

LOKIKIRJA

Digit työkalu turvallisuuden kehittämiseen matkailuyrityksissä



LOKIKIRJA

Digit työkalu turvallisuuden kehittämiseen matkailuyrityksissä

Sisältö

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

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

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

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

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



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Uudenmaan liitto
Nyländs förbund



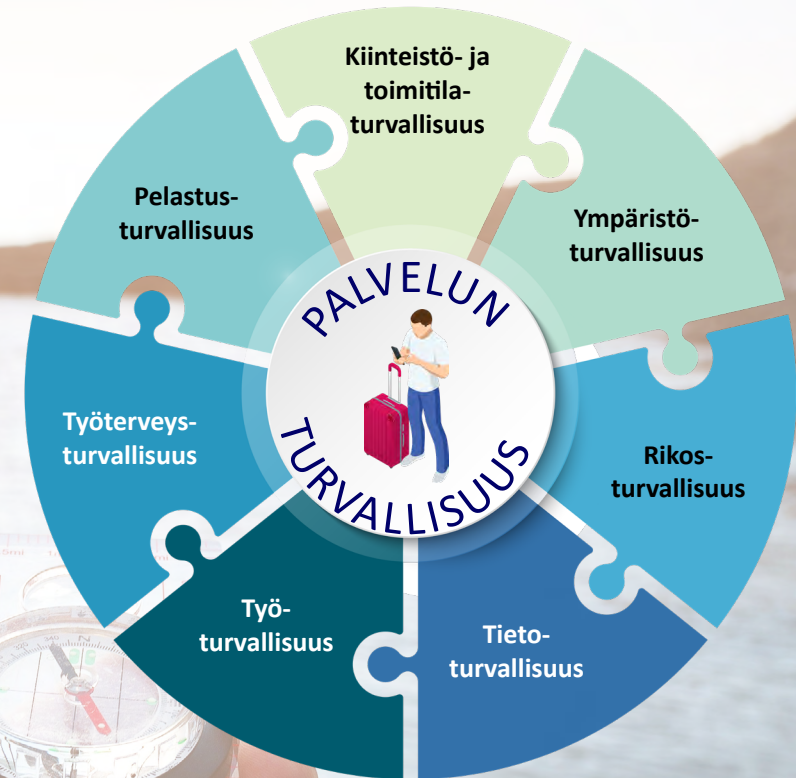
FORUM
VIRIUM
HELSINKI

ENTER
ESPOO



Mitä kaikkea turvallisuus tarkoittaa matkailuyrityksissä?

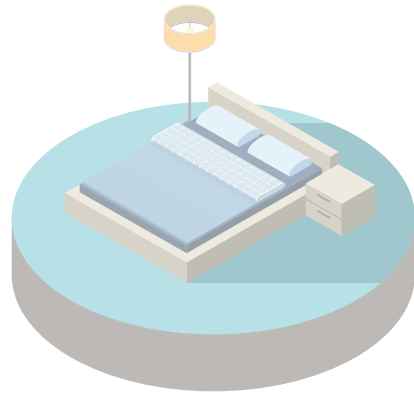
- ✓ Turvallisuus on mukana kaikessa toiminnassamme
- ✓ Tunnistamme riskit ja taklaamme ne
- ✓ Osaamme toimia jos jotain sattuu
- ✓ Opimme ja kehitämme toimintaamme turvallisemmaksi jatkuvasti



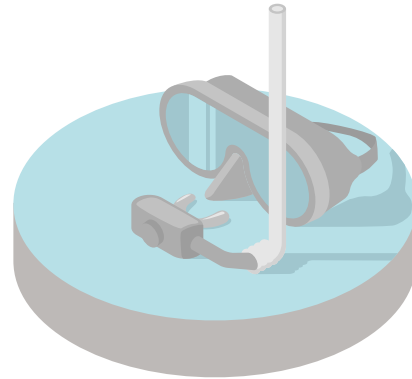
1.

Määrittele yrityksesi

Millaisen toiminnan turvallisuutta kehitän lokikirjan sivuilla?



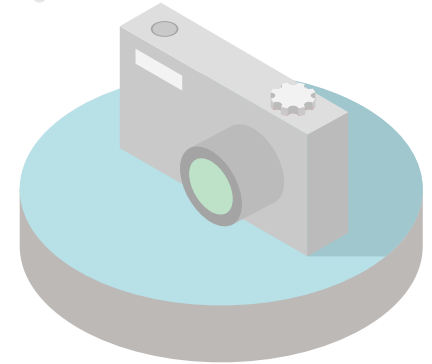
Majoitus



Aktiviteetit



Liikkuminen



Kohteet

*Tunnista yrityksesi
sijoittuminen
matkailutoimialalla
ja kirjaa toiminnot*

Palvelun kuvaus:

Kuvaa oma palvelusi ja sen toiminta- / palveluympäristö:

Ketkä muut osallistuvat palvelusi tuottamiseen?

(esim. yhteistyökumppanit ja alihankkijat)

Kuljetuspalvelut

Vartiointi / turvapalvelut

Ulkopuoliset oppaat

Huolto ja kunnossapito

Siivous

Ravintola ja catering

Muut, mitkä?

Vuokratyöyritykset

Ketkä ovat asiakkaitasi?

Vapaa-ajan asukkaat

Yritysassiakkaat

Kotimaan matkailijat

Kansainväliset matkailijat

Ryhmät

Yksin matkailijat

Lapsiperheet

Seniorit

Erityisryhmät, mitkä?

Muu asiakasryhmä, mikä tai mitkä?

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

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

2.

Löydä rastit,
joihin panostat

Tunnista vaarat omassa palvelussasi ja priorisoi riskit

Palveluntarjoajan on tunnistettava palvelun vaarat

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

Riskit ovat erilaisia poikkeus- ja vaaratilanteita.

Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

Aloita tästä

1. Minkälaisia riskejä omassa toiminnassani on?

Mitkä asiat palvelussa voivat aiheuttaa vaaraa osallistujien terveydelle tai omaisuudelle?

Tunnista ja merkitse seuraavien sivujen taulukkoon

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

Pohdi lisäksi:

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

1. Palveluolosuhteet

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

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

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

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

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

Liikenteen turvallisuus: yleisön kuljetukset, tavaraliikenne

Vesiturvallisuus: altaat, uimaranta, muut vesistöt

Melu: jatkuva melutaso, äkilliset äänet

2. Tapaturman vaarat

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

Hypyt ja alastulot, laskeutumis- ja turva-alustat

Liukkaat tai epätasaiset pinnat, hankalakulkuinen maasto

Putoavat, kaatuvat tai sortuvat esineet tai rakenteet

Terävät tai viiltävät esineet, pinnat tai kulmat, kitka

Törmäykset rakenteisiin, esineisiin tai muihin ihmisiin, suistuminen

Lentävät esineet, heitto- tai pelivälineet

Juuttuminen, puristuminen tai kuristuminen

Sähköisku

Eläinten aiheuttamat vaarat: pureminen, potkiminen, tallaaminen, myrkytys

Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

3. Fyysinen tai henkinen kuormittuminen

Kova fyysinen kuormitus, suurta voimaa tai kestävyyttä vaativat suoritteet

Kehoon kohdistuvat suuret voimat: iskut, kiihtyvyys, tärähdys

Nopeat liikkeet, retkahdukset tai nyrjähdykset

Asiakkaiden kokoon, ikään tai muihin ominaisuuksiin liittyvät vaarat

Suuri henkinen kuormitus, stressi, pelko

4. Asiakkaiden toiminta tai osaaminen

Puutteelliset tai epäsopivat varusteet tai vaatetus

Henkilösuojainten käyttämättä jättäminen

Ohjeiden vastainen toiminta tai riskinotto

Puutteellinen kunto- tai taitotaso, terveys tai osaaminen

Päihteiden käyttö

Puutteellinen kielitaito tai muut kulttuurierot

5. Kyberturvallisuus ja henkilötiedot

Kyberhyökkäykset

Kyberrikokset esim. maksamisen yhteydessä

Henkilötietojen leviäminen

6. Erityistilanteet tai puutteelliset turvajärjestelyt

Poikkeuksellisen suuri asiakasmäärä, ruuhka- tai paniikkitilanteet

Vaaralliset muiden asiakkaiden jättämät esineet (esim. huumepiikit)

Laitteiden tai rakenteiden rikkoutuminen

Ilkivalta, palveluiden tahallinen väärinkäyttö

Tietojärjestelmien tai tiedonkulun häiriöt

Sähkön-, veden- tai lämmönjakelun häiriöt

Eksyminen

Puutteellinen asiakkaille annettu alkuopastus, neuvonta tai ohjaus

Puutteellinen henkilökunnan määrä tai valvonta

Puutteelliset turvamerkinnot tai opasteet

Puutteelliset turva- tai pelastusvälineet

7. Muut palvelukohtaiset vaaratekijät

Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

Jatka tästä

2. Mitkä riskit ovat tärkeimpiä huomioda toiminnassani?

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

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

Mitä korkeariskisempi palvelu sen tarkempi selvitys vaaroista pitää tehdä.

Oheisen matriisin avulla voit lopuksi arvioida kunkin riskin merkitystä toiminnassanne.

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

Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

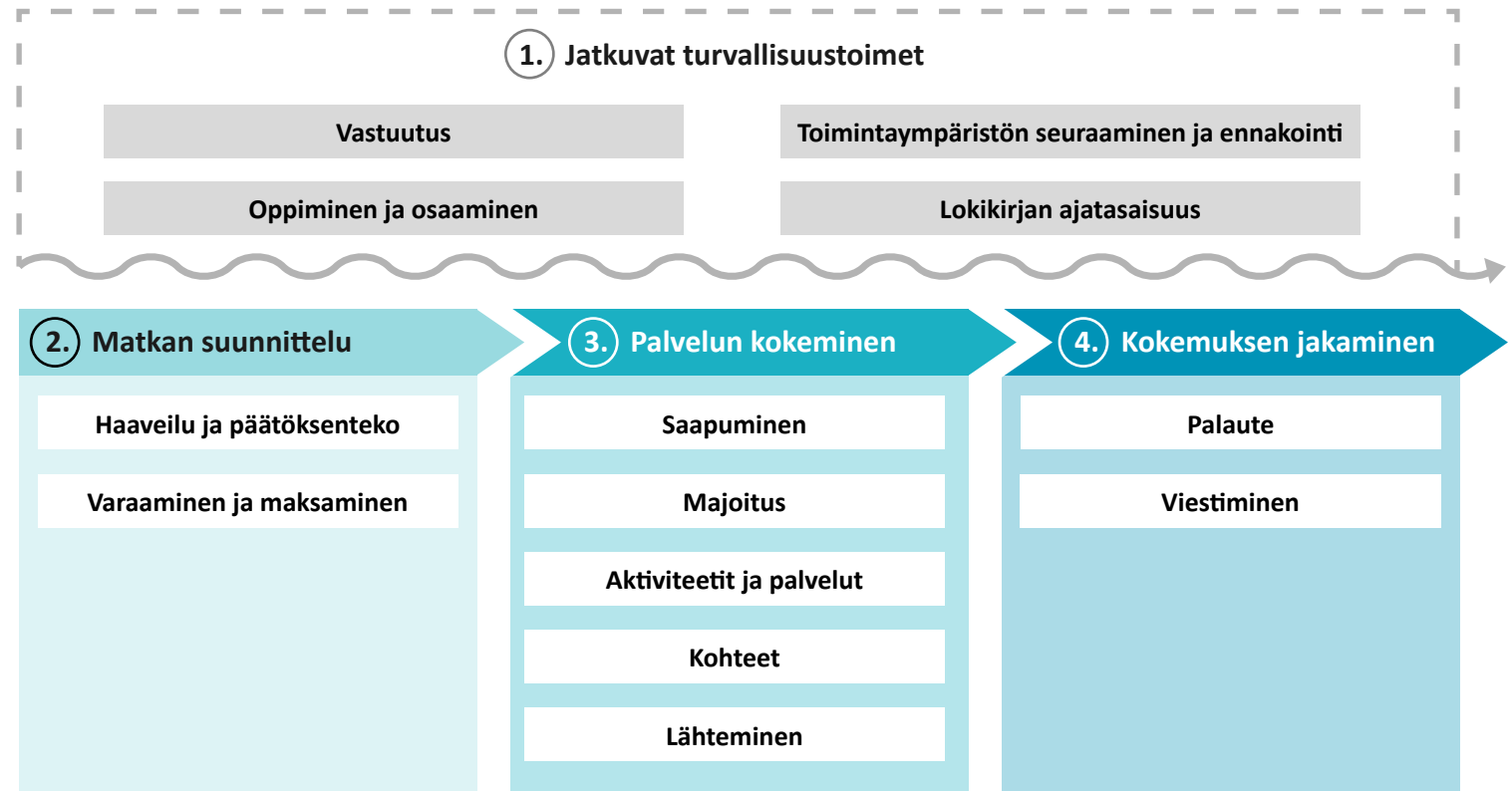
	Riski 1	Riski 2	Riski 3	Riski 4	Riski 5
Tunnistettu vaara					
Todennäköisyys 1: Epätodennäköinen 2: Mahdollinen 3: Todennäköinen	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
Vaikutukset Ketkä ovat vaarassa vahingoittua? Osallistujat? Sivulliset? Työntekijät? Mitä muuta vahinkoa voi seurata?					
Riskin suuruus 1: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

3.

Löydä ratkaisut ja omat
turvalliset toimintatapasi!

Näin käsittelemme turvallisuustekoja lokirjassa

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



Jatkuvat turvallisuustoimet

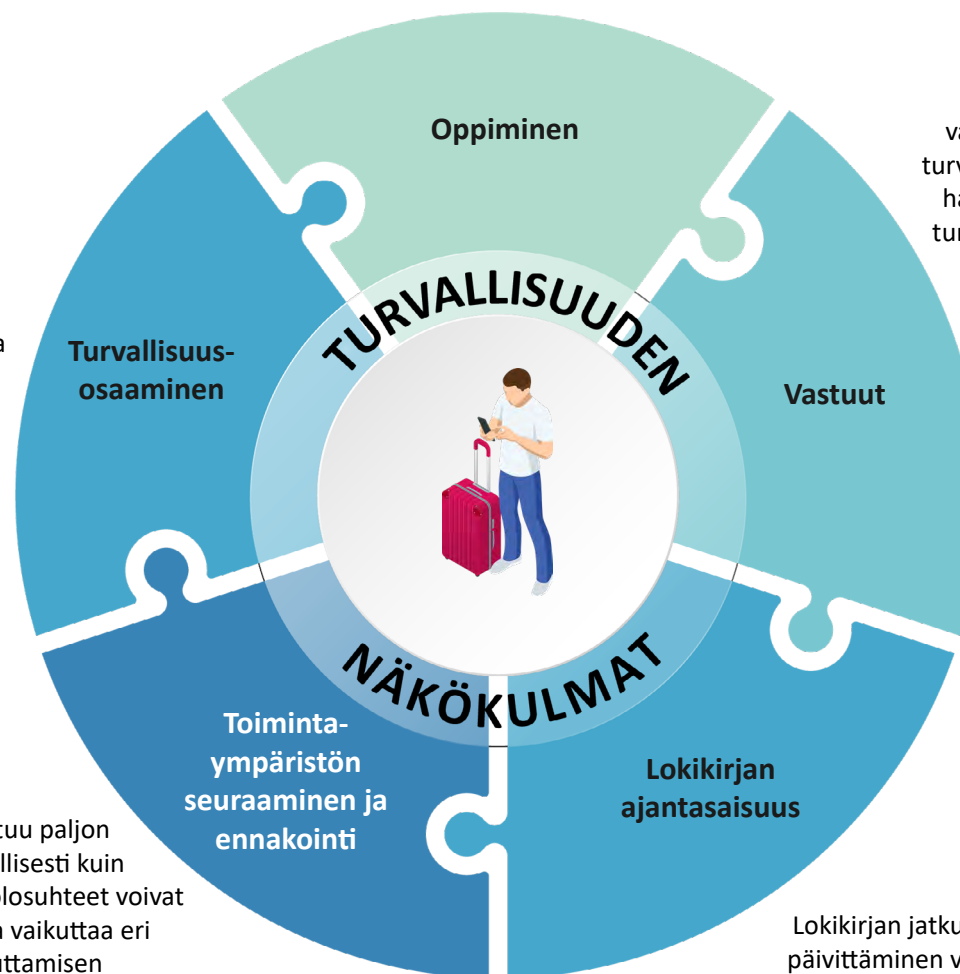
Nämä ovat toimia, jotka liittyvät matkailijan kokemuksen jokaiseen vaiheeseen.

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

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

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

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



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

Jatkuvat turvallisuustoimet

Vinkki:

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

Vastuut

Kuka tai ketkä vastaavat palvelun turvallisuudesta?

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

Turvallisuusosaaminen

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

Henkilöstö:

Miten osaamista kehitetään ja ylläpidetään?

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

Mitä turvallisuusvastaavien tehtäviin kuuluu?

Yhteistyökumppanit:

Miten turvallisuus käsitellään osana uusien työntekijöiden perehdytystä?

Jatkuvat turvallisuustoimet

Oppiminen

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

Tapaturmat (T):

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

Pohdi, miten tilanteiden syitä selvitetään?

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

Onnettomuudet (O):

Läheltä piti -tilanteet (L):

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

Jatkuvat turvallisuustoimet

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

Lokikirjan ajantasaisuus

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

Kerran vuodessa:

Arvioi "lokikirjanne" ajantasaisuutta, muuttuuko tai onko muuttunut:

Turvallisuustilanne

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

Kyllä

Osittain

Ei

Kuvaa tähän, mitä tulisi tehdä:

2 krt vuodessa:

Riskit

Palvelu, suorituspaikat, laitteet

4 krt vuodessa:

Henkilöstö

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

Kyllä

Osittain

Ei

Kuvaa tähän, mihin tulisi tehdä:

Asiakkaat

Toimintaympäristö

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

Jatkuvat turvallisuustoimet

Toimintaympäristön seuraaminen ja ennakointi

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

Millaisia ilmiöitä keksit, jotka vaikuttaisivat oman toimintasi turvallisuuteen merkittävästi? Miten näihin ilmiöihin tulisi varautua?

Matkan suunnittelu

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

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



Matkan suunnittelu

Rasti 1. Haaveilu ja päätöksenteko

Matkailijan tavoite:

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



Tarvitsenko tätä tietoa asiakkaalta välttämättä?

Ohjelanka: kerää niin vähän tietoja kuin mahdollista

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

Lokikirjan ajantasaisuus

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

Kieliversiot: vähintään suomi ja englanti

Esitä tieto selkeästi ja saavutettavasti

Moninaisuus mm. kuvamateriaalissa

Ohjeistus turvalliseen matkustamiseen luoksenne (kohteeseen)

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

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

Turvallisuusosaaminen (mm. ensiapu, hygieniapassi)

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen henkilökunnan toimesta häiriötilanteessa

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

Henkilö- ja maksutietojen käsittely

Terveyspalvelut, mm. saatavuus, aukioloajat, yhteystiedot

Viesti mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin

Varausehdot: peruutus- tai muutostilanteessa

Muistutus matkavakuutuksesta

Linkit alueellisiin ja valtakunnallisiin informaatio-sivustoihin

Huomiot ja muistiinpanot:

Matkan suunnittelu

Rasti 1. Haaveilu ja päätöksenteko

Palvelun ja tiedon saavutettavuus

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

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

Varmista, että esittämäsi sisältö on saavutettavaa.

Näissä sisällöissä tulee vielä huomioida saavutettavuus:

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

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

Vastuullisuus:

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

Huomioi muun muassa:

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

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

Huomiot ja muistiinpanot:

Oppiminen ja jälkihoito:

Kysy kokemuksia jatkokehitystä varten: Millaiset asiat merkitsevät matkailijalle?

Huomiot ja muistiinpanot:

Matkan suunnittelu

Rasti 2. Varaaminen ja maksaminen

Matkailijan tavoite:

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



Tarvitsenko tätä tietoa asiakkaalta välttämättä?

Ohjelanka: kerää niin vähän tietoja kuin mahdollista

Ennakointi

Yhteydenpito ja ennakkotiedot

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

Viesti mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin

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

Turvalliset maksutapahtumat

Varmista turvalliset maksutavat ja varaamisvaiheen verkkoturvallisuus.

Vinkki:

Kuvaa tuotekuvauksessa kenelle tuote sopii ja mitkä asiat estävät osallistumisen kokonaan.

Vältä keräämästä sensitiivistä tietoa esimerkiksi seuraavalla tavalla:

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

Vahva suositus! Älä kerää tietoja sähköpostilla.

Henkilötietojen käsitte

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

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

Laadi tietojenkäsittelyohjeet ja käsittele ja päivitä ne henkilöstön kanssa säännöllisesti.

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

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

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

Matkan suunnittelu

Rasti 2. Varaaminen ja maksaminen

Mitä henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan?

Mitä henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan?

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

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

Esimerkkejä haasteista joihin varautua:

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

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

Jos kaikki ei mene putkeen:

- Ota yhteys asiakkaaseen ja ohjeista jatkotoimista

Oppiminen ja jälkihoito:

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

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

Ennakointi

Kyberturvallisuus

Vastuuta yrityksestä yksi henkilö huolehtimaan yrityksen tieto- ja kyberturvallisuudesta

Tunnista ja listaa yrityksen toiminnan kannalta kriittinen tieto

Kartoita yrityksen digitaalinen toimintaympäristö ja listaa siihen kuuluvat järjestelmät

Ota käyttöön vahvat salasanat ja poista oletus-salasanat käytöstä

Asenna käytössä oleviin laitteisiin haittaohjelmien torjuntasovellus ja viimeisimmät ohjelmistopäivitykset

Varmista, että tietojen varmuuskopiointi on hoidettu tarkoituksenmukaisesti

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

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

Huomioi kyberturvallisuus myös riskien arvioinnissa!

Palvelun kokeminen

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

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

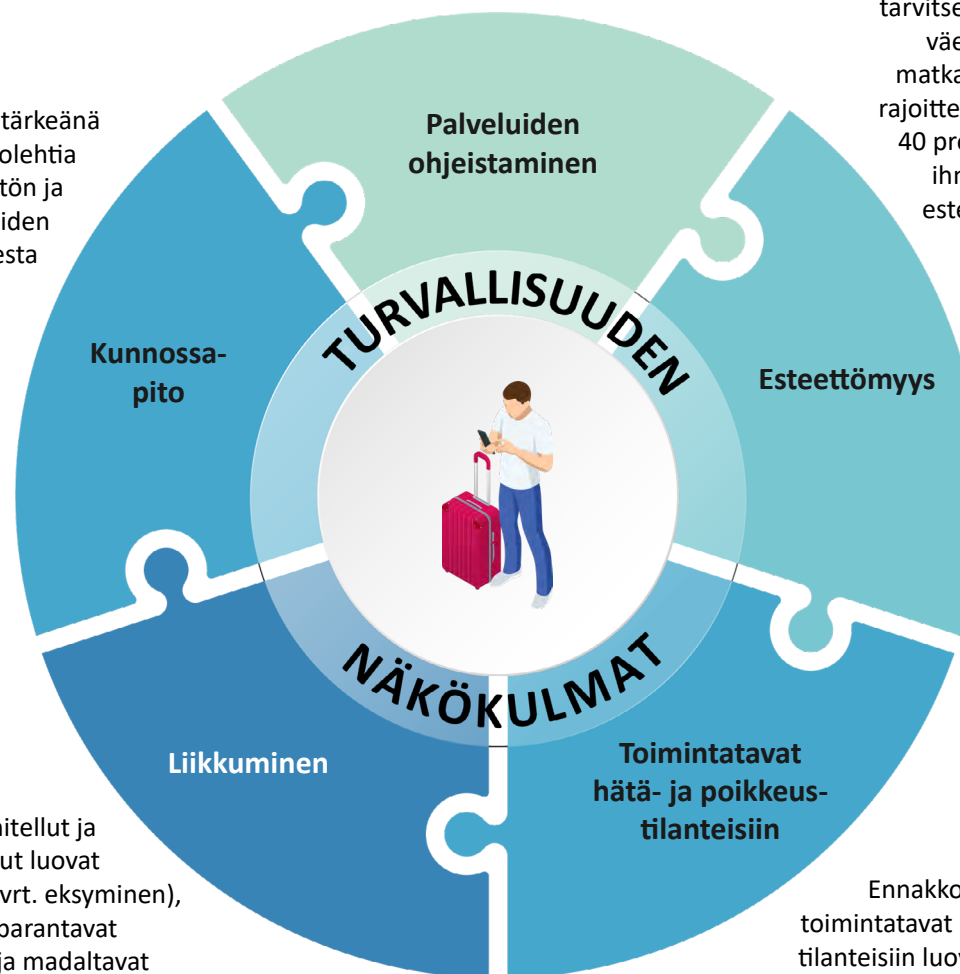
Palvelun sisällöstä kertominen, palveluun osallistumisen ohjeistaminen ja mahdollisista riskeistä kertominen ennaltaehkäisee onnettomuuksia ja tapaturmia; asiakkaalla on itsellään mahdollisuus vaikuttaa toimintaansa ja tunnistaa, jos palvelu ei sovi itselle.

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

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

Kunnossapito

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



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

Palvelun kokeminen

Rasti 1. Saapuminen

Matkailijan tavoite:

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

Ennakointi

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

Kerro yhteystiedot, mihin soittaa jos tarvitsee lisätietoa

Huomioi ohjeistuksissa ja opastuksessa matkailijoiden erilaiset kulttuuritaustat ja kielitaito

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

Oppiminen ja jälkihoito

Lisää ja paranna tietoa

Kehitä liikenteen yhteyksiä tai saattamispalveluja

Päivitä tilanne onnettomuuskirjanpitoon ja opi tapahtuneesta

Huomiot ja muistutpanot:

Jos kaikki ei mene putkeen

Yhteystiedot, jos asiakas eksyy

112

Suomessa uskaltaa kysyä neuvoa



Muistanhan kerätä majoituskortit?

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



Palvelun kokeminen

Rasti 2. Palveluun osallistuminen

Matkailijan tavoite:

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

Turvallisuuteen liittyvistä teemoista kerrotaan avoimen neutraalisti, ei uhkista muistutellen.

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

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

Ennakointi

Palvelun ohjeistus asiakkaille, asiakkaiden valmiudet ja kyvyt osallistua palveluun

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

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

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

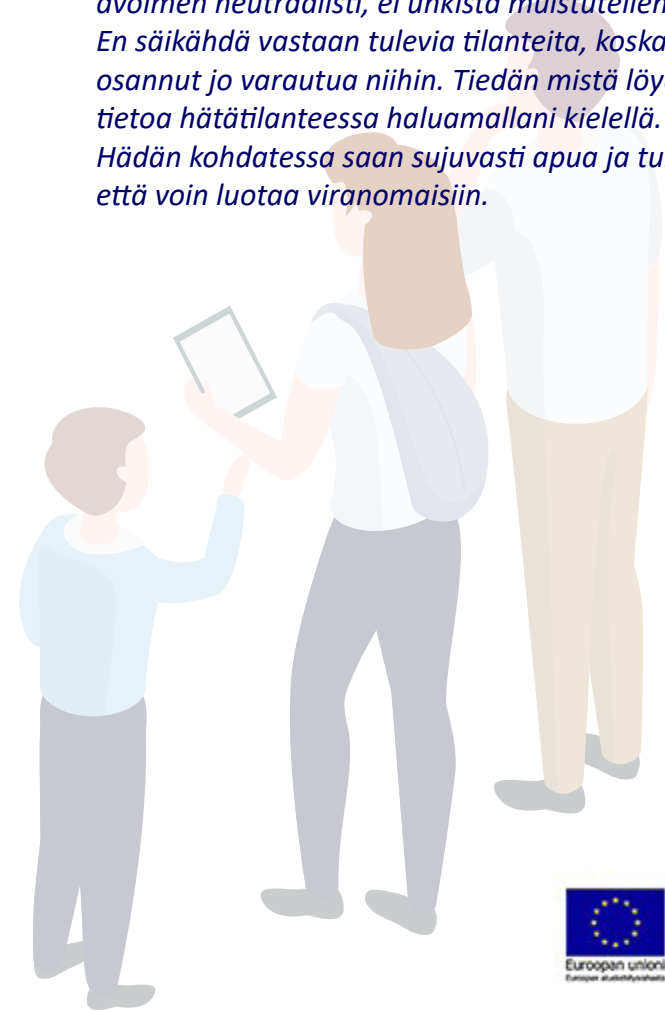
Ohjeet siihen, miten toimitaan palvelun jälkeen.

Esteettömyys:

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

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

Huomiot ja muistutinpanot:



Palvelun kokeminen

Rasti 2. Palveluun osallistuminen

Hygienia

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

Kuinka ja kuinka usein siivous organisoidaan?

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

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

Huomiot ja muistiinpanot:

Palvelun turvallinen toteutus ja toimintatavat hätä- ja poikkeustilanteisiin

Ota selvää ja hanki tarvittavat vakuutukset

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

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

Varmista henkilöstön ajantasainen turvallisuusosaaminen

Varmista palveluympäristön turvallisuus

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

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

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

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

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

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

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

Huomiot ja muistiinpanot:

Palvelun kokeminen

Rasti 2. Palveluun osallistuminen

Jos kaikki ei mene putkeen

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

Oppiminen ja jälkihoito

Onnettomuuskirjanpito

Päivitä tilanne onnettomuuskirjanpitoon

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

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

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

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

Huomiot ja muistiinpanot:

Oppiminen

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

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

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

Huomiot ja muistiinpanot:

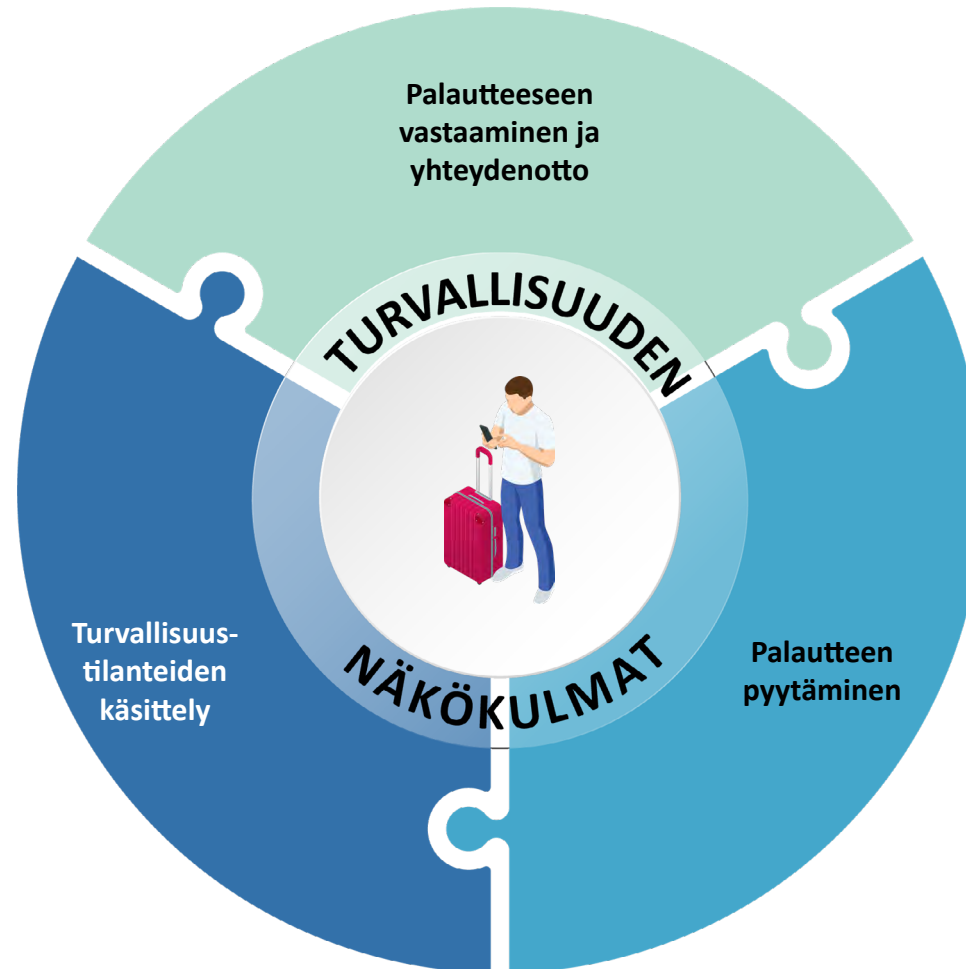
Viestintä

Tiedota asiakkaille palvelun aiheuttamasta vaarasta ja kuluttajien oikeuksista.

Huomiot ja muistiinpanot:

Kokemuksen jakaminen

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



Kokemuksen jakaminen

Matkailijan tavoite:

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



Ennakointi

Kerää jokaiselta vieraalta asiakaspalaute sähköisesti ja hyödynnä palautteita eri kanavissa

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

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

Henkilötietojen säilyttäminen: muistathan poistaa asiakkaidesi henkilötiedot määräajassa asiakkaille luvatus mukaisesti

Huomiot ja muistiinpanot:

Jos jotain sattuu / oppiminen ja jälkihoito

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

Hyödynnetään erilaisia turvallisuustarinoita oman toiminnan kehittämisessä ja viestinnässä eri kohderyhmille

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

Huomiot ja muistiinpanot:

Vuosikello

Tehtävä

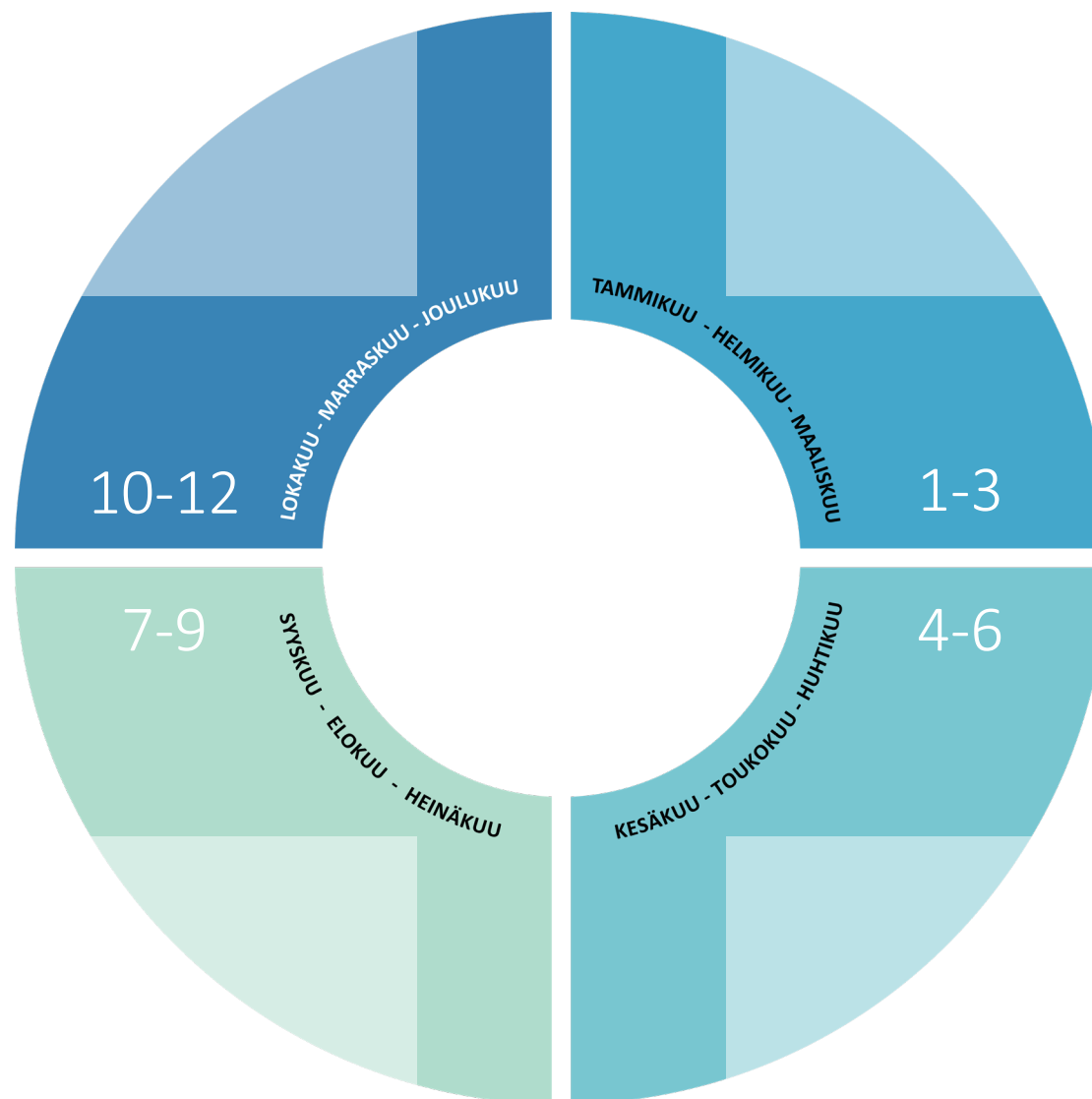
Mitä omia toimintatapoja löysit?

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

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

Esimerkkejä toimintatavoista:

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



Muita huomioitavia asioita

Yhteystietoja ja linkkejä

Matkailualan työkaluja turvallisuuteen
Visit Finland

► Suomi

Matkailualan turvallisuuspassi -koulutus
Suomen pelastusalan keskusjärjestö

► Suomi

Millaisiin toimintoihin
tarvitsen viranomaisen luvan?

Tarkista toimintaasi tarvittavat
luvat [täältä](#).

Näin varaudut pitkiin sähkökatkoihin
Puolustusministeriö 2019

► Suomi

Varautumisohjeita
Punainen risti

► Suomi

► Ruotsi

► Englanti

72 tunnin selviytymisopas
Suomen pelastusalan keskusjärjestö

► Suomi

► Ruotsi

► Englanti

Näin varaudut sähkökatkoon
Pelastustoimi

► Suomi

► Ruotsi

► Englanti

Leirintäalueiden turvallisuusopas ja
paloturvallisuuden oppaita
Suomen pelastusalan keskusjärjestö

► Suomi

4.

Linjaa tapasi kertoa turvallisuudesta

Näin viestit turvallisuudesta arjessa

Yhteenveto

Luo turvallisuutta kertomalla perustoiminnoista

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

Tee turvallisuudentunnetta

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

Turvallisuus palvelussa

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

Näin viestit turvallisuudesta arjessa

Yhteenveto

Matkan suunnittelu

Verkkosivut

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

Huomioi turvallisuusviestinnässä ne palvelukielet, jotka ovat tärkeimmät omille asiakkaillesi

Esitä tieto selkeästi ja saavutettavasti

Moninaisuus mm. kuvamateriaalissa

Ohjeistus turvalliseen matkustamiseen luoksenne (kohteeseen)

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

Palvelun esteettömyys ja saatavuus (edellytykset palveluun osallistumiselle)

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

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen henkilökunnan toimesta häiriötilanteessa

Toimintaohjeet matkailijalle kohteessa palveluun osallistumisen aikana

Henkilö- ja maksutietojen käsittely

Terveyspalvelut, mm. saatavuus, aukioloajat, yhteystiedot

Viesti mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin

Varausehdot: peruutus- tai muutostilanteessa

Muistutus matkavakuutuksesta

Linkit alueellisiin ja valtakunnallisiin informaatio sivustoihin

Palvelun kokeminen

Viestintä kohteessa

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

Ohjeet turvalliseen palvelukokemukseen: näkyvillä paikan päällä

Ohjeet mitä tehdä hädän kohdatessa: näkyvillä paikan päällä

Kokemuksen jakaminen

Yhteydenotto

Pyydä palautetta turvallisuudesta

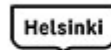
Viesti, miten palaute käsitellään

Viesti, miten palaute on vaikuttanut toimintaan

Sosiaalinen media / verkkosivut

Kerro, miten turvallisuuteen on panostettu

Jaa turvallisuustarinoita kanavissasi erilaisille kohderyhmillesi



Näin viestit turvallisuudesta arjessa

Yhteenveto

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

1 Mikäli kriisitilanne kohdistuu yksittäiseen yritykseen vastaa tämä yritys viestinnästä

Varaudu näin:

Rakenna ja kuvaa omaa toimintamallisi kriisiviestintätilanteessa

Käytä mahdollista kaupunkisi tai kuntasi viestintäohjetta ja noudata sitä

Muista nimetä henkilötasolla vastuut ja eteneminen

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

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

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

Muistilista

Luo omalle yrityksellesi muistilista kriisitilanteeseen:

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

5.

Materiaalipankki

Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

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

Riskit

(Kuluttajapalveluiden yleiset vaaratekijät)

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

Oppimisen lokikirja

Tapaturmat (T)

Tapahtuneet tapaturmat:

Mitä tilanteista on opittu?

Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?



Oppimisen lokikirja

Onnettomuudet (O)

Tapahtuneet onnettomuudet:

Mitä tilanteista on opittu?

Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?



Oppimisen lokikirja

Läheltä piti -tilanteet (L)

Tapahtuneet läheltä piti -tilanteet:

Mitä tilanteista on opittu?

Mitä turvallisuutta parantavia muutoksia on tehty palveluun oppien seurauksena?



Työlistapohja

Toimenpide

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

Toimenpide

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

Työlistapohja

Toimenpide

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

Toimenpide

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