

Kompassi

Käsikirja Helsingin matkailun ja
tapahtumien turvallisuuteen



Helsinki

v.4

Sisällys

Näin navigoit kompassissa

- 1. Johdanto Helsingin matkailun ja tapahtumien turvallisuuteen**
- 2. Sinä olet tärkeä osa Helsingin matkailun ja tapahtumien turvallisuuden toteuttamista**
 - Turvallinen Helsinki-kokemus rakentuu eri toimijoiden yhteistyössä
 - Näin kehität toimintasi turvallisuutta
 - Helsingin matkailun turvallisuusverkosto
- 3. Näin viestit turvallisuudesta**
- 4. Näin kerrot turvallisuudesta**
- 5. Lisätietoa turvallisuudesta aihepiireittäin**
- 6. Näin kehität kompassia**
- 7. Versioloki**

Me:

Matkailun turvaverkko, kaikki matkailijan turvallisuuskokemukseen Helsingissä vaikuttavat toimijat ja tahot

Sinä:

Matkailun parissa toimiva ja / tai matkailijoita palveleva yritys, yhdistys, järjestö tai viranomainen



Tästä kuvakkeesta
klikkaamalla voit aina
lukea syventävää
tietoa aiheesta.

Ennen kuin sukellat kompassiin:

Matkailun ja tapahtumien turvallisuuden termit tutuiksi

Turvallisuus

Turvalliseksi voidaan kutsua tilannetta tai järjestelmän tilaa, jossa riskit ovat hyväksyttävällä tasolla ja turvallisuutta voidaan mitata arvioimalla tunnistettujen riskien suuruutta ja hyväksyttävyyttä. Turvallisuus voi olla myös henkilön subjektiivinen kokemus, jota on vaikea numeraalisesti mitata.

Matkailun turvallisuus

Matkailun turvallisuudella tarkoitetaan matkailuprosessin häiriöttömyyden varmistamista. Matkailuprosessin osatekijöitä ovat matkailijat, matkailuyritys työntekijöineen sekä matkailualue, ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö sekä matkailun koko palveluketju lähtöpisteestä kohteeseen ja takaisin.

Matkailun palveluketjuajattelu

Matkailutoimiala on voimakkaasti ketjuuntunut sekä kotimaassa että ulkomaille muodostaen palveluiden ja sitä kautta turvallisuuden arvoketjun. Palveluketju muodostuu esimerkiksi maakuljetusyritysten, majoitusliikkeiden, ohjelmapalveluiden tuottajien, lentoyhtiöiden, matkajärjestäjien ja matkatoimistojen muodostamasta kokonaisuudesta, joka vaikuttaa matkailijan elämykseen.



Tutustu myös muuhun sanastoon kompassin lopussa, sivulla 35!

1.

**Johdanto Helsingin
matkailun ja
tapahtumien
turvallisuuuteen**

**Onnellisimman
maan pääkaupunki:**
Turvallisuus luo
onnellisuutta

Kestävän kasvun paikka:
Pidämme, mitä lupaamme

Meille kaikki ovat tervetulleita:
Olemme sitoutuneet turvaamaan
kaikkien paikallisten ja
matkailijoiden ihmisoikeudet



Turvallisuus on tärkeä osa kestäväää matkailukohdetta ja vastuullista toimintaa. Matkailijalle turvallisuus on vähintään yhtä tärkeä ominaisuus kuin laatu.

Luomme turvallisen Helsingin matkailijalle. Johdamme turvallisuutta yhdessä, suunnitellusti ja kokonaisvaltaisesti.

Olemme luoneet yhteiset vaatimukset ja tavoitteet turvallisuudesta. Viestimme turvallisuudesta näkyvästi ja yhdenmukaisesti.

Tavoitteenamme on, että matkailukohteena Helsinki on maailman turvallisin pääkaupunki 2030.



Kuva: Camilla Bloom

Matkailijoille turvallisuus on tärkeää

73%

kertoi, että vastuullisuusasiat vaikuttavat heidän tuleviin matkustusvalintoihinsa.

31%

asiaa tarkentaneista kertoi tämän liittyvän turvallisuuteen.

SMALin kysely kesällä 2021 (N=1096)



Kuva: Camilla Bloom

Kaupungin puheenvuoro

Matkailun turvallisuus Helsingissä

Turvallisuus koskettaa koko kaupunkia aina matkailijoista alan ammattilaisiin ja asukkaisiin. Koronapandemia ja Venäjän hyökkäyssota Ukrainaan ovat haastaneet matkailutoimijoita ennennäkemättömällä tavalla. Turvallisuus on noussut yhä tärkeämmäksi osaksi vastuullista matkailua vaatien tarkempaa ohjeistusta ja yhteistä viestintää. Lisäksi turvallisuuskäytänteiden noudattaminen ja uusiin uhkiin varautuminen vaatii yritykseltä jatkuvaa seurantaa ja ennakointia. Helsingin matkailussa käynnistettiin Matkailun turvallisuuden alueellinen johtaminen -hanke loppuvuodesta 2020 tavoitteenaan vastata juuri näihin vaatimuksiin. Matkailuturvallisuuden kokonaisuuden koordinoitua on jatkettu hankkeen jälkeen osana kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikön kehittämistyötä.

Matkailijoiden turvallisuudentunteen muodostuminen on moniulotteinen subjektiivinen kokemus, mutta siihen voi vaikuttaa sanoin ja teoin. Turvallisten matkailupalveluiden tuottamiseen kuuluu paitsi lainsäädännöllisiä veloitteita myös paljon pieniä tekoja ja huolenpitoa, jotka heijastuvat palveluiden laatuun ja asiakaskokemukseen. Monien vaatimusten äärellä voi olla vaikea hahmottaa, mihin tulisi erityisesti panostaa, ja mistä tarvittava tieto löytyy. Matkailun turvallisuuden käsikirja, Kompassi, syntyi yrityksille suunnattujen kyselyiden ja yhteis-kehitystyöpajojen pohjalta. Käsikirja tarjoaa kattavasti turvallisuustietoa ja ohjeistusta. Tämä Kompassi on toukokuussa 2026 päivitetty versio joulukuussa 2022 valmistuneesta käsikirjasta. Helsingille on laadittu myös matkailun turvallisuusjohtamisen kehittämissuunnitelma, jossa kaupungin olemassa olevia turvallisuusrakenteita tarkastellaan erityisesti matkailijan näkökulmasta. Kompassi -käsikirja ja kehittämissuunnitelma muodostavat yhdessä kokonaisuuden, joka viitoittaa Helsingin matkailun turvallisuuden kehittämissuunnitelmaa.

Pandemia ja sotatilanne eivät jää viimeisiksi kriiseiksi, joita matkailuala tulee kohtaamaan. Suomen myönteisellä turvallisuusimagoilla on suuri merkitys Helsingille, mutta samalla se tuo meille myös vastuuta. Pandemian ja sotatilanteen jälkeisessä maailmassa turvallisuus voi nousta hyvinkin merkittäväksi kilpailuvaltiksi. Turvallisuuteen panostaminen tuo taloudellista hyötyä, sillä se lisää matkailukohteen vetovoimaa ja houkuttelee alueelle uusia matkailijoita. Siksi on tärkeää, että Helsingin matkailun turvallisuuden kehittämistä jatketaan yhteistyössä kaupungin, yritysten, viranomaisten ja muiden turvallisuustoimijoiden kesken systemaattisesti. Kehittämistä ja yhteistyötä ohjaamaan on asetettu Helsingin matkailu ja kohdepalvelut - yksikön vetämä matkailuturvallisuuden johtoryhmä, jossa on mukana viranomaistahoja ja elinkeinon edustusta.

Helsinki haluaa olla maailman kestävin ja älykkäin matkailukohde ja samalla maailman turvallisin pääkaupunki matkailijalle vuonna 2030. Toivomme, että otat tämän käsikirjan aktiiviseen käyttöön ja käytät sitä kompassina ja apuna navigoidessasi turvallisuuskäytänteiden viidakossa.

Nina Vesterinen
Matkailupäällikkö
Helsingin kaupunki



Kuva: Jussi Hellsten

Kommentti matkailualalta

Visit Finland – turvallisuus on osa kestävää matkailua kaikkialla

Turvallisuus on merkittävä tekijä matkakohteen valinnassa ja myös osa matkailun laatua. Vaikka ulkomaiset matkailijat mieltävät Suomen turvalliseksi matkakohteeksi, tuudittautuminen olemassa olevaan ei riitä, vaan turvallisuuskäytänteiden noudattaminen ja uusiin uhkiin varautuminen vaatii jatkuvaa seurantaa ja ennakointia. Tämä nähtiin konkreettisesti covid-19 pandemian yllättäessä kaikki kokeneemmatkin matkailumaat.

Matkailussa turvallisuus tulee huomioida sekä matkakohteen kokonaisturvallisuuden että asiakkaalle tarjottavan palvelun tai tuotteen osalta. Yrityksen yhteiskuntavastuuseen kuuluu, että se noudattaa myös turvallisuuden suhteen annettuja lakeja, säädöksiä ja ohjeistuksia ja toimii vastuullisesti asiakkaidensa kanssa. Nykyisessä Covid-19 pandemiatilanteessa yhteiskuntavastuu korostuu etenkin terveysturvallisuuteen liittyvien ohjeistusten noudattamisessa ja ohjeiden välittämisessä asiakkaille.

Visit Finland suosittelee kaikille matkailuyrityksille lämpimästi tätä Helsingin matkailun turvallisuusjohtaminen -hankkeen tuottamaa käytännönläheistä työkirjaa. Näemme Visit Finlandissa jatkuvan alueellisen kehittämistyön tärkeänä ja toivomme, että tämän oppaan myötä yritykset ovat edistyneet ja vahvistaneet osaamistaan ja konkreettisia tekojaan kokonaisturvallisuudessa ja voimme pian nähdä matkailijoidemme turvallisuuden tunteen vahvistuneen entisestään.

Terhi Hook
Kehityspäällikkö
Visit Finland



Kuva: Jussi Hellsten

Kommentti kollegalta

Suomenlinna - yhteistyö

Maailmanperintökohde Suomenlinna on tärkeä osa Helsingin matkailudestinaatiota, mutta olemme myös kohde kohteen sisällä. Suomenlinnassa kävijäkokeemusta tuotetaan yhteistyössä ison toimijajoukon kanssa. Turvallisuus on myös tärkeä osa kävijäkokeemusta ja näin myös turvallisuustyössä yhteistyö paikallisten toimijoiden kesken on tärkeää.

Suomenlinna on paikka jossa asutaan, tehdään työtä ja vierailaan, joten turvallisuustyössä näkökulmiakin on monta. Yhtenä Helsingin kaupunginosista teemme paljon yhteistyötä eri viranomaisten kanssa. Kohtaaminen ja yhteisten asioiden äärelle kokoontuminen onkin erityisen tärkeää silloin kun turvallisuustyöhön liittyy paljon eri organisaatioita, yrityksiä ja muita toimijoita.

Yhtenäinen ja toistuva viestintä ennen vierailua ja etenkin paikan päällä kohteessa on tärkeässä roolissa. Koska iso osa kohteen kävijöistä ennen koronaa oli useista eri kieli- ja kulttuuritaustoista, on tärkeä tunnistaa sen tuomat vaateet kävijäviestinnälle. Jos paljon eri kulttuuri- ja kielitaustoista tulevia kävijöitä, täytyy miettiä mitä kieliversioita täytyy ottaa haltuun ja selkeillä piktogrammeilla voi tuoda asian ymmärrettäväksi helposti ja kielestä riippumatta. Eri asiakkaanpolun vaiheessa kohdattava yhtenäinen viestintä, jossa on joko suoraan tai välillisesti vierailun turvallisuuteen liittyviä seikkoja luo pohjan onnistuneeseen vierailuun.

Jokaisella meillä on kortemme kannettava alueen turvallisuuden kehittämiseen matkailun näkökulmasta. Tämä Helsingin kaupungin koordinoima turvallisuushanke ja sen mukaan tuoma käsikirja tuo meille alueen matkailutoimijoille paljon konkreettisia työkaluja ja oppeja kuinka kehittää omaa turvallisuustyötä yhdessä muiden kanssa.

Ota siis käsikirja käyttöön!

Milla Öystila
matkailuasiantuntija
Suomenlinnan hoitokunta



Kuva: Jussi Hellsten

Kommentti kumppanilta

Tukes - työkalut

Turvallisuus ei synny itsessään – se tehdään suunnitelmallisesti.

Matkailuyrityksen turvallisuustyö on hyvin arkisten ja jokapäiväisten asioiden hoitamista. Sen ratkaisua, miten palvelut juuri nyt paikalla olevaa asiakasryhmää niin, että asiat menevät turvallisesti ja sujuvasti. Turvallisuusasiat kannattaa kuitenkin suunnitella etukäteen. Siinä erinomaisena apuna on esimerkiksi turvallisuusdokumentaatio tai vastaava. Turvallisuusdokumentaatio on nimenomaan käytännön käsikirja yritykselle ja sen työntekijöille, ei viranomaisia varten tehty dokumentti. Toinen hyödyllinen väline on tämä kirja.

Matkailupalvelujen turvallisuudessa jokaisen yrityksen työ on tärkeää. Kliseisesti sanottu, mutta ketju on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki. Vaikutukset eivät rajoitu vain asiakkaan käyttämiin yrityksiin. Huonot uutiset kiirivät kauas, ja haittaa voi aiheutua niin alueen muille yrityksille kuin koko toimialalle.

Turvallisuus vähentää häiriöitä, kohentaa koettua laatua ja parantaa tulosta. Turvallisuudessa on aina myös inhimillinen puoli. Kukaan ei halua, että asiakas loukkaantuu palvelussa. Yksi ohjelmapalveluyrittäjä kiteytti asian hyvin.

”Mun tavoite työssä on, että asiakkaalla on ollut kivaa, hän lähtee kotiin terveenä ja minä olen saanut siitä vähän rahaakin”.

Hannu Väärälä
Ylitarkastaja, YTM, erä- ja luonto-opas (AT)
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)



2.

**Sinä olet tärkeä osa
Helsingin matkailun
ja tapahtumien
turvallisuuden
toteuttamista**

Turvallisuuden kokemus alkaa rakentua jo matkasta haaveillessa, ja se jatkuu koko matkan ajan.

Matkailija kohtaa matkan aikana useita eri palveluja, kohteita ja ihmisiä – jokaisella näistä palveluketjun osasista on vaikutusta siihen, millainen kokemuksesta muodostuu.

Olemme keränneet yhteen tapoja, joilla voit parantaa matkailijan turvallisuutta omalla toiminnallasi. Tavoissa on mukana edellytyksiä turvallisen toiminnan perustan luomiselle, sekä panostamisen vinkkejä kokeneemmallekin suunnistajalle.



Kuva: Camilla Bloom

Turvallinen Helsinki-kokemus rakentuu eri toimijoiden yhteistyössä

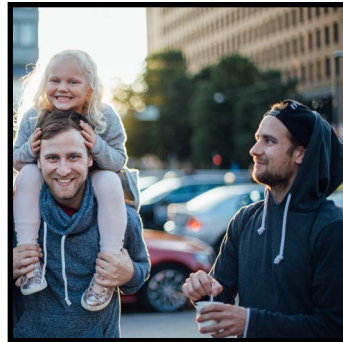
HAAVEILU	SUUNNITTELU & VARAAMINEN	KOKEMINEN		JAKAMINEN	
TUNNEN, ETTÄ MINUSTA PIDETÄÄN HUOLTA. JOS TARVITSEN TIETOA TAI APUA, LÖYDÄN SEN HELPOSTI. Ennaltaehkäisy: yhtenäinen kieli ja ulkoasu, eri kohderyhmien huomiointi, palveluattitus, esteettömyys, ohjeet, opastus, vinkit					
<p>Mielikuvani Helsingistä on turvallinen. Tunnistan itseni kohteen materiaaleissa ja tunnen oloni tervetulleeksi.</p> <p>Vastuullisuusbrändi, sosiaalinen / psykologinen turvallisuus näkyväksi. monimuotoisuus, osallistaminen, representaatio</p>	<p>Turvallinen mielikuva vahvistuu matkaa suunnitellessa: löydän vastaukset kysymyksiini ja enemmän. Saan tiedon, mitä palveluun kuuluu ja missä, mistä saan lisätietoa paikan päällä tarvittaessa. Tiedän, miten varautua talveen, miten ja millä maksan, millä kielellä asioin paikallisten kanssa, mitä palveluja on saatavilla ja mitkä kohteet ovat väliaikaisesti pois käytöstä. Tiedän jo nyt mitä pitää tehdä, jos sairastun tai mistä saan apua.</p> <p>Kohde- ja aktiviteettitiedot verkossa (kaupunki, kohteet, yritykset).</p>	<p>Saapuminen Helsinkiin ja siirtyminen majoitukseen on miellyttävä, vaikka takana on pitkä matka. Huomaan, että mielikuva kohteesta piti paikkansa.</p> <p>Asiakaspalvelu koko matkaketjun varrella, matkailijoiden erilaiset kulttuuritaustat ja kielitaidon huomioiva opastus, jatkoyhteydet, siisteys ja puhtaus, kunnossapito</p>	<p>Saan kohteista ja palveluista hyvän turvallisuuskokemuksen. Tiedän, ettei maksu- tai henkilötietojani käytetä väärin tarkoituksiin. Turvallisuuteen liittyvistä teemoista kerrotaan neutraalisti, ei uhkista muistutellen. En säikähdä vastaan tulevia tilanteita, koska olen osannut jo varautua niihin. Tiedän mistä löydän tietoa hätätilanteessa haluamallani kielellä.</p> <p>Turvallisuustoimien, vaaranpaikkojen ja toimintaohjeiden toteuttaminen ja viestiminen asiakkaalle.</p> <p>Hädän kohdatessa saan sujuvasti apua ja tunnen, että voin luottaa viranomaisiin.</p> <p>Poikkeustilanteissa viestiminen, kohteiden ja palveluntarjoajien valmius ja osaaminen, 112-sovellus</p>	<p>Paluumatkalle lähtiessä minua ei huoleta aikataulut, jatkoyhteydet tai terminaalit, olen kokenut saapuessa sujuvan asiakaspolun ja tiedän, että voin luottaa siihen nytkin.</p> <p>Asiakaspalvelu, opastus, jatkoyhteydet, siisteys ja puhtaus, kunnossapito</p>	<p>Koen, että Helsinki on aidosti kiinnostunut turvallisuudestani, sillä olen saanut useita mahdollisuuksia antaa palautetta. Koen tullessi kuulluksi, sillä palautteeseeni vastataan ja siihen reagoidaan kohtuullisessa ajassa.</p> <p>Palautteenkeruu kohteissa, palveluissa ja kaupunkina, sekä reagointi palautteeseen.</p>

Toivon, että voin keskittyä verkostoitumiseen kasvutapahtumassa, enkä joudu huolehtimaan turvallisuudestani tai kohtaamaan rasismia. Saan kulkea yksinkin kadulla illalla rauhassa.



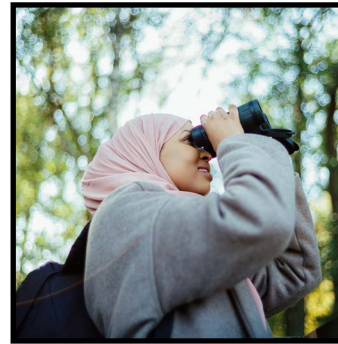
TYÖMATKAILIJA

Toivomme, että voimme tutustua Helsinkiin turvallisesti sateenkaariin. Kun lapsi sairastuu yllättäen, tiedämme mistä saamme apua nopeasti. Perheet on huomioitu kohteissa ja siirtymisissä.



PERHE

Toivon, että pääsen kokemaan spontaanin Helsinki-elämyksen paikallisiin tutustuen. Tiedän, mihin varautua yöelämässä, saunoessa ja syksyllä saaristossa telttaillessa, ja mistä saan tarvittaessa apua.



SEIKKAILIJA

Toivomme, että saamme tutustua nähtävyyksiin rauhassa ja esteettömästi opastetulla kierroksella, jonka järjestävä yritys on huomioinut turvallisuuden. Saamme etukäteen tarvitsemamme tiedot mm. taskuvarkauksista, tarvittavista rokotuksista, vallitsevista sääoloista ja veden juomakelpoisuudesta.



RYHMÄ

Matkailijoilla on erilaisia turvallisuustarpeita

Turvallisuuden kompassi

A





**Luo
perusta!**

B

Panosta!



VARAUTUMINEN JA ENNALTAEHKÄISY

Turvallisuus on meille tärkeä ja tuttu osa arkea

- Tunnistamme turvallisuuden merkityksen ja tärkeyden 
- Oma roolimme turvallisuudessa on tunnistettu ja olemme sitoutuneet noudattamaan sitä myös asiakastyössä
- Tunnetta turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön 
- Yrityksemme riskikartoitus on tehty ja yrityksemme turvallisuus-suunnitelma on luotu, vaikka laki ei sitä vaatisikaan, ja henkilökuntamme tiedossa. Suunnitelmaamme päivitetään ja kartoitus käydään läpi uudelleen vähintään vuosittain. 
- Yrityksemme omavalvontasuunnitelma on tehty 
- Toiminnassamme ylläpidetään saavutettua terveys-turvallisuustasoa



TOIMINTA

Turvallisuusosaaminen & asenne kunnossa - toimiminen

- Koko henkilökuntamme on saanut perehdytyksen turvallisuus-asioihin ja osaamista ylläpidetään. Huomioimme myös uudet aloittavat henkilöt. 
- Henkilöstö, varusteet, rakenteet ennakoitujen tilanteiden mukaiset valmiina paikoillaan ja käytössä – tehkää yrityksenne oma turvallisuuden kuvaus. 
- Henkilökuntamme osaa toimia oppien mukaan hätä- ja uhka-tilanteissa.



OPPIMINEN

Tunnistamme turvallisuuden tunteen merkityksen ja synnyn – opimme ja viestimme

- Analysoimme vaara- ja läheltä piti-tilanteita ja opimme niistä 
- Yhdenvertaisuus ja inklusiivisuus – koko henkilökuntamme on tutustunut inklusiivisen matkailun periaatteisiin 
- Osallistumme turvallisuuskyselyyn ja jaamme turvallisuuden tunnuslukuja (tulossa 2022)
- Varmistamme oman toiminnan näkökulmasta tarvittavien koulutusten ajantasaisuuden, esim. ensiapukoulutus ja hygienia-passi (tulevat myöhemmin esiin)

VIESTINTÄ

Tunnistamme turvallisuuden tunteen merkityksen ja synnyn – opimme ja viestimme

- Tunnetta Helsingin yhteisen tavan ja materiaalit toteuttaa turvallisuusviestintää
- Esteettömyys- ja saavutettavuustiedot ovat saatavilla ja ajan tasalla digikanavissamme (www-sivut ja/tai sosiaalinen media) 

- Palvelumme saatavuustiedot, kuten sijainti, aukioloajat ja esteettömyys, ovat ajan tasalla viestintäkanavissamme

Turvallisuuden kompassi

A

Luo
perusta!

B

Panosta!

VARAUTUMINEN JA ENNALTAEHKÄISY

Mittaamme turvallisuutta

- Sitoudumme seuraamaan aktiivisesti ja säännöllisesti turvallisuuden tilannekuvaa
- Onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpidon aktiivinen tekeminen yritystasolla
- Käymme läpi säännöllisesti ja vähintään vuosittain toiminta- ja turvallisuussuunnitelmaamme, ja vertaamme ja havainnoimme mahdollisia eroja suunnitellut ja toteutuneen turvallisuus-toiminnan välillä (yrityksen oma turvallisuussuunnitelma ja analyysi)



TOIMINTA

Turvallisuusosaaminen & asenne

- Ylläpidämme ja kehitämme turvallisuusosaamistamme ja osallistumme vuosittaiseen turvallisuusfoorumiin
- Harjoittelemmme hätätilanteita min 2 krt/v
- Olemme mukana Sustainable Travel Finland -ohjelmassa ja olemme saaneet STF-merkin matkailualueena 2026
- Kehitämme toimintamme kyberturvallisuutta



OPPIMINEN

Viestimme aktiivisesti ja opimme

- Keräämme aktiivisesti palautetta turvallisuusasioista, analysoimme ne ja hyödynnämme toimintamme kehittämiseen
- Jaamme oppimaamme, case-esimerkkejä ja hyviä käytäntöjä alan muille toimijoille
- Raportoimme onnettomuuskirjanpidosta viranomaisille ja turvallisuusverkolle

VIESTINTÄ

Viestimme aktiivisesti ja opimme toisiltamme

- Psykologinen turvallisuus on kunnossa ja viestimme siitä: Kerromme, että meille kaikki ovat tervetulleita
- Viestimme aktiivisesti myös turvallisuusverkoston sisällä ja jaamme kokemuksiamme



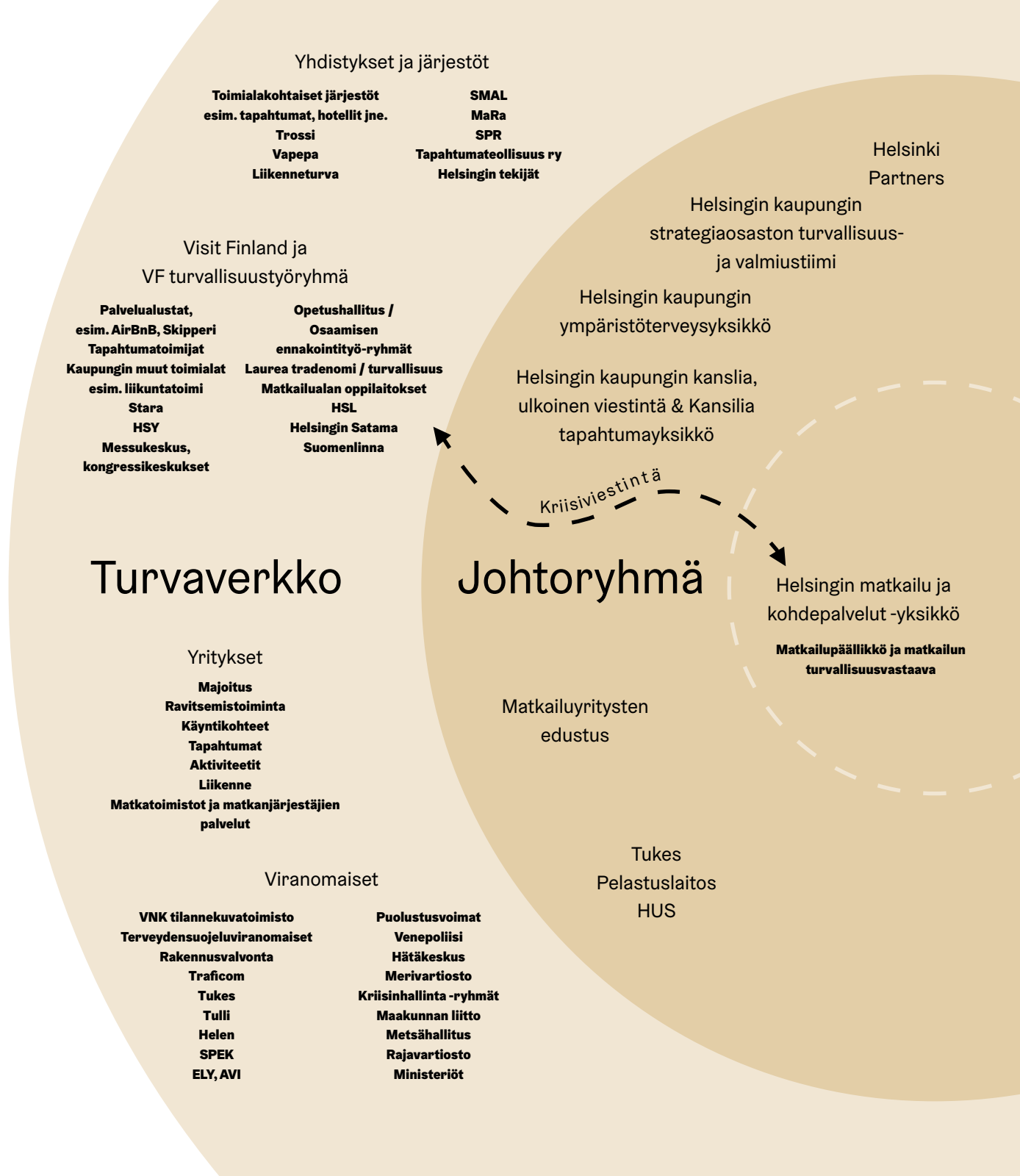
Matkailun ja tapahtumien turvallisuusverkosto luo turvallista Helsinki-kokemusta

Matkailun turvallisuusverkosto kuvaa toimijoita joilla on rooli turvallisuustyössä. **Matkailun turvallisuusverkosto olemme me ja osallistumme turvallisuuden kehittämiseen suunnistamalla tämän kompassin mukaan.**

Matkailun turvallisuusverkostoa luotsaa johtoryhmä, joka vastaa tämän käsikirjan päivityksestä, Helsingin matkailun turvallisuuden kehittämissuunnitelman toteutuksesta, vaikutusten mittauksesta ja seurannasta, sekä reagoinnista ja ennakoinnista.



Lisätietoa Helsingin matkailuturvallisuuden koordinoinnista



Case esimerkki

Ed Sheeran konsertti

Tapahtumateollisuus

Viestintä

Kriisiviestintä

Englantilaisen, yhden maailman menestyneimmistä musiikkiartisteista, Ed Sheeranin konsertit järjestettiin Helsingin Malmin lentokentällä 23.-24.7.2019. Yhden maailman menestyneimmän musiikkiartistin konsertit järjestivät Fullsteam Agency tiiviissä yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa. Konsertit toimivat esimerkkinä erinomaisesta työstä poikkeustilanteisiin varautumisessa viestinnän näkökulmasta. Viestinnällinen turvallisuustyö rakentui perinpohjaisen Viestintäsuunnitelman kriisi- ja häiriötilanteita varten –dokumentin ympärille. Yksityiskohtainen dokumentti ei jätä lukijalleen tulkinnanvaraa, miten viestinnän on suunniteltu toteutuvan poikkeustilanteissa ja se sopii tueksi muillekin toimialoille poikkeustilanteiden viestinnän suunnitteluun.

”Tapahtuman ydinryhmällä oli erittäin selvät askelmerkit siitä, mitä ja kuka missäkin tilanteessa tekee ja kaikki olivat sitoutuneita suunnitelmaan.”

Päivi Munther
Tapahtumallisuuden yksikkö
Helsingin kaupunki

Viestintäsuunnitelmassa määritellään konserttien kriisiviestinnän tavoitteita, periaatteita sekä toimintatapoja vastuineen.

Viestinnän tapa: yhtenäinen, samansuuntainen, uskottava, johdonmukainen ja eettinen tapa, joka luo hyvää pohjaa muulle vielä yksityiskohtaisemmalle suunnittelulle.

Helsingin kaupungin häiriöiden ja kriisien luokittelun hyödyntäminen:

- Kullekin tasolle kuuluvien esimerkitilanteiden, toimintaohjeiden ja mahdollisten seurausten avaaminen tarkemmin konserttien näkökulmasta
- Kunkin toimenpiteen vastuuhenkilöt eri tilanteissa nimeäminen ennakkoon
- Kunkin eri luokituksen toimintamallin ja kriisiviestintäryhmän yhteystietoineen määrittely

Yhteistyö: Tiivis ja avoin yhteistyö tapahtumajärjestäjän ja sen alihankkijoiden kanssa sekä yhteinen päämäärä ja tahtotila, jossa kaikki osapuolet huolehtivat sovitusta asioista. Kriisiviestinnän toteuttamisessa mukana oli tapahtumajärjestäjä, tapahtuman turvallisuudesta vastaava taho, kaupungin viestintä, poliisi, pelastuslaitos sekä Malmin lentokentän projektiryhmä.



Kaikki häiriöt ja kriisit eivät ole samantasoisia.

Helsingin kaupungin viestinnässä käytetään häiriöiden ja kriisien luokittelua asteikolla 1-5.

5	PUNAINEN KRIISI Erittäin vakava ja erittäin kiireellinen, kriisiviestintäryhmä heti koolle Esimerkki: Vakava väkivallanteko kuten terrori-isku	Tapahtumajärjestäjä koordinoi Kaupunginkanslian viestinnän kanssa aina Kriiseissä viestintävastuu aina viranomaisella ja tällöin toimitaan heidän ohjeiden mukaisesti
4	ORANSSI KRIISI Vakava ja kiireellinen, kriisiviestintäryhmä koolle Esimerkki: Terveyttä uhkaava tilanne kuten vesijohtoveden saastuminen	Tapahtumajärjestäjä koordinoi Kaupunginkanslian viestinnän kanssa aina Kriiseissä viestintävastuu aina viranomaisella ja tällöin toimitaan heidän ohjeiden mukaisesti
3	KELTAINEN HÄIRIÖ Vakava häiriö Esimerkki: Äärimmäinen sääilmiö kuten lähestyvä trombi	Viestinnän koordinoinnista sovitaan tapauskohtaisesti
2	SININEN HÄIRIÖ Normaalitoimia enemmänviestintää vaativa tilanne Esimerkki: Sähkökatkos tai muu tekninen vika	Viestintä tapahtumajärjestäjällä
1	VIHREÄ NORMAALITILANNE Ei häiriötä/kriisitilannetta, kriisitilanne ohi, paluu normaaliin viestintäjärjestykseen	Viestintä tapahtumajärjestäjällä

Mille tasoille
luokittelisit oman
yrityksesi toimintaa
koskevat häiriöt ja
kriisit?

Case esimerkki

Ultima

Ravintolat

Fyysinen turvallisuus

Terveysturvallisuus

Ultima-ravintola osallistui korona-aikana poikkitieteelliseen tutkimukseen koronaviruksen leviämisestä sisätiloissa, jota johtivat Helsingin yliopisto, Ilmatieteen laitos, Työterveyslaitos ja HUS. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten sisätiloista tehdään mahdollisimman turvallisia ympäristöjä. Ravintola Ultiman ja tutkimuksen yhteistyö toimii case-esimerkkinä terveysturvallisuuteen panostamisesta ja sen edistämisestä sekä oma-aloitteisuuden merkityksestä.

Ravintolassa mallinnettiin viruksen leviämistä sisätilailmassa ja tutkittiin, miten pitkään virus säilyy tartuttavana erilaisissa materiaaleissa sekä miten erilaiset tekijät, kuten ilmastointi tai materiaali voi estää viruksen leviämistä. Tutkimus toteutettiin koronavirusta muistuttavalla vaarattomalla viruksella ilman että paikan päällä oli oikeita asiakkaita. Tutkimuksessa havaittiin tehokkaan ilmanvaihdon olevan avainasemassa laskemaan tartuntavaaraa sisätiloissa. Viruspitoisuutta ilmassa onnistuttiin laskemaan 40 %. Keskeisessä roolissa tutkimuksessa oli tulosten hyödyntäminen paremman asiakaskokemuksen mahdollistamiseen.

“Olkoon ala mikä tahansa, hyvän asiakaspolun miettiminen on tärkein toimi. Kuinka ihmiset otetaan vastaan, kuinka ihmisiä ohjataan, millä palvelutilanteesta saadaan sujuva ja hymy ihmisen huulille. Kuinka toimia ja varautua hankaliin tilanteisiin ja miten myös huomioida työntekijöiden henkinen kuorma. Lopuksi kaiken ratkaisee välittäminen.”

Henri Alén
Kokki & omistaja

Ravintola Muru, Pastis, Sue-Ellen ja uskomaton Ultima

Lähde: Artikkelit alapuolella & Henri Alen, Kokki & omistaja, Ravintola Muru, Pastis, Sue-Ellen ja uskomaton Ultima (<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000007795862.html>, <https://www.is.fi/ruokala/ajankohtaista/art-2000007797194.html> ja <https://www.is.fi/ruokala/ajankohtaista/art-2000007203173.html>).

Tutkimus: Koska kyseessä oli poikkitieteellinen tutkimus, voitiin nähdä käytännössä miten eri asiantuntijat ja tutkijat toimivat yhdessä ja ratkovat ongelmia. Ravintolan roolina oli tuoda konkretiaa tutkimustilanteisiin, ja yrittää miettiä tulosten valossa, miten toimintaa voidaan parantaa aidosti niin että siitä on hyötyä asiakkaille ja henkilökunnalle.

Tulosten jalkautus: Hanke on onnistunut tuomaan tieteen ja käytännön yhteen. Tutkijat voivat todentaa faktan asioista, ja sen ympärillä eri alojen ammattilaiset viedä ne käytäntöön.

Asiakaspolut: Asiakaspolkujen suunnittelulla onnistuttiin minimoimaan turhat kontaktit palvelusta tinkimättä, vähentämään turhaa desinfiointia viruksen pinnanäytteiden kautta ja sujuvoittamaan koko prosessia.

Asiakaskokemus: Kaiken A ja O on asiakaskokemus. Turvallisuuteen liittyvät toimet eivät saa vesittää asiakaskokemusta.



Kuva: Yiping Feng and Ling Ouyang

Case esimerkki

Korkeasaari

Käyntikohteet

Viestintä

Turvallisuus- viestintä

Korkeasaaren eläintarha on ilahduttanut vierailijoitaan Helsingissä jo 1889 vuodesta lähtien tarjoten näköalapaikan luonnon monimuotoisuuteen, eri elinympäristöihin ja niiden eläimistöön. Korkeasaaren tärkeimpiä tehtäviä on luonto- ja ympäristötiedon välitys ja luonnon monimuotoisuuden suojeleminen. Korkeasaaren omaleimainen viestintätyyli erityisesti korona-aikana toimii case-esimerkkinä erinomaisesta turvallisuusviestinnästä.

Korkeasaarella turvallisuusasioista pyritään viestimään mahdollisimman visuaalisesti ja helposti ymmärrettävästi. Kun vierailija voi luottaa siihen, että turvallisuusasioista on huolehdittu, hän viihtyy paremmin ja on avoimempi omaksumaan uusia asioita. Varsinkin lapsiperheiden suosimissa kohteissa turvallisuusasioiden tulee olla helposti ymmärrettäviä. Terveysturvallisuustoimissa onnistuttiin asiakkaiden kanssa niin hyvin, että Korkeasaaresta on tiedossa vuosilta 2020-2021 vain yksi mahdollinen korona-altistuminen eikä yhtäkään tartuntaketjua. Toimivia korona-ajan käytäntöjä, kuten tapahtumien asiakasmäärän rajaamista ennakoilmoittautumisella, voidaan hyödyntää korona-ajan jälkeenkin. Ruuhkien tasoittamisesta on tullut entistä tärkeämpää ja toivotumpaa.

“Kun turvallisuusasiat ovat kunnossa, myös liiketoiminta on sujuvaa.”

Mari Lehmonen
Tiedottaja
Korkeasaari

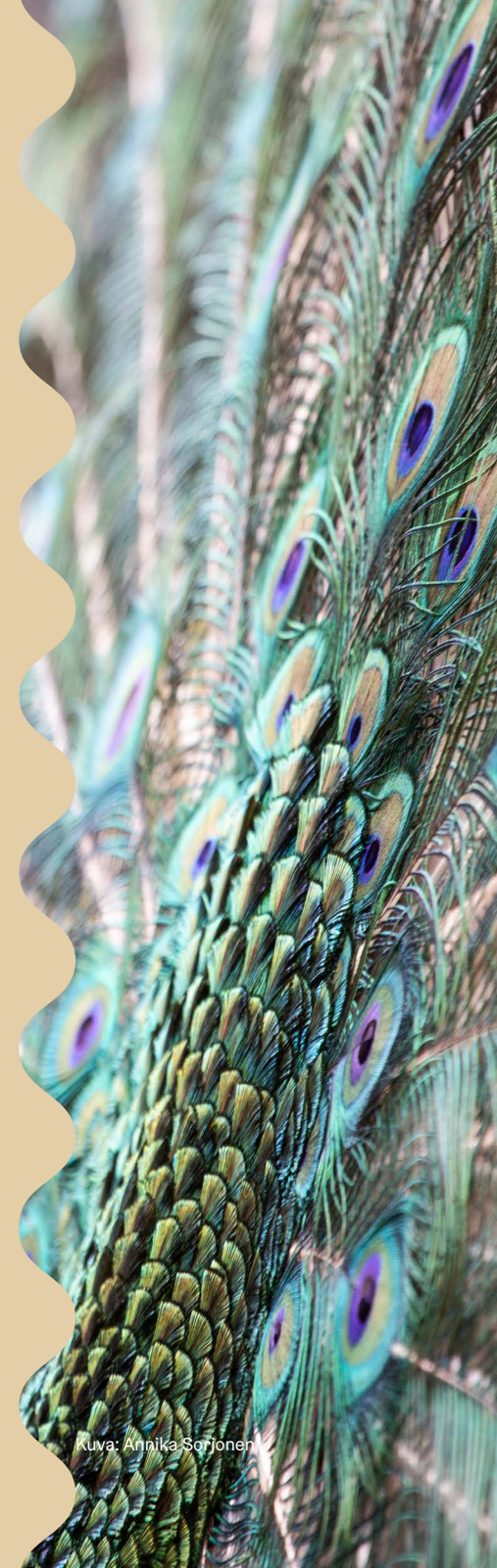
Persoonallinen viestintä: Korkeasaari on eläinten saari, joten korona-ajan terveysturvallisuusohjeita päätettiin lähestyä eläinsimerkkien kautta. Ohjeet kutsuivat leikkimään eläimiä, mikä toimii varsinkin lapsilla. Samalla ohjeet huomattiin ja ne jäivät mieleen. Eläinteema näkyi saarella myös työntekijöiden eläinaiheisina turvavisiireinä ja kasvomaskeina.

Etävierailut: Kun keväällä 2020 saareen ei päässyt vierailulle, päätettiin Korkeasaari tuoda koteihin. Aloitettiin nopealla aikataululla suorat videolähetykset sosiaalisessa mediassa sekä tehtiin koululaisille uusia tehtäväkokonaisuuksia. Näin pystyttiin ilahduttamaan, pysymään ihmisten mielissä sekä saatiin kertoa niistä asioista, joiden eteen tehdään töitä.

Ajantasainen informaatio: Koronaturvallisuuteen liittyvät asiat koottiin verkkosivuille ja sitä päivitettiin jatkuvasti tilanteiden muuttuessa.

Eläintarhaetiketti: Korkeasaarella vierailijoille tarkoitettu, vierailijoiden sekä eläinten turvallisuutta edistävä, eläintarhaetiketti löytyy muun muassa kaikille jaettavista kartoista.

Turvallisuusosaaminen: Korkeasaarella järjestetään säännöllisesti erilaisia turvallisuusohjauksia, huolehditaan henkilökunnan ensiaputaidoista ja ensiapuvälineistä sekä huomioidaan turvallisuus eläinten kanssa toimiessa, ja etenkin vaarallisten lajien kohdalla turvallisuuskäytännöt ovat tarkkaan mietittyjä. Lisäksi kerätään tietoa ja kokemuksia myös muista eläintarhoista ja harjoitellaan vaaratilanteita yhdessä viranomaisten kanssa.



Case esimerkki

Natura Viva

**Aktiviteetit ja
ohjelmapalvelut**

**Fyysinen
turvallisuus**

**Palvelu-
turvallisuus**

Natura Viva on vuonna 1986 perustettu perheyritys ja kokenut luontopainotteisten aktiviteettien, retkien ja majoituksen tarjoaja Etelä-Suomessa. Ammattimainen opastus, yhteistyö, vastuullisuus, lait ja viranomaisten säädökset ohjaavat heidän toimintaansa. Natura Viva tuntee retkeilijöiden eri tarpeet ja osaavat räätälöidä palvelunsa niiden mukaisesti taaten laadukkaan asiakaskokemuksen.

Natura Viva tarjoaa hyvin erilaisia palveluita, joissa on erilaisia riskejä ja niihin myös varaudutaan eri tavoin. Yrityksessä palveluturvallisuuteen panostamisen keskiössä ovat valmistautuminen ja varautuminen. Lisäksi onnettomuuden tai vahingon sattuessa käsitellään se heti ja mietitään, onko toimintatavoissa mahdollista tehdä muutoksia, jotta samanlaiselta tapahtumalta vältytään tulevaisuudessa.

“Turvallisuuden kehittäminen on jatkuvaa toimintaa ja koskaan ei tule valmista. Mutta aina voi oppia siitä mitä on tapahtunut ja ennakoida myös sitä, mitä mahdollisesti voisi tapahtua.”

Ilari Lariola
Hallituksen puheenjohtaja
Nature Viva

Osaaminen: Ohjatuissa aktiviteeteissa tärkeintä on oppaiden osaaminen ja kouluttaminen. Tavoitteena on, että jokaisella oppaalla on riittävät taidot, jotta lähtökohtaisesti onnettomuudet ja vahingot ovat hyvin epätodennäköisiä. Oppaat ottavat huomioon myös asiakkaiden erilaisen kielitaidon sekä osaamistason, ja huolehtivat näin aktiviteettien turvallisuudesta.

Turvallisuusosaaminen: Odottamattomia tilanteita varten harjotellaan lajikohtaisia turvallisuustaitoja, ensiaputaitoja ja kaiken pohjana on tapahtumia varten laaditut turvasuunnitelmat, jotka ottavat kantaa toimintatapoihin erikoistilanteissa.

Ennako-ohjeet: Asiakkaille lähetetään myös hyvä ennako-ohjeistus, jotta he osaavat varautua jo etukäteen tapahtumaan.

Varautuminen: Eri vuodenaikoihin ja vaihteleviin sääolosuhteisiin ollaan varauduttu jo suunnitteluvaiheessa ja mitään sellaista ei myydä / toteuteta, jota ei voida toteuttaa turvallisuuden ja asiakkaan viihtyvyyden näkökulmasta riittävällä tasolla.



Case esimerkki

Johku

Digitaalinen työkalu

Digitaalinen turvallisuus

Kyberturvallisuus

Johku on uudenlainen työkalu, jolla matkailuyrittäjät voivat tehdä myyntiä ja seurata liiketoiminnan kehitystä. Matkailuyrittäjät voivat säästää aikaansa automatisoimalla myynnin, varaustenhallinnan ja asiakaspalvelun toimintoja. Johkun raportointi ja ohjauspaneeli mahdollistavat sen, että käyttäjät voivat kehittää liiketoimintaansa tietoon perustuen.

Matkailuyritysten palvelujen ja tuotteiden ostettavuus ja löydettävyys paranee Johkun mahdollistaessa myynnin monella tapaa: suoraan, ristiin myymällä kumppaneiden kautta tai Johkuun integroitujen ulkoisten myyntikanavien kuten läpi. Johku onkin osa laajaa ekosysteemiä, johon kuuluu useita strategisia kumppaneita ja integraatioita kuten Alipay ja Bokun. Jaettaessa tietoa usean toimijan kesken, on tärkeää huolehtia digitaalisesta turvallisuudesta.

“Yleisesti hyvä lähtökohta on toiminnan varmuuden mahdollistaminen, asioita selvittämällä ja lisätietoja etsimällä. Digitaalinen turvallisuus on laaja aihe, joka vaatii jatkuvaa opiskelua ja perehtymistä. Riskien ennakoiminen ja jatkuva kehittäminen on tärkeää.”

Lähde: <https://www.johku.fi>

1. Johku sijaitsee yksinomaan Aptual Commerce Oy:n hallinnassa olevassa palvelinympäristössä, joka on eristetty muista palvelimista.
2. Palvelinympäristö on suojattu palomuurilla ja etähallintaan pääsy on tarkasti rajattu tietyille henkilöille, suojatun yhteyden päähän.
3. Samassa palvelinympäristössä ei ole muita palveluja. Palvelinympäristö erittäin luotettavassa ja tietoturvalisessä Amazonin pilvessä.
4. Palvelinympäristössä käytetään tuoreita, tietoturvalisistä ohjelmistoversioita.
5. Kaikki selainliikenne kulkee salatulla HTTPS-yhteydellä.
6. Johku.comin SSL-rating on A+
7. Johkun web-framework on tehty kokonaan omana tuotantona, joten mitkään open source -frameworkeista löydetty haavoittuvuudet eivät ole hyödynnettävissä.
8. Johku-kaupat on eristetty toisistaan erillisillä tietokannoilla, joten kauppias ei voi päästä vahingossa tai virheen takia muiden tietoihin käsiksi.
9. Järjestelmän käyttämä tietokantakirjasto estää SQL-injektiot
10. Käyttäjien salasanoja ei tallenneta selkokielisinä mihinkään, joten mikäli tietomurto tulisi mahdolliseksi, niitä ei siltikään pystyisi varastamaan.
11. Asiakkaiden luottokorttitietoja ei koskaan tallenneta palvelimelle, joten niitä ei ole myöskään mahdollista varastaa.
12. Johku tarjoaa maksutapoina vain luotettuja ja teknisesti edistyneitä maksuvälittäjiä.



Kuva: Julia Kivelä

Case esimerkki

Kämp Collection Hotels

Majoitus

Fyysinen turvallisuus

Vierailun turvallisuus

Laadukkuudestaan tunnetulla Kämp Collection Hotels hotellikonsernilla on kokemusta asiakkaiden turvallisen vierailun varmistamisesta vuodesta 1887 lähtien, jolloin legendaarinen Hotel Kämp avasi ovensa Helsingin keskustassa. Heidän pääkaupunkiseudulle keskittyvät hotellit majoittavat niin paikalliset staycation vieraat kuin erityisiä turvallisuusjärjestelyjä vaativat poliitikot. Tänä päivänä Kämp Collection Hotels kuuluu pohjoismaiseen itsenäisten hotellien perheeseen Nordic Hotels & Resortsiin, joka tarjoaa lähes 40 ainutlaatuista hotellia Pohjoismaissa.

“Palveluntarjoajan kyky pitää huolta vieraidensa turvallisuudesta tulee varmasti olemaan post-pandemic matkailun aikakautena yksi tärkeimpiä asiakkaiden ostohalukkuuteen ja -päätöksiin vaikuttavia asioita, on sitten kyse yksittäisestä matkailijasta, kongressi- tai yritysvieraasta. Äärettömän tärkeää olisi, että destinaation sisällä matkailutoimijat ja kaupunki toimisi yhdessä“

Elina Heiska
Commercial Director
Kämp Collection Hotels

Lähde: <https://www.kampcollectionhotels.com>

Turvallisuuden tunne ja ilmapiiri: Henkilökunta on kaikissa hotelleissa läsnä 24h, ovet on lukittu, kaikissa tiloissa on näkyvät opasteet ja turvamies kiertää hotelleja joka päivä.

Turvallisuusosaaminen: Henkilökunnan kouluttaminen mm. Säännöllisillä turvavalmennuksilla (ensiapu, paloturva, evakuointi, ”puhejudo”, tapahtumien käsittelyillä ”opit ja annit”) ja jokaiselle henkilökunnan jäsenelle toteutettavat turvakävelyt

Akuutit poikkeustilanteet: kuulutusjärjestelmä ja info tv:t viestintäkanavina asiakkaille, viestintäryhmä vastaa henkilökunnan tiedottamisesta kuten roolituksesta poikkeustilanteen aikana

Asiakslähtöisyys: Hotellivieraiden osaamistason huomioiminen esimerkiksi kielitaidon ja modernin teknologian käyttämisen osalta varmistetaan henkilökohtaisen palvelun avulla. Lisäksi hotelleilla on yleensä ennakkotieto vieraista, joilla on erityisiä tarpeita, jotta heitä voidaan varautua palvelemaan mahdollisimman hyvin.

Kyberturvallisuus: Hotellien tietoturvallisuus varmistetaan hotelleissa noudattamalla PCI standardeja. Esimerkiksi suorissa varauksissa henkilökunta ei ota vastaan luottokorttitietoja henkilökohtaisesti, vaan asiakkaat antavat luottokorttitiedot itse verkossa heille toimitetun suojatun linkin kautta.

Henkilötietosuojat: Henkilötietoihin pääsy vain henkilökunnalla, joka niitä tarvitsee työnsä suorittamiseksi. GDPR:n periaatteiden mukaisesti hotelleissa kaikki asiakkaat saavat pyytäessään tiedon siitä, mitä tietoa heistä on hotellien järjestelmissä.



Kuva: Starwood

Case esimerkki Finavia

Lentoasemayhtiö

Digitaalinen
turvallisuus

Kyberturvallisuus

Finavia on lentoasemayhtiö, jonka tavoitteena on tehdä matkustamisesta sujuvaa ja mutkatonta. Finavia johtaa ja kehittää lentoasemiaan ja lentoliikenteen tarvitsemaa infrastruktuuria: Lentoasemaverkostoon kuuluu 20 lentoasemaa eri puolilla Suomea. Finavia onkin keskeisessä roolissa osana globaalisti linkitynyttä ilmailu- ja liikennejärjestelmää, yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria ja huoltovarmuutta sekä merkittävä toimija ja työllistäjä matkailualalla.

Koska Finavian toiminta on yhä enemmän riippuvainen erilaisista tietojärjestelmistä ja tiedosta, korostuu myös kyberuhkien merkitys. Kyberuhkien kasvaminen on tunnistettu niin toiminnassa kuin ilmailualan sääntelyssäkin ja molemmissa pohjana on riskilähtöinen lähestyminen erilaisiin kyberuhkiin ja järjestelmähäiriöihin varautumiseen.

Finavian kyberturvallisuustyön tavoitteena on osaltaan varmistaa muun muassa Finavian operatiivisen toiminnan laatu, luotettavuus, jatkuvuus ja kyberriskienhallinta. Kyberriskienhallintaa toteutetaan Finavian kyberturvallisuuden hallintajärjestelmän avulla. Se on osa Finavian toimintajärjestelmää ja sen tavoitteena on ohjata ja hallita kyberturvallisuuteen liittyvää toimintaa suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti siten, että saavutetaan hyvä ja luotettava turvallisuustaso. Tällä tähdätään kyberresilienssiin eli kykyyn vastustaa, havaita, sietää ja palautua erilaisista kyberuhkista.

“Nykyään on yhä enemmän saatavilla oppaita ja viitekehyksiä, joita hyödyntäen organisaatiot pystyvät kehittämään omaa toimintaansa ja kyvykkyyksiään kyberturvallisuuden ja kyberiskien hallinnan varmistamiseksi. Kyberturvallisuudesta on tullut helpommin lähestyttävää ja selkeämpää toteuttaa. Pohjimmiltaan kyberturvallisuudessa on kyse suunnitelmallisesta turvallisuustyöstä ja riskienhallinnasta.”

Timo Laakso
Head of Cyber Security, CISO

Finavia

Kyberturvallisuuden kehittämiseen niin suuressa kuin pienemmässäkin matkailualan organisaatiossa liittyy keskeisesti samat perusmallit. Keskiössä on organisaation ydintoimintaan liittyvien riskien tunteminen ja hallitseminen sekä organisaation toiminnan laadun varmistaminen.

Keskeistä on tuntea:

- oma toimintaympäristö ja sen erityispiirteet
- omalle toiminnalle kriittiset suojattavat kohteet ja niiden kriittisyysluokitus
- toimintaan ja kriittisiin kohteisiin kohdistuvat riskit

Näihin pohjautuen määritetään ja toteutetaan:

- tarvittavat suojaavat toimenpiteet kyberriskien toteutumisen ennaltaehkäisemiseksi
- asianmukainen kyky havaita erilaisten kyberriskien toteutuminen ja muutokset toiminta- ja uhkaympäristössä
- toimintamallit toteutuviin kyberriskeihin reagoimiseksi niiden vaikutusten pienentämiseksi
- toimintamallit toteutuneista kyberriskeistä toipumiseksi ja toiminnan jatkamiseksi mahdollisimman pienin häiriöin ja vaikutuksin

3.

**Näin viestit
turvallisuudesta**

Turvallisuus ei ole vain tekoja, se on myös matkailijan kohtaamista ja teoista viestimistä. Turvallinen Helsinki-kokemus on tunnetta, jota välitetään matkailijalle haaveiluvaiheesta kotiinpaluuseen. On tärkeää, että kaikilla kokemuksen rakentamiseen osallistuvilla toimijoilla on hallussaan viestimisen tavat myös poikkeustilanteissa.

Olemme koonneet turvallisuudesta viestimisen tapoja arjessa, matkailijan kokemuspolutta, eri vuodenaikoina ja kriisin kohdatessa.



Kuva: Camilla Bloom

Turvallinen Helsinki-kokemus viestittynä

HAAVEILU

Mielikuvani Helsingistä on turvallinen. Tunnistan itseni kohteen materiaaleissa ja tunnen oloni tervetulleeksi.

Maamielikuvan rakentaminen (mm. Visit Finland, alueelliset matkailu-organisaatiot, matkanjärjestäjät, kohteet, some ja influensserit)

Helsingin mielikuvan rakentaminen (mm. Visit Finland, Helsingin kaupunki, matkanjärjestäjät, kohteet, some)

SUUNNITTELU & VARAAMINEN

Turvallinen mielikuva vahvistuu matkaa suunnitellessa: löydän vastaukset kysymyksiini ja enemmän. Saan tiedon, mitä palveluun kuuluu ja missä, mistä saan lisätietoa paikan päällä tarvittaessa. Tiedän, miten varautua talveen, miten ja millä maksan, millä kielellä asioin paikallisten kanssa, mitä palveluja on saatavilla ja mitkä kohteet ovat väliaikaisesti pois käytöstä. Tiedän jo nyt mitä pitää tehdä, jos sairastun tai mistä saan apua.

Kohde- ja aktiviteettitiedot verkossa (kaupunki, kohteet, yritykset)

KOKEMINEN

Saapuminen Helsinkiin ja siirtyminen majoitukseen on miellyttävä, vaikka takana on pitkä matka. Huomaan, että mielikuva kohteesta piti paikkansa.

Asiakaspalvelu ja opastus terminaaleissa
Saapumisohjeet (kohteet, majoituspaikat, kaupunki, terminaalit)
Reaaliaikaiset tiedot poikkeusjärjestelyistä

Saan kohteista ja palveluista hyvän turvallisuuskokemuksen. Tiedän, ettei maksu- tai henkilötietojani käytetä väärin tarkoituksiin. Turvallisuuteen liittyvistä teemoista kerrotaan neutraalisti, ei uhkista muistutellen. En säikähä vastaan tulevia tilanteita, koska olen osannut jo varautua niihin. Tiedän mistä löydän tietoa englanniksi hätätilanteessa.

Turvallisuustoimien, vaaranpaikkojen ja toimintaohjeiden viestiminen (kaupunki, kohteet, yritykset)
Reaaliaikaiset tiedot poikkeusjärjestelyistä ja -tilanteista
Tieto saatavilla englanniksi
Matkailijan aito kohtaaminen
Tietoa saatavilla paitsi digitaalisesti, myös paikan päällä

Paluumatkalle lähtiessä minua ei huoleta aikataulut, jatkoyhteydet tai terminaalit, olen kokenut saapuessa sujuvan asiakaspolun ja tiedän, että voin luottaa siihen nytkin.

Asiakaspalvelu ja opastus terminaaleissa
Saapumisohjeet (kohteet, majoituspaikat, kaupunki, terminaalit)
Reaaliaikaiset tiedot poikkeusjärjestelyistä

JAKAMINEN

Koen, että Helsinki on aidosti kiinnostunut turvallisuudestani, sillä olen saanut useita mahdollisuuksia antaa palautetta. Koen tulleet kuulluksi, sillä palautteeseeni vastataan ja siihen reagoidaan kohtuullisessa ajassa.

Palautteenkeruu kohteissa, palveluissa ja kaupunkina, sekä reagointi palautteeseen.

ERI KOHDERYHMIEN HUOMIOINTI, INKLUSIIVISUUS, REAALIAIKAISUUS, TUNNISTETTAVUUS (YHTENÄINEN KIELI JA ULKOASU, VALITSE VASTUULLISESTI)

Näin viestit turvallisuudesta arjessa

A

LUO TURVALLISUUTTA KERTOMALLA PERUSTOIMINNOISTA

Hätänumero ja
112-sovellus

Raha ja
maksaminen

Kieli

Liikkuminen ja
liikenne

Puhdas juomavesi ja
ruoka

Vuodenajat ja
vaatetus

Asioiden
sujuvuus

Fyysinen
turvallisuus

B

TUE TURVALLISUUDEN TUNNETTA

Ole läsnä ja
kohtaa asiakas:
”Meiltä saa aina
kysyä ja keskustella”

Ohjeet

Moninaisuus mm.
kuvamateriaalissa

Viranomaisten
luotettavuus

Ihmisten välinen
luottamus
suomalaisena
erityispiirteenä

Ennakointi
poikkeustilanteissa

Mitä tehdä hätän
kohdatessa


Hyödynnä kaupungin
kokoamaa listaa

C

TURVALLISUUS PALVELUSSA

Palvelun
saavutettavuustiedot

Esteettömyystiedot

Ohjeet palvelun
käyttöön

Vaatimukset palvelu-
luun osallistumiselle
(aktiviteetit)

Yrityksesi turvallisuus-
osaaminen (mm. ensi-
apu, hygieniapassi)

Muista palaute!

Turvallisuusviestinnän vuosikello

Neljä vuodenaikaamme, omat juhlapäivämme, uniikit tapahtumamme ja maailman toimivimman kaupungin kehittäminen vaikuttavat myös matkailijaan. Hyvin ja oikea-aikaisesti viestittynä nämä parantavat Helsinki-kokemusta. Sopikaa yrityksessänne viestinnän vastuista ja viestintäkanavista.

Syksy:

Sääolot

mm. kylmyys, liukkaus, tuulisuus, pimeys

Syksyn poikkeusaikataulut

mm. saariliikenne

Poikkeusaukiolot

pyhäinpäivä

Viesti myös tästä:

Helsingissä ei ole luonnonkatastrofeja, ja luonnossa liikkuvan ei tarvitse pelätä myrkyllisiä eläimiä

Kesä:

Sääolot

mm. valoisuus, vaihtelevuus

Kesän poikkeusaikataulut ja -olot

heinäkuun loma-aika, juhannus



Talvi:

Sääolot

mm. kylmyys, liukkaus, tuulisuus, pimeys, lumi, heikot jäät

Talven poikkeusaikataulut

mm. saariliikenne

Poikkeusaukiolot

itsenäisyyspäivä, joulukuusi, uusi vuosi, loppiainen

Viesti myös tästä:

Helsinki ei seisaudu talviolosuhteissaan, esim. talvi vaikuttaa liikenteeseen vain vähän

Kevät:

Sääolot

mm. vaihtelevuus, kylmyys, tuulisuus

Poikkeusaukiolot

pääsiäinen, vappu, helatorstai

Näin viestit kriisitilanteessa

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

1

Mikäli kriisitilanne kohdistuu yksittäiseen yritykseen, vastaa tämä yritys viestinnästä

Varaudu näin:

- rakenna ja kuvaa omaa toimintamallisi kriisiviestintätilanteessa
- käytä Helsingin kaupungin ohjeistusta ja noudata sitä
- muista nimetä vastuuhenkilöt ja kuvata viestiketjun eteneminen



2

Lisää tietoa täältä:



Matkailu- ja tapahtumaturvallisuus Helsingissä.

3

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

4

Helsingin kaupungin kriisiviestintätiimi on vastuussa **kaupunkitasoisesta kriisiviestinnästä sekä yhteistyön koordinoinnista**

Kansainvälistä matkailua koskevan viestinnän osalta Visit Finland tukee ja avustaa alueellista matkailuorganisaatiota tai yritystä viestinnän sisällöissä ja koordinoi viestinnän kohdistamista käyttäen hyväksi Visit Finlandin kansainvälistä verkostoa.

LUO OMALLE YRITYKSELLESI MUISTILISTA KRIISITILANTEeseen:

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

Lähde: Lapin liitto, KRIISIVIESTINTÄVINKIT MATKAILUYRITYKSELLE

4.

**Näin kerrot
turvallisuudesta**

Sanasto 1/2



Turvallisuuskulttuuri:

Heijastaa organisaation työsuojeluasioihin liittyviä perusarvoja, normeja, olettamuksia ja odotuksia. Näkyy yrityksen toiminta-periaatteina.



Henkilöstöturvallisuus:

Henkilöstöturvallisuus on keskeinen osa organisaation turvallisuutta. Henkilöstöturvallisuudella pyritään takaamaan ihmisten turvallisuus ja toimintakyky suojaamalla heitä rikoksilta ja onnettomuuksilta. Lisäksi turvataan organisaation toiminnalle kriittiset henkilöresurssit.



Turvallisuuden hallinta:

Kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista toimintaa turvallisuuden edistämiseksi. Se pitää sisällään kaikki ne menettelytavat ja toiminnot, joilla hyvään kokonaisturvallisuuteen päästään. Toiminta perustuu kiinteään yhteistyöhön koko henkilöstön kanssa.



Työturvallisuus

(työterveyshuolto ja työsuojelu):

Työturvallisuustoiminnan tavoitteena on turvallinen työ, työntekijöiden hyvinvointi ja sitä kautta muodostuva hyvä ja vastuullinen yrityskuva. Toimintaa ohjaa työturvallisuuslain säädäntö. Työturvallisuus rakentuu tavoitteellisen toimintaohjelman avulla, johon sisältyvät konkreettiset toimenpiteet työnteon terveydellisten haittojen ehkäisemiseksi.



Vaara:



Vaaroilla tai vaaratekijöillä tarkoitetaan työssä esiintyviä tekijöitä, ominaisuuksia tai ilmiöitä, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden terveydelle tai turvallisuudelle, esimerkiksi tapaturman, onnettomuuden, ammattitaudin tai liiallista ruumiillista tai henkistä kuormittumista. Vaaratekijöitä ovat esimerkiksi melu, liukkaat lattiat, jatkuva kiire tai huono työasento.



Vaaratilanne:

Vaaratilanteessa henkilöön kohdistuu yksi tai useampia vaaratekijöitä.



Vaaralle altistuminen:

Vaaralle altistuminen tarkoittaa, että henkilö joutuu vaaran vaikutusalueelle eli vaaravyöhykkeelle ja on alttiina vaaran aiheuttamille haitallisille seurauksille.



Riski:



Haitallisen tapahtuman todennäköisyys ja vakavuus. Riski kuvaa vaaran suuruutta.



Riskien arviointi:



Laaja-alaista ja järjestelmällistä työn vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista ja niiden merkityksen arvioimista työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle. Riskien arvioinnin tavoitteena on työn turvallisuuden tehokas parantaminen.



Riskienhallinta:



Järjestelmällistä työtä toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön turvallisuuden sekä hyvinvoinnin varmistamiseksi. Riskienhallinta tarkoittaa kaikkea organisaatiossa tehtävää toimintaa, jolla pienennetään tai poistetaan riskejä, ja se on turvallisuusjohtamisen keskeinen työväline.

Sanasto 2/2



Poikkeustilanne:

Poikkeustilanteella tarkoitetaan tässä suunnitelmassa Suomessa tapahtuvaa hätätilannetta, joka liittyy matkailijoiden turvallisuuteen maassamme ja aiheuttaa ulkomaisessa mediassa kiinnostusta tapahtumiin, esim. terrori-isku, suuronnettomuus tai epidemia.



Kriisiviestintä:

Kriisiviestintä on tärkeä osa ei-toivotun tapahtuman aiheuttaman kriisin hallintaa. Kriisiviestinnässä luodaan kohtaamistilanne, jossa eri toimijat ja kriisin osapuolet ovat vuorovaikutuksessa erilaisia viestintäkanavia hyödyntäen. Kriisin kohdatessa tiedontarve kasvaa huomattavasti. Tilanteen eskaloitumisen ja paniikin estäminen, sekä kriisin kohdanneiden henkilöiden ja kriisiä hoitavien viranomaisten tiedontarpeen tyydyttäminen edellyttävät tiedon saantia ja tiedon tarjontaa.



Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus:

Organisaation toimipaikkoja ja -tiloja tulee suojata riskiarvioihin perustuen kustannustehokkaasti. Tavoitteena on luoda häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö sekä organisaatiolle arvokkaan tiedon tai materiaalin anastamisen estäminen.



Pelastusturvallisuus:

Pelastusturvallisuudella tarkoitetaan tulipalojen tai muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisyä sekä nopeaa ja oikeanlaista vastetta onnettomuustilanteissa. Keskeistä on onnettomuusriskien hallinta ennakoinnin, poistamisen, minimoinnin ja vakuuttamisen avulla. Lisäksi on tunnistettava suunnittelu- ja varautumisvelvoitteet sekä huomioitava pelastuslainsäädäntö ja viranomaisten suorittama valvonta. Turvallisuusohjeiston laatiminen ja henkilöstön säännöllinen koulutus onnettomuustilanteiden varalle on tärkeää.



Tuotannon ja toiminnan turvallisuus:

Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden tavoitteena on varmistaa turvalliset tuotteet ja palvelut.



Ympäristöturvallisuus:

Ympäristöturvallisuustoiminnan tavoitteena on ekologisen kestävyuden huomioiminen, asiakkaiden ja yhteiskunnan ympäristöodotuksiin vastaaminen ja ennakointi. Tämä tarkoittaa ympäristövastuun ottamista, jatkuvaa prosessien ja parhaiden käytäntöjen kehittämistä, henkilöstön tietoisuuden lisäämistä, sitoutumista standardien periaatteisiin ja avointa viestintää.



Tietoturvallisuus:

Perinteisessä merkityksessä kyse on organisaation tietojen luottamuksellisuuden, käytettävyyden ja eheyden takaamisesta. Teknologinen kehitys on nopeaa, joten ajan tasalla pysyminen edellyttää korostuneesti menetelmien jatkuvaa seuraamista ja toimenpiteiden kehittämistä. Täydellistä turvallisuutta on mahdotonta saavuttaa, joten tietoturvallisuudessa kannattaa panostaa toiminnan jatkuvuuden varmistamiseen.



Terveysturvallisuus:

Terveysturvallisuus on tartuntatautien ja biouhkien ehkäisemistä, havaitsemista ja torjuntaa. Terveysturvalisessa matkailussa korostuu lakien, määräysten ja suositusten, viranomaisten toimenpiteiden ja kapasiteetin sekä yritysten harjoittamien terveysturvalisten toimien lisäksi turvallisuudentunne ja matkustajien luottamus.

5.

**Lisätietoa
turvallisuudesta
aihepiireittäin**

Linkkejä



Tapahtumat Helsingissä:

Tapahtumat tukevat ja toteuttavat parhaalla mahdollisella tavalla kaupunkistrategian tavoitteita kansainvälisestä, elävästä ja kiehtovasta kaupungista. Helsingin tapahtumallisuus on omaperäistä, monimuotoista, vastuullista ja toimivaa. Tällä sivulla kerrotaan ja päivitetään tapahtumallisuuden organisoitumista, roolia, tavoitteita ja toimenpiteitä, joiden avulla tuetaan kaupunkistrategian onnistumista maailman toimivimmasta kaupungista tapahtumien kautta.



Järjestä tapahtumia turvallisesti:

Olemme laatineet check-listan joka kertoo siitä, että turvalliset tapahtumat syntyvät monipuolisesta ammattitaidosta. Turvallisissa tapahtumissa mitään ei jätetä sattuman varaan, vaan jokainen yksityiskohta huomioidaan, hoidetaan ja vielä varmistetaan. Yhteistyössä viranomaisten kanssa laaditun check-listan lisäksi löydät täältä tapahtumat, jotka ovat sitoutuneet toimimaan sen mukaisesti.



Helsinki-turva:

Helsinki-turva toimii Helsingin kaupungin turvallisuussivustona. Sivusto välittää eri hallintokuntien ja viranomaisten tuottamaa turvallisuustietoa Helsingin seudun asukkaille.



Matkailun julkaisut:

Visit Finland julkaisee vuosittain lukuisia tutkimuksia, tilastoja, esitteitä, julkaisuja, oppaita ja muita hyödyllisiä materiaaleja. Nyt julkaisut on koottu yhdelle sivulle!



Turvallisuus MyHelsinki -sivulla:

Näin kerromme MyHelsinki -sivulla turvallisuudesta.



Helsingin kaupungin turvallisuus-suunnitelma:

Helsingin kaupungissa tehtävän turvallisuustyön keskeinen työkalu on kaupunkitasoinen turvallisuussuunnitelma.



Helsingin tekijät -kumppanuusverkosto:

Helsingin kaupunki tekee tiivistä työtä matkailuelinkeinon kanssa Helsingin tekijät -kumppaniverkoston kautta. Verkoston HowSpace -alustalla on turvallisuuden teemaosio, josta löytyy kaupungin matkailun ylläpitämät ajankohdaisimmat tapahtumat turvallisuuteen liittyen.



TUOVI - Suomen sisäinen turvallisuus:

Tilastojen valossa Suomi on maailman turvallisin maa. Suomi pärjää erinomaisesti kansainvälisissä vertailuissa, joissa mitataan rikollisuutta, onnettomuuksia ja häiriöitä sekä luottamusta viranomaisiin ja oikeusjärjestelmään. Suomi on keskeisimmissä tutkimuksissa viiden kärkeen joukossa ja parhaiten sijoittunut Pohjoismaa.



Elinkeinoelämän keskusliitto - Yritysturvallisuus:

Yritysturvallisuus on yrityksen kaikkien toimintojen turvallisuutta. Yritysturvaluustoiminnalla voidaan suojata yritykselle tärkeitä arvoja kuten henkilöitä, tietoa, mainetta, omaisuutta tai ympäristöä niihin kohdistuvilta riskeiltä.



Matkailuturvallisuuden yhteiset sanoitukset Helsingissä:

Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö on koonnut matkailuturvallisuuden sanoituksia yhteistyössä viranomaisten, matkailu- ja tapahtumalan toimijoiden, kaupungin viestinnän, Visit Finlandin sekä Helsingin matkailu- ja tapahtumaturvallisuuden johtoryhmän kanssa. Paketti on tehty helpottamaan yritysten viestintää ja asiakaspalvelijoiden keskusteluja Helsingin turvallisuudesta asiakkaiden kanssa.

6.

**Näin kehität
kompassia**

Ohjeet

Tämä kompassi on luotu kaupungin sekä Helsingissä matkailun kanssa toimivien yritysten ja muiden tahojen yhteistyönä.

Kompassi ei ole valmis: matkailu, turvallisuustilanteet ja toimintatapamme muuttuvat jatkuvasti. Lisäksi voimme huomata arjessamme uusia tarpeita, joihin kompassi ei vielä vastaa. Onkin tärkeää pitää kompassi ajan tasalla, jotta se auttaa jatkossakin navigoimaan kohti maailman turvallisinta pääkaupunkia matkailukohteena 2030.

Anna palautetta, kerro tarpeita ja ideoi uutta lähettämällä postia:

matkailu@hel.fi

7.

Versiologi

Versiot

Versio	Mitä uutta?
11/2021	Kompassin ensimmäinen versio
01/2022	Kompassin toinen versio
02/2023	Kompassin kolmas versio
05/2023	Kompassia täydentävä digityökalu yrityksen turvallisuuden parantamiseksi
05/2026	Kompassin neljäs versio