

Lomakkeen sarakkeina esim. aihe, ajankohta, kesto, paikka, järjestäjät/kouluttajat, osallistuneet. Esim. erillinen liite.

#### SUUNNITELLUT KOULUTUKSET:

<b>AIHE</b>	<b>AIKA</b>	<b>PAIKKA</b>	<b>HENKIÖ</b>	<b>VARMENNUS</b>

#### **4. OSALLISTUJAT JA OSALLISTUJARYHMÄT**

Yrityksen nimi asiakaskoostumus ei ole millään tavoin eriytynyt, kuka tai mikä ryhmä tahansa voi käyttää yrityksen palveluita. Kuhunkin työtehtävään määritellään tarvittavat rajoitukset, vaatimukset, varustautumis- ja ohjeistus-/opastus-/harjoitustarve erikseen työtehtäväkohtaisissa turvallisuussuunnitelmissa. Näin siksi, että työtehtävät voivat vaihdella olosuhteiltaan huomattavasti. On huomioitava, että toimintaan ei vaikuta pelkästään työtehtävässä käytetyt aktiviteetit, vaan lisäksi myös toiminnan luonne.

Asiakkaista noin % on kotimaisia, pääosin yritysasiakkaita ja % ulkomaalaisia matkailijoita. Loput asiakaskunnasta koostuu eri osa-alueiden kuten ym. asiakkaista.

#### **Erityisryhmät ja niiden huomiointi**

##### **Vanhukset**

Huolellinen tutustuminen ennakkotietoihin. Toiminta rauhallista, kevyttä ja ikäryhmälle sopivaa.

##### **Lapset**

Selkeät ja ytimekkäät säännöt. Vastuuta toiminnasta annetaan vähitellen (esim. melonnassa alle 15-vuotiaat). Kokemuksen kasvaessa opas voi jakaa vastuuta ryhmäläisille. Teknistentaitojen opettelussa ja ohjaustilanteessa oppaan on saatava koko ryhmän huomio. Tarkkaile erityisesti huonon keskittymiskyvyn omaavia henkilöitä ja varmista, että ohjeet on ymmärretty.

##### **Erityisnuoret**

Oppaiden saatava ennakkotietoa ryhmäläisten erityispiirteistä ja mahdollisista ennalta arvaamattomuuksista. Tapauksista riippuen oman hoitohenkilökunnan/ohjaajien mukana olo pakollista.

##### **Huonosti näkevät, näkövammaiset**

Selkeät ja yhteiset komennot. Puhutellaan nimiltä. Kontrasti erot ja värit.

##### **Huonokuuloiset**

Sovittava yhteisestä selkeästä kommunikointi tavasta, ennen toiminnan aloittamista. Kehotetaan seuraamaan, missä ryhmä menee, sekä korostetaan käsimerkkien tärkeyttä kommunikoinnissa.

### **Kehitysvammaiset**

Yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa, toiminta leikinomaista.

### **Ulkomaalaiset**

Ulkomaalaisryhmien kanssa on varmistettava, että mukana on tarpeeksi kielitaitoisia oppaita. Jos on kyse korkea riskisistä aktiviteeteista, oppaan on varmistettava, että ryhmäläiset ovat ymmärtäneet niiden ohjeet oikein.

### **Polttariryhmät**

Alkoholi on yleensä olennainen osa polttareita. Ennakkotiedottamisessa tulee tehdä selväksi nolla-toleranssi. Oppaan on selvitettävä säännöt ja kiellettävä humalaisen osallistuminen toimintaan.

## **5. RAKENNUKSET JA RAKENTEET**

Yrityksen käyttämät rakennukset. Mikäli ei ole omia kiinteitä rakenteita, vaan yritys käyttää toimiloinaan vuokraohteita, jolloin rakenteista kertyvä vastuu näin ollen kuuluu vuokralle antajalle. Mikäli Tapauskohtaisesti kuitenkin varmistetaan tilojen yleinen turvallisuus ja toimivuus vuokraajan toimesta. Turvallisuuspäällikkö varmistaa vuokraajalta, miten usein rakennukset ja rakenteet tarkastetaan ja huolletaan. Kuka siitä vastaa? Toimisto ja pukeutumistilat sijaitsevat . Käytössä olevaa tilaa on \_\_\_neliötä, sisältäen, luettele kaikki esim. pukeutumistilat, saunat, kahvio  
Lisäksi yritys rakentaa...luettele väliaikaiset rakenteet (esim. seikkailuradat, köysirakenteet, sillat, lumilinnat... Rakenteet suunnitellaan siten, että ne ovat turvallisia kaikille kuluttajille. Joka vuosi tehdään rakennelmakohtaiset suunnitelmat ja riskikartoitukset uusien rakennelmien osalta. Lumi- ja jäärakennelmien kestävyyttä ja kuntoa tarkastetaan päivittäin.

## **6. TURVALLISUUSVÄLINEET**

**Yrityksellä on käytössä seuraavat aktiviteettikohtaiset turvallisuusvälineet:**

- Ensiapulaukut
- Hypötermiavarusteet
- Alkusammutus välineet, luettele määrä, koko
- Puhelimet, GSM, VHF, sateliitti...
- 
- 

Jokaisen oppaan henkilökohtaiset ensiapulaukut, sekä tarvittaessa työtehtäväkohtaisesti lainattavat ryhmäensiapulaukut. Jokainen opas huoltaa oman ensiapulaukkunsa asianmukaisesti jokaisen työtehtävän yhteydessä. Muut turvallisuusvälineet ovat aktiviteettikohtaisia varusteita, ja niidenkin huolto on jokaisen oppaan vastuulla jokaisen työtehtävän yhteydessä. Henkilökohtaiset varusteet tarkistetaan ja tarvittaessa huolletaan jokaisen myös työtehtävän yhteydessä.

## 7. MUUT VÄLINEET JA VARUSTEET

Muista välineistä ja varusteista luettelo liitteenä.

## 8. RISKIEN ARVIOINTI JA TURVALLISUUSUUNNITTELU

Yrityksen nimi noudatetaan kartoittavaa riskienhallintaa, jossa riskit kartoitetaan niin pitkälle kuin mahdollista ja uusia mahdollisia riskejä etsitään koko ajan.

Tämän menetelmän lisäksi yrityksen nimi tekee jokaista erillistä aktiviteettia varten erilliset tapauskohtaiset turvallisuussuunnitelmat (ks. liite) ennen aktiviteetin alkamista ja näin ollen turvallisuuden maksimointi on tavoitteena. Koska aktiviteettien suorituspaikat eivät ole säännöllisiä, vaan ne riippuvat ryhmän tarpeista, on melko vaikeaa etsiä suorituspaikkaan sidottuja riskejä, mutta kartoittavalla riskienhallinnalla niitä pyritään löytämään ja välttämään. Tästä johtuen yrityksen turvallisuuspäällikkö perehtyy ennakolta aktiviteetin suorituspaikkaan mahdollisuuksiensa mukaan, jotta aktiviteetin opas pystyisi pitämään mahdollisimman turvalliset toiminnot.

Koska jotkut toiminnot ovat luonteeltaan ennalta arvaamattomia esim. vedenkorkeuden yllättävä nousu, on olemassa joitakin muodollisia riskejä tai vaaratilanteita. Nämä kuitenkin on pyritty minimoimaan vaarallisuuden näkökulmasta minimiin ja turvallisuuskysymykset nousevat tällaisissa aktiviteeteissa ohjattavalle ryhmälle, aktiviteetin opas kuitenkin ollessa mukana vastuuhenkilönä.

Yrityksen nimi turvallisuussuunnitelmat ja riskienkartoitukset perustuvat siis kartoittavaan riskienhallintaan, jossa käytetään seuraavanlaista taulukkoa:

	SEURAUKSET				
<b>TAPAHTUMAN TODENNÄKÖI- SYYS</b>	<b>1. Harmiton</b>	<b>2. Lievästi haital- linen</b>	<b>3. Haitallinen</b>	<b>4. Vakava</b>	<b>5. Erittäin vakava</b>
<b>1. Erittäin epäto- dennäköinen</b>	<b>1. Merkityk- setön riski</b>	<b>2. Harmiton riski</b>	<b>3. Vähäinen riski</b>	<b>4. Huomioitava riski</b>	<b>5. Kohtalainen riski</b>
<b>2. Epätodennäköi- nen</b>	<b>2. Harmiton riski</b>	<b>3. Vähäinen riski</b>	<b>4. Huomioitava riski</b>	<b>5. Kohtalainen riski</b>	<b>6. Huomattava riski</b>
<b>3. Mahdollinen</b>	<b>3. Vähäinen riski</b>	<b>4. Huomioitava riski</b>	<b>5. Kohtalainen riski</b>	<b>6. Huomattava riski</b>	<b>7. Merkittävä riski</b>
<b>4. Todennäköinen</b>	<b>4. Huomioi- tava riski</b>	<b>5. Kohtalainen riski</b>	<b>6. Huomattava riski</b>	<b>7. Merkittävä riski</b>	<b>8. Ongelmallinen riski</b>
<b>5. Erittäin toden- näköinen</b>	<b>5. Kohtalai- nen riski</b>	<b>6. Huomattava riski</b>	<b>7. Merkittävä riski</b>	<b>8. Ongelmallinen riski</b>	<b>9. Sietämätön riski</b>

Taulukossa ilmenevät riskiluokitukset (1-9) kertovat kulloisessakin aktiviteetissa oppaalle tapahtuman todennäköisyyden ja seurauksen vakavuuden suhteen, jolloin hänen on helppo tehdä päätökset toiminnan luonteesta.

Toimenpiteet vahingon sattuessa on myös sisällytetty yleisiin turvallisuussuunnitelmiin.



# PSYYKKISEN TURVALLISUUDEN YLEINEN TURVALLISUUSSUUNNITELMA

## 1. Riskien kartoitukset

Toimenpiteet ovat yleisluontoisesti muita kartoituksia tukevia, joten sen määrittelykin muotoutuu suhteessa muuhun toimintaan. Yleisesti ottaen liitettynä mihin muuhun toimintaan tahansa voidaan psyykkisen toiminnot jakaa ennakkotiedottamiseen, kohderyhmän ja henkilöstön valmentautumiseen yksin ja ryhmässä, aloitukseen, aktiviteetin aikana tapahtuvaan sekä aktiviteetin jälkeen tapahtuvaan toimintaan. Näiden tarkoituksena on siis samalla ehkäistä riskitekijöiden syntyä ja käsitellä koettua ohjelmallista tapahtumaketjua. Henkisten ongelmatilanteiden ehkäisyssä on mukana koko työtiimi. Palautteensuunnittelu tehdään keikkakohtaisesti ja jokainen työssä oleva henkilö on tietoinen kustakin osa-alueesta. Näin pyritään minimoimaan kommunikoinnin ongelmat toimintatilanteessa. Palautteen toteutusvastuu tulisi olla keikkakohtaisesti yhdellä henkilöllä. Henkilöstöä on mahdollisuus lisä kouluttaa palautteen tekemiseen.

Eri toimintojen turvallisuusriskit on jaoteltu materiaalsiin, fyysisiin ja henkisiin. Materiaaliset turvallisuusriskit pyritään ennaltaehkäisemään toimintoon valmentautumisessa ja fyysiset turvallisuusriskit minimoidaan toiminnan ohessa. Näin myös henkisten ongelmatilanteiden osalta, joiden ennaltaehkäisemiseen ja purkamiseen psyykkisen turvallisuuden toiminnot pääasiallisesti keskittyvät.

Psyykkisiä vaaroja ei siis merkitä työtehtäväkohtaisiin riskien kartoituksiin erillisinä muuhun toimintaan vaikuttavina, vaan ainoastaan mikäli ne on huomioitava sinällään.

## 2. Psyykkisen turvallisuuden toiminnot

### 1. Ennakkoon tapahtuva toiminta

#### 1.1 Markkinointi

- Asiallinen tiedotus ja tarpeellinen toiminnan kuvaus

#### 1.2 Ennakkotiedotus

- Asiallinen tiedotus ja toiminnan kuvaus; ennakkotietolomake
- selkeät toimintaohjeet
- miten toimitaan mikäli olosuhteet muuttuvat
- kuvaus toiminnan luonteesta
- aika – kesto ja päivämäärät
- vaatavuustaso
- allergisoivat elementit
- ohjelman keskeytykseen johtavat olosuhdemuutokset
- ennakko- ohjeet varusteiden ja vaatteiden suhteen
- tieto päihteen käytön sopivuudesta toiminnassa
- Turvallisuus- suunnitelman läpikäynti tarvittaessa

#### 1.3 Ryhmän valmentautuminen

- Terveystietolomake
- Vakuutustodistukset
- Yhteiset tapaamiset
- Riittävä lepo

#### 1.4 Henkilöstön valmentautuminen

- Yhteinen tapaaminen, tehtävän jako ja osa- alueiden läpikäynti

- Riittävä lepo ja henkilökohtaisten erityistarpeiden huomiointi
- Turvallisuussuunnitelman, ( sis. riskianalyysin ) läpikäynti

### **1.5 Yhteinen valmentautuminen**

- Yhteiset tapaamiset

## **2. Aktiviteetin aikana tapahtuva toiminta**

### **2.1 Toiminnan aloitus**

- Lämmittely
- Ohjeistus

### **2.2 Toteutus**

- Seuranta
- Opastaminen
- Valvonta
- Tilannekohtainen soveltaminen
- Henkilökohtainen tukeminen
- Toiminnan muutos ongelmatilanteissa

## **3. Aktiviteetin jälkeen tapahtuva toiminta**

### **3.1 Palaute**

- Ryhmän kanssa
- Yksilötasolla
- Henkilöstön keskinäinen purku

### **3.2 Tarpeellisten toimenpiteiden tehtävänjako ja toteutus palautteen pohjalta**

Ongelmatilanteiden kirjaaminen ja raportointi tarvittaessa

#### **Tilannekohtaisen arvioinnin yleiset ohjeet:**

- 1. Arvioi nopeasti mitä on tapahtunut**
- 2. Estä lisäonnettomuudet - tarvittavat toimenpiteet**
- 3. Arvioi välittömän ja hätäensiavun tarve**
- 4. Johda tilanne ja tehtävänjako**
- 5. Lisäävun tarpeessa: soita 112**
- 6. Anna ensin hätä (henkeäpelastava) ensiapu**
- 7. Anna muu ensiapu**
- 8. Varmista jatkohoito**
- 9. Pura tilanne**

**Onnettomuustilanteen jälkeinen toiminta sisältää tilanteesta riippumatta seuraavat toimenpiteet:**

- Purku ryhmän kanssa samana päivänä
- Sopiminen ryhmän kanssa jatkotoimenpiteistä (esim. myöhempi purku)

- **Yhteydenotto vanhempiin alaikäisen ollessa kyseessä**
- **Yleisen tiedotteen tekeminen (yksi virallinen kanta, ehkäisee ristiriitaista viestintää)**
- **Tiedotus ja avunpyyntö tarvittaville tahoille (esim. poliisi, psykologinen apu, kuluttajavirasto, media, lajiliitot)**
- **Tilanteen syiden selvittely ja parannustoimenpiteet**
- **Vakuutusasiat**

## **FYYSINEN TURVALLISUUS**

Työsuojelun tavoitteena on parantaa työympäristöä, ehkäistä työntekijälle työstä aiheutuvia haittoja ja vaaroja sekä turvata työntekijän terveys ja työkyky koko työuran ajan. Työturvallisuuden parantaminen ja ylläpito on jatkuva prosessi, joka tulee toteuttaa työpaikan koko organisaatiossa. Lähtökohtana ja tavoitteena on työpaikan oma-aloitteinen turvallisuuden hallinta, jonka avulla työn turvallisuutta ja terveellisyttä sekä työntekijöiden työkykyä voidaan tehokkaimmin edistää ja ylläpitää.

Turvallisuuden hallinta edellyttää, että työpaikan turvallisuustyö on organisoitu ja turvallisuutta johdetaan. Turvallisuuden johtamisen perustana on työnantajan määrittelemä turvallisuuspolitiikka ja työpaikalla tehtävät riskien ja vaarojen arvioinnit sekä niiden perusteella toteutettavat toimet. Hyvä työn organisointi ja johtaminen ottaa huomioon työsuojelun ja sen kehittämistarpeet osana tuotannon hallintaa.

Työsuojelu on oleellinen osa ammattitaitoa. Työturvallisuuden ylläpidossa ovat keskeisellä sijalla oikeat työtavat ja tarvittavien turvalaitteiden käyttö, järjestys ja siisteys sekä hyväkuntoiset työvälineet ja niiden säännöllinen huolto. Näistä vastaa yrityksen nimi turvallisuuspäällikkö ja työntekijät yhdessä.

Työturvallisuusasioita hoidetaan työsuojelupiirien edellyttämällä tavalla. Työsuojelun osalta työterveyshuollosta saadaan tarvittavat seurantadokumentit. Yritys ylläpitää työtaturmien osalta omaa seurantalistaa, joka toimii myös ennakoivan ja ennaltaehkäisevän toiminnan periaatteella.

## **SUUNNITELMAN TARKASTUKSET JA MUUTOKSET**

<b>Kohta nro</b>	<b>Liite nro</b>	<b>Asia</b>	<b>Pvm</b>	<b>Varmennus</b>



## ENNAKKOTIEDOT

Ryhmäläisille enakkoon lähetettävistä ennakkotiedoista tulee ilmetä retken pituus ja reitti, heidän tarvitsemansa varusteet (esim. varustelista), mahdolliset rajoittavat tekijät (kuten pakkasrajat) ja retken luonteen edellyttämä taitotaso.

## RISKIANALYYSI (numeroarviointi vähäinen riski 1 - 5 suuri riski)

RISKIT	TODENNÄKÖINEN RISKI/ VAKAVUUS (arvioi 1-5)	TOIMENPITEET
Liikenneonnettomuus teiden ylityksessä	3	Varovaisuus, mahdollinen liikenteen ohjaus
Käytettävien liikennemerkkien ymmärtämättä jättäminen	2	Ohjeistus ja koulutus
Kelkan hallitsematon käyttö	5	Ohjeistus ja koulutus
Eksyminen reitiltä	2	Ohjeistus ja koulutus
Hiertymät, naarmut		Varusteet ja EA-taidot
Nyrjähdykset		Varusteet ja EA-taidot
Murtumat		Varusteet ja EA-taidot
Allergiset reaktiot ja sairaskohtaukset		Ennakkotiedot asiakkaista ja lääkitys
Energiavaje, väsymys, nestehukka		Riittävät tauot sekä oikea energiahuolto
Sääriski		
Lumisokeus		Varusteet, aurinkolasit
Paleltumat		Varusteet

Varusteet -käsite kattaa kaikki osanottajien varusteet kengistä kypäriin ja kelkan oikeanlaisiin sää-  
töihin. Varusteiden ollessa kunnossa, suurin osa riskeistä on eliminoitu. Oikeanlaisella reittivalinnal-

la riskit pienenevät, kun kuljetaan turvallisia reittejä pitkin ja hätäensiapu ja majoittuminen sekä potilaan evakuointi tien varteen on mahdollista. Mahdollista onnettomuustilannetta varten on kartoitettu sopivat hakupaikat pelastusviranomaisille.

### **Välineet ja varusteet**

Luonnossa liuskeltaessa on oikeanlaisten ja tarkoituksenmukaisten välineiden merkitys suuri. Myös välineiden asianmukainen käyttö korostuu, niiden kunto ja käytön harjoittelu ennen maastoon siirtymistä. Oppaan varusteiden tulee olla tarkoituksenmukaiset, koska tämän täytyy olla toiminta- valmiudessa kaikissa olosuhteissa, vaikkei ryhmän tarvitsisikaan. Hyvien varusteiden lisäksi oppaan kunto tulee olla sen verran korkealla tasolla, ettei toimintavalmius kärsi.

### **Reittivalinta**

#### **Tauko- ja leiripaikat**

Opas pitää huolen leiripaikkoja suunnitellessaan riittävästä veden saannista ja määrittää vedenottopaikat – peseytymis- ja tiskipaikat, ettei likaista vettä mene kukaan juomaan. Leiripaikkojen siisteys poistuttaessa sekä seuraavan tupaan tulijan puutarpeen tekeminen kuuluu delegoida ryhmälle, ettei itse tarvitse tehdä kaikkea. Yleinen siisteys maastossa ja luontoa kuluttamaton luontokulttuuri ja näiden opettaminen kuuluu oleellisesti oppaan tehtäviin, jotta luonto pysyisi pidempään siistinä, eikä kuormittuisi liaksi toiminnasta.

#### **Suunnistaminen**

Mikäli opas putoaa kartalta hetkittäisesti, on syytä pitää matalaa profiilia ja hoitaa tilanne ammattimaisen rauhallisesti, mutta kuitenkin tehokkaasti, esim. määrätä tauko ja lähteä itse kelmalla kartan kanssa varmistamaan sen hetkinen sijainti

#### **Ensiapu**

Oppaan ensiaputaitojen on oltava riittävät ja niitä tulee ylläpitää harjoittelemalla. Pienet ensiapua vaativat tapaturmat hoidetaan itse paikan päällä ja käydään myöhemmin tarkistuttamassa lääkärissä, ihan pienten haavareiden takia ei kannata lähteä helikopteria paikalle hälyttämään. Nyrkkisääntönä voitaisiin pitää, että mikäli ”potilas” pystyy itse kävelemään, ei ulkopuolista evakuointia tarvita. ”Potilaan” varusteet sijoitetaan tällöin muille ryhmälisille tasapuolisesti. Oppaalta löytyy esimerkiksi seuraavat 10 hengelle riittävät välineet. Isommilla ryhmillä välineitä varataan ryhmäkoko vastavaksi.

Steriilejä sidetaitoksia 10cm x 10cm	10 kpl
Compeed tai vastaavaa suojakalvoa	1 pkt
Sideharsoa 6 – 10cm	4 rll
Ideaalisideharsoa 6 - 10cm	4 rll
Uni-tulle rasva rasvaside 10cm x 10cm	1 pkt
Perhoslaastaria 10 kpl	
Urheiluteippiä 1 rll	
Laastaria	1 m
Steriilejä haavapyyhkeitä	10 kpl
Kipulääke	1 pkt

Hiilitabletteja	
Vaseliinia	1 prk
Käsien desinfiointiainetta	1 pll
Palasokeria	
Kuumemittari	
Sakset	
Pinsetit	
Hakaneuloja	
Kolmioliina	4 kpl
Kylmäpussi	

### **Toimintaohje hätätilanteiden varalle**

Opas on ryhmäläisten silmissä kokenein eränkävijä ja tämän tulee pysyä rauhallisena tilanteessa kuin tilanteessa!

1. Pysy rauhallisena.
2. Määrittele tilanne kokonaisuudessaan.
3. Pysäytä tilanne, pelasta välittömässä vaarassa olevat ja poista vaaratekijät.
4. Anna tarvittava ensiapu ja harkitse jatkotoimien tarve.
5. Delegoi tehtäviä (kuten tulen teko ym.) tarvittaessa.
6. Järjestä ryhmä turvalliseen paikkaan ja hanki tarvittaessa apua sekä järjestä mahdollinen evakuointi.
7. Vaaratilanteen purku ryhmän kanssa

### **Hälytysjärjestelmä**

Hälytysjärjestelmä toimii gsm- verkon kautta, alueella ei ole havaittu katvealueita. Puhelimia on oppailla, kuljetusautossa ja päätepisteessä.

## Hälytysnumerot

Aluehälytyskeskus	<b>112</b>
Turvapäällikkö	
Varahenkilö	

## 12. TOIMINTAOHJE ONNETTOMUUS- JA HÄTÄTILANTEITA VARTEN

Yrityksen nimi koko ammattitaitoinen henkilökunta on ensiaputaitoinen. Tilannekohtainen ensiapu annetaan paikan päällä, niin pian kuin mahdollista ja sen antaa aktiviteetista vastuussa oleva henkilö.

### Hätänumeroon soittaminen

Hätänumero on **112**

Hätänumeroon soitat ilman suuntanumeroa myös matkapuhelimista. Puhelu on maksuton.

Kun soitat, kerro:

1. mitä on tapahtunut - onnettomuus vai sairauskohtaus
2. tapahtumapaikka
3. onko ihmisiä vaarassa

Vastaa selkeästi kysymyksiin.

Katkaise puhelu vasta luvan saatuasi.

Muista opastaa auttajat paikalle.

### Hätäensiapu

Hätäensiapulla tarkoitetaan henkeä pelastavaa ensiapua. Hätäensiaputoimenpiteillä pyritään turvaamaan loukkaantuneen hengitys ja verenkierto sekä estämään hänen tilansa huononeminen ammattiavun tulloon saakka. Ensiavun viivästyminen on vaikea korjata, siksi ensimmäiset minuutit ovat ratkaisevia. Hätäensiaputoimenpiteet ovat samat oli kysymyksessä sairauskohtaus tai tapaturma.

### Hätäensiaputoimenpiteisiin kuuluvat:

1. Sairastuneen tai loukkaantuneen tilan selvittäminen
2. Hengityksen turvaaminen
  - Hengitysteiden avaaminen
  - Puhalluselvytys
  - Kylkiasento
3. Verenkierron turvaaminen
  - Puhallus-paineluevlytys (PPE)
  - Verenvuodon tyrehtyttäminen



- Sokin ehkäisy

## Sairastuneen tai loukkaantuneen tilan selvittäminen

1. Selvitä sairastuneen tai loukkaantuneen tila. Jos loukkaantuneita on useita, aloita hiljaisimmasta.
2. Onko potilas herätettävissä? Puhuttele ja ravistele.
3. Jos hän ei herää, soita hätänumeroon 112.
4. Hengittääkö potilas? Tunnetko ilmavirran, kun pidät omaa kämmenselkääsi loukkaantuneen suun ja sierainten päällä. Voit samalla nostaa loukkaantuneen leukaa ylöspäin, jotta hengitystiet ovat vapaat.
5. Jos potilas hengittää, käännä hänet kylkiasentoon.
6. Jos hengitys ei ole riittävää, aloita puhalluselvytys.
7. Jos et tunne hengitystä etkä näe verenkierron merkkejä, aloita puhallus-paineluelvytys
8. Tyrehdytä verenvuodot.
9. Ehkäise sokin syntyminen.
10. Rauhoita ja pidä lämpimänä.

### Puhallus - paineluelvytys

Eloton henkilö voi näyttää kuolleelta. Hengitys on pysähtynyt eikä verenkiertoa ole.

Puhallus- ja paineluelvytyksellä voidaan keinotekoisesti pitää yllä aivojen ja sydämen verenkiertoa.

Hätäilmoituksen jälkeen aloita välittömästi elvytys. Aseta autettava joustamattomalle alustalle selälleen.

### Puhalluselvytys

Kun henkilö ei hengitä:

1. Avaa hengitystiet taivuttamalla leuasta päätä taaksepäin.
2. Purista sieraimet kiinni.
3. Peitä omalla suullasi autettavan suu tiiviisti ja puhalla ilmaa autettavan keuhkoihin 2 kertaa peräkkäin.
4. Jos henkilö ei reagoi mitenkään (ei yski, niele, hengitä eikä liikahta) aloita paineluelvytys.

### Paineluelvytys

Kun verenkiertoa ei ole:

1. Etsi painelukohta. Kaksi sormenleveyttä rintalastan alaosasta ylöspäin.
2. Aseta kämmenen tyvi rintalastalle ja toinen käsi päälle.
3. Ole polvillasi ja paina suorin käsivarsin rintalastaa suoraan alaspäin. Mäntämäinen tasainen liike.
4. Paina 5 kertaa tiheydellä 100 kertaa minuutissa. Rintakehä saa painua 4-5 cm alaspäin.
5. Jatka elvytystä rytmillä 1 puhallus 5 painelua olit sitten yksin tai kaksin, kunnes apua on paikalla.
6. Jatka elvytystä kunnes ammattiapu saapuu paikalle tai omat voimasi ehtyvät.

### **Tajuton henkilö**

Tajuton henkilö ei ole herätettävissä, mutta hän hengittää.

Tajuton voi tukehtua, jos kieli tai oksennus tukkivat hengitystiet tai ne voivat vaikeuttaa hengitystä.

1. Selvitä, saatko henkilön hereille puhuttelemalla ja ravistelemalla.
2. Jos hän ei herää, soita hätänumeroon 112.
3. Tarkista sen jälkeen hengittääkö hän
4. Jos hän hengittää, käännä hänet kylkiasentoon ja tarkkaile hänen tilassaan tapahtuvia muutoksia.
5. Varmistu hengityksestä taivuttamalla päätä varovasti leuasta taaksepäin.
6. Tarvittaessa puhdista suu oksennuksesta tms.
7. Avaa kiristävät vaatteet, jos ne vaikeuttavat hengitystä.
8. Pidä autettava kylkiasennossa hengityksen turvaamiseksi.

### **Verenvuodon tyrehtyttäminen**

Runsas ulkoinen verenvuoto tyrehtytetään mahdollisimman nopeasti, sillä vuoto voi johtaa sokkiin.

Jos verenvuoto on runsasta, pane loukkaantunut makuulle. Paina vuotavaa kohtaa sormin tai kämmenellä välittömästi ja nosta raaja ylös.

Sido haavalle paineside:

1. Peitä haava suojasiteellä.
2. Aseta haavan päälle "painoksi" jokin, mielellään pehmeä esine (siderulla, lapanen tms.)
3. Kiinnitä suojaside ja paino tukevasti.
4. Tue raaja kohoasentoon.
5. Toimita loukkaantunut hoitoon.

### **Sokki**

Sokin oireet voivat olla seurauksena suurista sisäisistä tai ulkoisista verenvuodoista, vaikeista murtumista, palovammojen tai rajun ripulin (+oksennustaudin) aiheuttamasta neste-hukasta sekä mm. vakavasta sairastumisesta ja sähköiskusta.

Sokin tavallisimmat oireet ovat:

- Iho on kalpea ja hikinen, ns. kylmä hikisyys.
- Potilas palelee.
- Suu on kuiva, hänellä on janontunne.
- Syke nopeutuu ja hengitys voi muuttua pinnalliseksi

### **Sokkipotilaan ensiapu:**

1. Anna oireiden mukainen ensiapu.
2. Aseta loukkaantunut makuulle alaraajat koholla.
3. Hälytä lisäapua (112).
4. Suojaa potilas kylmältä peittelemällä hänet huovalla, takilla tms.
5. Rauhoittele potilasta.

## Etsintäsuunnitelma

Kaikissa yrityksen aktiviteeteissa, joissa ryhmäläisen on mahdollista eksyä ydinjoukosta, täytyy ryhmäläisiä ohjeistaa toimimaan oikealla tavalla, jottei lisävahinkoa pääsisi tapahtumaan.

Ydinjoukosta eksytyään, ryhmäläisten tulee:

1. pysyä paikallaan tai merkata etsijöille kulkusuunta esim. tehdä nuoli kivistä
2. pitää kovaa meteliä, jotta etsijät pystyvät paikantamaan äänen (melonassa jokaisella ryhmäläisellä on pilli)
3. pukea lämpimästi (värikkäästi) ylleen
4. pysyä rauhallisena, sillä apua on tulossa

Opas koordinoi etsinnän, toimii sen johtajana ja opastaa ryhmäläiset avuksi, sillä suuremmalla joukolla etsiminen on huomattavasti tuloksellisempaa. Kun havaitaan jonkun puuttuvan joukosta:

1. kysellään missä ja milloin kadonnut nähtiin viimeksi
2. mihin kadonnut sanoi menevänsä
3. suoritetaan "huhuilu" –etsintä, jossa kadonnutta huudetaan nimeltä katoamispaikan lähiympäristössä
4. tarkastetaan lähiympäristön polut ja mahdolliset vedenottoaikat ja vessariuku

Mikäli tulosta ei synny ja aikaa kuluu, tekee ohjaaja päätöksen apuvoimien pyytämiseen viranomaisilta, jotka saavuttuaan ottavat ohjat käsiinsä.

## 13. TOIMINTAOHJE TULEN KÄSITTELYYN

Yrityksen nimi on selvitys tiloista joissa tulta käsitellään rakennuksia omistuksessaan. Tulta käsitellään useinkin maastoon sijoittuvien aktiviteettien aikana ruoan valmistuksessa ja lämmityksessä erä- ja autiotuvissa. Ruoan valmistukseen käytetään pääasiassa nuotiota retkikeittimiä, sprii- tai bensinikeittimiä. Kaikki keittimien oppaat kuitenkin opastetaan keittimien käyttämisessä hyvin ja sitä harjoitellaan ennen maastoon siirtymistä, jottei vaaratilanteita pääsisi syntymään.

Erä- ja autiotuvissa noudatetaan Metsähallituksen toimintaohjeita lämmitykseen liittyen ja tuvissa olevien kaasukeittimien käytöstä keskustellaan kulloisenkin ryhmän kanssa erikseen. Opas kuitenkin varmistaa aina tuvasta poistuttaessa, että kamiina on sammunut ja kaasukeittimen venttiilit kiinni.

Metsäpalovaroituksen aikana avotulenteko on kielletty! Muulloinkin avotulta pidetään vain merkatuilla nuotiopaikoilla ja aina on varmistettava, että nuotio on sammunut kunnolla ennen matkan jatkamista!

### TULIPALON SATTUESSA

1. Pelasta.
  - Säilytä malttisi ja toimi rauhallisesti.
  - Pelasta välittömässä vaarassa olevat
2. Sammuta.
  - Yritä sammuttaa palo alkusammutusvälineillä, kun palo on vielä hallittavissa.
  - Älä koskaan sammuta vedellä jännitteisen sähkölaitteen paloa tai rasvapaloa
3. Hälytä.
  - Tee hätäilmoitus numeroon **112**
  - Muista! Savu tainnuttaa. Älä siis viivyttele palavassa tilassa. Pelasta itsesi ulos ja soita naapurista.
4. Rajoita.

- Sulje ovet ja ikkunat perässäsi - näin rajoitat palon leviämistä.
  - Varoita naapureita
5. Opasta.
- Opasta pelastushenkilöstö paikalle.

Tulipalon sattuessa erämaaolosuhteissa:

1. Toimi harkiten, mutta ripeästi.
2. Pelasta.
  - Pelasta aina ensin välittömässä vaarassa olevat.
  - Savu tainnuttaa, joten se on usein vaarallisempi kuin itse liekit
3. Vältä savua.
  - Vältä savukaasujen hengittämistä.
  - Mene palon lähelle vasta kun sinulla on alkusammutusvälineet käyttövalmiina.
4. Rajoita.
  - Jos palavaan tilaan ei enää voi mennä, yritä rajoittaa paloa sulkemalla ovi. Älä vaaranna itseäsi
  - Jos palavaan tilaan johtava ovi on kiinni ja kahva tai ovi on kuuma, älä avaa ovea.
5. Pysy matalana.
  - Avatessasi ovea varo ylipainetta ja äkillistä pistoliekkiä.
6. Sammuta.
  - Sammuta suojaisesta paikasta, kuten oven takaa tai tuulen yläpuolelta. Jauhuesammuttimen paine voi painaa liekit kasvoillesi, aloita siksi sammutus noin viiden metrin päästä.

## 14. ONNETTOMUUSKIRJANPITO JA ONNETTOMUUDEN SYYN TUTKINTA

Turvallisuuspäällikön nimi pitää rekisteriä läheltä piti –tilanteista, tapaturmista ja onnettomuuksista yleensä. Läheltä piti –tilanteet ilmoitetaan kullekin lajiliitolle sekä tapaturmat ja onnettomuudet näiden lisäksi myös aina viranomaisille, kuluttajavirastolle ja vakuutusyhtiölle. Tämä toimi sisältää myös riskianalyyysien päivityksistä vastaamisen. Vaaratilanteisiin lukeutuvat niin fyysiset, psyykkiset kuin taloudellisetkin vaaratilanteet.

Läheltä piti –tilanteiden seuranta on juuri sitä kartoittavaa riskienhallintaa ja sen avulla toimintaa pyritään kehittämään mahdollisia vaaratekijöitä minimoimalla. Yrityksellä on käytössään lomake (ks. Liite 3.), johon kirjataan jokainen vaara aiheuttanut tilanne. Jokainen vaara aiheuttanut tilanne käsitellään huolellisesti ja näin ollen seuraavalla kerralla ko. vaaraa ei enää pääse syntymään, koska henkilökunta tiedostaa sen ja se on minimoitu.

Läheltä piti –tilanteesta on hyvä olla esimerkkejä oppaille, jotta he ymmärtävät minkä tyyppisiä tilanteita on syytä tarkkailla ja raportoida eteenpäin turvallisuuspäällikölle.

## 16. SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN, TARKISTAMINEN JA JAKELU

### Hyväksyminen:

Tämän suunnitelman hyväksyy turvallisuuspäällikkö

**Jakelu:**

Suunnitelmasta toimitetaan kopio pyydettyäessä kunnan pelastusviranomaiselle (palo- / pelastuslaitokselle). Tarpeellisilta osiltaan turvallisuussuunnitelma tulee olla eri työpisteissä henkilökunnan käytettävissä.

Jokaisen työntekijän tulee tutustua suunnitelmaan.

Liittinä erillinen luettelo, johon jokainen työntekijä laittaa nimikirjoituksen, kun on lukenut suunnitelman

**Tarkistaminen:**

Suunnitelma tarkistetaan vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tai kiinteistössä on tapahtunut olennaisia turvallisuuteen vaikuttavia muutoksia. Turvallisuusasiakirjaan tehdään muutokset turvallisuuspäällikön toimesta. Muutokset kirjataan kaikkiin kappaleisiin ja niistä ilmoitetaan pelastusviranomaiselle sekä kaikille henkilökunnan jäsenille ja osa-aikatyöntekijöille.

**Päiväys:****Allekirjoitus:** \_\_\_\_\_  
nimenselvennös

Seuraavat yrityksemme työntekijät ovat lukeneet ja hyväksyneet turvallisuussuunnitelman ja sitoutuvat noudattamaan annettuja ohjeita.

<b>Päiväys</b>	<b>Työntekijän nimi</b>	<b>Allekirjoitus</b>



## Liite 2. Turvallisuussuunnitelma (Verhelä 2007, 112–113)

### TURVALLISUUSSUUNNITELMAN SISÄLTÖ:

1. Toiminnan/suorituspaikan kuvaus.
2. Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä sekä heidän yhteystietonsa.
3. Ajo-ohjeet tai muut ohjeet suorituspaikalle saapumiseen (myös pelastus- ja sairaankuljetusyksikköjen kulkureitit).
4. Reittiselostus (jos kyseessä on reitti): lähtöpaikka, paluupaikka, päivämatkat, yöpymis- ja taukopaikat, toimintapaikat. Liitteenä kartta, johon on merkitty selkeästi edellä mainitut kohdat.
5. Toimintaan/suorituspaikkaan liittyvät riskit.
6. Riskien hallinta:
  - osallistujien enimmäismäärä suorituspaikalla
  - toimintaan liittyvät rajoitukset (säätila, muut olosuhteet, päihteet)
  - ohjaajien pätevyysvaatimukset
  - ohjaajien toiminta ennen ohjelman alkua (esim. suorituspaikan turvallisuuden ja varusteiden, mm. ensiapuvälineiden, hälytysyhteyden, varmistaminen)
  - osallistujien perehdyttäminen ja opastaminen toimintaan
  - käytettävä varusteet: henkilönsuojaimet, turvallisuusvälineet
  - koneet ja laitteet (esim. turvallisuusvaatimusten täyttäminen)
  - erityisvarusteet
  - elintarvikkeiden ja veden kuljetus ja säilytys
  - paloturvallisuus (esim. palovaroittimet, tulen käsittely, materiaalien paloturvallisuus)
7. Toiminta fyysisen vamman sattuessa asiakkaalle tai työntekijälle.
8. Toiminta muissa onnettomuus- ja vahinkotilanteissa (esim. tulipalo, häämyrkytys).
9. Yleisiä toimintaohjeita (esim. tulen käsittely, metsäpalovaroitukset).
10. Toiminta tapaturman tai onnettomuuden jälkeen:
  - raportointi (esim. onnettomuuskirjanpito)
  - tapahtumasta tiedottaminen (esim. tiedotuksesta vastaava henkilö ja toimintatapa)
  - viranomaisille ilmoittaminen (Kuluttajavirasto, työsuojelupiiri, poliisi)
  - jälkihoito (esim. loukkaantuneen kuljetus, mahdollinen kriisiapu)

### **Liite 3. Yhteenveto toiminnanharjoittajalta vaadittavista dokumenteista (Verhe- lä 2007, 131)**

1. Markkinointimateriaali esim. mainokset, esitteet (vapaaehtoinen)
2. Osallistujille annettavat ennakkotiedot (pääsääntöisesti yli 4 tuntia kestäviin ja valmistautumista, varusteita, fyysistä tai psyykkistä kuntoa ja/tai taitoa vaativiin ohjelmiin osallistuville)
3. Terveystietolomake, jolla osallistujan terveystietoja selvitetään (vapaaehtoinen)
4. Turvallisuusasiakirja, jonka liitteeksi
  - riskien arviointi
  - turvallisuussuunnitelma (jos ohjelmanpalvelu koostuu useammasta toiminnasta ja/tai suorituspaikasta. Erityistä huolellisuutta suunnitelman laatimiseen tulee kiinnittää suuririskisiä toimintoja sisältävissä ohjelmanpalveluissa.
  - lomake, johon työntekijät merkitsevät nimikirjoituksensa ja päivämäärän, milloin asiakirja on luettu
5. Huoltosuunnitelmat
  - rakennukset ja rakenteet
  - turvallisuusvälineet ja henkilösuojaimet
  - koneet ja laitteet
  - muut välineet ja varusteet
6. Turvallisuuskoulutuksiin ja –harjoituksiin osallistumisen varmentaminen (lomake, johon merkitään koulutuksen päivämäärä, aiheet, osallistujat ja koulutuksen/harjoituksen johtaja)
7. Onnettomuuskirjanpito (esimerkiksi tapausilmoituslomakkeiden ja päiväkirjan muodossa)
  - tapahtuneet onnettomuudet ja tapaturmat
  - vakavat läheltä piti –tilanteet
8. Kiipeily- ja laskeutumisvälineiden käyttöpäiväkirja (tarvittaessa)
9. Päiväkirja, johon merkitään mm.
  - rakennusten ja rakenteiden tarkastukset ja huollot
  - turvallisuusvälineiden ja henkilösuojainten tarkastukset ja huollot
  - koneiden ja laitteiden tarkastukset ja huollot
  - muiden välineiden ja varusteiden tarkastukset ja huollot
  - palotarkastukset
  - muut esim. asiakkaiden/osallistujien määrät, erityisryhmät



#### Liite 4. Pienen yrityksen onnettomuuskirjanpito esimerkki (Tukes 2014b)

##### Esimerkki pienen ohjelmapalveluyrityksen onnettomuuskirjanpidosta

N:o	Pvm ja kellonaika	Tapahtuma: tilanteen kuvaus ja tapahtumapaikka	Tehdyt toimenpiteet a) ensitoimenpiteet b) ilmoitukset asian johdosta c) toimenpiteet turvallisuustason parantamiseksi	Ohjaajan (henkilökuntaan kuuluvan) nimi ja puumerkki
1.	2.3.2011 klo 12.45	Asiakas liukastui varustekontin kulmalla ja aristi hieman kättään. Kipu kuitenkin häipyi iltapäivän aikana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Tarkastettu asiakkaan kunto ja jatkettu varusteiden sovittamista.</li> <li>◆ Asiakkaalla ilmeisesti liukaspohjaiset kengät.</li> <li>◆ Heitetty hiekkaa liukastumispaikalle.</li> </ul>	Arttu Artturi B.
2.	15.2.2012 klo 09.05	Asiakas ajoi moottorikelkalla päin puuta 150 m lähtöpaikalta (ensimmäinen mutka oikealle). Asiakas hetken tajuton, kelkka tod.näk. korjauskelvottomaksi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Loukkaantunut kylkiasentoon, pidetty lämpimänä ja tarkkailtu. Hälytetty ambulanssi paikalle, jolla asiakas terveyskeskukseen tarkkailuun. Muu ryhmä jatkoi safaria, kun tilanne selvitetty (reittiä lyhennettiin).</li> <li>◆ Ilmoitettu heti Leenalle.</li> <li>◆ Tehty kuluttajaturvallisuuslain 8 § mukainen ilmoitus kunnan terveysturvallisuuteen (kopio ilmoituksesta liitteenä).</li> <li>◆ Leena ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön.</li> <li>◆ Jatkossa epävarmojen asiakkaiden kohdalla tehostetaan ajo-opastusta ja tarjotaan mahdollisuutta mennä toisen kyytiin.</li> </ul>	Pertti Pertti A.

**Liite 5. Ilmoituspohja uudesta tuotteesta tai palvelusta (Ympäristökeskus Kotka, 2012)**

Ilmoitus\_KuTuL6/v2/15.3.12



Ympäristökeskus

**ILMOITUS**

Kuluttajaturvallisuuslain  
(920/2011)

6 §:n mukaisesta

**KULUTTAJAPALVELUN TARJOA-  
MISESTA**

Saapumismerkinnät

Ilmoitus pyydetään täyttämään ensisijaisesti sähköisesti. Ilmoituksen voi jättää sähköpostilla, faksilla, kirjeitse tai muuten toimittamalla sen käyntiosoitteeseen. Lisätietoja on lomakkeen viimeisellä sivulla.

Ilmoitus koskee

- Kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n 1 momentin 1-14 kohdissa mainitun palvelun tarjoamisen aloittamista
- Kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n 1 momentin 1-14 kohdissa tarkoitetun toiminnan olennaista muuttamista
- Palvelun tarjoajan vaihtumista
- Palvelun tarjoamisen lopettamista (lopettamisilmoituksesta ei peritä maksua)

Palvelun tarjoamisen aloittamisen, toiminnan olennaisen muuttamisen tai palvelun tarjoajan vaihtumisen ajankohta

**PALVELUN TARJOAJAN TIEDOT**

Palvelun tarjoajan nimi/toiminimi	Palvelun tarjoajan kotipaikka
Käyntiosoite	Postinumero ja -toimipaikka
Y-tunnus	Yhteyshenkilö, puhelinnumero ja sähköpostiosoite

Uuden palveluntarjoajan tiedot (täytetään vain, jos kyse on palvelun tarjoajan vaihtumista koskevasta ilmoituksesta)

Palvelun tarjoajan nimi/toiminimi	Palvelun tarjoajan kotipaikka
Käyntiosoite	Postinumero ja -toimipaikka
Y-tunnus	Yhteyshenkilö, puhelinnumero ja sähköposti-osoite

PALVELU / PALVELUT JOITA ILMOITUS KOSKEE

- huvipuisto, perhepuisto, eläintarha, kotieläinpuisto, tivoli ja sirkus
- kuntosali
- laskettelukeskus ja muu rinnekeskus
- leikkikenttä ja siihen rinnastettava sisäleikkipaikka
- rullalautailupaikka ja vastaavanlainen pyöräilypaikka
- seikkailu-, elämys- ja luontopalvelu sekä niihin rinnastettava muu ohjelmapalvelu, jollei siihen sisältyvää riskiä voida arvioida vähäiseksi. Tarkenna tarvittaessa
- kiipeilykeskus
- ratsastustalli ja muu ratsastuspalvelu
- kartingrata
- uimahalli, maauimala, kylpylä ja viihdekylpylä
- uimaranta ja talviuintipaikka
- tatuointi-, lävistys- ja muu kehonmuokkauspalvelu
- turvapuhelinpalvelu ja muu vastaava palvelu
- tapahtuma, joka sisältää merkittävän riskin, josta toteutuessaan voi aiheutua vaaraa jonkun turvallisuudelle tai palveluun osallistuvien ihmisten suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi. Tarkenna tarvittaessa

Palvelun suorituspaikka ja osoite, mikäli eri kuin palveluntarjoajan osoite (mikäli kyse on toiminnan muuttamisesta koskevasta ilmoituksesta, kuvaile, miten suorituspaikka on muuttunut)

Palvelun kuvaus (mikäli kyse on toiminnan muuttamista koskevasta ilmoituksesta, kuvaile, miten palvelu on muuttunut)

Palveluun liittyvät merkittävimmät riskit ja toimenpiteet niihin varautumiseksi (mikäli kyse on toiminnan muuttamista koskevasta ilmoituksesta, kuvaile, miten riskit ja toimenpiteet ovat muuttuneet)

Milloin turvallisuusasiakirja on laadittu ja/tai päivitetty

Lisätietoja (esim. tiedot useista, samalla lomakkeella ilmoitettavista kohteista tai palveluista):

Lomake palautetaan Kotkan ympäristökeskukseen, yhteystiedot ovat lomakkeen alaviitteessä.

**Ilmoitus toimitetaan Kotkan ympäristökeskukseen**

Viranomaisen täyttää

Ilmoitus on täytetty asianmukaisesti

kyllä  ei

\_\_\_\_/\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Viranhaltijan allekirjoitus

Lisätietoja on pyydetty

kyllä  ei

\_\_\_\_/\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Viranhaltijan allekirjoitus

Pyydettyt lisätiedot on saatu

kyllä  ei

\_\_\_\_/\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Viranhaltijan allekirjoitus

Tiedot toiminnasta tai siinä tapahtuvista olennaisista muutoksista on tallennettu valvontakohtetietokantaan.

kyllä  ei

\_\_\_\_/\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Allekirjoitus

Päätös on lähetetty toiminnanharjoittajalle ja käsittely on päättynyt.

kyllä  ei

\_\_\_\_/\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Allekirjoitus

## Liite 6. Ennakkotietolomake (Työterveyslaitos ym. 2012)

### Ennakkotiedot asiakkaasta

Hyvä asiakkaamme,

Tiedustelemme aktiviteetteihimme osallistuvilta asiakkailta ennakkotietoja. Pyrkimyksemme on tuottaa Teille turvallisia elämyksiä yrityksemme vieraana. Tiedot ovat luottamuksellisia ja lomake hävitetään kuukauden kuluttua vierailustanne. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Tietoja käsitellään Henkilötietolaki 523/1999 mukaan.

Halutessanne voitte antaa tietonne hyvissä ajoin puhelimitse numeroon: \_\_\_\_\_ tai sähköpostilla \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_.

Nimi:	
Lähiomainen (nimi ja puhelinnumero):	
Ikä:	
Sukupuoli:	
Kansalaisuus	
Äidinkieli:	
Vaatekoko:	
Kengänkoko:	

<b>Ruokavaliot ja ruokaan liittyvät toivomukset:</b>	
Uimataito vähintään 50 m	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
Onko terveytenne tällä hetkellä hyvä?	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
Oletteko yliherkkä tai allerginen jollekin aineelle tai eläimelle? Mille?	
Käytättekö säännöllisesti tai usein jotakin lääkettä, mitä?	
Oletteko raskaana (raskauskuukausi)?	
Omistatteko ajokortin?	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
<b>Onko Teillä jokin seuraavista sairauksista tai oireista?</b>	
Sydän- tai verisuonisairaus	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
Kohonnut verenpaine	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
Rintakipua rasituksessa	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei

Taipumus verenvuotoon	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Diabetes	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Astma	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Epilepsia tai tajuttomuuskohtauksia	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Niska- tai hartiavaivoja	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Nivel- tai raajavaivoja	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Taipumusta migreeniin	<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei

Onko Teillä muita osallistumista rajoittavia sairauksia tai rajoituksia, mitä: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Suostun, että tietoni tallennetaan.

\_\_\_\_\_

Päiväys ja allekirjoitus



## Meijän Joki turvallisuuskysely

Hyvä yritysedustaja!

Kyselyn kohde \_\_\_\_\_

### Yrityksenne sijainti

- Kotka
- Pyhtää
- Kouvola
- Loviisa
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

### Toimiala

- Majoitus
- Ravitsemus
- Ohjelmapalvelut
- Kauppa
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

### 1. Turvallisuusasiat ovat monelle yritykselle hyvin tärkeitä, miten ne on teillä huomioitu?

---

---

---

---

### 2. Onko yrityksellänne luotu turvallisuusasiakirja?

( ) Kyllä

Ei

**2.1 Miksi turvallisuusasiakirjaa ei ole?**

---

---

---

---

**2.1 Onko turvallisuusasiakirjat päivitetty?**

Kyllä

Ei

**2.2 Milloin turvallisuusasiakirjat on viimeksi päivitetty?**

---

**2.2 Minkä vuoksi turvallisuusasiakirjoja ei ole päivitetty?**

---

**2.3 Onko turvallisuusasiakirja henkilöstön nähtävillä?**

Kyllä

Ei

**2.4 Miksi turvallisuusasiakirja ei ole henkilöstön nähtävillä?**

---

**3. Onko turvallisuusvastuuhenkilöt nimetty?**

Kyllä

Ei

**3.1 Onko nimet esillä ja vastuut määritelty turvallisuusasiakirjoissa?**

Kyllä

Ei

**3.1 Minkä vuoksi turvallisuusvastuuhenkilöä ei ole määritelty?**

---

---

---

---

**4. Onko eri palveluistanne tehty turvallisuussuunnitelmat?**

Kyllä

Ei

**4.1 Miksi yksittäisiä turvallisuussuunnitelmia ei ole?**

---

---

---

---

**5. Kuinka turvallisuuteen liittyvistä asioista tiedotetaan asiakkaita?**

---

---

---

---

**6. Miten turvallisuusasioista tiedotetaan matkailun erityisryhmiä, kuten kie-  
li,kulttuurieroja sekä aistirajoitteita omaavia asiakkaita?**

---

---

---

---

**7. Onko onnettomuus- ja läheltä piti- kirjanpitoa toteutettu?**

Kyllä

Ei

**7.1 Miten kirjanpitoa on toteutettu?**

---

---

---

---

**7.1 Mistä syystä kirjanpitoa ei ole toteutettu?**

---

---

---

---

**8. Onko turvallisuuden hallinnan osa-alueita säännöllisesti testattu harjoitusten muodossa?**

- Kyllä  
 Ei

**8.1 Kuinka usein on harjoiteltu?**

---

---

---

---

**8.1 Mistä syystä ei ole harjoiteltu?**

---

---

---

---

**9. Onko omaevalvontasuunnitelma tehty?**

- Kyllä  
 Ei

**9.1 Onko suunnitelma säännöllisesti päivitetty?**

Kyllä

Ei

**10. Mikä on yrityksenne tulevaisuuden tahtotila turvallisuuden hallinnassa?**

---

---

---

---

**11. Saako teitä henkilökohtaisesti haastatella kesän jälkeen uudelleen syventävän sekä tarkentavan kyselyn muodossa?**

---

## **Liite 8. Teemahaastattelun kysymykset**

**Pyritään tuomaan esiin ajatuksia, joita turvallisuuden edistämiseksi verkoston ja yhdistyksen keskuudessa jäsenillä on.**

1. Kaipaatteko apua turvallisuuden hallintaan? Minkälaista apua?
2. Onko yhteistyötä turvallisuusasioissa jo tehty, jos niin kenen kanssa?
3. Kaipaatteko yhteistyötä muiden yrittäjien kesken liittyen turvallisuuden hallintaan?
4. Millaista yhteistyötä kaipaatte? Ideat?
5. Mitä mielestänne yrittäjät voisivat tehdä yhdessä verkoston turvallisuusimagon kehittämiseksi?
6. Kuka on mielestänne vastuussa palvelusta, kun tuotteessa on mukana useita eri yrittäjien tuotteita?
7. Ehdotuksia, miten jatkossa turvallisuuden hallinnan osa-alueita voidaan yhdessä viedä eteenpäin?
8. Kuka voisi olla verkoston turvallisuusvastaava? Voisitko sinä olla?