Matkailuturvallisuus-webinaari kainuulaisille yrityksille

10.12.2020

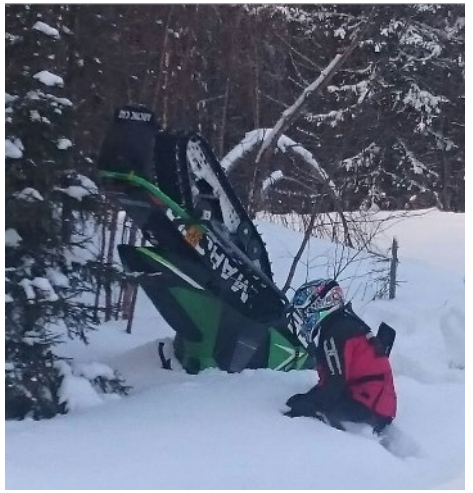
Tukesin työkalut ja valvonta matkailupalveluissa

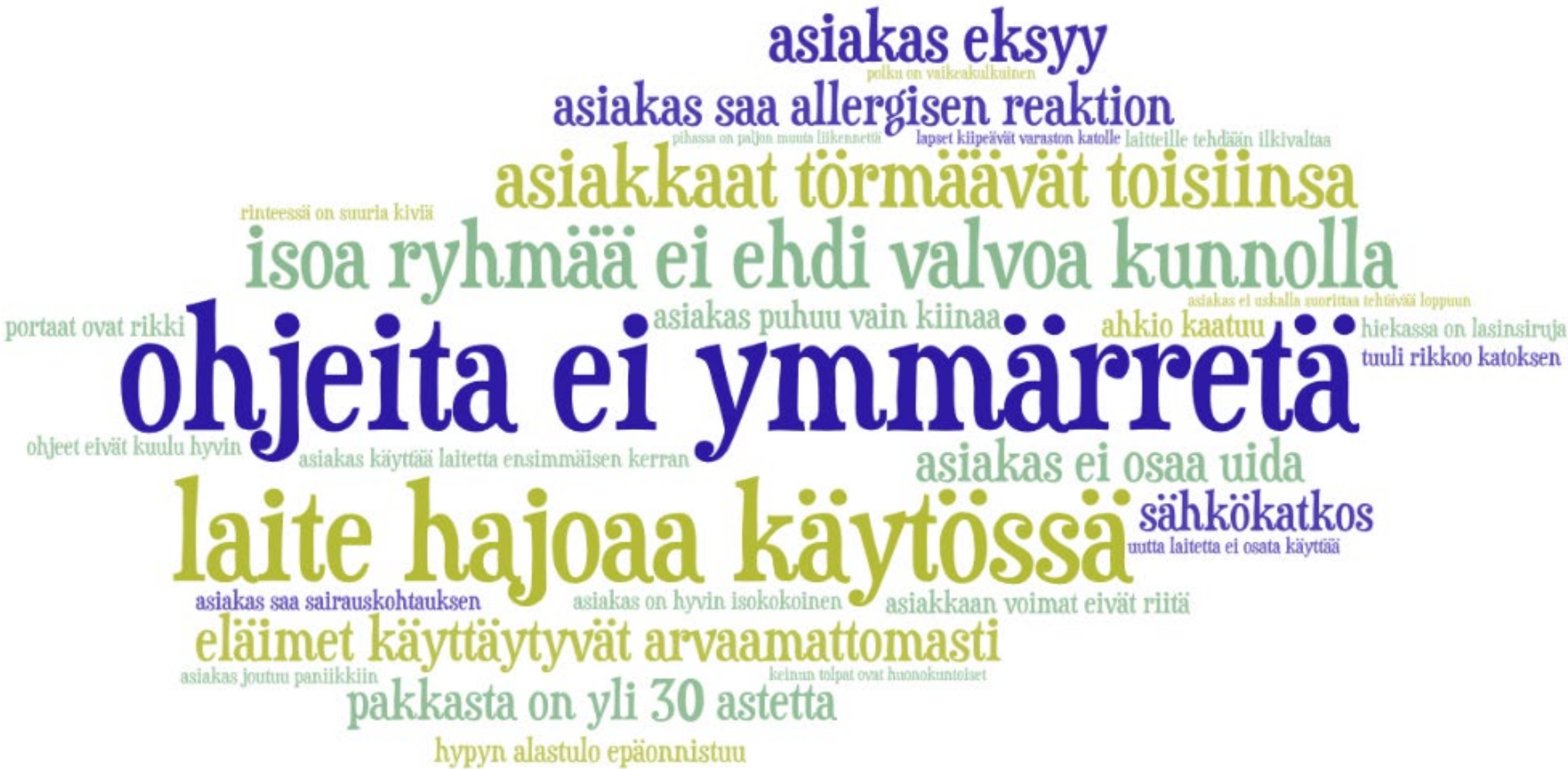
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes), Mervi Murtonen

Turvallisuus on sitä, että palvelu sietää hyvin virheitä.

Kuluttajille tarjottavat palvelut

- Vastuu palvelun turvallisuudesta on palveluntarjoajalla.
- Palvelu ei saa aiheuttaa vaaraa kenellekään.
- Palveluntarjoajan täytyy:
  - tuntea palvelunsa ja siihen liittyvät riskit
  - varmistua, että asiakas voi osallistua palveluun turvallisesti
  - antaa asiakkaalle kaikki tarvittavat tiedot ja ohjaus palvelun turvallisuudesta

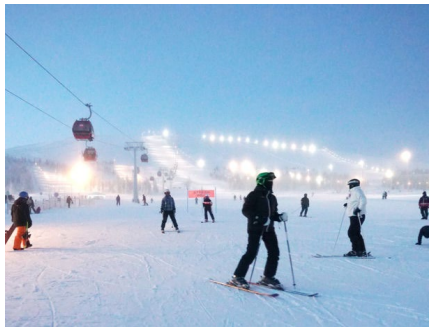



asiakas eksyy
polku on vaikeakulkuinen
asiakas saa allergisen reaktion
pihassa on paljon muuta liikennettä
lapset kiipeävät varaston katolle
laitteille tehdään ilkivaltaa
asiakkaat törmäävät toisiinsa
rinteessä on suuria kiviä
isoa ryhmää ei ehdi valvoa kunnolla
asiakas ei uskalla suorittaa tehtävää loppuun
portaat ovat rikki
asiakas puhuu vain kiinaa
ahkio kaatuu
hiekassa on lasinsiruja
tuuli rikkoo katoksen
ohjeita ei ymmärretä
ohjeet eivät kuulu hyvin
asiakas käyttää laitetta ensimmäisen kerran
asiakas ei osaa uida
laite hajoaa käytössä
sähkökatkos
uutta laitetta ei osata käyttää
asiakas saa sairauskohtauksen
asiakas on hyvin isokokoinen
asiakkaan voimat eivät riitä
eläimet käyttäytyvät arvaamattomasti
asiakas joutuu paniikkiin
keinun tolpat ovat huonokuntoiset
pakkasta on yli 30 astetta
hypyn alastulo epäonnistuu

Palveluntarjoajan velvollisuudet

Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011, 5 – 9 §

1. Huolellisuusvelvollisuus
2. Turvallisuusasiakirja
3. Riskienarviointi ja omavalvonta
4. Tietojen antaminen kuluttajalle
5. Onnettomuuskirjanpito
6. Vakavien onnettomuuksien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittaminen Tukesiin



Tukesin sähköisiä palveluita palveluntarjoajien käyttöön

- Turvallisuustoiminnan itsearviointityökalu: https://tukes.fi/turvallisuustoiminnan-itsearviointi
- Uusittu turvallisuusasiakirjan pohja ja ohje: https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet/turvallisuusasiakirja
- Ilmoituslomake vakavien tapaturmien ja läheltä piti –tilanteiden ilmoittamiseksi Tukesiin: https://marek.tukes.fi/ilmoitus.aspx
- Tietoa onnettomuuksista VARO-rekisterissä: https://varo.tukes.fi

Palveluntarjoajan velvollisuudet

- Turvallisuusasiakirja
- Turvallisuustoiminnan itsearviointi

Kuntoliikunta ja ulkoilu

Uinti ja muut vesilajit

Leikki- ja huvipuistot

Ohjelma- ja elämyspalvelut

Tapahtumaturvallisuus

Eläinpalvelut

Kauneudenhoito ja kehonmuokkaus

Moottoriurheilu

Turvallisuustoiminnan itsearviointi

Turvallisuustoiminnan itsearvioinnin avulla palveluntarjoaja voi omatoimisesti arvioida turvallisuuden hallinnan nykytilaa. Arvioinnin avulla palveluntarjoaja voi selvittää omat vahvuutensa ja kehityskohteensa. Arviointia voidaan hyödyntää turvallisuuden jatkuvan parantamisen apuvälineenä.

Tukes ei tallenna tai seuraa arvioinnin tuloksia tai käyttäjätietoja.

Arviointi sisältää 12 erilaista turvallisuuden hallintaan liittyvää kuvausta. Arvioi kunkin kohdan toteutumista oman yrityksesi näkökulmasta. Arviointi on tarkoitettu ensisijaisesti turvallisuusasiakirjavelvollisille kohteille.

Lisätietoja: https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet/turvallisuusasiakirja

1. Palvelun ennakkosuunnittelu ja hankinnat *

Palvelun suunnittelussa huomioidaan lainsäädännön vaatimukset, soveltuvat standardit, toimialakohtaiset ohjeet sekä hyvät käytännöt.

Palvelussa käytettävien välineiden, laitteiden, rakenteiden ja muun tarpeiston turvallisuus huomioidaan hankintaprosessin kaikissa vaiheissa.

Hankinnoista vastaavilla on riittävä osaaminen varmistua hankintojen turvallisuudesta (esim. CE-merkintöjen ja standardien tuntemuksen suhteen).

Riskit, joita ei voida hyväksyä, pyritään poistamaan tai saattamaan hyväksyttävälle tasolle jo palvelun suunnitteluvaiheessa.

- ○ **Toteutuu erittäin huonosti**
- ○ **Toteutuu melko huonosti**
- ○ **Toteutuu melko hyvin**
- ○ **Toteutuu erittäin hyvin**
- ○ **Toteutuu ensiluokkaisesti**

2. Turvallisuustoiminnan tavoitteellisuus *

Turvallisuustyölle asetetaan konkreettisia tavoitteita.

Käytössä on turvallisuustasoa kuvaavia mittareita.

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

- ○ **Toteutuu erittäin huonosti**
- ○ **Toteutuu melko huonosti**
- ○ **Toteutuu melko hyvin**
- ○ **Toteutuu erittäin hyvin**
- ○ **Toteutuu ensiluokkaisesti**

Turvallisuusasiakirja

Tämä on Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin ohje kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n mukaisesta turvallisuusasiakirjasta. Ohje on tarkoitettu kuluttajapalveluiden tarjoajan avuksi turvallisuusasiakirjan laatimisessa. Ohje vastaa sisällöltään turvallisuusasiakirja-asetuksen 1110/2011 vaatimuksia.

Turvallisuusasiakirja on palveluntarjoajan kirjallinen kuvaus siitä, miten palvelun turvallisuus on järjestetty. Turvallisuusasiakirjassa kuvataan palveluun liittyvät vaarat ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi ja hätätilanteisiin varautumiseksi. Turvallisuusasiakirja kokoaa yhteen palveluun liittyvät turvallisuusasiat ja auttaa palveluntarjoajaa turvallisuuden jatkuvassa parantamisessa.

Turvallisuusasiakirja on ensisijaisesti palveluntarjoajan oma työkalu – ei viranomaisia varten tehty dokumentti. Tätä asiakirjapohjaa voi siis muokata tarpeen mukaan. ***Kursivoidut tekstit on tarkoitettu ohjaamaan turvallisuusasiakirjan laatijaa, ja ne voi poistaa valmiista asiakirjasta.***

Turvallisuusasiakirjan voi tarvittaessa yhdistää muihin turvallisuussuunnitelmiin, esim. pelastussuunnitelmaan. Turvallisuusasiakirja pitää toimittaa Tukesiin vain, jos Tukes sitä erikseen pyytää.

Palveluntarjoaja: *Palveluntarjoajan nimi*

Palvelut: *Palvelut, joita turvallisuusasiakirja koskee*

Paikka: *Paikkakunta tai palvelun toteutuspaikka*

Yhteystiedot: *Yhteystiedot*

Laatijat: *Laatijoiden nimet*

Päivitetty: *Päivämäärä*

1. TURVALLISUUSASIOISTA VASTAAVAT: ***Kuka tai ketkä vastaavat palvelun turvallisuudesta?***

Nimeä tähän palvelun turvallisuudesta vastaava henkilö. Mikäli kyseinen henkilö ei itse ole palvelun toteutuspaikalla, nimeä paikalla oleva vastuuhenkilö. Kuvaa tässä kohdassa myös sitä, ketkä hoitavat käytännön turvallisuusasioita ja mitä heidän tehtäviinsä kuuluu.

2. VAAROJEN TUNNISTAMINEN: ***Mitkä ovat juuri tälle kyseiselle palvelulle ominaiset vaaratilanteet ja riskit, joita asiakas voi palvelussa kohdata?***

Selvitä juuri tälle kyseiselle palvelulle ominaiset vaara- ja poikkeustilanteet sekä niiden mahdolliset seuraukset. Käytä apuna Tukesin lomakkeita ja taulukoita, erilaisia riskianalyysimenetelmiä, asiantuntija-apua tai muita keinoja arvioinnin kattavuuden ja

tukes

MARKKINAVALVONTAREKISTERI

Etusivu - Marek | Lisätietoa markkinavalvontarekisteristä | Ilmoituslomake

Ilmoitukset vaarallisista tai puutteellisista tuotteista ja vaarallisista palveluista

Täällä voit tehdä ilmoituksen :

- **tuotteesta** , joka on vaarallinen, turvallisuudeltaan puutteellinen tai muuten vaatimustenvastainen
- **kuluttajapalvelun** aiheuttamasta vaara- tai läheltä piti -tilanteesta
- **rakennustuotteesta**, joka on vaaraksi turvallisuudelle, terveydelle tai ympäristölle taikka joka ei ole suoritustasoilmoituksen, tyyppihyväksynnän, varmennustodistuksen tai muun vapaaehtoisen sertifikaatin mukainen
- **palveluntarjoajan** oma-aloitteinen ilmoitus kuluttajapalvelussa tapahtuneesta onnettomuudesta tai vakavasta läheltä piti -tilanteesta

Valitse alla olevasta valikosta oikea ilmoitustyyppi ja täytä se ohjeiden mukaan mahdollisimman tarkasti. Ilmoita myös yhteystietosi, jos haluat henkilökohtaisen vastauksen.

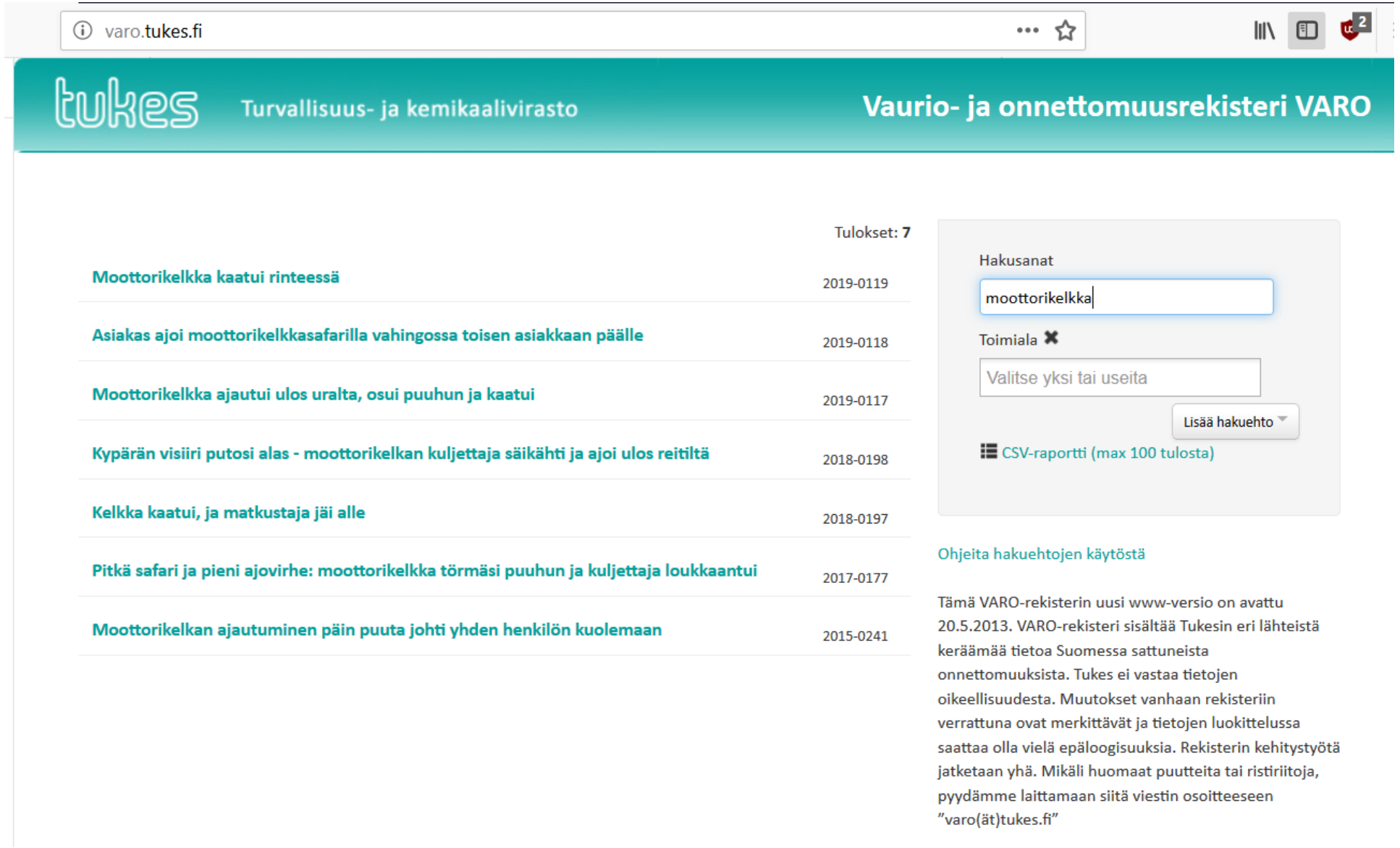
Tutustu tietosuojakäytäntöihimme.

Ilmoitukseni koskee: Palveluntarjoajan oma-aloitteinen ilmoitus

Tällä lomakkeella palveluntarjoaja voi tehdä Tukesille kuluttajaturvallisuuslain 8 §:n mukaisen ilmoituksen kuluttajapalvelussa tapahtuneesta onnettomuudesta sekä vakavasta vaara- tai läheltä piti -tilanteesta.

Tiedot tarjottavista palvelusta (palveluntarjoajan toimiala, tarjottavat palvelut sekä palvelu, jossa onnettomuus/ vaaratilanne on tapahtunut :	Erävaelluspalvelu
Päivämäärä (milloin tapahtui) :	1.12.2020
Kuvaus palvelun aiheuttamasta vaaratilanteesta tai mahdollisesta turvallisuuspuutteesta.	Asiakas poikkesi polulta jyrkänteelle katsomaan maisemia ja putosi pari metriä loukaten polvensa
Kuvaus aiheutuneesta vahingosta :	Polvivamma, ei pystynyt kävelemään itse pois metsästä
Syyt tapahtumalle ja mitä olette tehneet tai aiotte tehdä, ettei vastaavia onnettomuuksia / vakavia läheltä piti -tilanteita pääse syntymään (toimenpiteet ja aikataulu) :	Kyseinen paikka oli oppaan tiedossa, mutta sitä ei osattu varoa. Asiakkaille eri kerrottu riskistä riittävästi

Asiakkaiden määrä/vuosi:	4500	Osallistujien lukumäärä:	8
Sääolosuhteet (jos ulkona):	normaali, ei vaikutusta	Loukkaantuneiden määrä:	1


varo.tukes.fi
tukes
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Vaurio- ja onnettomuusrekisteri VARO
Tulokset: 7
Moottorikelkka kaatui rinteessä 2019-0119
Asiakas ajoi moottorikelkkasafarilla vahingossa toisen asiakkaan päälle 2019-0118
Moottorikelkka ajautui ulos uralta, osui puuhun ja kaatui 2019-0117
Kypärän visiiri putosi alas - moottorikelkan kuljettaja säikähti ja ajoi ulos reitiltä 2018-0198
Kelkka kaatui, ja matkustaja jäi alle 2018-0197
Pitkä safari ja pieni ajovirhe: moottorikelkka törmäsi puuhun ja kuljettaja loukkaantui 2017-0177
Moottorikelkan ajautuminen päin puuta johti yhden henkilön kuolemaan 2015-0241
Hakusanat
moottorikelkka
Toimiala
Valitse yksi tai useita
Lisää hakuehto
CSV-raportti (max 100 tulosta)
Ohjeita hakuehtojen käytöstä
Tämä VARO-rekisterin uusi www-versio on avattu 20.5.2013. VARO-rekisteri sisältää Tukesin eri lähteistä keräämää tietoa Suomessa sattuneista onnettomuuksista. Tukes ei vastaa tietojen oikeellisuudesta. Muutokset vanhaan rekisteriin verrattuna ovat merkittävät ja tietojen luokittelussa saattaa olla vielä epäloogisuuksia. Rekisterin kehitystyötä jatketaan yhä. Mikäli huomaat puutteita tai ristiriitoja, pyydämme laittamaan siitä viestin osoitteeseen ”varo(ät)tukes.fi”

Koulutamme.
Neuvomme.
tukes
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Ohjaamme.
Valvomme.

mervi.murtonen@tukes.fi
029 505 2080
@MerviMurtonen