



Matkailuyrityksen turvallisuuden hallintakansio



Työterveyslaitos



AMMATTIOPISTO
LAPPIA
Omaa luokkaansa



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO



OULUN SEUDUN
AMMATTIOPISTO
Limingan yksikkö



Centria
AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailuyrittäjän turvallisuuden hallintakansio

Sisällysluettelo

1. Esipuhe

2. Lomakepohjat

- Riskinarviointi
- Perehdyttäjän muistilista
- Läheltä piti -ilmoitus
- Ennakkotiedot asiakkaasta
- Työsopimus
- Työtodistus
- Työterveyshuoltosopimus

3. Ohjeet

- Turvallisuuden hallinta ohjelmapalveluissa
- Tiivistelmä turvallisuutta koskevasta lainsäädännöstä

4. Tietokortit hyvistä käytännöistä

- Matkailuyrityksen vuosikello
- Haastavat asiakastilanteet
- Vartiointi- ja järjestyksenvalvontapalvelut
- Ergonomia
- Lämpötasapaino lämpimässä
- Vaatetus kesällä
- Lämpötasapaino kylmässä
- Vaatetus talvella
- Hypotermia

5. Sisäkansi

Juliste

- Matkailuyrityksen vuosikello

Matkailuyrittäjän turvallisuuden hallintakansio

Kansio on tarkoitettu matkailualan ohjelmalveluja tarjoavalle yrittäjälle, yrityksen johdolle ja työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle, työsuojelutoimikunnalle ja henkilöstöasioista vastaavalle hyödynnettäväksi yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Koska yritykset ovat erilaisia, kansion sivuja voi lisätä, poistaa tai räätälöidä mieleisekseen. Räätälöintiä varten voit hakea tiedostopohjat osoitteesta <http://www.ttl.fi/matkasutu>

Kansion on tarkoitus toimia apuna menestyksekkään, turvallisen ja ammattitaitoisen työn suunnittelussa. Kuten vanha sanonta kuuluu, hyvin suunniteltu on jo puoliksi tehty!

Tekijät:

Työterveyslaitos: Venla Räisänen, Kirsi Jussila, Susanna Mäki, Sirkka Rissanen, Eeva-Marja Lee, Arto Reiman, Jarmo Vorne ja Helena Mäkinen
Sähköposti: etunimi.sukunimi@ttl.fi

Tampereen teknillinen yliopisto: Janne Haatainen, Toni Hyytinen ja Kaija Leena Saarela
Sähköposti: etunimi.sukunimi@tut.fi

Lappia: Kyllikki Kurki, Ahti Rönkkö ja Markku Niva
Sähköposti: etunimi.sukunimi@lappia.fi

Oulun seudun ammattiopisto: Nikolas Pajunen, Veli-Pekka Raatikka, Sanna Ulén ja Liisa Toivonen
etunimi.sukunimi@osao.fi

Centria ammattikorkeakoulu: Liisa Niemi
etunimi.sukunimi@cou.fi

Kansio on tuotettu osana Matkailijan ja matkailualan työntekijän suojautuminen ja turvallisuus (MatkaSuTu) -hanketta vuonna 2012. Kansio on vapaasti käytettävissä ja kopioitavissa. Tekijät eivät vastaa lainsäädännön tai tietojen muuttumisesta eivätkä mahdollisista asiavirheistä. Palautetta ansiosta voit lähettää osoitteeseen venla.raisanen@ttl.fi

Lähteet:

Työsopimus ja Työtodistus: Aluehallintovirasto, Työsuojelun vastuualue
www.tyosuojelu.fi



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO



OULUN SEUDUN
AMMATTIOPISTO
Limingan yksikkö



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Riskinarviointi

Ohje riskinarvioinnin tekemiseen

Tämä riskienarviointityökalu on suunnattu erityisesti matkailualan ohjelmalveluja tuottaville yrityksille sekä työturvallisuuden että asiakasturvallisuuden arvioimiseksi.

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on selvitettävä työstä aiheutuvat vaaratekijät. Mikäli vaaratekijöitä ei voi poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle. Lisäksi Kuluttajaturvallisuuslain mukaan toiminnanharjoittajan on arvioitava kuluttajapalveluun liittyvät riskit. Kun nämä tehdään yhtäaikaan, yhdistyvät riskinarviointi ja turvallisuusasiakirja luontevasti samaksi dokumentiksi.

Tätä riskinarviointityökalua ei ole sidottu valmiisiin tarkastuslistoihin, vaan sen käyttö perustuu vapaamuotoiseen aivoriiveen, jonka tueksi on laadittu avainsanalistoja. Jos haluat käyttää tarkastuslistamuotoista työkalua, löydät niitä useita Internetistä hakusanalla riskinarviointi.

Etene riskinarvioinnissa vaihe vaiheelta.

1. Ota mukaan henkilökuntaa

Ohjelmalvelukohtainen riskinarviointiprosessi onnistuu parhaiten, kun prosessiin osallistuu sekä johdon edustajia että niitä työntekijöitä, jotka työskentelevät ohjelmalveluissa. Usein riskienarviointiprosessiin on myös kannattavaa tuoda ulkopuolista näkemystä. Ulkopuoliset asiantuntijat katsovat toimintaa hieman eri näkökulmasta ja saattavat havaita vaaratekijöitä, joita asioiden kanssa päivittäin tekemisissä oleva ei huomaa.

2. Valitse aloituskohde ja jaa osavaiheisiin

Riskinarviointiprosessi aloitetaan valitsemalla tarkasteltavaksi yksi ohjelmalvelu. Ohjelmalvelu kannattaa jakaa pienempiin osavaiheisiin. Tämä helpottaa vaarojen tunnistamista ja tekee riskienarviointiprosessista järjestelmällisemmän.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Esimerkki - Kuinka ohjelmapalvelu voidaan jakaa osavaiheisiin?

Seuraavassa on kuvattu pelkistetyksi moottorikelkkasafari:

Ohjelmapalvelu alkaa asiakkaiden ajo-opastuksella, jossa käydään läpi moottorikelkan perustoiminnot sekä safarin kulku.

Ajo-opastuksen jälkeen asiakkaiden kanssa haetaan varusvarastolta kaikille kypärät, kengät, ajohaalarit ja muu tarvittava varustus. Ohjelmapalvelun ohjaaja varmistaa vielä ennen varusvarastolta lähtemistä, että kaikilla on moottorikelkkailuun soveltuvat varusteet.

Jokainen ohjelmapalveluun osallistuva asiakas pääsee harjoittelemaan moottorikelkan ohjaamista käytännössä ennen varsinaisen safarin alkamista.

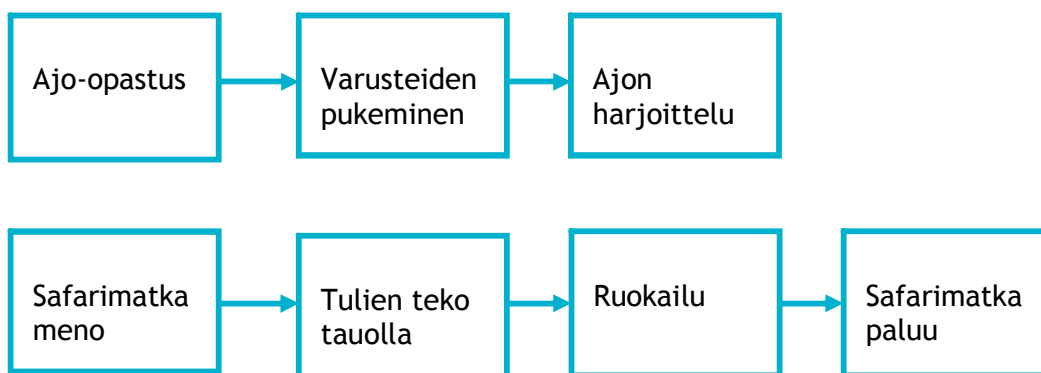
Moottorikelkkasafari aloitetaan moottorikelkkaparkista ja päättyy samaan paikkaan. Safarin kesto on noin kuusi tuntia.

Moottorikelkkasafarilla matka etenee jonossa siten, että ohjaaja menee ensimmäisenä näyttäen reitin. Matkan aikana letkassa viestitään käsimerkeillä siten, että ohjaaja näyttää käsimerkin ja muut toistavat sen, jotta jonon viimeinenkin huomaa merkin.

Puolivälissä ruokaillaan matkan varrella olevassa kodassa. Ruoka valmistetaan avotulella.

Moottorikelkkasafarin päättyessä opas tarkastaa moottorikelkkojen kunnon ennen kuin ne palautetaan moottorikelkkaparkkiin.

Osavaiheet:



Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

3. Pohdi mitä voi sattua

Osavaihejaon jälkeen vaarat tunnistetaan vapaasti ideoiden käyttäen apuna *avainsanalistoja*. Avainsanalistan tarkoituksena on herättää ideoita ja ajatuksia.

Oleelliset kysymykset ovat:

Mitä työntekijälle voi sattua? Mitä asiakkaalle voi sattua?

Avainsanalistat

Käy allaolevan listan sanat yksitellen läpi ja mieti, mitä vaaroja jokaisesta asiasta tai sen puutteesta voi aiheutua työntekijälle tai asiakkaalle. Tarkoitus ei kuitenkaan ole, että jokaista avainsanaa pitäisi väkisin käyttää jokaisessa ohjelmopalvelussa.

Työntekijät	Asiakkaat	Kalusto/välineet/varusteet
ammattiosaaminen, häättilanneosaaminen, harjoittelu, perehdytys ja työnohjaus, opastus ja koulutus, henkilökohtaiset ominaisuudet, kielitaito, valvonta, ohjeistus, ensiapuvalmius, varustus, vaatetus, fyysinen kunto, asenne, tarkkaavaisuus, henkinen kuormitus, työpäivän pituus	taidot, uhkarohkeus, yllyttäminen, sosiaalinen paine, henkilökohtaiset ominaisuudet, kielitaito kommunikointi, kulttuurierot, ohjeistus, opastus, koulutus, valvonta, varustus, vaatetus, uhkaavat asiakastilanteet, viestintä, lapset, vanhukset, fyysinen kunto, sairaudet	rikkoutuminen, kuluminen huoltaminen, väärinkäyttö, varusteiden vuokraaminen, pukeutuminen, henkilökohtaiset suojaimet, ensiapuvälineistö, eläimet, tuhoeläimet, viestintävälineet

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Olosuhteet	Turvallisuuspoikkeamat	Yritys/organisaatio
vesi, kylmä, lämmin, lumi, jää, liukas, sade, salamointi, raekuuro, tuuli, sumu, nopea sään vaihtelu, pimeys, syrjäseutu, vaikeakulkuinen maasto, korkeus, ahdas paikka, tien ylitys	liukastuminen, kaatuminen, kompastuminen, putoaminen, ruhjeet, veden varaan joutuminen, nestehukka, paleltuminen, tulipalo, palaminen, häkä, allerginen reaktio, eksyminen, sairauskohtaus, lämpöhalvaus	turvallisuussuunnittelu, riskienarviointi, pelastusharjoitus, rekrytointi, markkinointi, ennakkotietojen antaminen, ennakkotietojen kerääminen, viestintä, ihmissuhteet

Esimerkki - Millaisia vaaroja moottorikelkkasafarista voi tunnistaa avainsanalistan avulla?

Ajo-opastus. Osavaiheeseen liittyviä vaaratilanteita voivat olla esimerkiksi:

- Asiakkaille annettava opastus on puutteellista
 - työntekijä ei muista käydä läpi kaikkia asioita (esimerkiksi miten toimitaan, jos oppaalle sattuu jotain)
 - työntekijä luulee, että on kertonut kaikki asiat, mutta tosiasiasa hänen käytössään oleva ohjeistus sisältää puutteita
 - työntekijää ei ole perehdytetty tehtävään riittävässä määrin
- Asiakas menettää moottorikelkan hallinnan kokeillessaan moottorikelkkaa ensikertaa
 - shokkikaasu, kelkka törmää työntekijään
- Muut asiakkaat seisovat opastuksessa liian lähellä ajoa harjoittelevaa asiakasta
 - lapsiasiakkaat juoksevat innostuksissaan moottorikelkan alle
 - moottorikelkan kokeilemiseen ei ole rajattu selkeästi omaa aluetta, törmäys ohikulkijaan
- Asiakkaat eivät ymmärrä annettua opastusta
 - kielimuuri, turvallisuusasiat jäävät ymmärtämättä.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Esimerkki - Millaisia vaaroja moottorikelkkasafarista voi tunnistaa sanalistan avulla?

Varusteiden pukeminen. Osavaiheeseen liittyviä vaaratilanteita voivat olla esimerkiksi:

- Työntekijä ei käy järjestelmällisesti läpi jokaisen asiakkaan varustusta ennen safarille lähtöä
 - päällysvaatteet näyttävät riittäville, mutta asiakkaalla on väärä vaatevalintoja ajohaalareiden alla
 - asiakkaalle tai työntekijälle jää epäsopivia varusteita varustevarastolla käynnin jälkeen
- Lämmitetyssä varustevarastossa seistään liian kauan ajohaalarit ja täysi varustus päällä. asiakas tai työntekijä alkaa hikoilla.
- Asiakas tai työntekijä ei ymmärrä vaatetuksen ja varustuksen merkitystä moottorikelkkailussa kylmällä säällä.

Safarimatkat (meno/paluu). Osavaiheeseen liittyviä vaaratilanteita voivat olla esimerkiksi:

- Safarimatkalle lähdetään liian kovasta pakkasesta huolimatta, pakkasrajaa ei ole asetettu
 - paleltumat

paleltumat

- Tienylitykset
 - törmäys auton kanssa
- Jään ylitykset alku- ja lopputalvesta
 - jäihin uppoaminen
- Alkoholin vaikutuksen alaisen ajaminen
 - kasvanut onnettomuusriski, törmäys puuhun.

Esitetty vaaratekijälista ei ole täydellinen.

4. Ota useita näkökulmia huomioon

Jos riskinarviointiin osallistuu useampia henkilöitä ja on mahdollista muodostaa useampia ryhmiä, voi kukin ryhmä ottaa käsiteltäväksi yhden osavaiheen. Kun ryhmät ovat tunnistaneet mielestään kaikki osavaiheeseen liittyvät vaaratekijät, vaihdetaan tehtävää toisten ryhmien kanssa niin kauan kunnes kaikki osavaiheet ovat kiertäneet kaikilla ryhmillä.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

5. Priorisoi ja tee suunnitelma

Tunnistetut vaaratekijät siirretään *Riskien koontilomakkeelle* jatkokäsittelyä varten. Riskien koontilomakkeelle kirjataan tunnistetut vaaratekijät, vaaratekijöiden kuvaukset, arvioitu seurausten vakavuus, suoritettavat korjaavat toimenpiteet sekä toteutusaikataulut vastuuhenkilöineen. Seurausten vakavuuksia arvioidaan asteikolla lievä-vakava.

Ensisijaisesti ohjelmapalvelutuottajan tulee keskittyä niihin vaaroihin, joista voi seurata vakavia seurauksia.

6. Viesti

Hyvin tehdystä riskien koontilomakkeesta saa erinomaisen lähtökohdan työsuojelun toimintaohjelmalle. Kun otat mukaan riskinarviointiin työntekijänäkökulman lisäksi asiakasnäkökulman, saat pienellä vaivalla tehtyä turvallisuusasiakirjan ja pelastussuunnitelman.

Älä hautaa riskinarviointia mappiin, vaan käytä sitä uusien ja työtehtäviä vaihtavien työntekijöiden perehdytyksen pohjana, pelastusharjoitusten suunnittelussa, koulutusten ja ammattitaidon kehittämisen suunnittelussa sekä sisäisissä palavereissa.

Päivitä riskinarviointi aina kun ohjelmapalveluissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Tarkista kerran vuodessa, että riskinarviointi pitää edelleen paikkaansa. Laittamalla tapahtuman vuosikelloon se ei unohdu.

Riskinarviointi auttaa yritystäsi varautumaan ennalta-arvaamattomaan:

"Tätäkin on mietitty jo hyvissä ajoin!"



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO

Lisätietoja

Tampereen teknillinen yliopisto

Toni Hyytinen

Janne Haatainen



Työterveyslaitos

Työterveyslaitos

Venla Räisänen

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Riskien koontiomake

Laatijat		Päivämäärä				
Kohde						
Tunnistettu vaaratekijä	Vaaratilanteen kuvaus - Mitä voi sattua?	Seurausten vakavuus		Toimenpiteet		Vastuuhenkilö ja toteutusajankaus
		Lievä	Vakava			

Matkailijan ja matkailualan työntekijän...
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Tunnistettu vaaratekijä	Vaaratilanteen kuvaus Mitä voi sattua?	Seurausten vakavuus		Toimenpiteet	Vastuuhenkilö ja toteutusaikataulu
		Lievä	Vakava		

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautumisen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Perehdyttäjän muistilista

Merkitse nimikirjaimet tai päivämäärä ruutuun, kun vastaava asia on opastettu ja ymmärretty. Perehdytys kannattaa jakaa usealle päivälle, jotta tieto on helpompi omaksua.

1. Yritys, sen toiminta ja asiakkaat	opastettu	ymmärretty
Yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea		
Asiakkaat ja heidän odotuksensa		
Yrityksen omistussuhteet		
Yrityksen toimintaan liittyvä aineisto: esitteet, videot, muut.		
2. Yrityksen organisaatio ja henkilöstö	opastettu	ymmärretty
Organisaatio ja toimipisteet		
Johto, esimiehet		
Työnopastaja ja hänen sijaisensa		
Yhteistoiminta ja työsuojeluorganisaatio		
3. Toimintatavat yrityksessä	opastettu	ymmärretty
Mitkä arvot ovat yrityksessä tärkeitä		
Mitä työntekijältä odotetaan		
Ulkoinen olemus, käytös, työasu		
Asiakaspalvelu ja myyntityö		
Vaitiolovelvollisuus (yrityksen asiat ja asiakkaiden asiat)		
Täsmällisyyden merkitys		
4. Yrityksen tilat	opastettu	ymmärretty
Työpaikan sijainti ja tilat (pohjapiirros ja kiertokäynti)		
Kulutiet, kulunvalvonta, varauuskäynnit, ja hälytysjärjestelmät		
Muiden yksiköiden sijainti		
Työpaikan liikennesäännöt ja pysäköiminen		

**Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojauminen ja turvallisuus -hanke**
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

5. Työaika ja työvuorot	opastettu	ymmärretty
Koeaika ja sen merkitys, työajat ja -vuorot, vuoronvaihto ja ylityöt		
Ruoka- ja kahvitauot		
Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen		
6. Palkka-asiat	opastettu	ymmärretty
Palkka ja palkanmaksu		
Erillislisät		
Sairausajan palkka		
Loma-ajan palkka, lomarahaa ja -korvaukset		
Verokortti		
Luontaisedut		
7. Turvallisuus ja työterveyshuolto	opastettu	ymmärretty
Riskinarvioinnin pääkohdat, mitä työssä voi sattua		
Toiminta tapaturman tai sairauskohtauksen aikana		
Paloturvallisuusohjeet		
Omaisuuksien suojaus, väkivallan uhkatilanne		
Ensiapuun sisältö ja sijainti		
Työterveyshuollon palvelut ja sijainti		
Työhöntulotarkastus		
8. Oma työskentely-ympäristö	opastettu	ymmärretty
Esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä		
Asiakkaat, muut sidosryhmät		
Yksikön toimintatavat		
Oma työpiste, kulkutiet, henkilökunnan tilat, avaimet		
Varastot, muut säilytystilat		
Siisteys, järjestys, hygienia		
Ympäristöasiat, jätehuolto		

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

9. Oma tehtävä	opastettu	ymmärretty
Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet		
Oman työn tavoitteet ja laatu		
Oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö		
Koneet, laitteet, välineet (käyttöohjeet, huolto, häiriötilanteet)		
Apuvälineiden käyttö		
Henkilökohtaiset suojaimet (käyttö, hoito, huolto)		
Työasennot		
Taukoliikunta		
Oman tehtävän vaaratekijät, mitä voi sattua		
Mistä lisää tietoa ja apua		
10. Viestintä ja koulutus	opastettu	ymmärretty
Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö		
Palautekeskustelu perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa (samalla perehdyttämisen arviointi)		
Ilmoitustaulu, palaverit, sähköposti, tiedotteet ja posti		
Puhelin ja tietotekniikka (työasiat, yksityisasiat, tietoturvallisuus, ohjelmat)		
Lait, asetukset, ohjeet, työehtosopimus		
Ammattikirjallisuus ja -lehdet		
Jatkokoulutusmahdollisuudet		
11. Muut asiat		
Työ- ja toimintakyvyn ylläpito		
Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet		
Vakuutukset, eläkkeet		
Muuta		

Lähde: Liski Minna, Horn Sari ja Villanen Marjut. Hyvä perehdytys -opas. Lahti 2007.



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Venla Räisänen

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



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:	
Ruokavaliot ja ruokaan liittyvät toivomukset:	
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?	
Käytättekö säännöllisesti tai usein jotakin lääkettä, mitä?	
Oletteko raskaana (raskauskuukausi)?	
Omistattekö ajokortin?	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei

jatkuu kääntöpuolelle

Onko Teillä jokin seuraavista sairauksista tai oireista?	kyllä	ei
Sydän- tai verisuonisairaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kohonnut verenpaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rintakipua rasituksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taipumus verenvuotoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diabetes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Astma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Epilepsia tai tajuttomuuskohtauksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niska- tai hartiavaivoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel- tai raajavaivoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taipumusta migreeniin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onko Teillä muita osallistumista rajoittavia sairauksia tai rajoituksia, mitä: _____

Suostun, että tietoni tallennetaan.

Päiväys ja allekirjoitus



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Venla Räisänen

Lappia
Kyllikki Kurki



Läheltä piti -ilmoitus

Palauta lomake esimiehellesi

<input type="checkbox"/> Työtapaturma	<input type="checkbox"/> Asiakastapaturma	<input type="checkbox"/> Läheltä piti -tilanne	<input type="checkbox"/> Turvallisuuden kehittämisidea
Sattumispäivä ja -paikka:		Mukana olleiden nimet:	
Mitä tapahtui?			
Mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuman syntyyn?			

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Toimenpiteet, joilla vastaavien tapahtumien synty voidaan estää tulevaisuudessa:

Toimenpiteiden vastuuhenkilöt ja aikataulu:

Tapahtumasta tiedotetaan seuraaville henkilöille:

Ilmoitus käsitelty: (toimitusjohtajan allekirjoitus ja päivämäärä)



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO

Lisätietoja lomakkeesta:

*Toni Hyytinen
Tampereen teknillinen
yliopisto*

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TYÖSOPIMUS

Työnantaja
Työnantajan koti- tai liikepaikka

Työntekijä	Henkilötunnus
Osoite	

<input type="checkbox"/> Toistaiseksi voimassa oleva työsopimus	<input type="checkbox"/> Määräaikainen työsopimus
Työnteon alkamisajankohta	Työsuhteessa noudatettava koeaika kuukautta
Määräaikaisen työsopimuksen peruste	
Määräaikaisen työsopimuksen kesto	

Työn tekopaikka tai selvitys niistä periaatteista, joiden mukaan työntekijä työskentelee eri kohteissa
Pääasialliset työtehtävät
Sovellettava työehtosopimus

Työstä maksettava palkka ja muu vastike		
Palkan määräytymisen peruste		
<input type="checkbox"/> Aikaperuste <input type="checkbox"/> Suoritusperuste <input type="checkbox"/> Muu		
Palkka työsuhteen alussa		
Luontoisedut		
ja niiden raha-arvo <input type="checkbox"/> Verotusarvo <input type="checkbox"/> Muu		
Palkanmaksukausi	Palkanmaksupäivät	Palkka maksetaan tilille

Työaika					
Säännöllinen työaika	tuntia/vrk	tuntia/vk	tuntia	<input type="checkbox"/> 2 viikon	<input type="checkbox"/> 3 viikon jaksossa

Vuosiloma
Vuosiloman pituus ja muut vuosilomaan liittyvät ehdot määräytyvät vuosilomalain ja työehtosopimuksen mukaan.
Vuosiloman määräytymisestä on lisäksi sovittu

Irtisanomisaika määräytyy		
<input type="checkbox"/> lain mukaan	<input type="checkbox"/> työnantajan irtisanoessa työsopimuksen	kuukautta
<input type="checkbox"/> työehtosopimuksen mukaan	<input type="checkbox"/> työntekijän irtisanoessa työsopimuksen	kuukautta

Muut sopimusehdot

Tätä työsopimusta on tehty kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin sopijaosapuolelle	
Paikka	Aika
Työnantajan allekirjoitus	Työntekijän allekirjoitus

TYÖSOPIMUKSEN TÄYTTÖOHJE

Työnantaja:

Merkitään työnantajan virallinen nimi, ei esim. sen käyttämää tuotenimeä.

Työnantajan koti- tai liikepaikka:

Koti- tai liikepaikka ja sen osoite.

Työntekijä ja henkilötunnus:

Henkilötunnus on tarpeellinen työntekijän yksiselitteiseksi yksilöimiseksi työnantajavelvoitteiden täyttämiseksi. Henkilötunnusta ei saa merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella tulostettaviin tai laadittaviin asiakirjoihin.

Osoite:

Osoite on tarpeen, jotta työnantaja tarvittaessa voi pitää yhteyttä ja toimittaa tiedotteita työntekijälle.

Toistaiseksi voimassa oleva / määräaikainen työsopimus:

Lähtökohtaisesti työsopimus on voimassa toistaiseksi. Perustellusta syystä työsopimus voidaan tehdä määräajaksi.

Työnteon alkamisajankohta:

Se päivä, jolloin työn tekeminen aloitetaan.

Määräaikaisen työsopimuksen peruste:

Merkitään se perusteltu syy, miksi työsopimus tehdään määräaikaiseksi, esim. sijaisuus, työntekijän oma pyyntö.

Määräaikaisen työsopimuksen kesto:

Merkitään aika kalenteriajan mukaan. Jos päättymisaikaa ei tiedetä, merkitään se seikka, minkä perusteella päättyminen määräytyy.

Työsuhteessa noudatettava koeaika:

Mikäli koeajasta sovitaan, sen pituus merkitään tähän. Koeajan pituudeksi voidaan sopia pääsääntöisesti enintään neljä kuukautta. Kahdeksaa kuukautta lyhyemmässä määräaikaisessa työsuhteessa koeaika saa olla enintään puolet työsopimuksen kestoista. Jos työnantajaa sitovassa työehtosopimuksessa on määräys koeajasta, on sen soveltamisesta tehtävä tähän merkintä.

Työn tekopaikka tai selvitys niistä periaatteista, joiden mukaan työntekijä työskentelee eri kohteissa:

Merkitään se paikka, jossa työntekijä työskentelee pääasiallisesti tai josta käsin hän suorittaa työnsä.

Pääasialliset työtehtävät:

Merkitään pääasialliset työtehtävät tai niitä kuvaava tehtävänimike.

Sovellettava työehtosopimus:

Sovellettava työehtosopimus työsuhteen alussa voi olla - työnantajaa työehtosopimuslain nojalla (työnantajan järjestäytymisen perusteella) sitova työehtosopimus

- työehtosopimus, jota työnantaja on velvollinen noudattamaan yleissitovuuden nojalla
- muu työehtosopimus, jonka noudattamisesta on sovittu, jos edellä mainitut työehtosopimukset eivät tule sovellettaviksi.

Työstä maksettava palkka ja muu vastike:

Palkan määräytymisen peruste: aikaperuste, suoritusperuste tai muu peruste.

Palkka työsuhteen alussa:

Peruspalkan rahamäärä tai työehtosopimuksen mukainen palkkaluokka, palkkaryhmä tms.

Luontoisedut ja niiden raha-arvo:

Merkitään luontoisedut ja niiden verotusarvo tai muu raha-arvo.

Palkanmaksukausi:

Jos aikapalkan perusteena on viikkoa lyhyempi aika. Palkka on maksettava vähintään kaksi kertaa kuukaudessa ja muussa tapauksessa kerran kuukaudessa.

Palkanmaksupäivät:

Palkka on maksettava palkanmaksukauden viimeisenä päivänä, jollei toisin sovita. Jos palkka erääntyy maksettavaksi arkilauantaina tai eräinä juhlapäivinä, palkka on maksettava edellisenä arkipäivänä.

Palkka maksetaan tilille:

Pankin nimi ja tilin numero, jolle palkka maksetaan.

Työaika:

Säännöllinen työaika: tuntia / vrk; tuntia / viikko; tuntia / 2/3 viikon jaksossa.

Vuosiloma:

Vuosiloman pituus ja muut vuosilomaan liittyvät ehdot määräytyvät vuosilomalain ja työehtosopimuksen (esim. lomarahana) mukaan. Merkitään, mikäli näiden lisäksi on sovittu jotain muuta.

Irtisanomisaika määräytyy:

Irtisanomisajasta on merkittävä erikseen kummankin osapuolen noudatettava irtisanomisaika. Jos siitä ei sovita mitään, irtisanomisaika määräytyy lain ja työehtosopimuksen mukaan.

Muut sopimusehdot:

Muutkin kuin edellä mainitut työsopimuksen kannalta olennaisina pidettävät tiedot on saatettava työntekijän tietoon merkitsemällä ne työsopimukseen.

Työsuhteen ehtoja koskevat tiedot voidaan antaa myös viittaamalla asianomaiseen lakiin tai työehtosopimukseen.

TYÖTODISTUS

Nimi

Henkilötunnus

on ollut palveluksessamme seuraavissa tehtävissä:

Työsuhde on alkanut

Työsuhde on päättynyt

TÄYTETÄÄN VAIN TYÖNTEKIJÄN PYYNNÖSTÄ

Työsuhteen päättymisen syy:

ARVIOINTI : kiitettävä, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko

Työtaito:

Käytös:

Yrityksen nimi:

Osoite:

Puhelinnumero

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Allekirjoituksen selvennys

Työterveyshuoltosopimus

Asiakasyritys	_____
Yhteyshenkilö	_____
Osoite	_____
Sähköposti	_____
Puhelin	_____
Palvelun tuottaja	_____
Terveyskeskus/Lääkärikeskus	_____
Osoite	_____
Sähköposti	_____
Puhelin	_____
Työterveyslääkäri	_____
Työterveyshoitaja	_____

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Työterveyshuollon yleinen tavoite

Tavoitteena on asiakkaan henkilöstön työkyvyn ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen työolosuhteita, työ- ja elintapoja parantamalla sekä sairauksia ennaltaehkäisemällä.

Asiakas voi erikseen sopia palvelun tuottajan kanssa lakisääteistä laajemmista palveluista kuten yleislääkäritasoisesta sairaanhoidosta, erikoislääkäri- ja laboratoriopalveluista sekä ikäkausitarkastuksista tai muusta terveydenhoidosta.

Työolosuhteiden selvitys

- hoitajan tekemä työpaikkakäynti
- lääkärin tekemä työpaikkakäynti

Tarvittaessa ryhdytään tarkempiin selvityksiin työperäisten riskien arvioimiseksi ja tehdään esim. työhygieenisii mittauksia työpaikalla. Työterveyshuolto auttaa huomioimaan työn terveydelliset vaikutukset, kun työtä kehitetään tai uutta työtä suunnitellaan. Työterveyshuolto tarjoaa tietoa ensiapuvalmiuden ylläpidosta.

Terveydentilan tukeminen ja edistäminen

- hoitajan tekemä terveystarkastus
- lääkärin tekemä terveystarkastus

Laboratorio- ja muita tutkimuksia tehdään, mikäli asiakkaan henkilöstön terveydentila ja/ tai työolosuhteissa tapahtuva mahdollinen altistuminen antavat siihen aiheita.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja kuntoutus

Terveyttä tukevat ja edistävät toimenpiteet määritellään erikseen asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä tekemässä työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa. Asiakkaan henkilöstö ohjataan tarvittaessa kuntoutukseen.

Henkilöstön terveydentilan ja työolosuhteiden seuranta

Työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa tarkistetaan vuosittain.

Työterveyshuolto ottaa yhteyttä asiakkaan yhteyshenkilöön välein ja selvittää asiakkaan henkilöstön hyvinvointia ja kuormitusta.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Seurantatapoina voivat olla:

- terveystarkastus
- työpaikkakäynti
- haastattelu

Mikäli asiakkaan henkilöstön työssä, työolosuhteissa tai työhyvinvoinnissa on tapahtunut / tapahtuu merkittäviä muutoksia, suunnitelmaa voidaan tarkistaa sovittua aikaisemmin ja tehdä uutta tarvetta vastaavat sopimus.

Työterveyshuollon toiminnan vaikuttavuuden seuranta

Työterveyshuollon toiminnan vaikuttavuutta asiakkaan henkilöstön työkyvyn ja työhyvinvoinnin ylläpitämiseen arvioidaan vuosittain palautekeskustelussa.

Sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Paikka ja aika

Paikka ja aika

Asiakas

Palvelun tuottaja

nimenselvennys

nimenselvennys

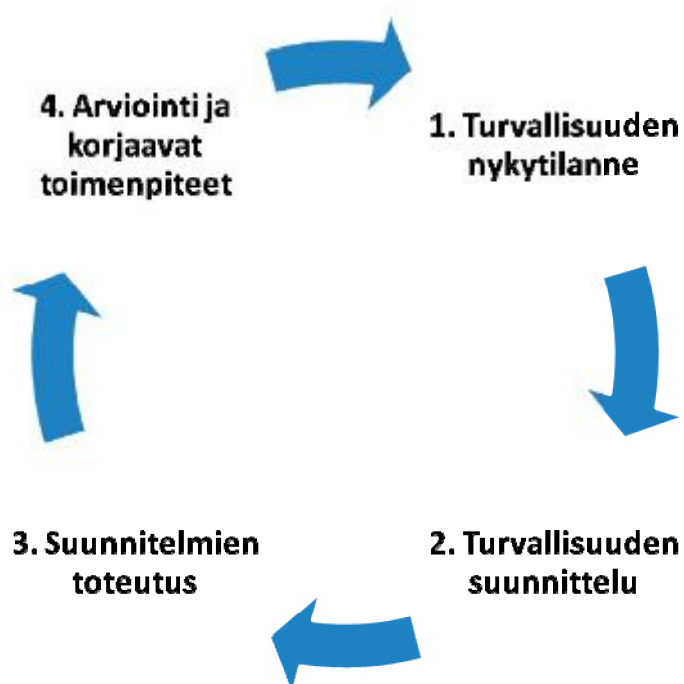


Lisätietoja lomakkeesta
Työterveyslaitos
Venla Räisänen

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Turvallisuuden hallinta ohjelmapalveluissa



Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Miksi turvallisuus kannattaa?

Matkailun ohjelmapalveluissa turvallisuudella on erityinen merkitys. Huonosti hoidetut turvallisuusasiat voivat oireilla erilaisina turvallisuuspoikkeamina, kuten asiakas- ja työtapaturmina sekä materiaalihinkoina. Vakavat turvallisuuspoikkeamat päätyvät usein median tietoon ja aiheesta uutisoidaan laajasti. Tämä voi heijastua koko toimialan kehitykseen esimerkiksi vähentyneiden asiakasmäärien muodossa. Turvallisuuden voidaan katsoa olevan matkailualan ohjelmapalveluita tuottavien yritysten elinehto sekä liiketoiminnan mahdollistavat tekijä.

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta (75/2004) asettaa palveluntarjoajille useita velvoitteita. Näistä keskeisimpiä ovat huolellisuus- ja ilmoitusvelvoitteet. Palveluntarjoajalla on velvollisuus huolehtia, että tarjottu ohjelmapalvelu on asiakkaille turvallinen. Käytännössä tämä edellyttää palveluntarjoajalta ennalta ehkäisevää turvallisuustyötä, kuten riskienarvioinnin tekemistä. Ohjelmapalvelutuottajan tulee myös pitää kirjaa sattuneista onnettomuuksista sekä ilmoittaa vakavat vaaratilanteet ja onnettomuudet valvontaviranomaiselle. Ohjelmapalveluiden tulee olla turvallisia kaikille, niin asiakkaille ja työntekijöille kuin ohjelmapalvelun ulkopuolisille henkilöillekin.

Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on tukea matkailualan ohjelmapalvelutuottajia järjestelmällisessä turvallisuuden hallinnassa. Ohjeistuksen noudattaminen antaa hyvän pohjan laadukkaalle ja turvalliselle ohjelmapalvelutoiminnalle ja siinä on otettu huomioon kuluttajapalveluiden omavalvontajärjestelmälle asetetut vaatimukset

Tässä mallissa kuvatut toimenpiteet kannattaa sijoittaa toiminnanharjoittajalle sopivaan ajankohtaan matkailuyrityksen vuosikelloon.



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO

Lisätietoa

Tampereen teknillinen yliopisto
Toni Hyytinen
Janne Haatainen

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
 suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



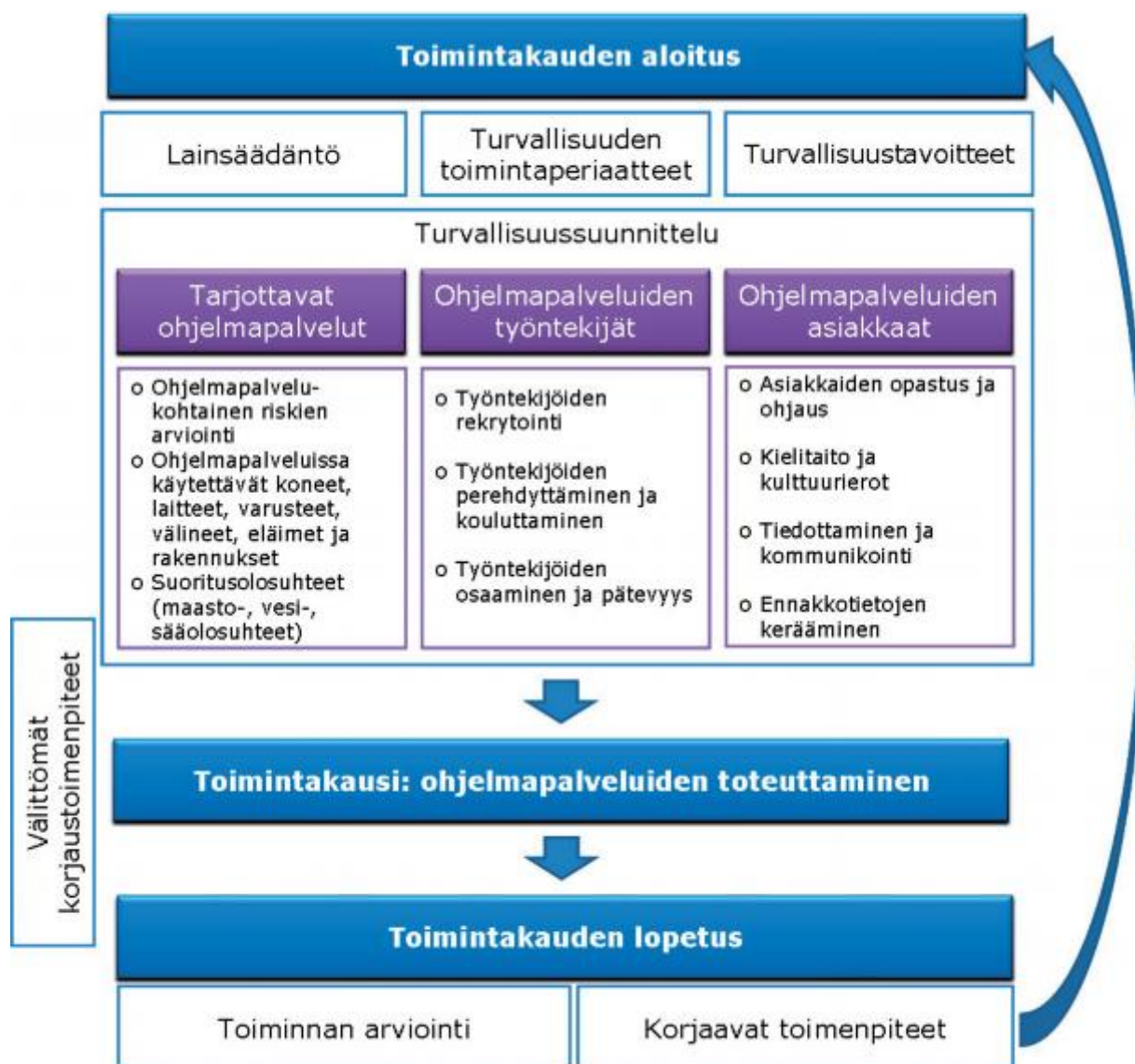
Elinkeino-, liikenne- ja
 ympäristökeskus



Euroopan unioni
 Euroopan sosiaalirahasto

Turvallisuuden hallintamalli

Ohjeistus mukailee perinteisiä turvallisuusjohtamisen malleja ja sen avulla yritys voi parantaa turvallisuuttaan järjestelmällisesti. Tietopaketti on suunnattu erityisesti yrityksen johdolle ja turvallisuusvastaaville, mutta sen voi käydä läpi myös työntekijöiden kanssa esimerkiksi perehdyttämisen yhteydessä.



Kuva 1. Turvallisuuden hallintamalli.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Turvallisuuden hallintamallissa lähdetään liikkeelle toimintakauden aloituksella, jonka aikana suoritetaan pohjatyö tulevalle toimintakaudelle. Pohjatyö saattaa vaatia yritykseltä ensimmäisellä kerralla hieman suuremman työmäärän. Jatkossa työmäärä kuitenkin pienenee, sillä kaikkea ei tarvitse luoda tyhjistä ja suoritettavat toimenpiteet ovat tuttuja edellisiltä vuosilta. Toimintakauden aloitus sisältää turvallisuussuunnittelua, joka pohjautuu lainsäädännön vaatimuksiin sekä asetettuihin turvallisuuden toimintaperiaatteisiin ja turvallisuustavoitteisiin.

Järjestelmällinen turvallisuuden hallinta edellyttää ohjelmanpalveluiden turvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden huomioon ottamista turvallisuuden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Keskeisimpiä näistä tekijöistä ovat tuotettavien ohjelmanpalveluiden sisältö, ohjelmanpalveluissa käytettävät koneet, laitteet ja välineet, ohjelmanpalveluiden suoritusolosuhteet sekä ohjelmanpalvelutuotantoon osallistuvat työntekijät ja asiakkaat. Pelkkä toimintakauden alussa tehtävä turvallisuussuunnittelu ei pelkästään takaa turvallista toimintaa, vaan työtä turvallisuuden eteen on tehtävä myös toimintakauden aikana.

Toimintakauden aikana tehdyt suunnitelmat on vietävä käytäntöön. Yrityksen tulee muun muassa järjestelmällisesti kerätä tietoa ohjelmanpalveluissa sattuneista turvallisuuspoikkeamista, kuten tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista sekä huoltaa ohjelmanpalveluissa käytettäviä rakennuksia, koneita, laitteita ja varusteita. Toimintakauden aikana yrityksen on seurattava, että toiminta etenee tehtyjen suunnitelmien mukaisesti. Tarpeen mukaan toimintaan on puututtava ja suoritettava korjaustoimenpiteitä.

Kuluneen toimintakauden jälkeen on aika tehdä menneestä kaudesta yhteenveto, jossa tarkastellaan asetettujen suunnitelmien toteutumista, turvallisuustavoitteiden täyttymistä sekä käydään läpi kaudella sattuneita turvallisuuspoikkeamia, kuten työntekijöille ja asiakkaille sattuneita tapaturmia. Tarkastelun pohjalta saatuja tuloksia on tarkoitus käyttää johtamisen sekä päätöksenteon tukena tulevan toimintakauden valmisteluissa sekä toteuttamisessa. Jatkuvan turvallisuuden parantamisen hengessä seuraavalle kaudelle on asetettava uusia turvallisuustavoitteita sekä tarkastettava, että turvallisuuden toimintaperiaatteet ovat linjassa asetettujen tavoitteiden ja toiminnan kanssa. Yritys voi itse päättää mikä on sopiva ajanjakso, jolla toimintaa tarkastellaan.

Tämän ohjeistuksen tueksi on laadittu tarkastuslista, johon on koottu turvallisuuden hallinnan näkökulmasta keskeisimpiä toimenpiteitä. Tarkastuslista (liite 1) on hyvä käydä läpi ennen toimintakauden aloittamista.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Toimintakauden aloitus

Luo yrityksellesi turvallisuuden toimintaperiaatteet

Esimerkki turvallisuuden toimintaperiaatteista

Turvallisuustoimintamme päämääränä on varmistaa tarjoamiemme ohjelmalveluiden turvallisuus sekä korkeatasoinen laatu. Toimintamme lähtökohtana on riskienhallinta sekä turvallisuuslähtöinen ajattelutapa. Tunnumme vastuuta työyhteisömme, yhteis-työtahojen sekä asiakkaidemme turvallisuudesta. Olemme sitoutuneet turvallisuuden jatkuvaan kehittämiseen.

Määritä turvallisuuden toimintaperiaatteiden pohjalta yksityiskohtaisempia turvallisuustavoitteita

Esimerkkejä turvallisuustavoitteista

- 0-taso asiakkaille ja työntekijöille sattuvissa tapaturmissa
- annettuja turvallisuuskoulutuksia X kappaletta
- kirjattuja poikkeamailmoituksia X kappaletta

Määritä turvallisuusmittareita, joilla pystyt selvittämään, ovatko asetetut tavoitteet täyttyneet

Esimerkkejä turvallisuusmittareista

- annettujen turvallisuuskoulutuksien lukumäärä
- sattuneiden läheltä piti -tilanteiden lukumäärä
- asiakkaille sattuneiden tapaturmien lukumäärä
- sairauspoissaolojen lukumäärä

Turvallisuustavoitteita ja turvallisuuden mittaamista tarvitset toiminnan kehittämiseen. Asioita, joita et voi mitata, et voi myöskään johtaa.

- Turvallisuuden mittaamisesta ja erilaisista mittareista saat lisätietoa esimerkiksi huvipuistoille suunnatusta turvallisuusjohtamisen oppaasta (Googleen hakusanaksi huvipuistojen turvallisuusjohtaminen) sekä turvallisuusmittareihin liittyvistä tutkimushankkeista.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Kartoita ohjelmapalvelutoimintaasi koskeva lainsäädäntö

- Lainsäädännöstä, tarvittavista luvista, ilmoituksista ja vakuutuksista saat lisätietoa esimerkiksi Matkailun ohjelmapalvelujen normistosta (MoNo) sekä Tukesin ohjeista.
 - ▷ www.tukes.fi Etusivu >> Kuluttajille >> Vapaa-aika >> Ohjelmapalvelut
 - ▷ www.kehy.fi Etusivu >> Matkailu >> Matkailun ohjelmapalvelujen normisto

Toimintaa koskevat lait on hyvä koota omaksi lakirekisteriksi esimerkiksi Excel-taulukoon.

Lainsäädäntö asettaa toiminnalle minimivaatimukset, jotka ohjelmapalvelujen tuottajan on vähintään täytettävä. Mikään ei kuitenkaan estä tekemästä asioita vieläkin paremmin. Vastuullinen toiminta on kilpailuvaltti, jolla voi houkuttaa sekä asiakkaita että hyvää työvoimaa.

Luo tarvittavat turvallisuussuunnitelmat

- Lainsäädäntö vaatii ohjelmapalvelun tuottajia luomaan ainakin turvallisuusasiakirjan, pelastussuunnitelman sekä työsuojelun toimintaohjelman.

Toiminnanharjoittaja voi yhdistää turvallisuussuunnitelmia, sillä eri turvallisuusdokumentit sisältävät paljon samoja asioita. Esimerkiksi turvallisuusasiakirjan ja pelastussuunnitelman voi yhdistää.

- Lisätietoa turvallisuussuunnitelmien sisällöstä ja laatimisesta on saatavissa
 - ▷ turvallisuusasiakirja ja pelastussuunnitelma: www.edu.lao.fi Etusivu >> Kehittäminen >> Virtuaalikoulu >> Matkailu >> Verkko-opinnot >> Matkailupalvelun turvallisuus
 - ▷ työsuojelun toimintaohjelma: www.tyosuojelu.fi Etusivu >> Työsuojelutoiminta työpaikalla >> Työsuojelun toimintaohjeita

Turvallisuusdokumentit tulee käydä läpi myös henkilöstön kanssa. Turvallisuus-suunnitelmien kopioita kannattaa säilyttää esimerkiksi työntekijöiden taukotiloissa, jolloin työntekijät voivat tutustua niihin taukojen ohessa.

Turvallisuussuunnitelmien avulla ohjelmapalveluntuottaja pystyy osoittamaan, että on tunnistanut ja varautunut ohjelmapalveluihin liittyviin riskitekijöihin. Turvallisuus-suunnitelmat itsessään eivät kuitenkaan takaa ohjelmapalveluiden turvallisuutta. Suunnitelmat on jalkautettava käytännön toiminnaksi.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suorita riskinarvioinnit

- Riskinarviointia kannattaa suorittaa ohjelmapalvelukohtaisesti, jotta jokainen tarjottu ohjelmapalvelu tulee käytyä järjestelmällisesti läpi
- Arvioinnin voi tehdä joko itse tai sen voi teettää alan ammattilaisilla

Toiminnanharjoittajan kannattaa osallistua myös itse riskinarviointien tekoon, sillä arvioinnin avulla toiminnanharjoittaja voi muodostaa itselleen selkeän kokonaiskuvan toimintaan liittyvistä riskeistä sekä turvallisuuden eri osa-alueista.

Riskinarvioinneissa kannattaa hyödyntää työntekijöitä, sillä he ovat oman työnsä asian-tuntijoita ja tuntevat työn käytännön ongelmat.

- Riskinarviointia voidaan suorittaa esimerkiksi jakamalla kukin ohjelmapalvelu osavaiheisiin ja tunnistamalla jokaiseen osavaiheeseen liittyvät vaaratekijät sekä määrittämällä riskien suuruudet. Riskienarviointia voidaan tehdä myös käyttämällä apuna erilaisia turvallisuuden tarkastuslistoja.
- MatkaSuTu -hankkeen aikana on luotu matkailun ohjelmapalvelutuottajille suunniteltu riskienarviointityökalu, joka löytyy kansioista.

Riskinarviointi ei ole kertaluontoista toimintaa, vaan se on jatkuva prosessi. Riskinarviointi on suoritettava uudelleen aina kun toiminnassa tapahtuu jokin oleellinen muutos.

- Yleistä tietoa liittyen riskinarviointiin on saatavissa muun muassa seuraavista paikoista:
 - www.tyosuojelu.fi Etusivu >> Riskien arviointi
 - www.pk-rh.com Pk-yritysten riskien hallinta
 - www.vtt.fi/proj/riskianalyysit/ Menetelmiä ja valmiita lomakepohjia

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Luo menettelytavat vaaratilanteiden ja tapaturmien raportointiin ja tutkintaan

- Tapaturmia ja läheltä piti -tilanteita kannattaa seurata sekä asiakkaiden että työntekijöiden osalta
- Vaaratilanne- ja läheltä piti -ilmoituksia voidaan kerätä suullisesti ja kirjallisesti. Kansiota löytyy mallipohja läheltä piti -ilmoituksesta.
- Työtapaturmat tulee ilmoittaa vakuutusyhtiöön. Vakavat työtapaturmat tulee ilmoittaa myös poliisille sekä työsuojeluviranomaisille. Vakavat vaaratilanteet ja sattuneet tapaturmat tulee ilmoittaa terveystarkastajalle.

Vaaratilanteet ja tapaturmat tulee nähdä oppimismahdollisuuksina. Samoja virheitä ei kannata toistaa useaan kertaan.

Vaaratilanteiden ja tapaturmien raportointiaktiivisuutta voidaan yrittää parantaa palkitsemalla työntekijöitä esimerkiksi kahvilipuin tehdyistä raportoinneista. Myös ilmoituksen pohjalta tehdyt parannustoimet motivoivat aktiivisuuteen.

- Lisätietoa vaaratilanteiden ja tapaturmien raportoinnista ja tutkinnasta saatavilla esimerkiksi:
 - <http://www.vtt.fi> Etusivu >> Julkaisut >> Hae julkaisua >> Opas vaaratilanneraportoinnin kehittämiseen ja arviointiin
 - www.tyoturva.fi Etusivu >> Työsuojelu työpaikalla >> Työtapaturmat >> Tapaturmien tutkiminen

Rekrytoi sopivat työntekijät

- Rekrytoi vain soveltuvia ja päteviä työntekijöitä. Mikäli mahdollista, pyri varmistamaan työntekijän osaaminen käytännössä, sillä pelkät työtodistukset eivät ole aina tae todellisesta osaamisesta

Eri ohjelmapalvelut saattavat vaatia erityyppisiä työntekijöitä, joten sopivan henkilön rekrytointi on usein ohjelmapalvelukohtaista.

- Mikäli ohjelmapalveluihin osallistuu paljon ulkomaalaisia asiakkaita, kannattaa työntekijöiden kielitaitoon kiinnittää erityistä huomiota, sillä riittävä kielitaito on ehdoton edellytys turvalliselle toiminnalle
- Työntekijöiden rekrytoinnissa kannattaa työnhakijan eduksi lukea erityiset pätevyudet, kuten esimerkiksi lajipätevyudet, ensiapu- ja työturvallisuuskortit

Rekrytoinneissa on hyvä kiinnittää huomiota myös työntekijän asenteeseen ja persoonaan. Ohjelmapalvelujen vetämisessä työntekijältä vaaditaan erityisesti vastuullisuutta, päätöksentekokykyä, johdonmukaisuutta, hyviä hermoja sekä positiivista asennetta.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Hyvistä työntekijöistä kannattaa pitää kiinni. Kausityöntekijöiksi kannattaa palkata edellisinä vuosina hyviksi ja tunnollisiksi havaittuja työntekijöitä.

Perehdytä ja kouluta työntekijät

- Alkuperehdytyksessä työntekijöiden kanssa kannattaa käydä läpi yrityksen turvallisuuden toimintaperiaatteet sekä keskeiset turvallisuustavoitteet
- Työntekijät pitää perehdyttää rutiinitöiden ohella myös erilaisiin hätä- ja poikkeustilanteisiin

Esimerkkejä mahdollisista hätä- ja poikkeustilanteista ohjelmapalveluissa ovat: Tulipalo, sairauskohtaus, veden varaan joutuminen, hukkuminen, palettuminen, eksyminen, asiakkaiden häiriköinti, väkivaltatilanteet, loukkaantumiset sekä väline-, laite- ja konerikot.

- Turvallisuuskoulutusta työntekijöille on annettava vähintään ensiavun perusteista sekä alkusammutuksesta

Työntekijöille annettuja koulutuksia kannattaa seurata koulutusrekisterin avulla. Koulutusrekisteriin voidaan kerätä kaikki työntekijöille annetut koulutukset voimassaoloaikoineen. Rekisteriä voidaan hyödyntää esimerkiksi työvuorojen suunnittelussa sekä koulutussuunnitelmien teossa.

- Työntekijöille kannattaa jakaa perehdytyksistä ja koulutuksista kirjallista materiaalia, jotta työntekijät voivat tarpeen mukaan kertailla asioita

Hyvä käytäntö on jakaa työntekijöille perehdytyskansio, johon on koottu kaikki oleellinen tieto aina tärkeistä yhteyshenkilöistä toimintaohjeisiin erilaisissa poikkeustilanteissa.

Työntekijöille jaettava materiaali ei pelkästään käy perehdytyksestä ja koulutuksesta.

- Työntekijöiden perehdyttämisessä voidaan käyttää apuna kokeneempia työntekijöitä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että perehdytyksen antaa henkilö, joka ajattelee turvallisuusmyönteisesti.
- Perehdytysten ja koulutusten tukena on hyvä olla harjoitteita, joissa työntekijät pääsevät harjoittelemaan turvallisuuspoikkeamista aiheutuvia tilanteita käytännössä.

Harjoituksia voidaan järjestää yhdessä esimerkiksi pelastusviranomaisten kanssa. Harjoituksissa asiakkaita voivat esittää työntekijät. Harjoituksen jälkeen on tärkeää käydä läpi harjoituksen kulku yhdessä työntekijöiden kanssa: Mitkä asiat onnistuivat? Mitkä asiat kaipaavat vielä kehittämistä?

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Ohjelmapalveluissa käytettävät koneet, laitteet, varusteet, eläimet ja rakennukset

- Hanki koneet, laitteet ja varusteet luotettavalta toimittajalta, joka panostaa tuotteissaan turvallisuuteen ja laatuun
 - ▷ Koneiden ja laitteiden on täytettävä lainsäädännön asettamat turvallisuusvaatimukset
- Seuraa ohjelmapalveluissa käytettävien koneiden, laitteiden ja varusteiden kuntoa päivittäin
 - ▷ Rikkinäisiä koneita, laitteita ja varusteita ei saa käyttää ohjelmapalveluissa

Koneiden, laitteiden ja varusteiden huoltojen tulee pohjautua kirjallisiin huolto-suunnitelmiin.

- Säilytä ohjelmapalveluissa käytettäviä koneita, laitteita ja varusteita asianmukaisissa paikoissa

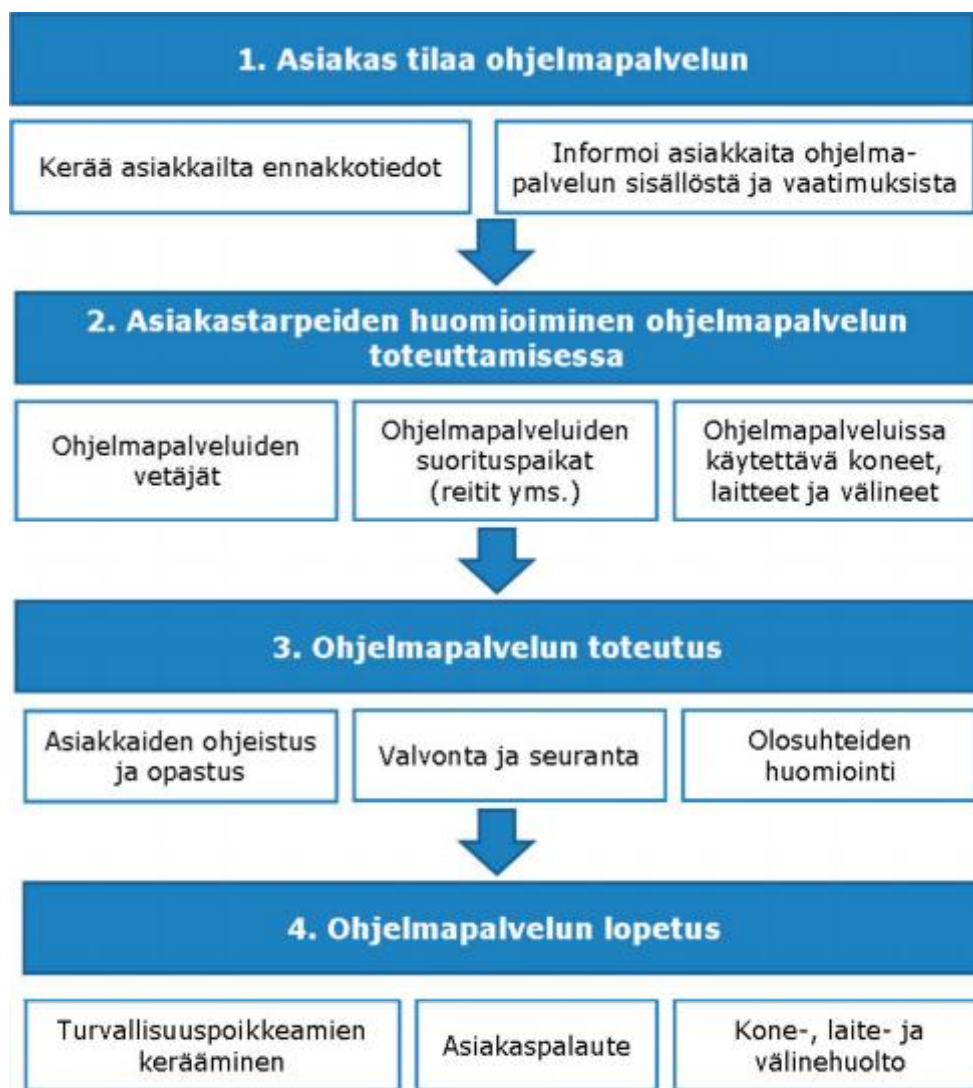
Pidemmän aikaa säilössä olleiden, esimerkiksi talven yli varastoituina olleiden koneiden, laitteiden tai varusteiden kunto on tarkastettava huolellisesti ennen uudelleen käyttöönottoa.

- Rakennuksien ja rakennuksiin verrattavien tilojen tulee täyttää Suomen rakentamissäädöskokoelman määräykset sekä pelastuslainsäädännön mukaiset paloturvallisuusmääräykset
 - ▷ <http://www.ymparisto.fi/> Etusivu >> Lainsäädäntö >> Maankäytön ja rakentamisen lainsäädäntö >> Suomen rakentamismääräyskokoelma
 - ▷ <http://www.finlex.fi/fi/> Etusivu >> Lainsäädäntö >> Ajantasainen lainsäädäntö >> 2003 >> 13.6.2003/468 Pelastuslaki

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Toimintakausi: ohjelmapalveluiden toteuttaminen sesongin aikana

Kuvaan 2 on mallinnettu ohjelmapalveluprosessi, joka alkaa asiakkaan tekemästä ohjelmapalvelun tilauksesta ja päättyy ohjelmapalvelun lopetukseen. Seuraavissa kappaleissa ohjelmapalveluprosessin kulkua kuvataan tarkemmin.



Kuva 2. Ohjelmapalveluprosessin vaiheet.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Palveluprosessi vaihe 1: Asiakas tilaa ohjelmapalvelun

- Tiedota asiakkaille etukäteen ohjelmapalvelun sisällöstä ja vaatimuksista
 - Asiakkaille tulee tarjota järjestettävästä ohjelmapalvelusta riittävät ennakkotiedot, jotta asiakkaat tietävät millaiseen ohjelmapalveluun ovat osallistumassa

Esimerkkejä asiakkaille annettavista ennakkotiedoista

- listaus ohjelmapalvelun suorittamisen edellyttämistä vaatimuksista: ikä-, kunto- ja taito-vaatimukset
- kuvaus ohjelmapalvelun suorittamisessa tarvittavasta varustuksesta ja vaatetuksesta; mitkä varusteet palveluntuottajat tarjoavat ja mitkä asiakkaan on itse otettava mukaan.
- alkoholinkäyttörajoitukset ja muut mahdolliset rajoitukset
- ohjelmapalvelun sisältämät riskit

- Kerää asiakkailta ohjelmapalvelun kannalta tarpeellisia ennakkotietoja
 - Asiakkailta kannattaa kerätä etukäteen tiettyjä ennakkotietoja, jotta ohjelmapalvelu voidaan toteuttaa mahdollisimman sujuvasti. Mallipohja on kansiossa.

Esimerkkejä asiakkailta kerättävistä ennakkotiedoista

- mahdolliset allergiat ja sairaudet
- asiakkaan taitotaso ja kokemus suoritettavasta aktiviteetista
- mahdolliset liikuntarajoitteet

Palveluprosessi vaihe 2: Asiakstarpeiden huomioiminen ohjelma-palvelun toteuttamisessa

- Käytä hyödyksi keräämiäsi ennakkotietoja ohjelmapalvelun muokkaamisessa sopivaksi kullekin asiakasryhmälle
 - Valitse ohjelmapalvelulle sopiva vetäjä
 - huomioi työntekijän kielitaito, sosiaalisuus, tietotaito ja työkuorma
 - Valitse ohjelmapalvelulle sopiva suorituspaikka
 - huomio maasto-olosuhteiden ja reittien haastavuus
 - Valitse sopivat välineet, koneet ja laitteet
 - huomio koneiden ja välineiden hallittavuus, käytettävyys ja tehokkuus

Ohjelmapalvelun vaatima taitotaso voi vaihdella asiakasryhmän taitotason ja kokemuksen mukaan.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojaus ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Ohjelmapalvelun räätälöintitarve on hyvin riippuvaista ohjelmapalvelun sisällöstä. Esimerkiksi pienet pelit ja leikit, jotka eivät vaadi erityisiä taitoja, voidaan toteuttaa samalla tavalla jokaisella toteutuskerralla. Lisäksi on huomioitava, että pienissä yrityksissä ei ole aina mahdollisuutta valita usean ohjelmapalveluvetäjän keskuudesta sopivinta vetäjää.

- Huomio, että ohjelmapalveluiden vetäjille on annettava riittävästi lepoaika ennen uuden ohjelmapalvelun aloittamista, sillä asiakkaiden ja suoritusolosuhteiden jatkuva tarkkailu vaatii hyvää vireystilaa. Pitkäkestoiset safarit voivat olla vetäjille hyvinkin raskaita niin henkisesti kuin fyysisesti. Riittävät lepoajat on huomioitava erityisesti ohjelmapalveluissa, jotka edellyttävät moottoriajoneuvojen käsittelyä.
- Ohjelmapalveluiden suoritusolosuhteet ja -paikat kannattaa valita asiakasryhmän mukaan. Suorituspaikoissa ja reittivalinnoissa kannattaa välttää tarpeettomia riskejä. Reittivalinnoissa voi kiinnittää huomiota maastoon haastavuuteen, ylitettävien autoteiden ja tasoristeysten määrään sekä avunsaantiin hätätilanteissa. Huomioi, että syrjäisille seuduille avunsaanti on hidasta ja matkpuhelimillakin voi olla katvealueita, joissa ei ole kuuluvuutta.

Palvelunprosessi vaihe 3: Ohjelmapalvelun toteuttaminen

- Ohjeista asiakkaat ohjelmapalvelua varten
 - Ohjeistusta voidaan antaa ennakoon sekä juuri ennen aktiviteetin suorittamista
 - Ohjeistuksen tulee sisältää toimintaohjeet niin normaalin ohjelmapalvelun mukaiseen toimintaa kuin erilaisiin hätä- ja poikkeustilanteisiin
 - Asiakkaiden tulee saada ohjeistus ymmärtämällään kielellä
 - Ohjelmapalvelutuottajan tulee ottaa huomioon ohjelmapalvelun toteuttamisessa mahdolliset kieli- ja kulttuuri erot
 - Asiakkaille tulee selvästi kertoa, mitkä asiat ovat sallittuja ja mitkä eivät
 - Rohkaise asiakkaita kysymään, mikäli jokin asia on jäänyt epäselväksi

Asiakkaiden tulee osata toimia esimerkiksi tilanteissa, joissa ohjelmapalvelun vetäjä on loukkaantunut tai muuten toimintakyvytön.

Usein opastukseen ja ohjeistukseen kannattaa sisällyttää käytännön harjoitusta. Esimerkiksi ennen moottorikelkkasafaria asiakkaiden kannattaa antaa kokeilla moottorikelkkaa suljetulla ajoharjoitteluradalla tai muulla tarkoitukseen sopivalla alueella.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

- Tarkista ennen ohjelmapalvelun aloittamista, että:
 - ohjelmapalvelu voidaan toteuttaa vallitsevissa olosuhteissa
 - lämpötila, tuuli, aallokko yms.
 - asiakkaat ovat varustautuneet ohjelmapalvelun edellyttämällä tavalla
 - osallistujalla on oltava tarvittavat koneet, laitteet ja välineet
 - jokaisen osallistujan on pukeuduttava ohjelmapalveluun sopivalla tavalla: talvella kerrospukeutuminen ja kesällä kevyempi vaatetus
 - ohjelmapalvelun suorituspaikalla tai mukana on
 - välineet, joilla voidaan hälyttää apua
 - alkusammutuskalustoa, jos tarvetta
 - ensiapuvälineistöä (laastareita, sidetarpeet yms.)

Ohjelmapalveluille asetettuja olosuhterajoja on noudatettava tarkasti. Ohjelmapalvelun suorittamisen turvallisuudesta päättää toiminnanharjoittaja eivät asiakkaat. Konfliktitilanteita voidaan välttää informoimalla asiakkaita etukäteen mahdollisista ohjelmapalvelutoimintaa rajoittavista tekijöistä ja olosuhteista.

- Seuraa asiakkaiden toimintaa ja kuntoa ohjelmapalvelun aikana
 - Tarkkaile, että asiakkaat toimivat annettujen ohjeiden mukaan. Tarvittaessa puutu toimintaan
 - Seuraa asiakkaiden terveydentilaa ja tarkkaile esimerkiksi paleltumiin, nestehukkaan ja auringonpistokseen viittaavia oireita
 - Tarkkaile, että kukaan ei eksy ohjelmapalvelun aikana ryhmästä

Ohjelmapalveluun osallistuvien asiakkaiden lukumäärä kannattaa laskea aluksi ja tarkastaa ohjelmapalvelun aikana ja lopuksi.

- Seuraa ohjelmapalvelun aikana vallitsevia olosuhteita
 - Olosuhteiden muuttuessa epäsuotuisiksi ohjelmapalvelu pitää pystyä keskeyttämään

Huomioi, että ohjelmapalvelun aikana voi olla menossa samaan aikaan useita ohjelmapalveluita. Pidä huoli, ettei ohjelmapalveluista aiheudu vaaraa toisilleen. Esimerkiksi moottorikelkkasafarit ja koiravaljakkoajelut on syytä järjestää siten, ettei tarpeettomia kohtaamisia synny.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Palvelunprosessi vaihe 4: Ohjelmapalvelun lopetus

- Tarkista, että kaikki ohjelmapalveluun osallistuneet asiakkaat ovat kunnossa
- Tarkista ohjelmapalveluissa käytettyjen varusteiden, koneiden ja laitteiden kunto
 - Rikkinäisiä välineitä ei saa käyttää ohjelmapalveluissa
 - Rikkinäisistä välineistä, koneista ja laitteista täytetään vikailmoitus
- Varastoi ja huolla ohjelmapalveluissa käytetyt varusteet, koneet ja laitteet
 - Varastointi ja huolto tulee tehdä käyttöohjeiden mukaan
 - Varuste- ja laitehuollon tulee pohjautua kirjallisiin huoltosuunnitelmiin

Varusteiden säännöllinen huoltaminen parantaa varusteiden luotettavuutta, turvallisuutta sekä lisää varusteiden käyttöikä.

- Kerää asiakkailta palautetta
 - Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi sähköisesti tai paperisen lomakkeen avulla
 - Erityistä huomiota palautekyselyssä kannattaa kiinnittää turvallisuusasioihin
- Kerää työntekijöiltä palautetta
 - Kerää työntekijöiltä tiedot mahdollisista turvallisuuspoikkeamista ohjelmapalvelun aikana. Turvallisuuspoikkeamilla tarkoitetaan tässä yhteydessä erityisesti onnettomuuksia, läheltä piti -tilanteita, vaikeita asiakastilanteita sekä väline-, kone- ja laiterikkoja.
 - Kerää työntekijöiltä kehitysehdotuksia. Työntekijöillä on usein näkemyksiä siitä, miten asiat voitaisiin toteuttaa paremmin käytännön kannalta. Työntekijät sitoutuvat paremmin muutoksien toteuttamiseen, mikäli he ovat itse päässeet vaikuttamaan niihin.

Toimintakauden aikana havaittuihin puutteisiin ja epäkohtiin on reagoitava. Toiminnanharjoittajan on tarpeen mukaan esimerkiksi palkattava uutta henkilöstöä, annettava työntekijöille kertauskoulutusta sekä uusittava ohjelmapalveluissa käytettäviä koneita, laitteita ja varusteita.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Toimintakauden lopetus

- Käy onnettomuskirjanpidosta läpi asiakkaille ja työntekijöille kauden aikana sattuneet onnettomuudet ja vaaratilanteet sekä toteutetut parannustoimet.
 - Vertaile tapaturmatietoja aikaisempiin vuosiin, mikäli mahdollista

Onnettomuskirjanpidosta koostettua yhteenvetoa voidaan hyödyntää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä

- Käy läpi kauden aikana saatu asiakas- ja työntekijäpalaute
 - Kiinnitä erityistä huomiota turvallisuuden liittyviin huomioihin ja kehitysehdotuksiin
 - Palautetta tulee lukea myös lyhyemmällä aikavälillä toimintakauden aikana ja siihen tulee tarvittaessa reagoida
- Arvioi käytettyjen alihankkijoiden toimintaa
 - Alihankkijat, joiden kanssa on jatkuvasti ollut ongelmia, voidaan vaihtaa luotettavampiin toimijoihin
- Arvioi asetettujen turvallisuustavoitteiden toteutuminen

Mikäli kaikki tavoitteet eivät täyttyneet, pohdi miksi näin kävi.

- Olivatko tavoitteet realistisia ja oikein asetettuja?
- Oliko tavoitteet viestitty selvästi koko henkilöstölle?
- Olivatko tavoitteet turvallisuuden toimintaperiaatteiden mukaisia?

- Suunnittele toimenpiteitä, joilla tavoitteet saadaan täytettyä seuraavalla toimintakaudella

Täyttyneiden turvallisuustavoitteiden tilalle tulee asettaa uusia tavoitteita. Uusien tavoitteiden asettamiselle pyritään toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Turvallisuuden suhteen ei koskaan voida saavuttaa sellaista tilaa, ettei mitään kannattaisi enää tehdä.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Turvallisuusjohtamisen tarkistuslista, tarkastelupäivämäärä:

OK	Johtamiskäytäntö	Huomioita	Vastuuhenkilö(t)	Toteutus-aikataulu
<input type="checkbox"/>	Yrityksen johto on määrittänyt turvallisuuden toimintaperiaatteet			
<input type="checkbox"/>	Turvallisuusperiaatteet on viestitty yrityksen henkilöstölle			
<input type="checkbox"/>	Yritys on asettanut turvallisuustavoitteita			
<input type="checkbox"/>	Turvallisuustavoitteet on viestitty yrityksen henkilöstölle			
<input type="checkbox"/>	Asetettujen tavoitteiden toteuttamista seurataan säännöllisesti turvallisuusmittareilla			
<input type="checkbox"/>	Turvallisuuden varmistamiseen liittyvät vastuut on määritetty			
<input type="checkbox"/>	Yrityksen toimintaan liittyvä lainsäädäntö on kartoitettu			
<input type="checkbox"/>	Lainsäädännön muutoksia seurataan säännöllisesti			
<input type="checkbox"/>	Yrityksen toiminta täyttää lainsäädännön asettamat vaatimukset			
<input type="checkbox"/>	Turvallisuussuunnitelma (pelastussuunnitelma) on laadittu			
<input type="checkbox"/>	Työsuojelun toimintaohjelma on laadittu (voi olla osa turvallisuussuunnitelmaa)			
<input type="checkbox"/>	Turvallisuusasiakirja on laadittu (voi olla osa turvallisuussuunnitelmaa)			
<input type="checkbox"/>	Asiakirjojen ja dokumenttien hallinta on järjestelmällistä			
<input type="checkbox"/>	Työntekijät ovat saaneet perehdytyksen työhönsä			
<input type="checkbox"/>	Työntekijät ovat saaneet alkusammutuskoulutusta			
<input type="checkbox"/>	Työntekijät ovat saaneet ensiapukoulutusta			
<input type="checkbox"/>	Työntekijöillä on mahdollisuus saada kertauskoulutusta			

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Turvallisuusjohtamisen tarkistuslista, tarkastelupäivämäärä:

OK	Johtamiskäytäntö	Huomioi- ta	Vastuu- henkilö(t)	Toteutus- aikataulu
<input type="checkbox"/>	Hätätilanteissa toimimista on harjoiteltu käytännön harjoitteilla			
<input type="checkbox"/>	Työntekijöille on jaettu kirjallista koulutus- ja perehdytysmateriaalia			
<input type="checkbox"/>	Työntekijöillä on käytössään kirjalliset työohjeet			
<input type="checkbox"/>	Työohjeet sisältävät rutiinityön ohella hätätilanneohjeistusta			
<input type="checkbox"/>	Yritys seuraa asiakkaille ja työntekijöille sattuneita tapaturmia sekä läheltä piti -tilanteita			
<input type="checkbox"/>	Yrityksessä sattuvien tapaturmien ja vaaratilanteiden alkusyyt selvitetään			
<input type="checkbox"/>	Tapaturma- ja vaaratilanneilmoitukset johtavat korjaaviin toimenpiteisiin			
<input type="checkbox"/>	Asiakkailta kerätään palautetta ja toimintaa kehitetään palautteen perusteella			
<input type="checkbox"/>	Asiakkaille annetaan ohjelmapalvelusta riittävät ennakkotiedot			
<input type="checkbox"/>	Vakavista työtapaturmista ilmoitetaan työsuojelupiiriin ja poliisiin			
<input type="checkbox"/>	Kaikista työtapaturmista ilmoitetaan vakuutusyhtiöön			
<input type="checkbox"/>	Vakavista vaaratilanteista ja asiakkaille sattuneista tapaturmista ilmoitetaan tuoteturvallisuusviranomaiselle			
<input type="checkbox"/>	Ohjelmapalveluissa käytettäviä koneita, laitteita, välineitä ja varusteita huolletaan säännöllisesti			
<input type="checkbox"/>	Yritys suorittaa tarjoamilleen ohjelmapalveluille säännöllisesti riskien arviointia			
<input type="checkbox"/>	Riskien arvioinnit johtavat toimenpiteisiin, joilla riskit saadaan hyväksyttävälle tasolle			
<input type="checkbox"/>	Käytettävien alihankkijoiden sitoutuminen turvallisiin toimintatapoihin on varmistettu			

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojauminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Tiivistelmä turvallisuutta koskevasta lainsäädännöstä

Tarkista ajantasainen lainsäädäntö www.finlex.fi. Seuraa valmistelussa olevia lakeja ja säädöksiä oman alasi ammattilehdistä ja tapahtumista.

Muista, että lainsäädäntö asettaa vain minimitason turvallisuudelle. Laadukkaan toiminnan kannalta on usein kannattavampaa tavoitella parempaa turvallisuustasoa kuin minimitaso. Lisäksi kannattaa muistaa, että lainsäädännön tavoitteena ei ole tuottaa mappimetreittäin paperia, vaan varmistaa se, että työn ja palvelun suunnittelu tehtäisiin huolellisesti.



Kuva 1. Yrityksen turvallisuuskulttuurin tasot suhteessa lainsäädäntöön. Millä tasolla oma yrityksenne on? Mikä on tavoitteenne?

Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)

Mikä vastuu matkailupalvelun tuottajalla on turvallisuudesta?

Matkailupalvelun tuottajan on varmistettava, ettei kuluttajapalvelusta aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle.

Kenen tulee laatia turvallisuusasiakirja?

Seuraavia palveluja tarjoavien yritysten tulee laatia toimintaansa koskeva turvallisuusasiakirja ennen toiminnan aloittamista:

- 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, jolle siihen sisältyvää riskiä voidaan arvioida vähäiseksi
- 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 palveluun osallistuvien ihmisten suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi

Mitä turvallisuusasiakirjan pitää sisältää?

Turvallisuusasiakirja pitää sisältää yksityiskohtainen kuvaus

- vaarojen tunnistamisesta
- riskien hallitsemisesta
- tiedottamisesta.

Suunnitelmassa on otettava huomioon palvelun luonne ja toiminnan laajuus. Turvallisuusasiakirjasta ja sen sisällöstä on tarkemmin säädetty valtioneuvoston asetuksessa (1110/2011). Yksityiskohdaisia neuvoja on Internetistä löytyvässä Tukesin mallissa "Ohje turvallisuusasiakirjan laatimiseksi".

Voinko yhdistää turvallisuusasiakirjan, riskienarvioinnin ja pelastussuunnitelman?

Kyllä, kunhan kaikissa dokumenteissa vaadittava tieto on mukana. Asiasisällön puolesta turvallisuusasiakirja kannattaa yhdistää riskienarviointiin ja pelastussuunnitelmaan, mikäli se tuntuu tarkoituksenmukaiselta. Kysehän on kaikissa pohjimmaltaan siitä, mitä voi tapahtua ja miten varaudutaan.

Pitääkö minun laatia koira- ja pororekisafaristamme molemmista oma turvallisuusasiakirjansa?

Kuhunkin kuluttajapalveluun tulee laatia oma, juuri kyseiseen toimintaan soveltuva ja sen erityispiirteet huomioon ottava turvallisuusasiakirja, koska vaaratkin ovat erilaisia. Jos palveluita on useita, voi olla käytännöllisempää laatia yleisosa ja erittelyosan kullekin lajille.

Pitääkö minun ilmoittaa toiminnan aloittamisesta jonnekin?

Edellä mainittujen palvelujen tarjoajat ovat velvollisia tekemään ilmoituksen palvelun tarjoamisen aloittamisesta, toiminnan olennaisesta muuttamisesta ja palvelun tarjoajan vaihtumisesta kunnan kuluttajaturvallisuusvalvontaviranomaiselle. Turvallisuusasiakirjaa ei tarvitse toimittaa, mikäli viranomainen ei sitä erikseen pyydä.

Kuinka usein turvallisuusasiakirja pitää päivittää?

Turvallisuusasiakirja tulee pitää ajan tasalla. Päivitä muutokset aina silloin kun toimintakin muuttuu. Ota tavaksi tarkastaa kerran vuodessa, onko asiakirja ajan tasalla. Apuna muistamiseen kannattaa käyttää matkailuyrityksen vuosikelloa.

Missä turvallisuusasiakirjaa kannattaa säilyttää?

Turvallisuusasiakirja tulee käydä läpi henkilökunnan kanssa ja henkilökunnan tulee varmentaa sisällön ymmärtäminen nimikirjoituksellaan. Turvallisuusasiakirja tulee säilyttää sellaisessa paikassa, josta henkilökunta, mukaan lukien sijaiset ja tilapäiset työntekijät, sen helposti löytävät. Hyvä paikka voi olla vaikkapa mapissa henkilökunnan taukotiloissa.

Pitääkö tapaturmatietoja kerätä?

Yrityksen on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti -tilanteet. Apuna voi käyttää valmista läheltä piti -tilanelomaketta.

Tarvitaanko alle 18-vuotiailta huoltajan lupa ohjelmapalveluun osallistumiseen?

Huoltajan lupa tarvitaan alle 18-vuotiailta suuririskisissä lajeissa, joita ovat ainakin:

- kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnot (avun saanti on vaikeaa/hidasta)
- korkean paikan aktiviteetit (putoaminen, kolhiutuminen)
- maanalaiset toiminnot esim. tunneleissa, luolissa, kaivoksissa (eksyminen, hapen loppuminen)
- maastoratsastus (putoaminen, kolhiutuminen)
- pitkäkestoiset maastoaktiviteetit (paleltuma, hypotermia, lämpöuupumus, nestevajaus, energiavajaus, eksyminen)
- toiminnot, joissa käytetään moottoriajoneuvoja, kuten moottorikelkkoja, autoja,
- mönkijöitä, moottoripyöriä, mopoja, vesiskoottereita ym. (liikenneonnettomuus, törmäminen)
- toiminnot, joissa on tulipalonvaara (palovamma, savumyrkytys)
- vesiaktiviteetit (veden varaan joutuminen, hypotermia, kolhiutuminen)
- vetovarjotentäminen (putoaminen, kolhiutuminen laskussa ja nousussa)

Saako osallistujien terveydestä kerätä ennakkotietoja?

Erityistä fyysistä tai psyykkistä kuntoa vaativiin ohjelmapalveluihin osallistuvien terveydentila ja taidot on hyvä kartoittaa etukäteen. Terveydentila voidaan kartoittaa terveystietolomakkeella, jonka avulla saadaan selville mm. ohjelmapalvelun kannalta huomioon otettavat sairaudet ja allergiat. Myös lyhytkestoisemmissa ohjelmissa voidaan kysyä osallistujilta tietoja, joilla on ohjelman kannalta merkitystä.

Terveystietolomakkeiden osalta tulee ottaa huomioon henkilötietolain (523/1999) vaatimukset ja lomakkeet tulee hävittää ohjelman päättymisen jälkeen.

Toiminnanharjoittajan etukäteen saamat tiedot osallistujista auttavat valmistautumaan tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos osallistujina on esim. erityisryhmiä, kuten lapsia, ulkomaalaisia tai liikuntarajoitteisia, tulee toiminnanharjoittajan muuttaa ohjelman rakennetta erityisryhmän vaatimusten mukaan. Muutokset ohjelman rakenteeseen voivat liittyä esim. ohjelman vaativuustasoon tai kestoaikaan.

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Mitä turvallisuusvastuita työnantajalla on?

Työnantajan on:

- Huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä.
- Annettava riittävä perehdytys tehtäviin ja työn turvalliseen suorittamiseen.
- Valvottava työtapojen turvallisuutta ja ohjeiden noudattamista.
- Laadittava turvallisuuden edistämiseksi työsuojelun toimintaohjelma.
- Riittävän järjestelmällisesti selvitettävä työn vaarat ja arvioitava niiden merkitys silloin kun vaarojen poistaminen ei ole mahdollista.
- Työympäristön ja työn suunnittelussa ja mitoituksessa on otettava huomioon niiden vaikutus työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen.
- Hankittava kustannuksellaan työntekijöille työn turvalliseen suorittamiseen tarvittavat henkilönsuojaimet, apuvälineet ja muut laitteet.
- Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla

Mitä turvallisuusvastuita aliurakointiin liittyy?

Jos yritys käyttää aliurakoitsijoita, on sovittava mikä yritys käyttää pääasiallista määräysvaltaa. Pääasiallista määräysvaltaa käyttävä yrityksen edustaja on vastuussa

- Urakoitsijoiden töiden yhteensovittamisesta
- Siitä, että urakoitsijat ovat saaneet tarvittavat tiedot työympäristöön liittyvistä vaaratekijöistä.

Mitä turvallisuusvastuita työntekijällä on?

Työntekijän on:

- Noudatettava työnantajan ohjeita ja määräyksiä.
- Ilmoitettava työnantajalle turvallisuuspuutteista ellei voi niitä itse poistaa.
- Huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta.
- Vältettävä häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua.
- Käytettävä turvallisista työmenetelmiä ja tarvittaessa henkilönsuojaimia
- Työntekijöillä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyviä ehdotuksia ja saatava niistä palautetta.
- Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä, josta aiheutuu vakavaa vaaraa hengelle tai terveydelle.

Onko Työturvallisuuslaki voimassa vuokratyössä tai opiskelijan koulutuksen yhteydessä tapah-
tuvassa työssä?

Kyllä molemmissa.

Työterveyshuoltolaki (1383/2001)

Miten työterveyshuolto järjestetään?

Työnantajan on järjestettävä työterveyshuolto työntekijöilleen. Toiminnan tulee olla ennaltaeh-
käisevää. Työnantaja voi halutessaan järjestää tämän lisäksi myös sairaanhoidon työntekijöilleen.
Palveluista on tehtävä kirjallinen sopimus ja toimintasuunnitelma, joka sisältää tavoitteet, tarpeet
ja tulevat toimenpiteet. Työterveyshuolto kannattaa nähdä työkykyä ylläpitävänä strategisena
kumppanina.

Tapaturmavakuutuslaki (608/1948)

Pitääkö kaikille sesonkityöntekijöille ottaa tapaturmavakuutus?

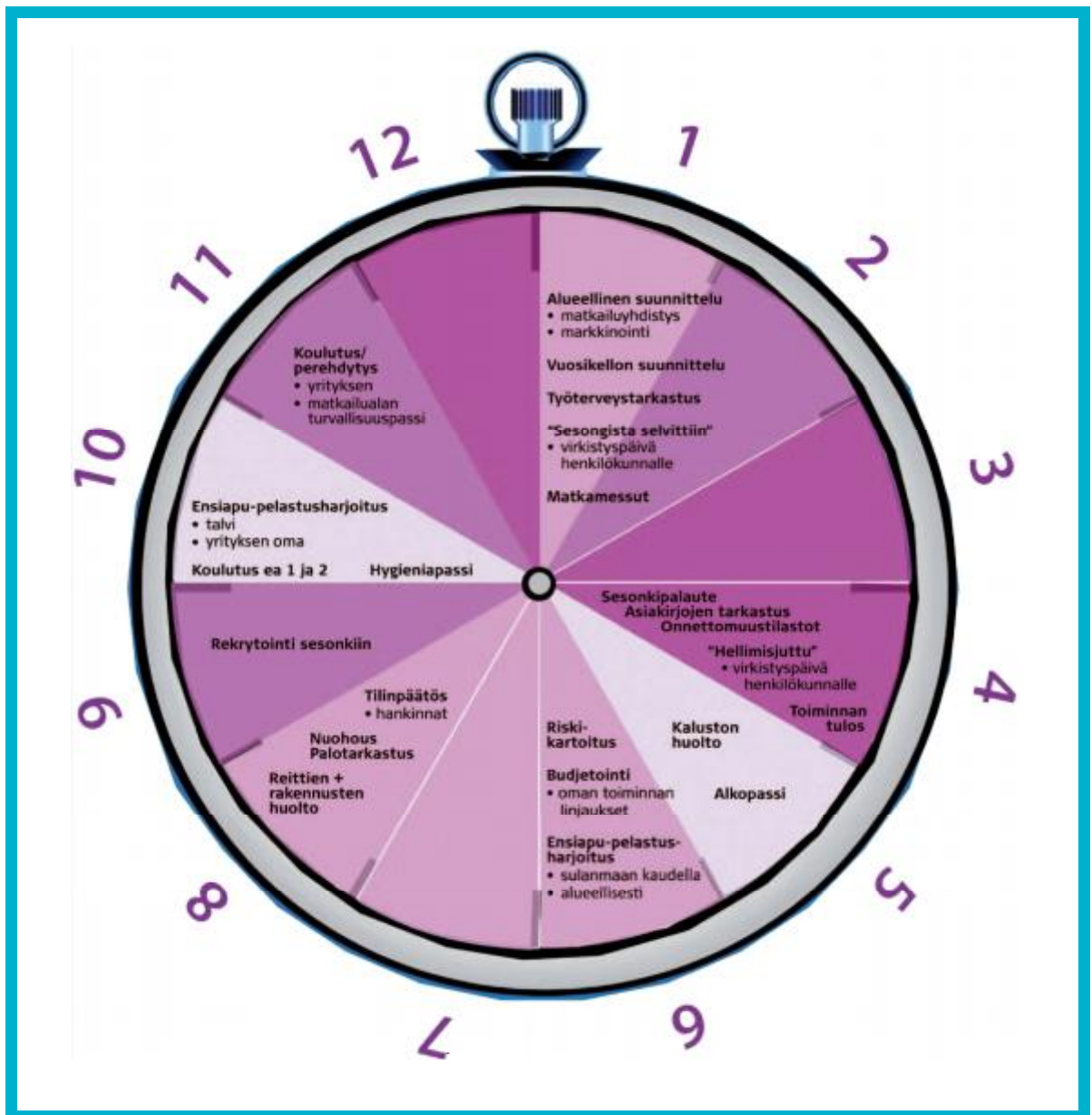
Työnantajan on vakuutettava työtapaturmien varalta kaikki työntekijät, jotka työskentelevät
työnantajan palveluksessa yli 12 päivää kalenterivuoden aikana.



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Venla Räisänen

Matkailuyrityksen vuosikello

Vuosikellokello on apuväline systemaattiseen johtamiseen ja turvallisuuden ylläpitämiseen matkailuyrityksessä. Rytmitä kerran tai pari vuodessa tapahtuvat toiminnot sopiville kuukausille. Esimerkin avulla voit rakentaa oman yritykseesi sopivan vuosikellon tyhjälle vuosikellopohjalle. Lisää ideoita sisällöksi löydät dokumentista Turvallisuuden hallinta ohjelmapalveluissa.



Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Kellotaulu

Kellotaulun numerot 1-12 tarkoittavat kuukausia:

- 1 = tammikuu
- 2 = helmikuu
- 3 = maaliskuu
- jne.

Sektorin väri kuvaa ennakoituja asiakasmääriä: mitä tummempi sektori, sitä enemmän asiakkaita. Tyhjälle vuosikellopohjalle voit värittää tai rasteroida oman yrityksesi sesongit.

Ohessa on esimerkki vuosikellosta, joka on laadittu matkailuyritykselle, joka tarjoaa talvella koirareki- ja porosafareita sekä syksyllä ruskavaelluksia.

Jokainen matkailuyritys on erilainen, joten on tärkeää valita ja ajoittaa toiminnot siten kun ne kullekin yritykselle parhaiten sopivat.

Kiinnitä turvallisuusvuosikello näkyvälle paikalle toimistoon, jotta mikään tärkeä asia ei jäisi tekemättä.

Peruseriaatteita

- Aloita sesonkityöntekijöiden rekrytointi ajoissa, jotta saat parhaat osaajat töihin.
- Muista riskiarvioinnin päivitys ja yhteydenotto työterveyshuoltoon kerran vuodessa.
- Koko henkilöstölle suunnatut koulutukset ja kaluston huollot kannattaa ajoittaa hiljaisiin ajankohtiin.
- Keskity sesongin aikana asiakastyöhön ja kerää läheltä piti -ilmoituksia henkilökunnalta. Tee tilastoista yhteenveto kauden lopuksi ja mieti miten vahingot vältetään ensi kaudella.
- Järjestä kaksi ensiapuharjoitusta vuodessa: Toinen sulanmaan aikaan ja toinen talvella. Toinen harjoitus kannattaa järjestää yrityksen omalla porukalla ja toinen paikallisten yritysten kanssa.
- Palkitse henkilökunta hyvästä työstä sesongin lopuksi.



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Venla Räisänen

Lappia
Kyllikki Kurki

**Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke**
www.ttl.fi/matkasutu

Haastavat asiakastilanteet

Matkailualalla asiakaspalveluosaaminen on keskeinen työntekijältä edellytettävä taito. Asiakaiden huomioinnin ja positiivisen palveluasenteen lisäksi erityisen tärkeää on ennalta valmistautua ja perehtyä haastavissa asiakastilanteissa toimimiseen ja parhaalla tavalla ennaltaehkäistä ongelma- ja vaaratilanteiden syntyminen.



Ihmisten kanssa toimiessa on hyvä pitää mielessä, että ongelmallisten ihmisten sijaan olisi hyvä kyetä näkemään ongelmat asiatasolla. Tämä helpottaa ongelmanratkaisua.

Mahdollisia haastavia asiakastilanteita matkailualalla

- Viime hetkillä ryhmän kokoonpanoon tulee muutoksia, jotka vaikuttavat matkan järjestelyihin. Kuinka saan kaiken sujumaan muuttuneessa tilanteessa ja tarjottua samalla osallistujille odotuksia vastaavan kokemuksen?
- Milloin on tarpeen ottaa puheeksi osallistujien fyysinen kunto tai terveydentilaan liittyvät asiat. Miten teen tämän mahdollisimman asiallisesti?
- Entä jos eteen tulee tilanne jossa oppaan auktoriteetti kyseenalaistetaan tai annettuja ohjeita, neuvoja tai määräyksiä ei oteta vakavasti?
- Ryhmässä näyttää selvästi olevan oma johtohahmonsa, joka saa ryhmän puolelleen asiassa kuin asiassa. Miten oppaana hallitsen erilaisia ryhmäilmiöitä?
- Ryhmän sisälle syntyy matkan aikana risti-riitoja. Millaisilla keinoilla tilannetta voi rauhoitella?
- Mitä jos juhlinta karkaa käsistä? Miten toimia, kun joukossa on selvästi humaltuneita?
- Tilanteet jossa yksi tai useampi asiakas uhkailee tai muuten käyttäytyy aggressiivisesti. Miten toimin?
- Miten huomioin oppaan roolissa eri kulttuurit, taustat ja tavat? Miten vältän väärinymmärrykset?

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Oppaan työpaikkakohtaisessa perehdytyksessä ja opiskeluaikana on tärkeä valmentaa haastaviin asiakastilanteisiin. Kokeneiden oppaiden kokemusten jakamisesta ja poliisien pitämistä luennoista on hyviä kokemuksia matkailualalla. Turvallisuusosaaminen on tärkeä osa oppaan ammattitaitoa.

Oppaan roolin muistaminen vaihtuvissa tilanteissa on ensiarvoisen tärkeää. Oppaalla on selkeä oma roolinsa ryhmän ohjaajana ja avustajana, ei järjestyksenvalvojana tai yhtenä ryhmän jäsenenä muiden joukossa. Omalla esimerkillään opas voi vahvistaa ryhmän turvallista käyttäytymistä ja korostaa sen merkitystä matkan onnistumiselle.

Oppaalta edellytetään hyvää tilannetajua ja ryhmädynamiikan ymmärtämistä. Keskeistä on kyky tunnistaa omia tunnereaktioita ja hallita käytöstään niiden pohjalta. Tärkeää on välttää kaikenlainen provosoituminen haastavissa tilanteissa ja muistaa oma rooli ryhmän vetäjänä.

Kulttuurituntemus ja vieraiden kulttuurien tapoihin ja käytösnormeihin tutustuminen on tärkeää tahattomien väärinymmärrysten välttämiseksi.

Osallistujien vastuuttaminen esimerkiksi suhteessa alkoholin käyttöön, omaan käytökseen ja ryhmähenkeen on hyvä huomioida jo etukäteisinfossa.

Selkeät yhteiset pelisäännöt ja toimintaohjeet eri tilanteisiin luovat turvallisuutta ja niiden läpikäynti tulee olla ensimmäinen vaihe matkan alussa.

Etukäteisohjeistus ja tiukka linja esimerkiksi alkoholiasioissa ovat tärkeitä turvallisuustekijöitä. Keskeistä on hyvin toimiva yhteistyö ja yhteinen ymmärrys ryhmän yhteyshenkilön kanssa.

Varasuunnitelmat yllättäviin tilanteisiin on tärkeää olla mietittynä ennen matkaa.

Ryhmän sisäisissä konfliktitilanteissa oppaalta vaaditaan tilannelukutaitoa, harkintakykyä ja rauhallista mutta päättäväistä toimintaa. Mikäli ryhmällä on selkeä johtohahmo, on yhteistyö hänen kanssaan tilanteen ratkaisemiseksi harkinnanarvoinen asia. Tulee varoa, ettei kukaan joudu nolatuksi ryhmän edessä asiaa selviteltäessä.

Tapaturman sattuessa on suureksi avuksi jos paikalla on kaksi opasta. Toinen voi antaa ensiapua ja toinen pitää samalla huolta muusta ryhmästä.



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Eeva-Marja Lee

**Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke**
www.ttl.fi/matkasutu

Vartiointi- ja järjestyksenvalvontapalvelut

Vartiointipalvelut - Vartioimisliiketoiminta

Vartioimisliiketoiminta on yksityisistä turvallisuuspalveluista säädetyn lain mukaisesti asiakkaan omaisuuden suojaamista, henkilön koskemattomuuden suojaamista sekä vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneiden rikosten paljastamista ansiotarkoituksessa. Kaikista muista palveluista tulee erikseen sopia vartioimisliikkeen edustajan kanssa toimeksiannon yhteydessä.



Toimeksiantosopimus

Jokaisesta vartioimistehtävästä tulee tehdä erikseen toimeksiantosopimus yrityksen ja vartioimisliikkeen välillä.

Toimeksiantosopimuksessa on mainittava ainakin:

- toimeksiantajan nimi ja osoite
- vartioimisliikkeen nimi ja osoite
- vartioimistehtävät/vartioimismuodot
- vartioimisalueet/kohteet sekä muut mahdolliset palvelut (esim. ovien avaukset, liputukset ym.)
- suoritettava korvaus tai korvauksen määrätymisperusteet esim. hälytyksen vasteajat
- alkamispäivä ja voimassaolo.

Vartioimisliike ei saa ottaa vastaan toimeksiantoa, joka sisältää sitoumuksen ylläpitää yleistä järjestystä ja turvallisuutta.

Vartiointipalveluita hankittaessa on tärkeää ottaa huomioon, mikä vartiointimuoto on soveltuvin kohteeseen.

Vartiointimuodot

- Paikallisvartiointi on yhden tai yhtenäisen vartiointikohteen jatkuvaa vartiointia.
- Piirivartiointi on usean, eri paikoissa sijaitsevien kohteiden vartiointia.
- Hälytysvartiointi tarkoittaa vartijan lähettämistä hälyttävään kohteeseen.
- Myymälätarkkailutehtävä on vartioimistehtävä, jonka aikana vartioidaan myymälässä myytävää omaisuutta.
- Henkivartijatehtävä tarkoittaa tietyn henkilön koskemattomuuden suojaamista.
- Arvokuljetustehtävä tarkoittaa kuljetettavan arvo-omaisuuden vartiointia.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Järjestyksenvalvontapalvelut - Järjestyksenvalvojan tehtävät

Järjestyksenvalvojan keskeisenä tehtävänä on huolehtia toimialueellaan olevien henkilöiden turvallisuudesta. Järjestyksenvalvoja toimii palvelutehtävässään estäen ennakolta muun muassa rikoksia ja onnettomuuksia. Järjestyksenvalvojan tulee puuttua järjestyshäiriöihin ja muihin tapahtumiin, sekä siellä olevien henkilöiden turvallisuutta vaarantaviin tapahtumiin.

Järjestyksenvalvojan on myös viipymättä ilmoitettava tietoonsa tulleista turvallisuutta ilmeisesti vaarantavista seikoista tilaisuuden järjestäjälle tai alueen haltijalle ja ryhdyttävä heti turvallisuuden säilyttämiseksi tarvittaviin kiireellisiin toimenpiteisiin.

Järjestyksenvalvojan tehtäviin kuuluvat myös erilaiset väkivaltatilanteiden ja niihin todennäköisesti johtavien uhkien sekä häiritsevän käyttäytymisen hallinta.

Järjestyksenvalvoja voi toimia myös liikenteenohjaajana, mutta tuolloin hänellä tulee olla poliisin antama määräys kyseiseen tehtävään.

Järjestyksenvalvojan oikeudet ovat voimassa myös toimialueiden välittömässä läheisyydessä.

Järjestyksenvalvontapalveluiden hankinta

Järjestyksenvalvoja voi olla suoraan työsuhhteessa tilaisuuden järjestäjään esimerkiksi kirjallisella tai suullisella työsopimuksella yksittäistä tilaisuutta varten.

Järjestyksenvalvoja voi olla myös palkattuna henkilöstönä järjestyksenvalvontaa tekevässä liikeyrityksessä, joka huolehtii sopimuksen perusteella yleisötilaisuuden järjestyksenvalvonnasta.

Voidakseen toimia järjestyksenvalvojana henkilöllä on aina oltava poliisin myöntämä voimassaoleva järjestyksenvalvojakortti tai yksittäistä tilaisuutta koskeva asettamispäätös. Tilapäisesti, yksittäiseen tilaisuuteen tai tilaisuussarjaan voidaan hyväksyä myös järjestyksenvalvojan peruskoulutusta suorittamaton henkilö ns. tilapäinen järjestyksenvalvoja. Hyväksynnän myöntää poliisi.

Järjestyksenvalvojen asettaminen on lähtökohdaisesti vapaaehtoista, mutta poliisi voi antaa yleisen kokouksen tai yleisötilaisuuden järjestäjää sitovia määräyksiä.

Poliisin antamat määräykset voivat koskea järjestyksenvalvojan asettamisvelvollisuuden lisäksi myös muun muassa järjestyksenvalvojen lukumäärää ja sukupuolta sekä heiltä edellytettävää vähimmäiskoulutusta.

Järjestyksenvalvojan voi asettaa seuraaviin kohteisiin:

- Yleiseen kokoukseen (mielenosoitukset, tilaisuudet joihin on vapaa pääsy ym.)
- Yleisötilaisuuteen (konsertit, urheilukilpailut, festivaalit, yleisölle avoimet huvitilaisuudet ym.)
- Majoitus- ja ravitsemisliikkeeseen
- Leirintäalueelle
- Matkustaja-alueeseen
- Kauppakeskukseen, liikenneasemalle ja joukkoliikenteen kulkuneuvoon (järjestyslain perusteella mahdollista ainoastaan poliisin erillisellä hyväksynnällä).



Lisätietoja

Oulun seudun ammattiopisto, Limingan yksikkö
Nikolas Pajunen
Veli-Pekka Raatikka

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Ergonomia

Ergonomian avulla työ, -menetelmät, -ympäristö ja -välineet sopeutetaan työntekijän kykyjen ja ominaisuuksien mukaisiksi. Ergonomian tavoitteena on turvallinen työ, ihmisen terveys ja hyvinvointi sekä toiminnan tehokkuus, laadukkuus ja sujuvuus.



Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki velvoittaa, että työpisteen rakenteet ja työssä käytettävät työvälineet valitaan, mitoitetaan ja sijoitetaan työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asian mukaisella tavalla.

Työn suunnittelu

Työtä suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon sekä työntekijän että asiakkaan turvallisuus ja viihtyvyys. Ergonomian näkökulmasta työntekijät, työvälineet, työyhteisö ja muut ihmiset, työtehtävät ja työympäristö linkittyvät toisiinsa. Näiden kaikkien osa-alueiden kehittäminen on tärkeää työn sujuvuuden ja turvallisuuden parantamiseksi.

Työntekijän omat asenteet vaikuttavat siihen miten turvallisesti ja ergonomisesti hän työskentelee. Turvalliseen ja ergonomiseen työsuoritukseen vaikuttavat myös osaaminen, aikaisemmat kokemukset sekä terveys- ja elintavat. Työntekijät tarvitsevat tietoa siitä, miten työssä voi päivittäin tehdä oikeita, turvallisuutta ja työergonomiaa parantavia valintoja ja näin lisätä omaa työssä jaksamistaan.

Nostot

Matkailualan työntekijän työ on fyysistä ja vaihtelevaa. Työhön sisältyy runsaasti liikumista, hankalia työasentoja ja manuaalista tavarankäsittelyä. Taakkojen käsittelyyn ja nostoihin liittyy aina tapaturmariski.

Työn järjestelyillä ja erilaisilla apuvälineillä voidaan vähentää nostojen aiheuttamaa kuormitusta työntekijälle. Myös nostoympäristöön kannattaa kiinnittää huomiota.

Nostosuorituksen kuormittavuuteen vaikuttavat:

- nostoetäisyys
- taakan paino, koko ja muoto
- nostoasento
- nostojen toistuvuus
- nostotyön kesto ja nostoon liittyvä kantomatka
- työntekijän voimantuottokyky.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla



Hyviä mukana kuljetettavia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi erilaiset retkijakkarat ja -alustat.

Työhön sisältyy usein myös staattisia työasentoja, jolloin lihakset joutuvat olemaan jännittyneinä yhtäjaksoisesti pidempään. Moottorikelkalla ajo on yksi esimerkki tällaisesta.

Staattiset työasennot - erityisesti pitkäkestoisina - voivat aiheuttaa lihasjännitystä sekä kuormitusta nivelille ja selkärangan välilevyille.

Työskentelyasennot

Työ matkailualalla on hyvin vaihtelevaa. Työtä tehdään työpäivän aikana usein monissa eri työympäristöissä ja erilaisilla työvälineillä.

Työtä voidaan joutua tekemään yllättävissä ja vaikeissa olosuhteissa, joissa työskentelyasentoihin on vaikea vaikuttaa. Esimerkkejä tällaisista ovat erilaiset huoltotoimenpiteet maastossa. Näissäkin tilanteissa tulee huomioda, että työ- ja apuvälineiden tulee olla työhön ja olosuhteisiin sopivia ja niitä tulee voida käyttää turvallisesti.

Moottorikelkkailun ergonomiaa voidaan parantaa:

- Vaihtelemalla ajoasentoa työn ja maaston mukaisesti
- Seisoma-asennossa kehon painoa voidaan käyttää kelkan ohjaamiseen esimerkiksi umpihan-gessa
- Istuma-asento tulee kysymykseen ajettaessa uralla tai muuten kovalla ja tasaisella alustalla
- Opettelemalla ajamaan molemmilta polvilta
- Valitsemalla kelkan korkeus työntekijän koon ja ajoasentotottumusten mukaan
- Tauottamalla ajoa
- Käyttämällä kuulonsuojaimia ja kypärää.



Työterveyslaitos

Lisätietoja
Työterveyslaitos
Arto Reiman

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Lämpötasapaino lämpimässä

Kuumuus työpaikalla tai äkillinen helle ulkotöissä lisäävät työntekijän riskiä lämpötasapainohäiriöille ja toimintakyvyn heikkenemiselle. Vakavat lämpö sairaudet ovat Suomessa harvinaisia.



Elimistön liiallinen lämpeneminen voi aiheutua lämpimästä ympäristöstä, lihastyön tuottamasta lämmöstä tai vaatteiden eristävyydestä. Yleensä lämpökuormitus kehittyy näiden kaikkien yhteisvaikutuksesta.

Kehon ja ympäristön välinen lämmönsiirto tapahtuu:

- säteilemällä
- kuljettumalla
- johtumalla sekä
- haihtumalla.

Kuumassa ympäristössä ja/tai raskaassa työssä hikoilu on tärkein lämmönlouovutusmekanismi.

Kuumatyö ja helleraja

Kohonnut ilman lämpötila ja kosteus tekevät työympäristöstä kuuman. Ulkotöissä auringon säteily lisäävät kuumuutta, samoin liikkumaton ilma. Hellerajana Suomessa pidetään 25 °C ja kuumatyön rajalämpötilana 28 °C. Kuumatyössä taukojen määrää ja tiheyttä tulee lisätä.

Lämpöviihtyvyys ja kuormittuvuus

Lämpimässä huoneenlämpötilassa ihmisten väliset erot ovat lämpöviihtyvyydessä pieniä. Huonelämpötilaa kuumemmassa yksilöllisten tekijöiden merkitys työn kuormittavuuteen korostuu. Kuumalla ympäristöllä on heikentävä vaikutus työviihtyvyydelle ja -motivaatiolle. Kuumuus on rasite erityisesti sydämelle ja verenkierrolle. Veri ohjautuu iholle elimistön viilentämiseksi, jolloin työskentelevien lihasten verenkierto vähenee, lihakset väsyvät ja niiden suorituskyky laskee. Keskittyminen voi vaikeutua kun vireystila laskee.

Tauot ja viilennys

Vietä lepotauteja poissa suorasta auringonpaisteesta. Suojaa pää. Leyhyttely ja ilman virtauksen lisääminen parantavat hien haihtumista. Kevyt liikuskelu lisää ilman virtausta.

Nestetasapaino ja nesteytys

Runsas hikoilu vaikeuttaa elimistön neste- ja suolatasapainon ylläpitoa. Jos menetettyä nestettä ei korvata juomalla, elimistö kuivuu. Kuivuminen kuormittaa sydäntä ja verenkiertoa, nostaa sisäelinten lämpötilaa, heikentää suorituksia ja lisää lämpö sairauksien riskiä.

Nauti nestettä. Janon tunne on epäluotettava nestevajauksen merkki. Nestettä olisi hyvä nauttia 3 - 4 kertaa tunnissa 1 - 3 dl kerralla. Vesi on hyvä perusjuoma. Kahvi ja energiajuomat nostavat sykettä jo levossa ja lisäävät nesteen poistumista. Vältä liiallista juomista (yli 1,5 l tunnissa). Liika juominen johtaa lihasvelttouteen ja päänsärkyyn. Syö monipuolisesti.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Lämpösaairaudet

Äkillisten lämpösaairauksien kehittyminen kestää muutamista tunneista päiviin. Unen puute, alkoholi, saairaudet ja toipilasaika sekä monet lääkkeet heikentävät lämmönsietokykyä. Nestevaje ja epätarkoituksenmukainen vaatetus lisäävät lämpösaairauksien riskiä.

Lämpösaairaudet voidaan luokitella oireiden, vakavuusasteen ja syntymekanismien mukaisesti: lämpökrampit, auringonpistos, lämpöpyörtyminen, -uupuminen ja -halvaus.

Lämpökramppien syynä on elimistön suolatasapainon järkkäyminen runsaan hikoilun ja nestevajeen takia.

Auringonpistos johtuu päähän kohdistuneesta lämpösäteilystä.

Lämpöpyörtyminen johtuu verenkierron ohjautuessa yhä enemmän iholle ja alaraajoihin, jolloin aivojen verenkierto heikkenee hetkellisesti. Huimaus ja pyörtyminen johtuvat verenpaineen alentumisesta. Toipuminen yllä mainituista lämpösaairauksista voi kestää muutamia tunteja.

Lämpöuupuminen ja lämpöhalvaus ovat vakavia lämpösaairauksia. Tavallisin sairastumisen aiheuttava tilanne on nestevaje kovassa fyysisessä rasituksessa kuumassa.

Lämpösaairauksien oireet ja ensihoito

	Oireet	Ensihoito
Lämpökrampit	Kouristuksia rasittuneissa lihaksissa, kova jano.	Rasituksen keskeytys ja lepo. Nesteiden nauttiminen, viileä paikka.
Auringonpistos	Päänsärky ja pahoinvointi.	
Lämpöpyörtyminen	Heikotusta, päänsärkyä, huimausta. Pyörtyminen.	
Lämpöuupuminen	Heikotus, huimaus, väsymys, pahoinvointi, ärtyneisyys. Nopea pulssi. Iho hikinen tai kuiva.	Rasituksen keskeytys. Siirtyminen viileään, ihon viilennys vedellä tai ilmaa leyhyttämällä. Nesteiden nauttiminen. Lääkärintarkastus.
Lämpöhalvaus	Tajunnan häiriöt, voimakas uupuminen, koko kehon kouristelut. Sekavuutta, harhaisuutta. Henkeä uhkaava tila!	Rasituksen keskeytys. Tehohoitoon. Tehokas viilennys.



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Sirikka Rissanen

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Vaatetus kesällä

Toimiva kesävaatetus on hengittävä ja se suojaa tarvittaessa UV-säteilyltä, tuulelta, sateelta ja hyönteisiltä.



Erä- ja vaellusvaatetus

Toimiva erä- ja vaellusvaatetus koostuu kerrosvaatetuksesta.

Päälyskerros suojaa ympäristön oloilta kuten tuulelta, sateelta, UV-säteilyltä ja hyönteistenpistoilta.

Välivaatetus lämmittää ja imee alusvaatteista tulevan kosteuden ulompiin vaatekerroksiin.

Alusvaatetuksen tulee olla mukavan tuntuinen ihoa vasten, sopivan kokoinen ja pitää iho kuivana. Hyvä alusvaatetus on sopivasti vartalonmyötäinen, siinä on litteät saumat ja riittävän pitkät hihat, lahkeet sekä paidan helma. Kosteutta siirtäviä tekokuituisia alusvaatemateriaaleja ovat polyesteri ja polypropeeni. Luonnonkuiduista villa imee hyvin kosteutta ja lämmittää. Silkki on hyvin kosteutta imevä ja miellyttävä ihoa vasten.

Kalvomateriaalin huolto

- valmistajan antamia pesuohjeita tulee noudattaa
- ei huuhteluainetta
- huuhteluaine tukkii kalvomateriaalin mikrokokoiset huokokset

Mallin yksityiskohdat

Vaatteen tärkeitä yksityiskohtia ovat tuuletusmahdollisuus takin kainaloiden ja etuosan alueella, sekä housujen reisien alueella. Huppu suojaa kätevästi yllättävältä sateelta ja hyönteisiltä. Kannattaa valita sellainen takki ja paita, jossa ei ole saumoja hartialla repun tai rinkan olkahihnojen kohdalla. Repun tai rinkan kanssa takin yksityiskohtien toimivuus kannattaa vielä kokeilla ja tarkistaa taskujen sekä tuuletusaukkojen sijoittuminen vaatteessa.

Vaatteen värin voi valita tehtävän mukaan. Värikäs vaatetus auttaa opasta erottumasta joukosta ja helpottaa ryhmän löytymistä pelastustilanteissa maastossa.

Sateenpitävyys ja hengittävyys

Vedenpitävät ja hengittävät materiaalit suojaavat hyvin tuulelta ja läpäisevät vesihöyryä viileällä säällä, mutta eivät välttämättä riittävästi pitkäkestoisessa ja erittäin kuormittavassa liikunnassa, kun hikoilu on voimakasta. Muodostunut vesihöyry voi tiivistyä kosteudeksi vaatteeseen sisälle. Jos sää on kuiva ja tyyne, parempi vaihtoehto on kalvoton materiaali. Alus- ja välivaatetuksen oikealla valinnalla on hengittävyyden kannalta suuri merkitys.

Hankaus, istuminen tai muu kosketus voi saada aikaan ilmiön, jossa sadevesi pääsee kalvomateriaalin läpi vaatteeseen sisäpuolelle. Tällöin kosteus imeytyy vuorimateriaaliin tai välivaatteisiin. Veden pitävyyden kannalta heikkoja kohtia voivat olla saumat, vetoketjut ja repun tai rinkan hihnat.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Tauot, vaatetus ja tuuletus

Raskaan vaelluksen tauoilla on hyvä muistaa tuulettaa vaatetuksen avulla. Näin vaatteiden sisään kertyneen ylimääräisen lämmön ja hien aiheuttaman kosteuden saa pois vaatteista.

Hyönteisiltä suojautuminen

Tiivis ja liukaspintainen materiaali suojaa parhaiten hyönteistenpistoilta. Pitkähihaiset ja -lahkeiset väljät vaatteet ovat malliltaan suojaavimmat. Pää, niska ja kasvot on hyvä suojata hyönteissuojapähineellä, jos hyönteisiä on paljon. Nilkat kannattaa suojata sukilla. Hihojen ja lahkeiden suut on hyvä sulkea kiristysnyöreillä tai laittaa suun housunlahkeen päälle. Näin hyönteiset eivät pääse tunkeutumaan vaatteiden sisälle.

Paljaan ihon voi suojata hyttyskarkotteella. Hyttyskarkote suojaa myös pieniltä polttiaisilta, sillä ne tunkeutuvat helposti hyttysverkkojen läpi ja pääsevät helposti vaatetuksen sisälle.

Hirvikärpäsiltä suojautumiseen paras keino on peittää kaikki lämpöä huokuvat kohdat vaateuksella ja estää pääsy vaatteiden alle. Vaaleisiin vaatteisiin pukeutumisesta saattaa olla apua.

Jos mahdollista, älä valitse taukopaikaksi tuulensuojaisia kosteikkopaikkoja, joissa hyönteisiä voi olla paljon.

UV-säteilyltä suojautuminen

Auringon ultraviolettisäteilyltä suojan antavat vaatetus, päähine, aurinkolasit ja aurinkovoide. Erityisesti herkkien vaaleaihoisten ihmisten on tärkeää suojautua UV-säteilyltä. Vaatetuksen on hyvä peittää mahdollisimman hyvin ihoalueet estämättä kuitenkaan hikoilun haihtumista. Ohuen kankaan läpi hiki höyrystyy helpommin. Päähine suojaa auringon paisteesta kasvot, niskan, kaulan ja korvat. Hattu voi olla lierihattu, lippalakki tai suojapähine.

Aurinkosuojavoiteita ei tule käyttää ensisijaisena keinona UV-säteilyltä suojautumiseen, sillä ne eivät täysin estä UV-säteilyn haittavaikutuksia ihoon. Kuitenkin erilaisilla aurinkosuojavoiteilla voidaan ehkäistä ihon palamista. Auringossa oleskeluaikaa ei tule pidentää aurinkosuojavoiteiden avulla.

Hyvät aurinkolasit suodattavat tehokkaasti UV-säteilyä ja häikäisevää valoa. Lasien on tärkeää suojata silmät sivulta tulevalta UV-säteilyltä. Aurinkolasien kehyksen merkintä UV 100 % tai UV 400 - tarkoittavat, että linsit suodattavat UV-säteilyn kokonaan.



Lisätietoja
Työterveyslaitos
Kirsi Jussila
Susanna Mäki

**Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke**
www.ttl.fi/matkasutu

Lämpötasapaino kylmässä

Ihmisen lämpötasapainoon vaikuttavat ympäristön lämpötila, vaatetuksen lämmöneristävyys ja elimistön lämmöntuotanto. Elimistön optimaalista lämpötilaa säädellään lämmöntuotannon ja lämmönpoiston avulla.



Ihminen on tasalämpöinen ja elimistön on oltava lämpötasapainossa jotta elintärkeät toiminnot olisivat turvassa. Sisäelimistön lämpötila voi vaihdella lyhyen aikaa vain ± 2 °C peruselintoimintojen häiriintymättä. Ihon ja ihonalaisten kudosten lämpötila sitä vastoin voi vaihdella useita asteita, ääreisosissa jopa 10 - 15 °C. Kylmänhaittoja alkaa yleensä ilmetä alle 10 °C lämpötiloissa. Haitat tulevat ilmi helpoiten kevyessä työssä, jossa elimistön oma lämmöntuotanto on vähäistä.

Lämmöntuotanto

Elimistö tuottaa tarvitsemansa energian hajottamalla ravintoaineita. Sivutuotteena muodostuu aina myös lämpöä. Elimistön lämmöntuotantoa voidaan nostaa joko tahdonalaisen lihastyön tai tahdosta riippumattoman lihasvärinän avulla.

Lihaskäynnitys ja sitä seuraava lihasvärinä esiintyvät jäähtymisen alkuvaiheessa. Lihasvärinäessä kaikki syntynyt energia vapautuu lämpönä. Pikkulapsilta, vanhuksilta ja lääkkeiden tai alkoholin vaikutuksen alaisilta lihasvärinä puuttuu kokonaan tai on heikentynyt.

Lihastyö tuottaa runsaasti lämpöä, sillä vain 10 - 25 % energiasta kuluu varsinaisen työn tekemiseen. Lisääntynyt lämmöntuotanto nostaa sisäelinten ja lihasten lämpötiloja.

Lämmön poistuminen elimistöstä

Lämpöä poistuu elimistöstä ympäristöön kuljettumalla, johtumalla, säteilemällä ja haihtumalla (kuva). Raskaassa ruumiillisessa työssä lähes kaikki poistuva lämpö haihtuu höyrystyneen hien mukana.

Tuuli ja muun muassa ajoviima lisäävät lämmön kuljettumista ihon ja vaatetuksen pinnalta. Viiman vaikutus moninkertaistuu jos vaatteet ovat märät. Tuulen ja kylmän jäähdyttävää vaikutusta kuvaa pakkasen pureusindeksi (viimaindeksi).

Kosketuksessa kylmään pintaan, kuten metallisiin työkaluihin sormet ja kädet jäähtyvät nopeasti.

Lumen kastelemat kädet ja sormet jäähtyvät kylmässä ilmassa noin 8 °C enemmän kuin kuivat.

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Jäähtymisen vaikutukset

Liiallinen jäähtyminen aiheuttaa epäviihtyvyyttä, toimintakyvyn heikkenemistä sekä erityyppisiä oireita. Kylmä lisää tapaturmariskiä. Ensimmäiset kehon jäähtymisen merkit hyvin pukeutuneella ilmenevät 10 °C lämpötilassa kevyessä työssä. Tällöin voi esimerkiksi sorminäppäryys heikentyä sormien jäähtymisen takia. Ihon, käsien ja jalkojen verisuonten supistuminen vähentää ihon ja ääreisosien verenkiertoa ja niiden lämpötila laskee.

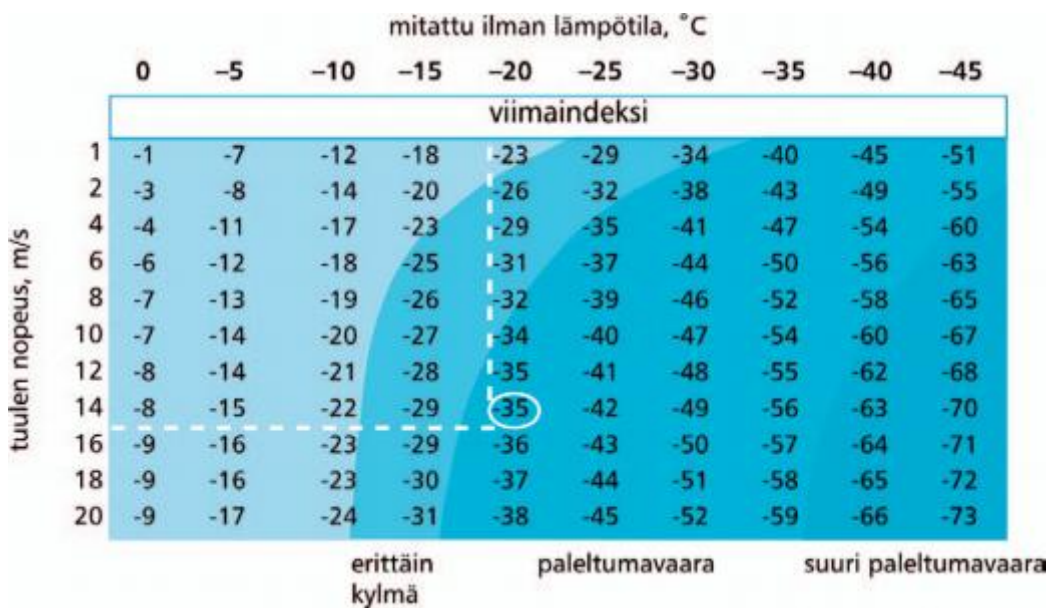
Ääreisosien verisuonten supistuminen vähentää lämmön luovutusta. Kuitenkin suojaamattoman pään ja kaulan kautta poistuu runsaasti lämpöä ihmisen aistimatta sitä, sillä näiden verisuonet eivät supistu kylmässä. Esimerkiksi -4 °C poistuu 15 % ja -10 °C jopa 60 % kokonaislämmönluovutuksesta.

Koko kehon jäähtyminen heikentää fyysistä ja tarkkaavaisuuteen liittyvää työkykyä ja lisää työn kuormittavuutta.

Vuosia jatkuneessa kylmätyössä erityisesti nivel- ja lihasvaivoja voi kehittyä enemmän kuin vastaavassa työssä lämpimässä. Kylmä kohottaa verenpainetta ja saattaa aiheuttaa hengitysoireita erityisesti rascaassa työssä.

Jäähtymisen ehkäisemiseksi

Aktiivisella liikkumisella jäähtymistä voi hidastaa. Jos kylmyys tuntuu epämiellyttävältä, on hyvä lisätä vaateetusta tai haikutua sisätilaan. Valitse vaateet työn lämmöntuotannon ja olosuhteiden mukaisesti. Käytä päähinettä. Lisää tauoilla vaateetusta tai siirry lämpimään tilaan. Käytä aluskäsineitä sorminäppäryyttä vaativissa töissä. Käytä tarvittaessa hengityksen ja/tai kasvojen suojainta. Tutustu vaateetuksen kylmän-suojavuuteen sekä tuulen- ja vedenpitävyyteen.



Lähde: Viimaindeksi, Oszcewski ja Bluestein, 2005.



Työterveyslaitos

Lisätietoja

Työterveyslaitos
Sirkka Rissanen

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vaatetus talvella

Talvilajeissa suojautut parhaiten pukeutumalla kerroksittain. Jos vaatteita on liian vähän, kädet ja jalat jäähtyvät ensin ja vähitellen koko keho. Jos vaatetus on taas liian lämmin, hiki voi kostuttaa koko vaatetuksen, jolloin taukojen aikana keho jäähtyy liikaa. Toimiva talvivaatetus koostuu säädeltävästä kerrosvaatetuksesta.



Talvivaatetusta valittaessa on tärkeää jo ennalta huomioida sääolot, kuten lämpötila, tuuli ja kosteus, sekä työn raskaus. On hyvä seurata sääennusteita ja varautua säädettävällä kerros- vaatetuksella. Kokopäiväretkelle valitset vaatteet kylmimmän hetken mukaan.

Varaudu moottorikelkka-, poro- tai koiravaljakko-safariin, lämpimällä ja tuulen-pitävällä vaatetuksella. Hiihto tai lumikenkäkävelyyn sopii helposti säädeltävä vaatetus.

Taukojen ajaksi on hyvä varata lisävaatetusta, kuten lämmittävä vaatekerros tai taukotakki.

Värikäs vaatetus auttaa opasta erottumasta joukosta ja helpottaa ryhmän löytymistä pelastus-tilanteissa maastossa.

Oppaiden tehtävä on ohjeistaa matkailijoita pukeutumaan oikein huomioiden matkailijan fyysisen aktiivisuuden tason ja sääolot.

Kerrospukeutuminen

Helposti säädettävä kerrosvaatetus suojaa kylmältä parhaiten.

Alusvaatetuksen tehtävä on pitää iho kuivana. Kosteutta siirtäviä tekokuituisia alusvaatemateriaaleja ovat polyesteri ja polypropeeni. Luonnonkuiduista villa on lämmin ja toimiva materiaali. Silkki on hyvin kosteutta imevä ja miellyttävä ihoa vasten.

Toimivia alusvaatteita ovat kaksikerrosneuleet, joiden sisäpuoli on kosteutta siirtävää materiaalia ja ulkopuoli esimerkiksi villaa. Tällainen on esimerkiksi merinovilla- ja silkisekoitteesta valmistettu alusvaate.

Välivaatetuksen avulla säädellään vaatetuksen lämmöneristävyttä sään, toiminnan tai työn raskauden mukaan.

Päällysvaatetus antaa suojan kylmän lisäksi tuulelta ja kosteudelta. Riittävän väljä vaatetus ei purista alla olevia kerroksia kasaan ja näin pienennää vaatteiden sisällä olevan liikkumattoman ilman määrää. Erityisen tärkeää on talvivaatetuksen housujen vetoketjujärjestelmän toimivuus, jotta tarpeilla käynti onnistuu luonnonhelmassakin.

Pään suojaus on kylmässä tärkeää, sillä suurin osa ihmisen luovuttamasta lämmöstä poistuu pään kautta. Pää tulee suojata kylmän lisäksi sekä tuulelta että kosteudelta. Paljaat kasvit on herkimmin palettuva alue. Pään suojauksessa säädeltävyyttä voidaan lisätä esimerkiksi hupun, korvaläppien tai pannan avulla.

Käsien suojaamisessa voidaan soveltaa kerrospukeutumisen ajatusta. Ohuiden aluskäsineiden pitäminen päällyskäsineiden alla vähentää paljain käsin työskentelemisen tarvetta. Päällyskäsineinä kintaat suojaavat paremmin kuin sormikkaat. Kuivat vaihtokäsineet on hyvä ottaa siltä varalta mukaan, jos toiset kastuvat.

**Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke**
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Kerrosvaatetuksen materiaalivalinta lajin mukaan

Moottorikelkka-, koiravaljakko- tai porosafari	
Vaatekerros	<i>Materiaali ja vaatteen yksityiskohdat</i>
Alusvaate	Kosteutta hyvin imevä ja lämmittävä materiaali, kuten villa (WO), silkki (SE) tai kaksikerrosmateriaalit, joissa sisäpuoli on kosteutta siirtävää materiaalia, kuten polyesteriä (PES) tai polypropeenä (PP), ja ulkopuoli esimerkiksi villaa.
Välivaate	Kovaan pakkaseen soveltuvat parhaiten ilmavat materiaalit, kuten fleece-asut, vil-laneulokset ja tekoturkkiset. Välivaatekerroksia voi tarpeen vaatiessa olla 1-3 kerros-ta.
Päälyysvaate	Lämpimät ja tuulta pitävät untuva- ja vanuvuorelliset, 2-osainen vaateetus tai koko haalari. Kalvolliset talviasut ovat toimiva ratkaisu tuulelta suojaututtaessa, mikäli kuormittavuus on kevyttä eikä hikoilla.

Lumikenkäväely tai hiihtoretki	
Vaatekerros	<i>Materiaali ja vaatteen yksityiskohdat</i>
Alusvaate	Kosteutta siirtävä, esim. polyesteri (PES), polypropeenä (PP). Puuvillaisia alusvaatteita ei suositella talvella käytettäväksi, jos hikoilua on odotettavissa, koska kosteuden haihtuessa puuvillainen alusvaate aiheuttaa voimakkaampaa jäähtymistä kuin muut mainitut materiaalit.
Välivaate	Kylmässä hikoiltaessa soveltuvat parhaiten hyvin kosteutta vastaanottavat ja ilmavat materiaalit, kuten fleece-asut ja villaneulokset. Välivaatteen olisi hyvä olla säädeltävä, jotta vaatteita voi helposti vähentää tarpeen mukaan.
Päälyysvaate	Päälyysvaatetuksessa olisi hyvä olla tuuletusmahdollisuus ja säädettävä helma. Lumilukot hihojen ja lahkeiden suissa pitää vaatteet kuivana sisäpuolelta. Kalvolliset talviasut ovat toimiva ratkaisu kosteudelta ja tuulelta suojaututtaessa lauhalla ilmalla. Kalvolliset asut pitävät tuulen ja veden ulkopuolella ja ovat samalla "hengittäviä". Jos kovalla pakkasella hikoillaan paljon, kosteus voi kuitenkin jäätää vaatteen sisäpintaan, jolloin vaatteen hengittävyys laskee.

Jalkojen suojaus onnistuu parhaiten käyttämällä kaksia sukkaa päällekkäin. Alimmaisiksi kosteutta siirtävät tekokuituiset sukat ja pääl-limmäiseksi lämpöä eristävät villasukat. Puuvil-lasukat eivät sovellu kylmään niiden viilentävän vaikutuksen

takia.

Talvijalkineet

Talvijalkineissa on oltava riittävästi tilaa var-paille. Jalkineen paksu pohja estää lämmön johtumista maahan ja korkea varsi suojaa nilk-kaa.

Huopa- tai vastaavalla pohjallisella lisätään jalkineen pohjan lämmöneristävyyttä. Jalki-neen ulkopohjan kuvioinnin tulisi olla riittä-vän syvä (5-8 mm). Pehmeästä ja huokoisesta materiaalista valmistettu jalkineen pohja ei kovetu kylmässä, ja se ei ole liukas. Kylmässä pitävin pohjamateriaali on termo-plastinen kumi.

Liukuesteet

Liukastumisia voi estää käyttämällä liukues-teitä, varsinkin jäisellä kelillä ja jäällä liik-kuessa.



Työterveyslaitos

Lisätietoja

Työterveyslaitos
Kirsi Jussila
Susanna Mäki

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Hypotermia

Hypotermia on elimistön tila, jossa sisäelinten lämpötila laskee alle 35 °C. Hypotermia voi kehittyä äkillisesti tai viivästyneenä. Hypotermisen uhrin auttamisessa on tärkeintä estää lisäjäähtyminen. Paleltumia syntyy useimmin ulkolämpötilan laskiessa alle -15 °C.



Hypotermia

Ihmisen elimistö pyrkii ylläpitämään lämpötasapainoa, jossa sisäelinten lämpötila on noin 37 °C. Jos kylmänsuojavaatetus on riittämätön tai jos tapaturmaisesti joutuu tilanteeseen, missä elimistön suojauskeinot eivät riitä, lämpötasapaino järkkyy ja ihminen jäähtyy. Kun sisäelinten lämpötila laskee alle 35 °C, elimistön tilaa kutsutaan hypotermiaksi. Hypotermia voi kehittyä äkillisesti tai viivästyneenä. Joskus se kehittyy salakavalasti ilman ennakoivia oireita.

Äkillinen hypotermia

Yllättäen kylmään veteen joutunutta uhkaa äkillinen hypotermia. Hengissä selviytymisen kannalta ensimmäiset sekunnit ja minuutit ovat kriittisimmät, sillä kylmä vesi aiheuttaa henkeä uhkaavan stressitilanteen, kylmäsokin, elimistölle. Seuraavan 10 - 15 minuutin jälkeen hukkuminen on todennäköistä, jos uhrilla ei ole pelastusliivejä. Lihasten ja hermojen jäähtyessä liikkeet hidastuvat ja vaikeutuvat. Lihasten jäähtyminen vähentää niiden voimaa ja kestävyyttä. Uiminen ja pelastautuminen vaikeutuvat. Jos vesialtistus jatkuu yli 30 min, uhri muuttuu vähitellen hypotermiseksi.

Nuori terve ihminen voi selviytyä 5 °C vedessä 45 - 60 minuuttia, mutta vain harva selviää hengissä kahta tuntia. Lihaskrampit ja suonenveto lisäävät hukkumisvaaraa.

Kovassa pakkasessa ja viimassa lähes liikkumattomana oleva, heikosti pukeutunut tai vaatteet kastuneena ihminen voi jäähtyä nopeasti hypotermiseksi. Huonosti varustautuneet turistit, sairauskohtauksen yllättämät ja eksyneet ovat riskiryhmiä.

Viivästynyt uupumis- ja altistumishypotermia

Useita tunteja, jopa päiviä tai viikkoja kestävässä kylmässä tapahtuvassa fyysisessä rasituksessa on vaarana viivästynyt uupumus-hypotermia. Elimistö jäähtyy vähitellen. Väsymys, energia- ja nestevajaus, riittämätön tai epätarkoituksenmukainen vaatetus, sairaudet, vammat ja verenvuoto nopeuttavat elimistön jäähtymistä. Riskiryhmiä ovat mm. kokemattomat vaeltajat, veneilijät ja surffaajat.

**Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojustuminen ja turvallisuus -hanke**
www.ttl.fi/matkasutu

Suojautuminen ja turvallisuus matkailualalla

Salakavala hypotermia

Salakavalassa hypotermiassa elimistö jäähtyy hitaasti tasaisella nopeudella oireitta ilman ihon kylmän- ja kivuntuntemuksia tai vilunpuistatuksia. Ihminen ei tunne jäähtyvänsä eikä osaa ennakoida hypotermian vaaraa. Riskiryhmänä ovat kylmään tottuneet sukeltajat.

Hypotermian uhrin auttaminen

Hypotermisen uhrin auttamisessa on aina toimitettava maltilla. Terve ihminen toipuu yleensä lievästä hypotermiasta, mutta sairaudet, lääkitykset ja alkoholin nauttiminen ennen onnettomuutta heikentävät selviytymistä.

Jos uhri on tajuissaan, viedään hänet sisätiloihin, jos mahdollista. Jos uhri pystyy liikkumaan, vaihdetaan märät vaatteet kuiviin ja suojataan häntä lisäjäähtymiseltä (esim. tuulelta). Uhrille annetaan hitaasti ja säännöllisesti lämmintä sokeripitoista juotavaa.

Uhri pidetään rauhallisessa liikkeessä. Lämmitä voi upottamalla uhrin kädet ja jalkaterät noin 42 - 43 °C veteen ja lisäämällä muuta vaateetusta. Uhrin voi viedä myös haaleaan saunaan (40 - 45 °C) alalautteille lämmittelemään. Nestettä annetaan säännöllisesti.

Jos uhri on liikuntakyvytön, vaihdetaan märät vaatteet kuiviin, vaikkapa osaan auttajan omista vaatteista. Uhrin turhaa liikuttelua vältetään. Hänet pidetään makuuasennossa, jos mahdollista. Uhri käärätään huopiin tai makuupussiin ja suojataan tuulelta esimerkiksi hypopussukalla, jätesäkillä, pressulla tai muulla ilma- ja vesitiiviillä materiaalilla. Uhri kuljetetaan kylkiasennossa huonelämpöön ja annetaan lämmintä sokeripitoista juotavaa, mikäli hän on tajuissaan. Uhri toimitaan sairaalaan lääkärintarkastusta varten.

Jos uhri on tajuton, ensiavussa on tärkeintä turvata hapensaanti, estää lisäjäähtyminen, välttää turhaa liikuttelua ja toimittaa uhri sairaalahoitoon. Jos paikalla ei ole ensiavun ammattilaista, painantaelvytystä ei saa käynnistää.

Paleltumat

Paleltumia voi syntyä kaikissa alle 0 °C lämpötiloissa. Useimmiten paleltumia tapahtuu ulkolämpötilan laskiessa alle -15 °C. Kylmyys supistaa ääreisverenkierron suonia. Ihoa kiertävä verimäärä vähenee ja jokin alue saattaa jäädä kokonaan ilman verenkiertoa. Kudosten jäähtymisen seurauksena kudostenesteisiin alkaa muodostua jääkiteitä. Kudosten lämpötila laskee alle -2 °C:een. Pinnalliset paleltumat, "pakkasempuremat", paranevat nopeasti. Syvissä paleltumissa kudosten tuhoutuminen voi johtaa kuolioon. Kylmän metallipinnan koskettaminen paljain käsin voi aiheuttaa paleltuman jo muutamassa sekunnissa.

Paleltumien ennaltaehkäisyä ovat säähän sopiva suojavaatetus, kuivat vaatteet sekä riittävä ravinnon ja nesteen nauttiminen. Pakkasvoiteiden käytöstä ei ole hyötyä. Kylmien esineiden tai pintojen koskettelemista paljain käsin on hyvä välttää. Kovassa pakkasviimassa tovereiden kasvoja kannattaa tarkkailla pakkasempuremien varalta.

Ensiapu

Pinnallisen paleltuman ensiapu: suojaa ihoalue tuulelta, lämmitä ihoaluetta esim. lämpimällä kädellä, liikuttele raajoja verenkierron lisäämiseksi juo lämmintä ja lisää vaateetusta. Jatka hoitoa kunnes väri ja tunto palaavat. Jos palautumista ei tapahdu 30 minuutissa, paleltuma on syvä. Hakeudu tällöin lääkärihoitoon.



Lisätietoja
Sirkka Rissanen
Työterveyslaitos

Matkailijan ja matkailualan työntekijän
suojautuminen ja turvallisuus -hanke
www.ttl.fi/matkasutu



Kansio on tarkoitettu matkailun ohjelmapalveluja tarjoavalle yrittäjälle, yrityksen johdolle, esimiehille, työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle hyödynnettäväksi yhdessä koko henkilöstön kanssa. Kansion on tarkoitus toimia apuna menestyksekkään, turvallisen ja ammattitaitoisen työn suunnittelussa.

Kansiossa on

- lomakkeet riskinarviointia, läheltä piti -tilanteiden kirjausta, asiakkaiden terveystarkastusta, perehdyttämistä, työsopimusta, työtodistusta ja työterveys- huoltosopimusta varten
- ohje turvallisuuden hallintaan
- tiivistelmä lainsäädännöstä
- täytettävä matkailuyrityksen vuosikellojuliste
- tietokortit: vuosikello, haastavat asiakastilanteet, vartiointi- ja järjestyksenvalvontapalvelut, ergonomia, lämpötasapaino, vaatetus ja hypotermia

Matkailijan ja matkailualan työntekijän suojautuminen ja turvallisuus (MatkaSuTu) -hanke

www.ttl.fi/matkasutu

2012