

# LOKIKIRJA

Digitökalu turvallisuuden kehittämiseen matkailuyrityksissä



# LOKIKIRJA

## Digityökalu turvallisuuden kehittämiseen matkailuyrityksissä

### Sisältö

- 1 Löydä itsesi
- 2 Löydä rastit, joihin panostat
- 3 Löydä ratkaisut ja omat turvalliset toimintapasi
- 4 Linjaa tapasi kertoa turvallisuudesta
- 5 Materiaalipankki

*Tämä lokikirja on yrityksesi digityökalu turvallisuusasioiden huomioimiseen toiminnassasi. Lokikirjaan on koottu tärkeimpiä matkailun parissa toimivan yrityksen turvallisuustoimia.*

*Lokikirjaan kirjataan, miten omaan palveluun kohdistuvia riskejä ennaltaehkäistään, miten hätätilanteita varten valmistaudutaan ja miten tilanteet käsitellään*

- 1) yrityksen jatkuvassa toiminnassa
- 2) eri vaiheissa matkailijan kokemusta.

*Lokikirjaa on pilotoitu keväällä 2023 neljän matkailun parissa toimivan yrityksen kanssa.*



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# Mitä kaikkea turvallisuus tarkoittaa matkailuyrityksissä?



**Turvallisuus on mukana kaikessa toiminnassamme**



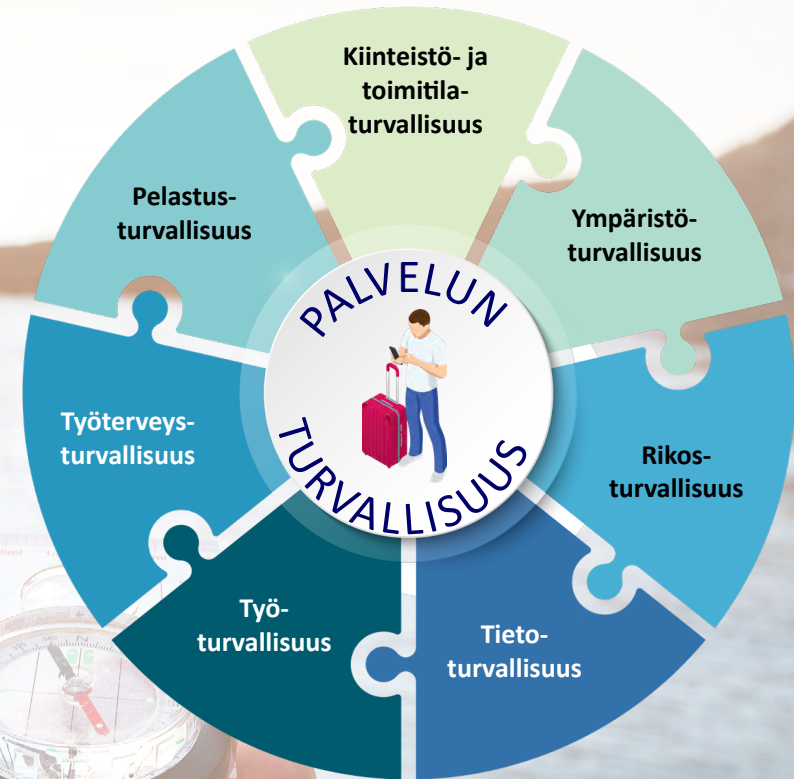
**Tunnistamme riskit ja taklaamme ne**



**Osaamme toimia jos jotain sattuu**



**Opimme ja kehitämme toimintaamme turvallisemmaksi jatkuvasti**

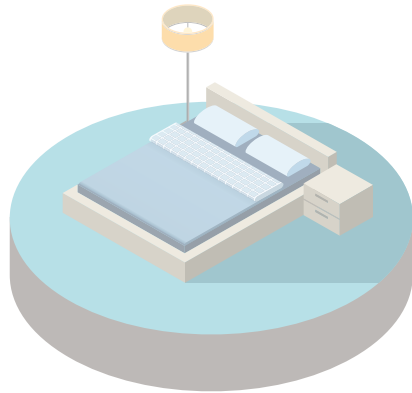


# 1.

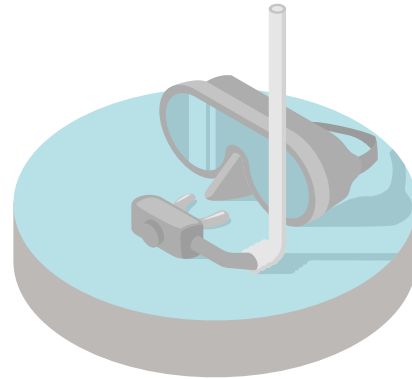
## Määrittele yrityksesi

# Millaisen toiminnan turvallisuutta kehitän lokikirjan sivuilla?

*Tunnista yrityksesi  
sijoittuminen  
matkailutoimialalla  
ja kirjaa toiminnot*



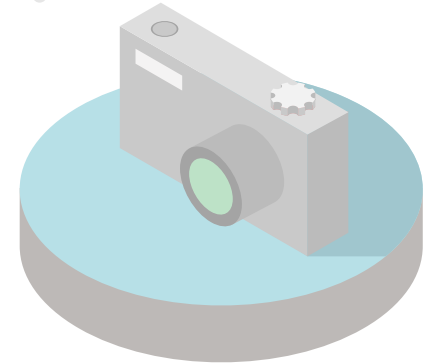
**Majoitus**



**Aktiviteetit**



**Liikkuminen**



**Kohteet**

# Palvelun kuvaus:

**Kuvaa oma palvelusi ja sen toiminta- / palveluympäristö:**

**Ketkä muut osallistuvat palvelusi tuottamiseen?**

*(esim. yhteistyökumppanit ja alihankkijat)*

Kuljetuspalvelut

Vartiointi / turvapalvelut

Ulkopuoliset oppaat

Huolto ja kunnossapito

Siivous

Ravintola ja catering

Muut, mitkä?

Vuokratyöyritykset

**Ketkä ovat asiakkaitasi?**

Vapaa-ajan asukkaat

Yritysassiakkaat

Kotimaan matkailijat

Kansainväliset matkailijat

Ryhmät

Yksin matkailijat

Lapsiperheet

Seniorit

Erityisryhmät, mitkä?

Muu asiakasryhmä, mikä tai mitkä?

**Määrittele alle tarkemmin omat yhteistyökumppanisi ja alihankkijasi -  
ovathan yhteistyösopimukset kunnossa?**

***Yhteenveto:***  
**Mitkä ovat**  
**yrityksesi erityiset**  
**turvallisuuden**  
**näkökulmasta**  
**merkittävät asiat?**

# 2.

Löydä rastit,  
joihin panostat

# Tunnista vaarat omassa palvelussasi ja priorisoi riskit

**Palveluntarjoajan on tunnistettava palvelun vaarat** ennen palvelun alkua. Vaatimus vaarojen tunnistamisesta koskee kaikkia kuluttajapalveluiden tarjoajia. Vaarojen tunnistamisen tarkoituksena on selvittää ne palveluun liittyvät asiat tai tilanteet, jotka voivat aiheuttaa haittaa osallistujien tai muiden henkilöiden terveydelle tai omaisuudelle. Samalla palveluntarjoajan on arvioitava, onko turvallisuuden nykytaso riittävä ja mitä toimenpiteitä pitää tehdä turvallisuuden parantamiseksi.

Riskit ovat erilaisia poikkeus- ja vaaratilanteita.



# Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

Aloita tästä

## 1. Minkälaisia riskejä omassa toiminnassani on?

**Mitkä asiat palvelussa voivat aiheuttaa vaaraa osallistujien terveydelle tai omaisuudelle?**

**Tunnista ja merkitse seuraavien sivujen taulukkoon**

- Riskit, jotka ovat jo toteutuneet sekä
- Riskit, jotka eivät ole vielä toteutuneet

**Pohdi lisäksi:**

- Riskejä palvelusi kaikkien eri vaiheiden osalta: suunnittelu ja varaaminen, saapuminen ja lähteminen, palveluun osallistuminen ja jälkiyhteydenpito.
- Missä tilanteissa tai paikoissa vahingoittuminen voi tapahtua
  - Ennen palvelusuoritusta, valmistautumisvaiheessa?
  - Palvelun aikana tai sitä seurattaessa?
  - Palvelun jälkeen, heti pois lähtiessä tai myöhemmin?
  - Palvelun toteutuspaikalla, palvelun välittömässä läheisyydessä tai kauempana?
  - Kulkuteillä, oleskelualueilla, parkkipaikalla?

## 1. Palveluolosuhteet

Lämpöolosuhteet: kuumuus tai kylmyys, kuumat tai kylmät pinnat, lämmönvaihtelu

Näkyvyys: valaistus, pimeys, näköesteet, katvealueet, häikäisy, vilkkuvat valot, laserit

Vaaralliset kemikaalit, palavat nesteet ja kaasut, räjähteet, pölyt, savut

Sää- tai keliolosuhteet: tuuli, sade, sumu, tulva, ukkonen, lumi, jää

Suorituspaikka: sijainti, kulku-yhteydet, rakennukset, rakennelmat, maaperä, lähiympäristö

Liikenteen turvallisuus: yleisön kuljetukset, tavaraliikenne

Vesiturvallisuus: altaat, uimaranta, muut vesistöt

Melu: jatkuva melutaso, äkilliset äänet

## 2. Tapaturman vaarat

Putoaminen: kiipeäminen, korkeat tasot, suuret korkeuserot, jyrkät rinteet

Hyyt ja alastulot, laskeutumis- ja turva-alustat

Liukkaat tai epätasaiset pinnat, hankalakulkuinen maasto

Putoavat, kaatuvat tai sortuvat esineet tai rakenteet

Terävät tai viiltävät esineet, pinnat tai kulmat, kitka

Törmäykset rakenteisiin, esineisiin tai muihin ihmisiin, suistuminen

Lentävät esineet, heitto- tai pelivälineet

Juuttuminen, puristuminen tai kuristuminen

Sähköisku

Eläinten aiheuttamat vaarat: pureminen, potkiminen, tallaaminen, myrkytykset

# Riskit

## (Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

### 3. Fyysinen tai henkinen kuormittuminen

Kova fyysinen kuormitus, suurta voimaa tai kestävyyttä vaativat suoritteet

Kehoon kohdistuvat suuret voimat: iskut, kiihtyvyys, tärähdys

Nopeat liikkeet, retkahdukset tai nyrjähdykset

Asiakkaiden kokoon, ikään tai muihin ominaisuuksiin liittyvät vaarat

Suuri henkinen kuormitus, stressi, pelko

### 4. Asiakkaiden toiminta tai osaaminen

Puutteelliset tai epäsopivat varusteet tai vaatetus

Henkilösuojainten käyttämättä jättäminen

Ohjeiden vastainen toiminta tai riskinotto

Puutteellinen kunto- tai taitotaso, terveys tai osaaminen

Päihteiden käyttö

Puutteellinen kielitaito tai muut kulttuurierot

### 5. Kyberturvallisuus ja henkilötiedot

Kyberhyökkäykset

Kyberrikokset esim. maksamisen yhteydessä

Henkilötietojen leviäminen

### 6. Erityistilanteet tai puutteelliset turvajärjestelyt

Poikkeuksellisen suuri asiakasmäärä, ruuhka- tai paniikkitilanteet

Vaaralliset muiden asiakkaiden jättämät esineet (esim. huumeoppiikit)

Laitteiden tai rakenteiden rikkoutuminen

Ilkivalta, palveluiden tahallinen väärinkäyttö

Tietojärjestelmien tai tiedonkulun häiriöt

Sähkön-, veden- tai lämmönjakelun häiriöt

Eksyminen

Puutteellinen asiakkaille annettu alkuopastus, neuvonta tai ohjaus

Puutteellinen henkilökunnan määrä tai valvonta

Puutteelliset turvamerkinnot tai opasteet

Puutteelliset turva- tai pelastusvälineet

### 7. Muut palvelukohtaiset vaaratekijät

# Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

Jatka tästä

## 2. Mitkä riskit ovat tärkeimpiä huomioida toiminnassani?

Tarkastele tehtävässä 1 tunnistamiasi riskejä ja valitse niistä vähintään 3 tärkeintä. Täytä valitsemasi riskit seuraavan sivun taulukkoon.

Voit tarkastella useampia toimintaanne liittyviä riskejä. Löydät lisää riskitaulukoita materiaalipankista.

*Mitä korkeariskisempi palvelu sen tarkempi selvitys vaaroista pitää tehdä.*

Oheisen matriisin avulla voit lopuksi arvioida kunkin riskin merkitystä toiminnassanne.

		Riskin suuruus		
		1 Vähäinen	2 Haitallinen	3 Vakava
Todennäköisyys	1 Epätodennäköinen	Riskiluokka 1: Merkityksetön riski	Riskiluokka 2: Vähäinen riski	Riskiluokka 3: Kohtalainen riski
	2 Mahdollinen	Riskiluokka 2: Vähäinen riski	Riskiluokka 3: Kohtalainen riski	Riskiluokka 4: Merkittävä riski
	3 Todennäköinen	Riskiluokka 3: Kohtalainen riski	Riskiluokka 4: Merkittävä riski	Riskiluokka 5: Sietämätön riski

# Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

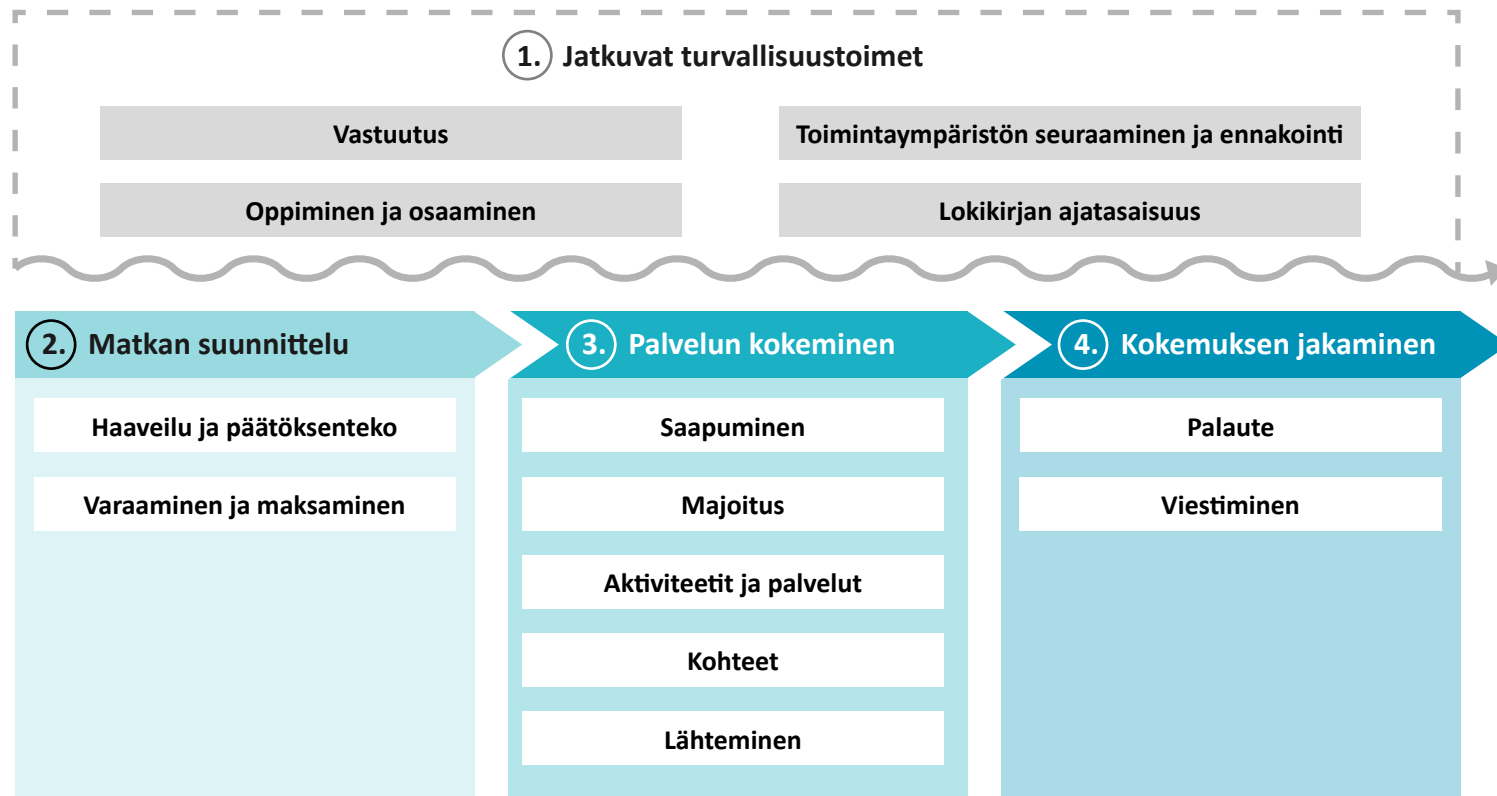
	Riski 1	Riski 2	Riski 3	Riski 4	Riski 5
<b>Tunnistettu vaara</b>					
<b>Todennäköisyys</b> 1: Epätodennäköinen 2: Mahdollinen 3: Todennäköinen	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
<b>Vaikutukset</b> Ketkä ovat vaarassa vahingoittua? Osallistujat? Sivulliset? Työntekijät?  Mitä muuta vahinkoa voi seurata?					
<b>Riskin suuruus</b> 1: Vähäinen 2: Haitallinen 3: Vakava	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
<b>Toimenpiteet</b> Mitä riskille on tähän mennessä jo tehty? Onko riski saatu tehokkaasti poistettua? Toteutuvatko toimenpiteet niin kuin on suunniteltu? Mitä uusia toimenpiteitä tarvitaan turvallisuuden parantamiseksi?					
<b>Kirjaa tähän eri vastuutahot</b>					

# 3.

Löydä ratkaisut ja omat  
turvalliset toimintatapasi!

# Näin käsittelemme turvallisuustekoja lokirjassa

Turvallisuusteot on jaettu neljään lukuun: ensimmäisessä luvussa kuvataan toimenpiteitä jotka liittyvät matkailijan kokemuksen kaikkiin vaiheisiin, ja seuraavissa luvuissa on esitetty matkan vaiheisiin liittyviä toimenpiteitä tarkemmin.



# Jatkuvat turvallisuustoimet

*Nämä ovat toimia, jotka liittyvät matkailijan kokemuksen jokaiseen vaiheeseen.*

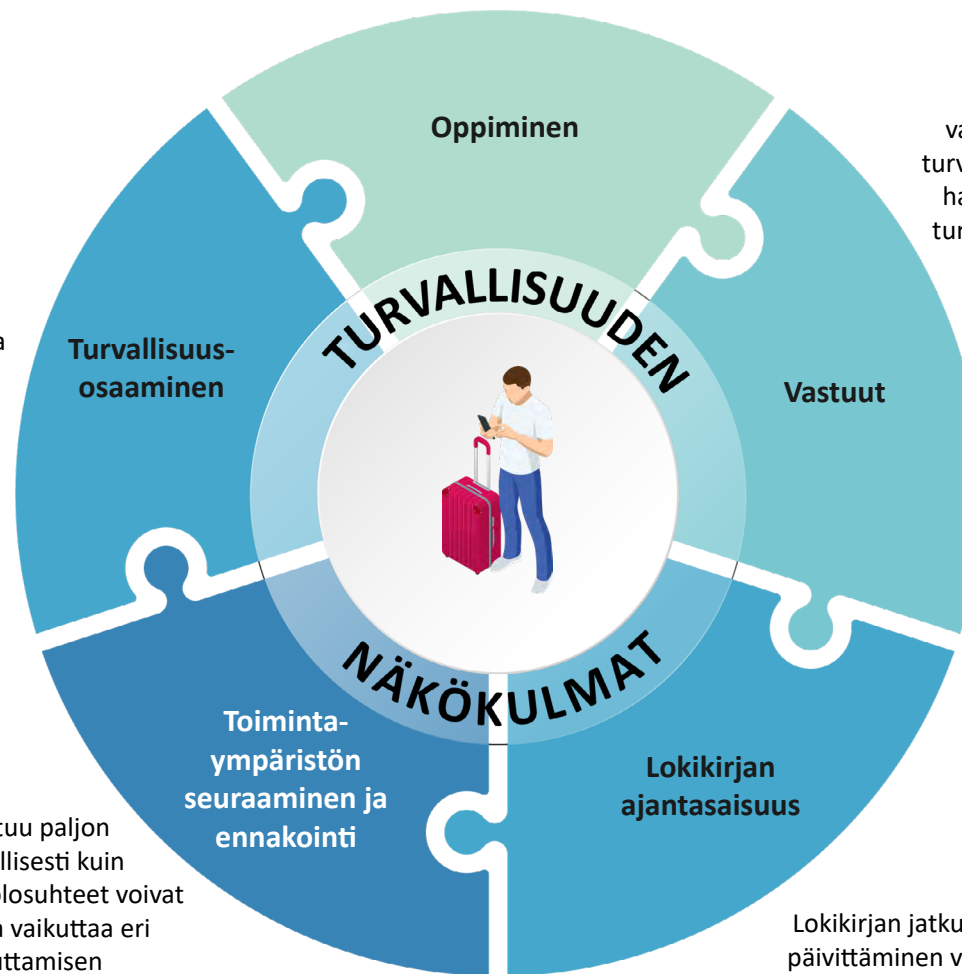
Toteutuneet tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti –tilanteet ovat oppimisen paikkoja ja oppien mukaan kehittäminen mahdollisuus parantaa asiakaskokemusta ja mainettasi.

Toiminnassasi tarvittavan turvallisuusosaamisen tunnistaminen, hankkiminen ja päivittäminen on perusta asiakas- ja työntekijä-turvallisuuden toteutumiseksi.

Olosuhteissa tapahtuu paljon muutoksia niin alueellisesti kuin globaalilla tasollakin. Sääolosuhteet voivat vaihdella nopeasti, joka vaikuttaa eri aktiviteettien toteuttamisen mahdollisuuksiin tai vaatimuksiin. Toisaalta nykyinen energiantuotannon epävarma tilanne aiheuttaa omat haasteensa.

Turvallisuustoimien vastuuttaminen helpottaa turvallisuuden kokonaisuuden hallintaa ja varmistaa, että turvallisuustoimet etenevät.

Lokikirjan jatkuva ja kalenteriin merkitty päivittäminen varmistavat turvallisuuden tilannekuvan seuraamisen ja raportoinnin.



# Jatkuvat turvallisuustoimet

## Vinkki:

Määrittele tähän, mitä turvallisuustasoa tai osaamista alihankkijana toimivilta palveluntarjoajilta edellytetään ja voit pyytää uusilta kumppaneilta tiedot sujuvasti. Alihankkijoilta on syytä pyytää nähtäväksi turvallisuusasiakirja heidän toteuttamansa palvelun osalta.

## Vastuut

### Kuka tai ketkä vastaavat palvelun turvallisuudesta?

Mikäli kyseinen henkilö ei itse ole palvelun toteutuspaikalla, nimeä paikalla oleva vastuhenkilö.

## Turvallisuusosaaminen

### Millaisia turvallisuuteen liittyviä koulutus- tai pätevyysvaatimuksia henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille on asetettu?

Henkilöstö:

### Miten osaamista kehitetään ja ylläpidetään?

Muista päivittää tähän koulutustiedot: henkilöstön suorittamat koulutukset, kertauskurssit, harjoitukset, perehdytykset ja muu hankittu osaaminen

## Mitä turvallisuusvastaavien tehtäviin kuuluu?

Yhteistyökumppanit:

## Miten turvallisuus käsitellään osana uusien työntekijöiden perehdytystä?



# Jatkuvat turvallisuustoimet

## Oppiminen

Listaa alle palvelussanne tapahtuvat tapaturmat (T), onnettomuudet (O) ja läheltä piti -tilanteet (L):

Tapaturmat (T):



Onnettomuudet (O):



Läheltä piti -tilanteet (L):



Mitä tilanteista on opittu? Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?

### Pohdi, miten tilanteiden syitä selvitetään?

- Millaisia ne ovat? Onko jonkun tyyppisiä tapauksia erityisen paljon?
- Missä ne tapahtuvat? Keskittyvätkö ne johonkin tiettyyn paikkaan, aikaan tai palvelun osaan?
- Kenelle ne tapahtuvat? Onko joku tietty asiakasryhmä erityisen tapaturma-altis?
- Miksi ne tapahtuvat? Mitkä eri asiat ovat johtaneet tapaturman tai läheltä piti -tilanteen syntymiseen? Mitä yhteisiä syytekijöitä eri tapauksille voidaan tunnistaa?
- Mitä tapaturmista tai läheltä piti -tilanteista voidaan oppia?
- Ovatko tiedot palvelun vaaroista ajan tasalla?

*Ylläpidä tällä sivulla  
viimeisimmät opit.  
Voit kopioida tältä sivulta  
vanhat materiaalipankista  
löytyvään oppimisen  
lokikirjaan.*

# Jatkuvat turvallisuustoimet

Tukes voi pyytää onnettomuuskirjanpidon nähtäväkseen esim. tarkastuksen yhteydessä. Onnettomuuskirjanpitoon mahdollisesti kirjatut asiakkaita ja heidän terveydentilaansa kuvaavat tiedot muodostavat henkilörekisterin. Niiden osalta tulee ottaa huomioon mm. **henkilötietolain (523/1999) vaatimukset**. Tiedot pitää säilyttää ja hävittää asianmukaisesti.

## Lokikirjan ajantasaisuus

Milloin lokikirja käydään läpi ja päivitetään henkilön kanssa? Merkitse myös tilaisuus: erillinen turvallisuus-tilaisuus vai osana jotakin muuta tilaisuutta?

Kerran vuodessa:

2 krt vuodessa:

4 krt vuodessa:

Hyvä käytäntö on kirjata ylös päivämäärä, johon mennessä lokikirja viimeistään päivitetään.

Arvioi "lokikirjanne" ajantasaisuutta, muuttuuko tai onko muuttunut:

Turvallisuustilanne

Riskit

Palvelu, suorituspaikat, laitteet

Henkilöstö

Asiakkaat

Toimintaympäristö

Ovatko asiakkaille ja työntekijöille annettavat tiedot ja ohjeet, opasteet, välineet ja varoitukset ajan tasalla?

Kyllä

Osittain

Ei

*Kuvaa tähän, mitä tulisi tehdä:*

Onko kaikista uusista kohteista ja reiteistä tehty turvallisuus- ja riskikartoitukset?

Kyllä

Osittain

Ei

*Kuvaa tähän, mihin tulisi tehdä:*

# Jatkuvat turvallisuustoimet

## Toimintaympäristön seuraaminen ja ennakointi

Toimintaympäristöömme voi kohdistua yllättäviä muutoksia, jotka vaikuttavat palveluun nopeastikin. Esimerkkejä tällaisista muutoksista ovat olleet viime vuosina mm. pandemia, sota ja energiakriisi. Kaikkea emme voi ennustaa, mutta voimme pyrkiä seuraamaan toimintaympäristöä eri tavoin ja valmistautua erilaisiin skenaarioihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

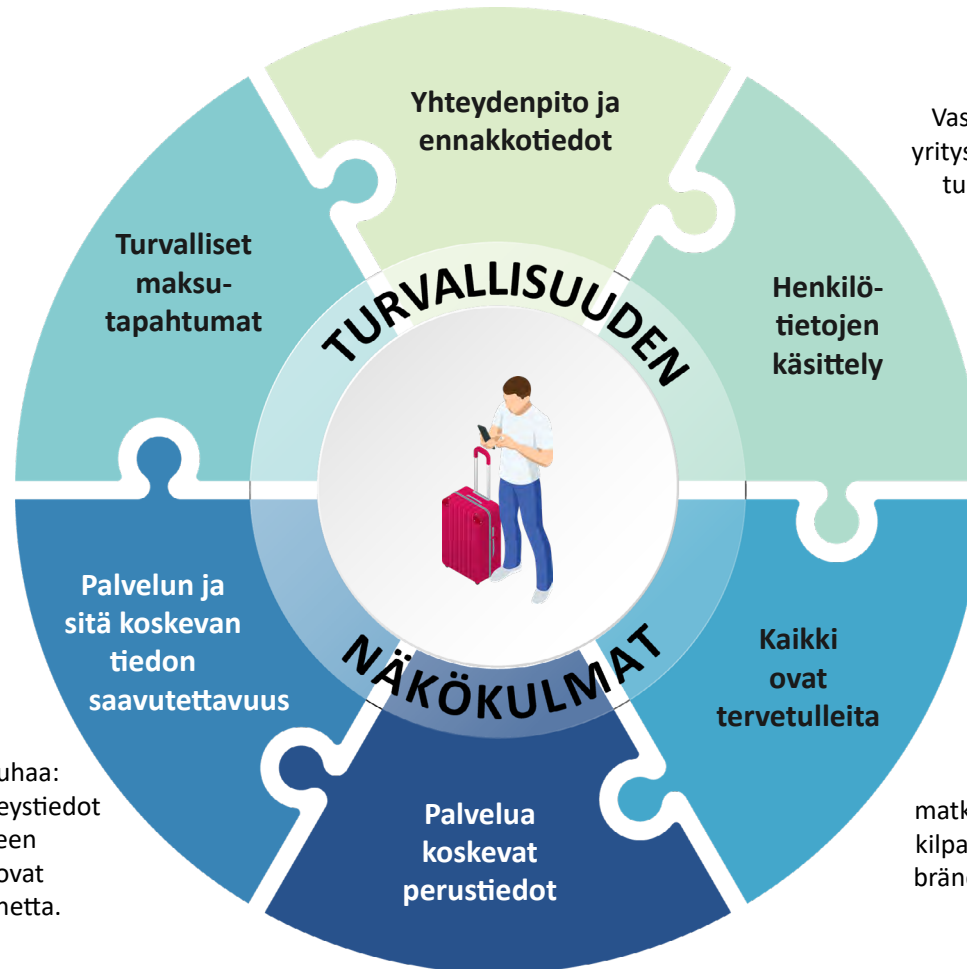
Millaisia ilmiöitä keksit, jotka vaikuttaisivat oman toimintasi turvallisuuteen merkittävästi?

Miten näihin ilmiöihin tulisi varautua?

# Matkan suunnittelu

*Nämä ovat toimia, jotka liittyvät siihen vaiheeseen kun matkailija vielä suunnittelee matkaa tai palvelun hankintaa.*

*Matkailija suunnittelee matkaa ja hakee tietoa palveluista ja laajemmin kohteista. Matkailija päättää mielikuvien ja löytämänsä tiedon perusteella kohteen johon matkaa ja palvelut jotka hankkii, ja tekee tämän perusteella varauksen.*



Vastuullisesti toimiva yritys on uskottava myös turvallisuusteoissa.

Tieto luo mielenrauhaa: myös perustiedot, yhteystiedot ja niiden selkeyteen panostaminen luovat turvallisuuden tunnetta.

Moninaisuus ja inklusiivisuus ovat matkailuyrityksen ja -kohteen kilpailuetuja ja ne vahvistavat brändiä ja positiivista imagoa.

# Matkan suunnittelu

## Rasti 1. Haaveilu ja päätöksenteko

### Matkailijan tavoite:

*Saan positiivisen vaikutelman matkakohteesta ja Suomi vaikuttaa turvalliselta ja kiinnostavalta matkakohteena. Mielikuvani palvelusta on turvallinen. Tunnistan itseni kohteen materiaaleissa ja tunnen oloni tervetulleeksi. Saan tiedon, mitä palveluun kuuluu ja missä, mistä saan lisätietoa paikan päällä tarvittaessa. Tiedän, miten varautua talveen, miten ja millä maksan, millä kielellä asioin paikallisten kanssa, mitä palveluja on saatavilla ja mitkä kohteet ovat väliaikaisesti pois käytöstä. Tiedän jo nyt mitä pitää tehdä, jos sairastun tai mistä saan apua.*



*Tarvitsenko tätä tietoa asiakkaalta välttämättä?*

**Ohjelanka:** kerää niin vähän tietoja kuin mahdollista

*Viestinnässä voi hyödyntää*  
**Your safe path to the Finnish experience**  
*-dokumenttia.*

### Lokikirjan ajantasaisuus

Kerro kohteestasi / palvelustasi tärkeimmät tiedot www-sivuillasi ja pidä tiedot ajantasaisina:

Kieliversiot: vähintään suomi ja englanti

Esitä tieto selkeästi ja saavutettavasti

Moninaisuus mm. kuvamateriaalissa

Ohjeistus turvalliseen matkustamiseen luoksenne (kohteeseen)

Vinkit turvalliseen kokemukseen (mitä asiakas voi itse tehdä, perustietoa kohteesta: 112 hätänumerona ja 112 sovelluksen lataaminen, hanavettä voi juoda, arki rullaa sujuvasti talvellakin)

Palvelun esteettömyys ja saatavuus (edellytykset palveluun osallistumiselle, esim. pyörätuolit ja lastenvaunut)

Turvallisuusosaaminen (mm. ensiapu, hygieniapassi)

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen henkilökunnan toimesta häiriötilanteessa

Toimintaohjeet matkailijalle kohteessa palveluun osallistumisen aikana, esimerkiksi kohteen oma päivystävä numero

Henkilö- ja maksutietojen käsittely

Terveyspalvelut, mm. saatavuus, aukioloajat, yhteystiedot

Viesti mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin

Varausehdot: peruutus- tai muutostilanteessa

Muistutus matkavakuutuksesta

Linkit alueellisiin ja valtakunnallisiin informaatio-sivustoihin

Huomiot ja muistutukset:

# Matkan suunnittelu

## Rasti 1. Haaveilu ja päätöksenteko

### Palvelun ja tiedon saavutettavuus

Kerro mitä esteettömiä liikenne- ja kuljetuspalveluja ja palveluntarjoajia kohteessa on tarjolla. Kerro myös, jos kohteesi / palvelusi ei ole esteetön.

Pohdi, miten palveluusi voisi päästä esteettömästi nykyistä paremmin – suunnittele ja järjestä esteetön kulku. Voit kirjata alle kohteet, joissa esteettömyyden ratkaisuja tulee tulevaisuudessa tarkastella:

Varmista, että esittämäsi sisältö on saavutettavaa.

Näissä sisällöissä tulee vielä huomioida saavutettavuus:

Saavutettavuudella tarkoitetaan informaation esittämistä siten, että se on aina kaikkien saatavilla. Sisällön tulee olla kaikkien käyttäjien luettavissa (nähtävissä tai kuultavissa) julkaisutavasta tai sisällön esitystavasta huolimatta. Saavutettavuus liittyy digitaalisiin palveluihin, verkkosivuihin, sovelluksiin ja julkaisuihin. Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että:

- sisältö on kaikkien löydettävissä ja saavutettavissa
- sisältö on kaikkien ymmärtämässä muodossa
- palvelut ja sisällöt ovat kaikkien käytettävissä, eli jokainen saa tarvitsemansa tiedon ja voi hoitaa asiansa
- ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti heidän erityispiirteistään huolimatta

### Vastuullisuus:

Tuo esille omissa kanavissasi, että teille ovat kaikki tervetulleita kaikki esim. kuvin, sanoin ja esimerkkitarinoin (positiiviset turvalliset matkailukokemukset, asiakkaan sitaattit)

Huomioi muun muassa:

- Eri ikäryhmät
- Vammaiset
- Lastenvaunut
- Eri uskonnot
- Liikuntarajoitteiset
- Lemmit
- LGBTQ+-yhteisö

Tuo esille turvallisuuden ohella myös muut vastuullisuustekosi, esim. kestävän matkailun teot ja sertifikaatit.

Huomiot ja muistiinpanot:

### Oppiminen ja jälkihoito:

Kysy kokemuksia jatkokehitystä varten: Millaiset asiat merkitsevät matkailijalle?

Huomiot ja muistiinpanot:

# Matkan suunnittelu

## Rasti 2. Varaaminen ja maksaminen

### Matkailijan tavoite:

*Turvallinen mielikuva vahvistuu matkaa suunnitellessa: löydän vastaukset kysymyksiini ja enemmän. Matkantarjoajan toiminta vaikuttaa ammattimaiselta ja turvalliselta. Uskaltaudun varaamaan matkan sillä tiedän, ettei maksu- tai henkilötietojani käytetä väärin tarkoituksiin. Mielteni rauhoittaa se, että voin olla koska tahansa yhteydessä palvelun tuottajaan, ja kysyä vielä tarkempia kysymyksiä tulevasta reissusta.*



*Tarvitsenko tätä tietoa asiakkaalta välttämättä?*

**Ohjelanka:** kerää niin vähän tietoja kuin mahdollista

### Ennakointi

#### Yhteydenpito ja ennakkotiedot

Kerro erilaiset tavat, joilla matkailija voi olla palveluusi yhteydessä ennen saapumista

Viesti mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin

Jaa yleisiä turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia ja turvallisuuden tunnetta vahvistavia tietoja, kuten 112 hätänumerona ja 112 sovelluksen lataaminen, hanavettä voi juoda, arki rullaa sujuvasti talvellakin

#### Turvalliset maksutapahtumat

Varmista turvalliset maksutavat ja varaamisvaiheen verkkoturvallisuus.

**Vinkki:**

Kuvaa tuotekuvauksessa kenelle tuote sopii ja mitkä asiat estävät osallistumisen kokonaan. Vältä keräämästä sensitiivistä tietoa esimerkiksi seuraavalla tavalla:

*”Mikäli sinulla on joku muu kysymys tai toive, ota yhteyttä puhelimitse tai paikan päällä oppaaseen!”*

Vahva suositus! Älä kerää tietoja sähköpostilla.

#### Henkilötietojen käsittey

Käsittele asiakkaidesi henkilötietoja [GDPR-ohjeistuksen mukaisesti](#).

- Tietyissä tapauksissa tulee laatia seloste käsittelytoimista, [tarkista koskeeko tämä yritystäsi](#).
- Myös kameravalvonnasta pitää olla rekisteriseloste.

Laadi tietojenkäsittelyohjeet ja käsittele ja päivitä ne henkilöstön kanssa säännöllisesti.

[Pohdi tietosuojavastaavan nimeämistä](#). Nimeäminen on pakollista vain osassa yrityksiä, mutta sitä kannattaa harkita käytäntöjen jalkauttamiseksi ja mainehyötyjen näkökulmasta.

Kerro asiakkaillesi miten heidän henkilötietojensa käsitellään: Henkilöille on annettava selkeä tieto siitä, kuka käsittelee heidän henkilötietojensa ja miksi. Laadi dokumentti tai tieto www-sivuillesi missä nämä kohdat käyvät ilmi vähintään seuraavat tiedot:

- kuka käsittelee tietoja
- miksi henkilötietoja käsitellään
- mikä käsittelyn oikeusperusta on
- kuka vastaanottaa tiedot (tarvittaessa).

# Matkan suunnittelu

## Rasti 2. Varaaminen ja maksaminen

*Tutustu*  
[10 kohdan lista](#)  
[kyberturvallisuuden](#)  
[parantamiseksi matkailualalla](#)

### Mitä henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan?

Mitä henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan?

EU:n uusi tietosuoja-asetus tuli voimaan toukokuussa 2018. Siitä alkaen henkilötietojen käsittelyn on täytynyt olla tietosuoja-asetuksen mukaista. Tietosuoja-asetuksesta käytetään myös nimitystä GDPR eli General Data Protection Regulation.

Henkilötietojen käsittely on henkilötietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä ja muokkaamista. Henkilötietojen käsittelyä ovat myös haut ja kyselyt sekä henkilötietojen käyttäminen, luovuttaminen (siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville), yhteensovittaminen, yhdistäminen, rajoittaminen, poistaminen ja tuhoaminen. Henkilötiedoiksi lasketaan esimerkiksi nimi, osoite, henkilökortin/passin numero, tulot, kulttuurinen profiili ja IP-osoite.

### Esimerkkejä haasteista joihin varautua:

- Asiakastietoja lähetetään väärälle vastaanottajalle (vahinko tai tietojen kalastelu)
- Joku kuulee asiakkaan tietoja vastaanotossa (keskustelu muiden kuullen)
- Ulkopuolinen pääsee tiedostoihin käsiksi (tunnusten kalastelu, lukitsematta jäänyt tietokone näkyville unohtuneet paperit, puhelimen/tabletin/tietokoneen varastaminen jolla henkilötietoja)

Henkilötietoja kannattaa kerätä mahdollisimman vähän. Henkilötietoja ei tule säilyttää kauempaa kuin tarve vaatii. Tämän jälkeen ne tulee joko poistaa, tai muuttaa anonyymeiksi. (Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta)

### Jos kaikki ei mene putkeen:

- Ota yhteys asiakkaaseen ja ohjeista jatkotoimista

### Oppiminen ja jälkihoito:

- Lisää ja paranna tietoa
- Päivitä tilanne onnettomuuskirjanpitoon ja opi tapahtuneesta
- Kysy asiakkaalta kokemuksia jatkokehitystä varten

### Ennakointi

#### Kyberturvallisuus

Vastuuta yrityksestä yksi henkilö huolehtimaan yrityksen tieto- ja kyberturvallisuudesta

Tunnista ja listaa yrityksen toiminnan kannalta kriittinen tieto

Kartoita yrityksen digitaalinen toimintaympäristö ja listaa siihen kuuluvat järjestelmät

Ota käyttöön vahvat salasanat ja poista oletus-salasanat käytöstä

Asenna käytössä oleviin laitteisiin haittaohjelmien torjuntasovellus ja viimeisimmät ohjelmistopäivitykset

Varmista, että tietojen varmuuskopiointi on hoidettu tarkoituksenmukaisesti

Selvitä myös kumppaniasi ja käyttämiesi ulkoisten palveluiden tietosuojaan ja kyberturvallisuuteen liittyvät vastuut ja velvollisuudet

Laadi toimintaohjeet tietomurtojen, tietosuoja-loukkausten ja laitteiden varastamisen / häviämisen varalle

Huomioi kyberturvallisuus myös riskien arvioinnissa!



# Palvelun kokeminen

*Nämä ovat toimia, jotka liittyvät siihen vaiheeseen kun matkailija siirtyy palveluusi.*

*Matkailija saapuu lentoasemalle, satamaan, rautatieasemalle tai muuhun solmupisteeseen ja suunnistus kohti palveluasi alkaa.*

Palvelun sisällöstä kertominen, palveluun osallistumisen ohjeistaminen ja mahdollisista riskeistä kertominen ennaltaehkäisee onnettomuuksia ja tapaturmia; asiakkaalla on itsellään mahdollisuus vaikuttaa toimintaansa ja tunnistaa, jos palvelu ei sovi itselle.

Maailman terveysjärjestön WHO:n (2011) mukaan esteettömiä palveluja tarvitsee noin 15 prosenttia maailman väestöstä, esimerkiksi seniorimatkailijat sekä eri tavoin toimintarajoitteiset henkilöt. Luku nousee jopa 40 prosenttiin kun mukaan luetaan ihmiset, joilla on väliaikainen esteettömien palvelujen tarve.

Palveluntarjoajien tärkeänä tehtävänä on huolehtia palveluympäristön ja muiden välineiden asianmukaisesta kunnosta.

Ennakkoon suunnitellut ja sujuvat matkaketjut luovat turvallisuuden tunnetta (vrt. eksyminen), mutta lisäksi myös parantavat matkustuskokemusta ja madaltavat kynnystä hankkia palvelu.

Ennakkoon kerrotut toimintatavat hätä- ja poikkeustilanteisiin luovat turvallisuuden tunnetta ja auttavat tilanteen johtamista, jos jotain sattuu.



# Palvelun kokeminen

## Rasti 1. Saapuminen

### Matkailijan tavoite:

*Saapuminen liikenteen solmupisteeseen ja siirtyminen kohteeseen on miellyttävä, vaikka takana on pitkä matka. Huomaan, että mielikuva kohteesta piti paikkansa.*



### Ennakointi

Kerro miten kohteeseen pääsee: saapumisohjeet koko matkaketjun osalta, esteettömyys, luotettavat liikkumispalvelujen tarjoajat

Kerro yhteystiedot, mihin soittaa jos tarvitsee lisätietoa

Huomioi ohjeistuksissa ja opastuksessa matkailijoiden erilaiset kulttuuritaustat ja kielitaito

Varmista, että saapuminen on miellyttävää myös eri sääolosuhteissa, mm. kunnossapidosta huolehtiminen

### Jos kaikki ei mene putkeen

Yhteystiedot, jos asiakas eksyy

112

Suomessa uskaltaa kysyä neuvoa

### Oppiminen ja jälkihoito

Lisää ja paranna tietoa

Kehitä liikenteen yhteyksiä tai saattamispalveluja

Päivitä tilanne onnettomuuskirjanpitoon ja opi tapahtuneesta

Huomiot ja muistinpanot:

*Muistanhan kerätä majoituskortit?*

Niiden kerääminen ja toimittaminen poliisille on lainmukainen velvoite ja tukee myös turvallisuutta.

# Palvelun kokeminen

## Rasti 2. Palveluun osallistuminen

### Matkailijan tavoite:

*Saan kohteista ja palveluista hyvän turvallisuuskokemuksen. Tiedän, että maksu- tai henkilötietojani käytetään väärin tarkoituksiin.*

*Turvallisuuteen liittyvistä teemoista kerrotaan avoimen neutraalisti, ei uhkista muistutellen.*

*En säikähdä vastaan tulevia tilanteita, koska olen osannut jo varautua niihin. Tiedän mistä löydän tietoa hätätilanteessa haluamallani kielellä.*

*Hädän kohdatessa saan sujuvasti apua ja tunnen, että voin luottaa viranomaisiin.*

### Ennakointi

#### Palvelun ohjeistus asiakkaille, asiakkaiden valmiudet ja kyvyt osallistua palveluun

Mitä enemmän asiakas itse osallistuu erilaisiin aktiviteetteihin ja mitä korkeariskisemmästä palvelusta on kysymys sitä enemmän ja tarkemmin osallistujille pitää antaa turvallisuuteen liittyviä tietoja, opastusta ja neuvontaa. Anna tiedot selkeällä ja palvelun osallistujien ymmärtämällä tavalla. Arvioi itse, mikä on paras tapa tietojen antamiseen. Voit antaa osallistujille tietoa kyltein ja varoitustauluin, suullisesti, kirjallisesti, videona, animaationa tai muilla palveluun soveltuvilla tavoilla. Ilmoita myös jos aktiviteetista on riski saada pysyviä vaikutuksia.

Asiakkaille on selvitettävä ainakin tarjottavan palvelun vaatimustaso ja siihen tarvittavat asianmukaiset varusteet. Asiakkaille on esitettävä toiminta- ja käyttäytymisohjeet niin itse aktiviteetin aikana kuin hätätilanteessa. Tarvittavien henkilösuojien käyttäminen tule opastaa ja asiakkaalle tulee ilmoittaa kuinka palvelun voi keskeyttää.

Jos aktiviteetti tarvitsee muita lupia tai asiakirjoja viranomaisilta, on näissä opastettava asiakasta.

Ohjeet siihen, miten toimitaan palvelun jälkeen.

### Esteettömyys:

Varmista, että osallistujilla on tieto palvelusi esteettömyydestä: onko palvelu esteetön vai ei.

Pyri esteettömyyteen mahdollisimman laajasti: Kynnyksetön ja portaaton ympäristö on avuksi myös tavaroiden kuljettamisessa sekä tilojen siivouksessa ja huoltotöissä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu esteettömyys ei maksa sen enempää, mutta parantaa tilojen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta.

### Huomiot ja muistinpanot:

# Palvelun kokeminen

## Rasti 2. Palveluun osallistuminen

### Hygienia

Miten elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvät hygienia määräykset saavutetaan (esim. hygieniapassista ja tarkastusten tuloksista kertominen)?

Kuinka ja kuinka usein siivous organisoidaan?

Käytetäänkö palvelussa lainavälineitä (esim. pyörät, kypärät, kajakit, pelastusliivit jne.) ja kuinka näiden puhdistus on hoidettu? Kuinka talvivaatteet ja kengät huolletaan ja puhdistetaan käyttökertojen välissä? Tarjotaanko esimerkiksi talviretkituotteissa edelleen mahdollisuus lainasukkiin, hanskoihin ja kypärämyssyihin, vai tuleeko jokaisella osallistujalla olla omat varusteet?

Liittyykö saunassa käyntiin erityisiä sääntöjä, erityisesti julkisiin saunoihin? Millaisia erityisiä hygieniakäytäntöjä kylpylässä käyntiin liittyy?

Huomiot ja muistiinpanot:

### Palvelun turvallinen toteutus ja toimintatavat hätä- ja poikkeustilanteisiin

Ota selvää ja hanki tarvittavat vakuutukset

Hoida huolellisesti palveluun liittyvät sopimukset, mm. vuokra- ja muut sopimukset

Varaudu yllättäviin muutoksiin palvelun toteutuksen aikana esim. sääolosuhteet, asiakkaiden käytös (ks. Riskien arviointi s. 11)

Varmista henkilöstön ajantasainen turvallisuusosaaminen

Varmista palveluympäristön turvallisuus

- Kirjaa ylös ne dokumentit, joiden avulla palveluympäristön turvallisuutta seurataan (esim. laiteluettelo, käyttöpäiväkirja, huolto-kirjanpito, tarkistuslistat, jne).
- Selvitä, miten palvelussa käytettävien tilojen, varusteiden, välineiden ja laitteiden turvallisuus on varmistettu ja tarkastus, huolto ja kunnossapito on järjestetty

Määritä palvelun turvallisen suorittamisen olosuhte-  
rajat, eli milloin palvelua ei voi suorittaa turvallisesti,  
sekä seikat jotka voivat estää asiakkaan osallistu-  
misen palveluun.

Varmista, että palvelu ei aiheuta haittaa tai vaaraa muille kuin asiakkaille. Palvelun mahdollisesti aiheuttamista vaaroista täytyy tiedottaa sivullisille.

Selvitä palvelun tavanomainen asiakasmäärä sekä turvallisuuden kannalta suurin tai mahdollisesti pienin sallittu asiakasmäärä

Suunnittele, miten toimitte mahdollisissa hätä- ja poikkeustilanteissa (ks. Luku 3)

Käsitelkää toimintatavat ja ohjeet säännöllisesti henkilöstön kanssa ja ota toimintatavat ja ohjeet esille myös mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Päätäkää etukäteen, kuinka asiakkaan kanssa viestitään matkan aikana. Häiriötilanteessa kannattaa suosio pikaviestintäkanavia, kuten eri sosiaalisen median alustoja tai tekstiviestejä.

Huomiot ja muistiinpanot:

# Palvelun kokeminen

## Rasti 2. Palveluun osallistuminen

### Jos kaikki ei mene putkeen

- Jos palvelussa tapahtuu vakava tapaturma tai onnettomuus, ryhdy heti pelastustoimiin ja hälytä apua: Soita 112
- Lopeta vaaraa aiheuttavan palvelun tarjoaminen, kunnes palvelua voidaan jatkaa turvallisesti
- Poikkeustilanteissa viestiminen
- Toimi riski- tai onnettomuustilanteeseen sovittujen toimintatapojen ja ohjeiden mukaan
- Mikäli vaara on laajempi kuin omaa palveluasi koskeva, seuraa tiedotusta alueellisten tai kansallisten kanavien kautta, esim.
  - Valtioneuvosto
  - Rajaviranomaisten sivusto (rajanylityskäytänteet)
  - Terveystieteiden tutkimuskeskuksen sivut (THL)
  - Työ- ja elinkeinoministeriön tiedotteet (TEM)
  - Alueelliset sivustot
  - Matkailualueen / kunnan / matkailualueen tiedotussivut
  - Business Finland
  - Suomen yrittäjät
  - TE-palvelut
  - Kela
  - Vero.fi
  - ELY-keskus
  - Liittokohtaiset sivustot

### Oppiminen ja jälkihoito

#### Onnettomuuskirjanpito

Päivitä tilanne onnettomuuskirjanpitoon

Onnettomuuskirjanpito: Pidä kirjaa palvelussa tapahtuvista tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista. Onnettomuuskirjanpidosta on käytävä ilmi esimerkiksi seuraavia asioita:

- Mitä on tapahtunut?
- Kenelle?
- Missä?
- Milloin?
- Minkä vuoksi?
- Mihin toimenpiteisiin asian johdosta on ryhdytty?

Ilmoita vakavasta tapaturmasta ja sitä koskevista toimenpiteistä Tukesiin: mitä on tapahtunut ja mihin toimenpiteisiin olet ryhtynyt asian johdosta.

Selvitä, millaisista tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista tehdään ilmoitus Tukesiin sekä miten ilmoitus tehdään ja kuka siitä vastaa. Ilmoituksen voi tehdä esim. [verkkolomakkeella](#) tai sähköpostilla osoitteeseen kirjaamo@tukes.fi.

Huomiot ja muistiinpanot:

#### Oppiminen

Käsittele tapahtunut tilanne henkilöstön kanssa ja pohtikaa miten vastaava tapahtuma voidaan estää tulevaisuudessa. Kirjatkaa selkeät toimenpiteet ja vastuut

Päivitä turvallisuusasiakirjaa (lokikirja) vakavien tapaturmien jälkeen oppien mukaan, ml. riskiarvio

Jos tapaturman on aiheuttanut vika tai puute palvelussa käytetyssä välineessä, esim. leikki-välineessä tai kuntosalivälineessä, ilmoita tapahtuneesta myös välineen toimittajalle

Huomiot ja muistiinpanot:

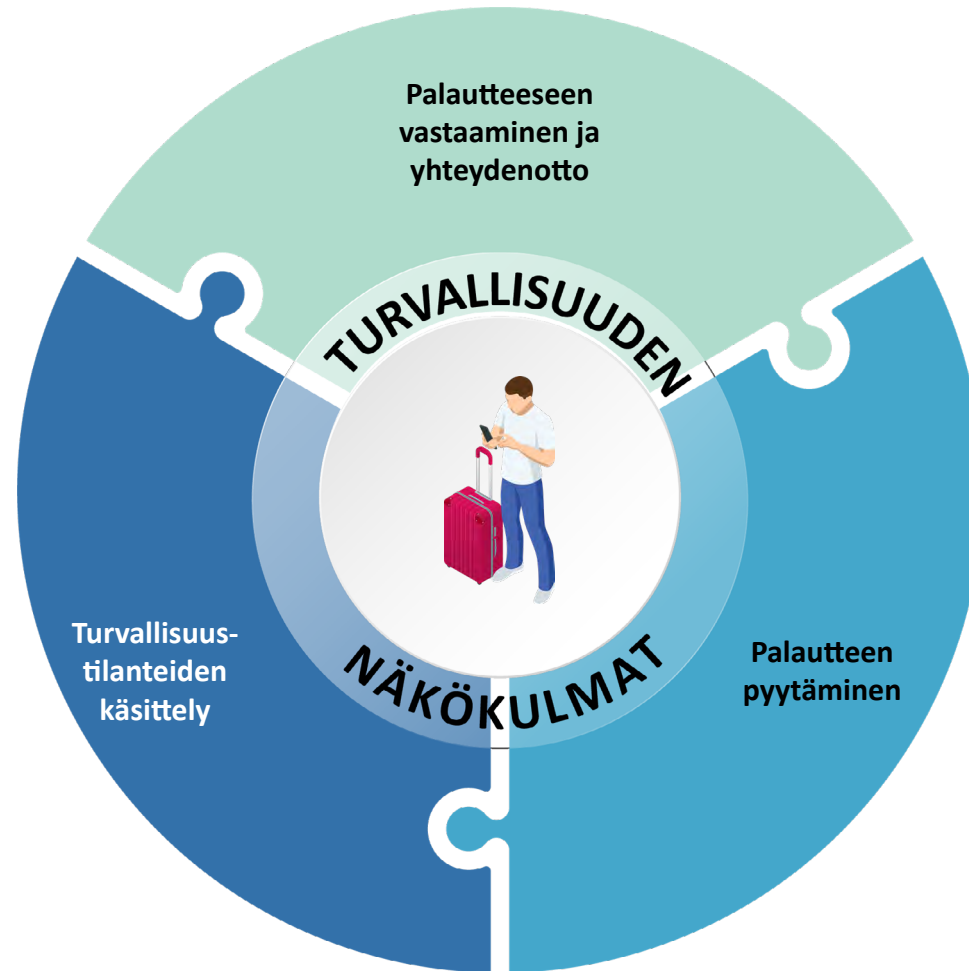
#### Viestintä

Tiedota asiakkaille palvelun aiheuttamasta vaarasta ja kuluttajien oikeuksista.

Huomiot ja muistiinpanot:

# Kokemuksen jakaminen

*Nämä ovat toimia, jotka liittyvät siihen vaiheeseen kun matkailija on jo poistunut palvelusi piiristä ja on palannut arkeen.*



# Kokemuksen jakaminen

## Matkailijan tavoite:

*Minulta pyydetään palautetta aktiivisesti ja koen, että voin asiakkaana auttaa aidosti toiminnan kehittämisessä. Antamaani palautteeseen vastataan ja tarvittaessa minuun otetaan yhteyttä tarkempia tietoja varten ilmoittamaani tilanteeseen liittyen. Saan tiedon, miten palautteen käsittely etenee ja mikäli sen oppien pohjalta tapahtuu toiminnan kehittämistä.*



## Ennakointi

Kerää jokaiselta vieraalta asiakaspalaute sähköisesti ja hyödynnä palautteita eri kanavissa

Huolehdi myös, että mahdolliset epäkohdat käydään läpi yrityksen sisäisesti ja korjataan

Tee yhteistyötä eri tahojen kanssa – mitä enemmän viestiä häiriötilanteesta huolimatta jaetaan, sen parempi se on koko matkailualueelle!

Henkilötietojen säilyttäminen: muistathan poistaa asiakkaidesi henkilötiedot määräajassa asiakkaille luvatus mukaisesti

## Huomiot ja muistiinpanot:

## Jos jotain sattuu / oppiminen ja jälkihoito

Palautteesta nousevat turvallisuuteen liittyvät haasteet käsitellään ja niistä opitaan jatkuvat turvallisuustoimet –kohdassa kuvatus mukaisesti

Hyödynnetään erilaisia turvallisuustarinoita oman toiminnan kehittämisessä ja viestinnässä eri kohderyhmille

*Huom. Varmistathan, että tarinoista ei voi tunnistaa henkilöitä tai tapahtumia – paras tapa olisi pyytää asiakkaalta lupa tarinan kertomiseen, vaikka se olisikin kuvattu nimettömästi*

## Huomiot ja muistiinpanot:

# Vuosikello

## Tehtävä

### Mitä omia toimintatapoja löysit?

Merkitse säännölliset ja toistuvat käytännöt oheiseen vuosikelloon yleisemmällä tasolla auttamaan hahmottamaan kokonaisuutta turvallisuuden näkökulmissa.

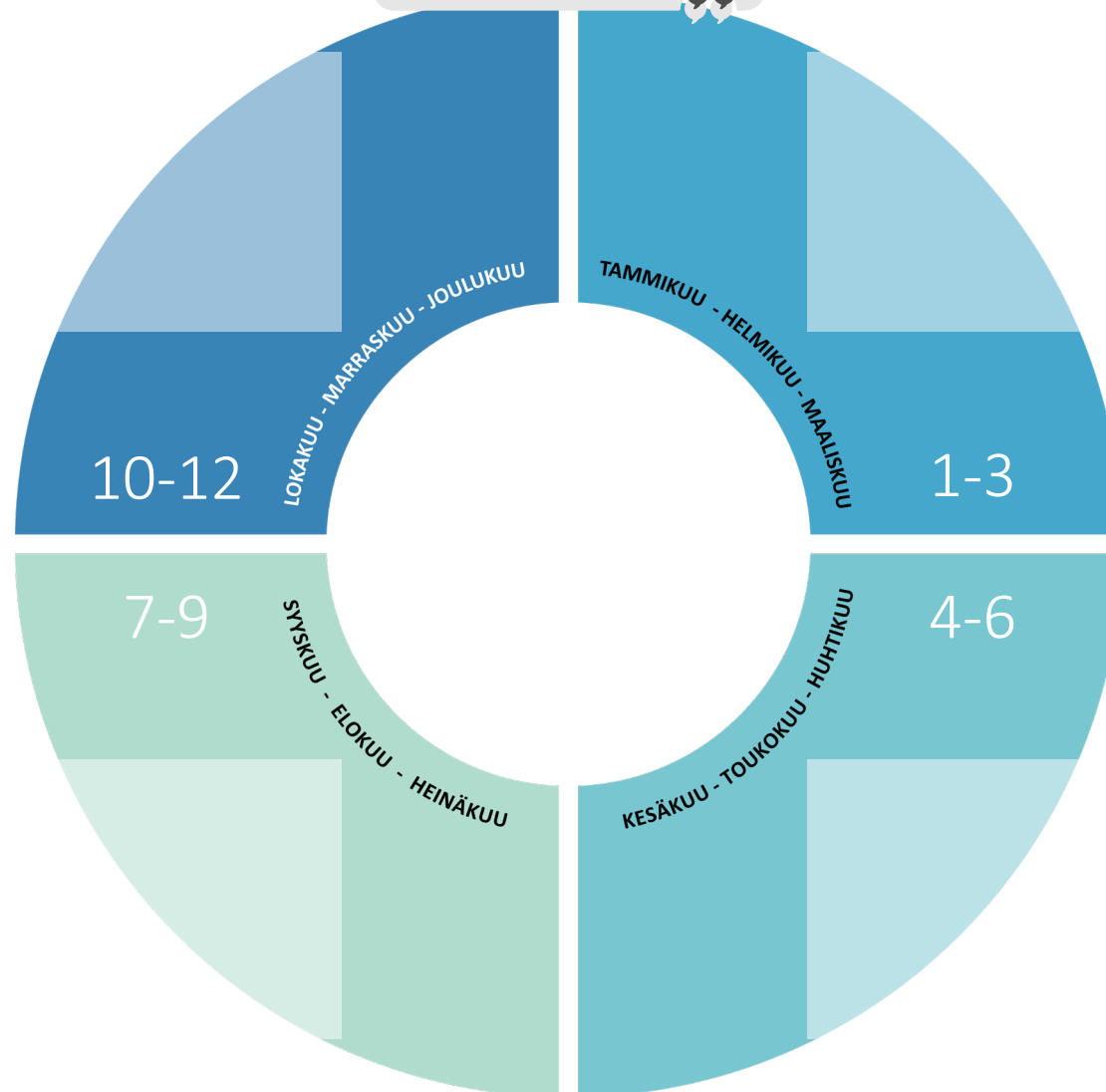
Toimenpiteiden ajoittamisessa huomioikaa sesonki-kautenne. Mikäli mahdollista, kannattaa toimenpiteet tehdä matkailusezonkien ulkopuolella.

Materiaalipankista löydät työlistapohjia, joihin voit kirjata yleisen tason käytännöille tarkemmin toimenpiteitä sekä niihin liittyviä tarkempia tietoja (esim. vastuu, ajankohta).

#### Esimerkkejä toimintatavoista:

- Siivoajan kanssa on sovittu, että hän tarkistaa kuu-kausittain palovaroittimet ja kirjaa ylös
- Palosammuttimet on tarkistettava kahden vuoden välein. Aluksissa ja ulkotiloissa tarkastettava vuoden välein.
- Vakuutukset uusitaan vuosittain ja tarkistetaan samalla esim. onko vastuuvakuutus riittävä
- Muistetaan huolehtia että palotarkastaja/terveystarkastaja käy
- Varautuminen poikkeustilanteisiin – tarkistetaan varageneraattori vuosittain
- Salasanojen säännöllinen vaihtaminen
- Tiedostojen säännöllinen varmuuskopiointi
- Ohjelmistopäivitysten tekeminen

Vinkki:  
[Tutustu matkailualalle laadittuun kybersuojaustoimenpiteiden vuosikelloon](#)





# Lähteet ja lisätietoa

1/2

## Matkailualan työkaluja turvallisuuteen

Visit Finland

▶ Suomi

## Matkailualan turvallisuuspassi -koulutus

Suomen pelastusalan keskusjärjestö

▶ Suomi

*Millaisiin toimintoihin  
tarvitsen viranomaisen luvan?*

Tarkista toimintaasi tarvittavat  
luvat [täältä](#).

## Näin varaudut pitkiin sähkökatkoihin

Puolustusministeriö 2019

▶ Suomi

## Varautumisohjeita

Punainen risti

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

## 72 tunnin selviytymisopas

Suomen pelastusalan keskusjärjestö

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

## Näin varaudut sähkökatkoon

Pelastustoimi

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

## Leirintäalueiden turvallisuusopas ja paloturvallisuuden oppaita

Suomen pelastusalan keskusjärjestö

▶ Suomi

# Lähteet ja lisätietoa

2/2

## Yksilömatkailijan tukeminen digitaalisella asiakaspolulla -opas

Enontekiön kunta

▶ Suomi

## Turvallisuusasiakirjan laatiminen

Avec Marja - Marjan matkassa

▶ Suomi

## Matkailutoimijoiden sitoutumia toimia suojellakseen asiakkaita Covid19-virukselta

Clean & Safe Turku

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

## Kompassi - Käsikirja Helsingin matkailun turvallisuuteen

Helsingin kaupunki

▶ Suomi

## Turvallisuusasiakirjan laatiminen ja hyödyntäminen

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

## EU:n tietosuoja-asetus (GDPR)

Tietosuojavaltuutetun toimisto

▶ Suomi

▶ Ruotsi

## Tietosuojaopas pienille yrityksille

Opsec

▶ Suomi

## Yritysturvallisuus

Elinkeinoelämän keskusliitto

▶ Suomi

## 10 kohtaa kyberturvallisuuden parantamiseksi matkailualalla

Visit Jyväskylä Region & JAMK

▶ Suomi

## Inklusiivisen matkailun opas

Visit Finland

▶ Suomi

## Saavutettava sisältö - Opas suunnitteluun ja sisällöntuotantoon

Helsingin kaupunki

▶ Suomi

## Sustainable Travel Finland -ohjelma

Visit Finland

▶ Suomi

# 4.

## Linjaa tapasi kertoa turvallisuudesta

# Näin viestit turvallisuudesta arjessa

## Yhteenveto

### Luo turvallisuutta kertomalla perustoiminnoista

- 1 Häät numero
- 2 Raha ja maksaminen
- 3 Kieli
- 4 Liikkuminen ja liikenne
- 5 Juomavesi
- 6 Vuodenajat
- 7 Vaatetus
- 8 Fyysinen turvallisuus

### Tee turvallisuudentunnetta

- 1 Ole läsnä ja kohtaa asiakas:  
*"Meiltä saa aina kysyä ja keskustella"*
- 2 Ohjeet
- 3 Moninaisuus mm. kuvamateriaalissa
- 4 Viranomaisten luotettavuus
- 5 Ihmisten välinen luottamus suomalaisena erityispiirteenä
- 6 Ennakointi poikkeustilanteissa
- 7 Mitä tehdä hädän kohdatessa

### Turvallisuus palvelussa

- 1 Palvelun saatavuustiedot
- 2 Esteettömyystiedot
- 3 Ohjeet palvelun käyttöön
- 4 Vaatimukset palveluun osallistumiselle (aktiviteetit)
- 5 Yrityksesi turvallisuusosaaminen (mm. ensiapu, hygieniapassi)
- 6 Yrityksen oma mahdollinen päivystysnumero
- 7 Muista palaute!

# Näin viestit turvallisuudesta arjessa

## Yhteenveto

### Matkan suunnittelu

#### Verkkosivut

Kerro kohteestasi / palvelustasi tärkeimmät tiedot [www-sivuillasi](#) ja pidä tiedot ajantasaisina:

Huomioi turvallisuusviestinnässä ne palvelukielet, jotka ovat tärkeimmät omille asiakkaillesi

Esitä tieto selkeästi ja saavutettavasti

Moninaisuus mm. kuvamateriaalissa

Ohjeistus turvalliseen matkustamiseen luokseenne (kohteeseen)

Vinkit turvalliseen kokemukseen (mitä asiakas voi itse tehdä, perustietoa kohteesta: 112 hätänumerona ja 112 sovelluksen lataaminen, hana-vettä voi juoda, arki rullaa sujuvasti talvellakin..)

Palvelun esteettömyys ja saatavuus (edellytykset palveluun osallistumiselle)

Turvallisuusosaaminen (mm. ensiapu, hygieniapassi) ja muut vastuullisuustekosi, esim. kestävä matkailun teot ja sertifikaatit.

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen henkilökunnan toimesta häiriötilanteessa

Toimintaohjeet matkailijalle kohteessa palveluun osallistumisen aikana

Henkilö- ja maksutietojen käsittely

Terveyspalvelut, mm. saatavuus, aukioloajat, yhteystiedot

Viesti mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin

Varausehdot: peruutus- tai muutostilanteessa

Muistutus matkavakuutuksesta

Linkit alueellisiin ja valtakunnallisiin informaatio sivustoihin

### Palvelun kokeminen

#### Viestintä kohteessa

Ole läsnä ja kohtaa asiakas:  
*"Meiltä saa aina kysyä ja keskustella"*

Ohjeet turvalliseen palvelukokemukseen: näkyvillä paikan päällä

Ohjeet mitä tehdä hätätilanteissa: näkyvillä paikan päällä

### Kokemuksen jakaminen

#### Yhteydenotto

Pyydä palautetta turvallisuudesta

Viesti, miten palaute käsitellään

Viesti, miten palaute on vaikuttanut toimintaan

#### Sosiaalinen media / verkkosivut

Kerro, miten turvallisuuteen on panostettu

Jaa turvallisuustarinoita kanavissasi erilaisille kohderyhmillesi

# Näin viestit turvallisuudesta arjessa

## Yhteenveto

Kriisitilanteissa tiedotusvastuu on viranomaisilla, ja yritykset jakavat viranomaisten tietoa eteenpäin. Tässä ohjeita, miten voit itse varautua kriisitilanteen viestintään.

### 1 Mikäli kriisitilanne kohdistuu yksittäiseen yritykseen vastaa tämä yritys viestinnästä

#### Varaudu näin:

Rakenna ja kuvaa omaa toimintamallisi kriisiviestintätilanteessa

Käytä mahdollista kaupunkisi tai kuntasi viestintäohjetta ja noudata sitä

Muista nimetä henkilötasolla vastuut ja eteneminen

### 2 Mikäli tarvitset tai haluat tukea, saat sitä matkailualueesi viestinnästä.

### 3 Muun viestinnän hoitaa tutkiva viranomainen ja yritys itse oman ohjeistuksensa mukaisesti.

### 4 Selvitä, kuka on vastuussa kaupunki- tai aluetasoisesta kriisiviestinnästä sekä yhteistyön koordinoinnista.

## Muistilista

### Luo omalle yrityksellesi muistilista kriisitilanteeseen:

- Tunnista ja kuvaa kanavat mihin tulee soittaa välittömästi
- Kenelle ilmoitetaan tapahtuneesta
- Miten tavoitamme asiakkaat
- Sovi kuka kommentoi medialle (tiedotusvastaava):  
älä piiloudu medialta, mutta älä myöskään spekuloi
  - Tiedän vastauksen ja kerron sen (faktat)
  - En tiedä vastausta, mutta selvitän sen ja palaan asiaan (kerro myös milloin)
  - En voi vielä vastata kysymykseen, mutta pystymme kertomaan asiasta myöhemmin (kerro milloin)

# 5.

## Materiaalipankki

# Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

	Riski	Riski	Riski	Riski	Riski
<b>Tunnistettu vaara</b>					
<b>Todennäköisyys</b> 1: Epätodennäköinen 2: Mahdollinen 3: Todennäköinen	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
<b>Vaikutukset</b> Ketkä ovat vaarassa vahingoittua? Osallistujat? Sivulliset? Työntekijät?  Mitä muuta vahinkoa voi seurata?					
<b>Riskin suuruus</b> 1: Vähäinen 2: Haitallinen 3: Vakava	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
<b>Toimenpiteet</b> Mitä riskille on tähän mennessä jo tehty? Onko riski saatu tehokkaasti poistettua? Toteutuvatko toimenpiteet niin kuin on suunniteltu? Mitä uusia toimenpiteitä tarvitaan turvallisuuden parantamiseksi?					
<b>Kirjaa tähän eri vastuutahot</b>					



# Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

	Riski	Riski	Riski	Riski	Riski
<b>Tunnistettu vaara</b>					
<b>Todennäköisyys</b> 1: Epätodennäköinen 2: Mahdollinen 3: Todennäköinen	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
<b>Vaikutukset</b> Ketkä ovat vaarassa vahingoittua? Osallistujat? Sivulliset? Työntekijät?  Mitä muuta vahinkoa voi seurata?					
<b>Riskin suuruus</b> 1: Vähäinen 2: Haitallinen 3: Vakava	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
<b>Toimenpiteet</b> Mitä riskille on tähän mennessä jo tehty? Onko riski saatu tehokkaasti poistettua? Toteutuvatko toimenpiteet niin kuin on suunniteltu? Mitä uusia toimenpiteitä tarvitaan turvallisuuden parantamiseksi?					
<b>Kirjaa tähän eri vastuutahot</b>					

# Oppimisen lokikirja

## Tapaturmat (T)

Tapahuneet tapaturmat:

Mitä tilanteista on opittu?

Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?



# Oppimisen lokikirja

## Onnettomuudet (O)

Tapahtuneet onnettomuudet:

Mitä tilanteista on opittu?

Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?



# Oppimisen lokikirja

## Läheltä piti -tilanteet (L)

Tapahtuneet läheltä piti -tilanteet:

Mitä tilanteista on opittu?

Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?



# Työlistapohja

## Toimenpide

Ajankohta	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	
Vastuu																					
Huomiot																					
Kuittaus <i>Nimi &amp; Pvm</i>																					

## Toimenpide

Ajankohta	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	
Vastuu																					
Huomiot																					
Kuittaus <i>Nimi &amp; Pvm</i>																					

# Työlistapohja

## Toimenpide

Ajankohta	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	
Vastuu																					
Huomiot																					
Kuittaus <i>Nimi &amp; Pvm</i>																					

## Toimenpide

Ajankohta	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	
Vastuu																					
Huomiot																					
Kuittaus <i>Nimi &amp; Pvm</i>																					