

# Miten varmistat asiakkaiden turvallisuuskokemuksen matkailualalla

Turvallisen kokemuksen ajurit ja toimenpidesuosituksset

18.6.2020

Helsinki

hellon

# Sisältö

- 1. Miksi turvallisuuden tunteen johtaminen on tärkeää ja toimenpiteiden vaikutus kuluttajien aktivoitumiseen**
- 2. Turvallisuuden tunteen ajurit ja niihin vastaavat toimenpidesuosituksset**
- 3. Turvallisuuden tunnetta vahvistavien toimenpiteiden jalkautus**

# 1. Miksi turvallisuuden tunteen johtaminen on tärkeää

Toimenpiteiden vaikutus kuluttajien aktivointiin

Helsinki

hellon

# Työn taustaa

Tässä dokumentissa annettujen suositusten taustalla on palvelumuotoilutoimisto Hellonin toteuttama valtakunnallinen kuluttajatutkimus, jonka mukaan turvallisuuden tunne on yksi tärkeimmistä päätöksentekoon vaikuttavista tekijöistä palveluiden käytön aloittamisessa poikkeustilan jälkeen.

**Tämän vuoksi Helsingin kaupunki haluaa auttaa matkailu alan toimijoita palautumaan nopeammin normaaliin liiketoimintaan tuottamalla ymmärrystä tarvittavista toimenpiteistä, jotka tuottavat asiakkaille turvallisuuden tunnetta palveluita käyttäessä ja auttavat toimijoita johtamaan turvallisuuskokemusta.**

Huomionarvoista on se, että kuluttajien tutkimuksen hetkellä oleva ymmärrys koronaepidemiasta ja sen vaikutuksesta palveluiden turvallisuuteen muuttuu tartuntatilanteen ja virallisten säädösten myötä. Kuluttajien uskallus ja halukkuus palata palveluiden pariin muuttuu tilanteiden mukaan mutta varmaa on, että kuluttajat seuraavat aiempaa herkemmin toimijoiden ja yrittäjien toimia sekä viestintää tekemistään toimenpiteistä.

Työssä lähteenä on käytetty toukokuun lopulla toteutettu kuluttajatutkitus, kyselytytkimus elinkeinotoimijoille sekä työpaja toimijoiden kanssa. Tässä annetut suositukset nojaavat viranomaisten rajoituksiin ja tähtäävät hyvän ja turvallisen asiakaskokemuksen johtamiseen. Saadaksesi tietoa ajankohtaisista viranomaisrajoituksista ja suosituksista, seuraathan valtioneuvoston tiedonantoa.

**Toivomme, että löydät tästä paketista itsellesi toimenpiteitä ja näkökulmia auttamaan sinua turvallisuuskokemuksen johtamisessa!**

# Turvallisuuskokemuksemme on koronakriisin aikana muuttunut

**Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka kansalaisten luottamus ja mielenrauha palautetaan kriisin jälkeen, jotta asiakkaat saadaan nopeammin takaisin tuotteiden ja palveluiden äärelle.**

Normaalit arjen palvelut saatetaan kokea pelottaviksi, vaarallisiksi tai "likaisiksi". Moni kuluttaja aloittaisi palveluiden käytön aikaisemmin poikkeustilan jälkeen, mikäli palveluntarjoaja on huomionnut erityisesti turvallisuuden ja toteuttanut turvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Ne toimijat, jotka pystyvät lupaamaan ja käytännössä myös osoittamaan asiakkailleen luottamusta, turvallisuutta ja mielenrauhaa edistäviä tekoja, tulevat pärjäämään sulkujen jälkeisessä ajassa parhaiten, normalisoimaan palvelun käytön nopeammin ja minimoimaan vauriot omassa toiminnassaan.

Valtakunnallisen kuluttajatutkimuksen mukaan turvallisuuden käsitys ja sen vaikutus kuluttajien halukkuuteen matkustaa on merkittävä.

88%

kaikista vastaajista voisi matkustaa kotimaassa vapaa-ajalla riippuen matkustamisen turvallisuudesta.

66%

kaikista vastaajista kokee, että turvallisuus on yksi tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä matkustaa.

45%

kaikista vastaajista kokee, että kotimaan kaupunkimatkailu on tarpeeksi turvallista.

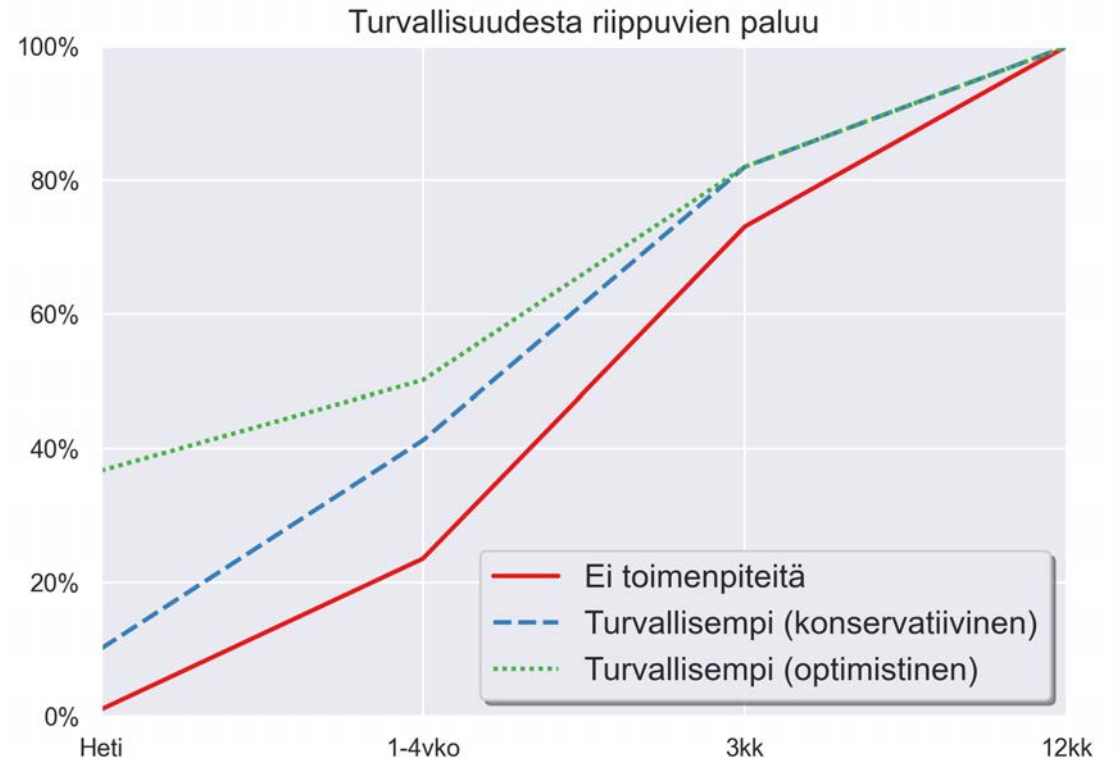
32%

kaikista vastaajista matkustaisi suunniteltua aikaisemmin, jos turvallisuus otettaisiin paremmin huomioon.

*\*Valtakunnallinen kuluttajatutkimus 27.-29.5.2020, n=657*

# Turvallisuustoimenpiteiden vaikutus kuluttajien matkailuhalukkuuden aktivoitumiseen

- Vastauksiin perustuva matemaattinen arvio on, että toimenpiteillä olisi hyvin merkittävä vaikutus lähiajan käyttäytymiseen.
  - **Heti: 10%-36% kasvu**
  - **1-4 vko sisällä: 20%-30% kasvu**
- On huomioitava, että kysely kertoo vastaajien tuntemuksista vastaamisen aikaan ja on riippuvainen heidän tämänhetkisestä käsityksestä epidemian tilasta.



## 2. Turvallisuuden tunteen ajurit ja niihin vastaavat toimenpidesuosituksset



# Viranomaisten ohjeet ja rajoitukset

Alla hyödyllisiä linkkejä viranomaisten ohjeistuksiin ja rajoitteisiin. Tietoja päivitetään jatkuvasti, joten tarkistathan ajantasaisimmat tiedot Valtioneuvoston tai AVI:n lähteistä.

- **Valtioneuvoston rajoitukset ja suositukset**  
<https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>
- **Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeet turvalliseen kotimaanmatkailun käynnistämiseen Suomessa (.pdf)**  
<https://cutt.ly/JumvdL4>
- **Työ- ja elinkeinoministeriön Terveys-, hygieni- ja turvallisuusohjeita matkailuyritysten ja matkailijoiden käyttöön**  
<https://tem.fi/ohjeita-matkailuyritysten-ja-matkailijoiden-kayttoon>
- **Valtioneuvosto – Lähimatkailun rajoituksia puretaan osittain, ulkorajoilla rajoitukset pysyvät ennallaan**  
[https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/lahimatkailun-rajoituksia-puretaan-osittain-ulkorajoilla-rajoitukset-pysyvat-ennallaan](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/lahimatkailun-rajoituksia-puretaan-osittain-ulkorajoilla-rajoitukset-pysyvat-ennallaan)

## Koronavirusrajoitusten purkamisen tilanne

12.6.2020

|                                                                                   | 4.5.                                            | 14.5.                           | 1.6.                                                      | 15.6.                                                                      | 1.7.                                             | 31.7.     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|
| Lähiopetus: Varhaiskasvatus ja perusopetus                                        | Kielletty/suljettu                              |                                 |                                                           |                                                                            |                                                  |           |
| Lähiopetus: Lukiot, ammatilliset oppilaitokset, korkeakoulut ja vapaa sivistystyö |                                                 | Suositellaan etäopetusta        |                                                           |                                                                            |                                                  |           |
| Kokoonumisrajoitus                                                                | 10 henkeä                                       | 10 henkeä                       | 50 henkeä                                                 | 50 henkeä                                                                  | 50 henkeä                                        | 50 henkeä |
| Yli 500 hengen yleisötilaisuudet                                                  |                                                 |                                 |                                                           |                                                                            | voidaan ylittää tietyin poikkeuksin ulkotiloissa |           |
| Nuoriso- ja kerhotilat                                                            |                                                 |                                 |                                                           |                                                                            |                                                  |           |
| Harrastuspaikat                                                                   |                                                 | Ulkoharrastuspaikat avataan     | Sisäurheilutilat avataan                                  |                                                                            |                                                  |           |
| Urheilukilpailut ja -sarjat                                                       |                                                 |                                 | Erityisjärjestelyin                                       |                                                                            |                                                  |           |
| Lainaaminen kirjastosta                                                           |                                                 |                                 |                                                           |                                                                            |                                                  |           |
| Julkiset sisätilat                                                                |                                                 |                                 | Kokoonumisrajoituksia noudattaen                          |                                                                            |                                                  |           |
| Etätyösuositus                                                                    | Voimassa toistaiseksi, arvioidaan kesän jälkeen |                                 |                                                           |                                                                            |                                                  |           |
| Ravintemisiiliikkeit                                                              | Ruuan ulosmyynti sallittu                       |                                 | Avattu tietyin rajoituksin                                |                                                                            |                                                  |           |
| Työmatkaliikenne Schengen-alueella                                                |                                                 |                                 |                                                           |                                                                            |                                                  |           |
| Vapaa-ajan matkustus ulkomaille                                                   | Vältä matkustamista                             | Vältä tarpeetonta matkustamista |                                                           | Vältä tarpeetonta matkustamista pl. Tanska, Norja, Islanti ja Baltian maat |                                                  |           |
| Vapaa-ajan matkustus kotimaassa                                                   | Vältä tarpeetonta matkustamista                 |                                 | 29.5. alkaen voi matkustaa turvallisuusohjeita noudattaen |                                                                            |                                                  |           |
| Vierailut hoitolaitoksissa ja sairaaloissa                                        | Vierailut pääsääntöisesti kielletty             |                                 | Kieltoa arvioidaan kesäkuun loppuun mennessä              |                                                                            |                                                  |           |



# Mitä asiakkaat odottavat matkailultaan

Mitkä asiat vaikuttavat eniten matkailijan turvallisuuskokemukseen

Nämä asiat on oltava kunnossa, jotta koen oloni turvalliseksi:

- Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan
- Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana
- Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.
- Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana



Lisäksi nämä asiat tukevat turvallisuudentunnettani:

- Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota
- Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa
- Minulle kerrotaan mahdollisimman pian, jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin
- Matkailijoita kannustetaan käyttämään julkista liikennettä
- Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti
- Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia
- Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista
- Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon

# Turvallisuuden tunne ja mistä se muodostuu

Turvallisuuden tunne syntyy vahvimmin siitä, että **matkailijalla on luottamus siihen, että hän on ajantasalla, hän hallitsee tilannetta ja pystyy myös itse vaikuttamaan omaan turvallisuuteensa**. Hänen turvallisuuden tunne siis syntyy siitä, että hän kokee että hän itse pystyy **hallitsemaan tilannettaan** matkan jokaisessa vaiheessa.

Turvallisuuden tunne korostuu kun yllä oleva yhdistyy siihen, että matkailijan näkökulmasta riskialtteimmat tilanteet, eli ympäristö ja muiden ihmisten toiminta, ovat tasolla, joka vastaa hänen odotuksiaan.

# Matkailualan toimijana panosta ainakin näihin onnistuneen turvallisuuskokemuksen varmistamiseksi

1. **Turvavälit “at all times”** – varmista, että kohteessasi ei muodostu ruuhkia ja ahtaita paikkoja, joissa matkailija ei voi ylläpitää turvavälejään itse.
2. **Auta ennakoimaan** - viesti asiakkaalle miten turvallisuustoimenpiteitä toteutetaan kohteessasi ja mitä heiltä odotetaan.
3. **Palautteen keruu** - kuuntele ja kerää asiakkaan palautetta ja reagoi niihin.
4. **Henkilökunnan varma ote** - luo yhteiset pelisäännöt ja luo raamit vuoropuheluun asiakkaan kanssa, myös hankalissa tilanteissa.
5. **Tee hygieniä näkyväksi** - huolehdi tiheästä siivouksesta ja velvoita henkilökunta noudattamaan hygieniaohteja.



# Henkilökunnan rooli on valvoa ja vahvistaa käyttäytymisnormeja

Matkailijat haluavat luottaa henkilökunnan noudattavan turvallisuusohjeita itse ja esimerkillään vahvistavan kohteen toimintaohjeita. Henkilökunnan myös odotetaan puuttuvan herkästi asiakkaiden käytökseen mikäli ohjeita ei noudateta ja siten luovan turvallisen ympäristön kaikille vieraille.

Henkilökunnan tulee olla suojattu hyvin työnantajan puolesta ja heille on työhön sopivat suojavarusteet (kasvosuojaimet, visiirit, suojapleksit, käsineet). Henkilökunnalla on selkeä tieto työterveyspalveluiden saatavuudesta ja poissaolokäytänteistä oireita epäillessä. Henkilökunnan ollessa tietoinen työnantajansa toimenpiteistä ja tilanteesta ovat he varmempia työssään.

## Tervetulotoivotus

Ensimmäinen kontakti henkilökunnan kanssa on kriittinen. Tervetuloa toivottava henkilö kertoo samalla top 3-5 asiaa jotka vieraan tulee huomioda turvallisuuden takaamiseksi itselleen ja muille.

## Ilmoitusmekanismit

Luo matalan kynnyksen menetotit, jolla tapahtumavieras voi ilmoittaa turvallisuutta vaarantavaa käyttäytymistä henkilökunnalle.

## Ruuhkatilanteiden välttäminen

Toteuta tapahtumaan saapuminen ja poistuminen hallitusti ja porrastetusti. Suunnittele tila niin, että turvavälit syntyvät luonnollisesti, ilman suurta ponnistelua.

## Julkinen "allekirjoitus"

Velvoita tapahtumaan osallistuvat julkisesti sitoutumaan turvalliseen käytökseen, esimerkiksi kirjoittamalla oman nimensä suureen plakaattiin jossa päätason turvallisen toiminnan ohjeet.

## Tartunta- tai sairastumistilanne

Viesti ennakkoon tavat puuttua ja viestiä tilanteissa, joissa tartunta tai sairastuminen ilmenee.

## Käytännön oppien hyväksikäyttö

Kerää kokemuksia ja opi niistä systemaattisella tavalla ja viesti niistä avoimesti yleisölle lisäämään turvallisuudentunnetta.

## Henkilökunnan oikaisumetodit

Luo henkilökunnalle ohjeet miten puuttua matalalla kynnyksellä ystävällisesti mutta luottamusta herättävällä tavalla ei-toivottuun käytökseen ilman, että muiden asiakkaiden tarvitsee asiasta huomauttaa.

## Koronasertifikaatti

Harkitse hygieniapassin kaltaista koronapassia, jolla varmistetaan, että henkilökunta osaa toimia suositusten ja ohjeiden mukaisesti.

## Henkilökunnan koulutus

Pidä yrityksen sisäinen koulutus turvallisuustoimenpiteistä ja poikkeusoloissa asiakaskokemuksen tuottamisesta, mikä osoitetaan kaikille ja siihen veloitetaan tutustumaan. Täydennä koulutusta jatkuvasti tilanteen muuttuessa ja pidä henkilökunta tietoisena yrityksen toimenpiteistä. Tiedota ohjelmasta ulospäin luomaan turvallisuuden tunnetta.

## Kenen tulisi tehdä näitä toimenpiteitä

|                                  | Käynti-kohteet | Majoitus | Logistiikka |
|----------------------------------|----------------|----------|-------------|
| Tervetulotoivotus                | ●              | ●        | ●           |
| Ilmoitusmekanismit               | ●              | ●        | ●           |
| Ruuhkatilanteiden välttäminen    | ●              | ●        | ●           |
| Tartunta- tai sairastumistilanne | ●              | ●        | ●           |
| Käytännön oppien hyväksikäyttö   | ●              | ●        | ●           |
| Henkilökunnan oikaisumetodit     | ●              | ●        | ●           |
| Koronasertifikaatti              | ●              | ●        | ●           |
| Henkilökunnan koulutus           | ●              | ●        | ●           |



# Matkan suunnittelun tukeminen

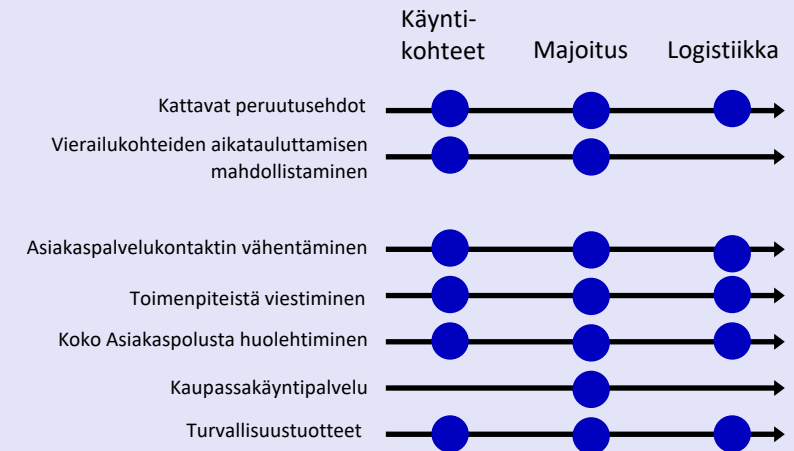
Ennalta turvallisesti koettu kohde ja toimenpiteistä tiedottaminen helpottaa matkailijan päätöksen tekoa ja valintaa matkakohteesta ja siellä tehtävistä aktiviteeteistä ja ostettavista palveluista.

Auttamalla matkailijaa etukäteissuunnittelussa voidaan tukea matkailijan tunnetta oman tilanteen hallinnasta.

- Kattavat peruutusehdot**  
Viesti selkeästi kattavat peruutusehdot suunnittelu- ja varausvaiheessa. Helposta peruutusprosessista viestiminen luo varmuutta varata matka / majoitus / aktiviteetti muuttuvissa tilanteissa.
- Vierailukohteiden aikatauluttamisen mahdollistaminen**  
Viesti ruuhkaisimmista ajoista ja jos mahdollista, luo etukäteen varattavat aikaikkunat käyntikohteisiin, jolloin voit ennakoida ja rajoittaa vierailijamäärää ja auttaa etenkin riskiryhmäläisiä hallitsemaan omaa riskiään.
- Asiakaspalvelukontaktin vähentäminen**  
Tarjoa online check in/check out mahdollisuutta ja kerro siitä sekä etukäteen että paikan päällä. Mahdollista etukäteismaksut ja -varaukset, joilla vähennetään asiakaspalvelukontaktin tarvetta.
- Toimenpiteistä viestiminen**  
Viesti avoimesti ennakoon toimenpiteistä, joita kohteessa/palvelussa tehty ja miten asiakas voi toimia oikein kohteessa. Viesti erityisesti riskiryhmät huomioivista toimenpiteistä kuten omista aikaikkunoista vierailuihin ja turvavälien mahdollistamiseen.

- Koko asiakaspolusta huolehtiminen**  
Majoitus- ja vierailukohteissa viesti selkeästi miten kohteeseen pääsee eri kulkuvälineillä turvallisesti ja mitä tulee ottaa huomioon. Sovi yhteistyökuviot kuljetustoimijoiden kanssa (esim. Taksi sopimukset) asiakkaille, jotka eivät halua/pysty käyttämään joukkoliikennettä. Käyttäkää yhteistyössä yhteistä turvallisuusviestintää visuaalisesti ja sanallisesti.
- Kaupassakäyntipalvelu**  
Tarjoa ruuan ja tarvikkeiden toimittamista majoituskohteeseen, jolloin matkailija voi välttää kontaktia väkijoukkoihin.
- Turvallisuustuotteet**  
Mieti lisäpalveluna myytäviä/tarjottavia turvallisuussettejä, jotta matkan voi aloittaa stressittä tietäen, että paikan päällä itsensä saa suojattua.

## Kenen tulisi tehdä näitä toimenpiteitä



# Matkailija hallinnan tunteen tukeminen viestinnän keinoin

Aktiivinen, ymmärrettävä ja toistuva tiedottaminen tukee matkailijan tunnetta tilanteen hallinnasta kun hän tietää miten hänen ja muiden odotetaan toimivan.

Tieto matkailijan ympäristön siivoamisesta, henkilökunnan toimintatavoista ja keinoista vahvistaa yhteisiä normeja minimoi tunnetta häneen kohdistuvasta riskistä häntä ympäröivien tilojen ja ihmisten osalta.

- Käytä yhteistä infografiikka**  
Käytä kattavasti eri kanavissa ja kontaktipisteissä toimijoiden yhteistä ja selkeää visuaalista ohjeistusta. Kun se käy tutuksi, se viestii yhteisistä pelisäännöistä.
- Luo käyttäytymisetiketti**  
Viesti vieraille heiltä odotettavista käyttäytymistavoista sekä viesti mitä henkilökunta tekee turvallisuuden eteen ja miten heitä on ohjeistettu.
- Kuvaa asiakaspolku**  
Kuvaa turvallinen asiakaspolku huomioiden asiakkaan eri kontaktipisteet sekä viesti polku niin henkilökunnalle kuin asiakkaille.
- Viesti asiakasmääristä**  
Ilmoita mahdollisimman ajantasaisesti asiakasmäärät. Näin matkustajan on helpompi tehdä valintoja oman matkaohjelman ja aikataulutuksen suhteen.

- Viesti siivoustiheydestä ja -tavoista**  
Kerro aktiivisesti siivousväleistä ja -tavoista ja tee hygieniatoimenpiteet näkyviksi. Velvoita henkilökunta käyttämään näkyvästi käsidesiä ja putsamaan usein kosketettuja pintoja.
- Tilannetiedotukset**  
Jos aulassanne on näyttö, näytä ajantasainen Suomen ja Helsingin korona- ja hoitotilanne koosteena sekä mitä kaupungissa tapahtuu sinä päivänä niin turvallisuuspoliittisesti kuin jakaen vinkkejä uusista käyntikohteista, joissa turvavälejä helppo pitää yllä.
- Oppaiden työkalut**  
Mieti uusia ratkaisuja kuten kuulokkeita käyntikohteessa. Ne mahdollistavat ryhmien ja ryhmissä olevien asiakkaiden toisistaan ja oppaasta kauempana olemisen.
- Palautekanavat**  
Varmista, että teillä on matalan kynnyksen palautekanavat asiakkaalle ilmoittaa "väärin toimimisesta" tai parannusehdotuksista ja että teillä on selkeä prosessi palautteen läpikäyntiin. Kerää myös aktiivisesti palautetta asiakkailta ja mahdollisuuksien mukaan tiedota altistumisriskistä.

## Kenen tulisi tehdä näitä toimenpiteitä

|                                       | Käynti-kohteet | Majoitus | Logistiikka |
|---------------------------------------|----------------|----------|-------------|
| Käytä yhteistä infografiikka          | ●              | ●        | ●           |
| Luo käyttäytymisetiketti              | ●              | ●        | ●           |
| Kuvaa asiakaspolku                    | ●              | ●        | ●           |
| Viesti asiakasmääristä                | ●              | ●        | ●           |
| Viesti siivoustiheydestä ja -tavoista | ●              | ●        | ●           |
| Tilannetiedotukset                    | ●              | ●        | ●           |
| Oppaiden työkalut                     | ●              |          | ●           |
| Palautekanavat                        | ●              | ●        | ●           |



# 3. Turvallisuuden tunnetta vahvistavien toimenpiteiden jalkautus



hellon

# Jalkauttaminen & vinkit suositusten hyödyntämiseen

Edellä oli paljon tutkimustietoa, ehdotuksia ja suosituksia. Nyt on aika pohtia mitä tehdä tällä tiedolla ja miten jalkauttaa asiakkaiden tarpeet omaan ohjeistukseen ja toimintamalliin sekä pohtia kuinka johdamme omaa turvallisuuskokemustamme.

## Vinkkimme suositusten hyödyntämiseksi:

- Tutustu toimenpiteihin rauhassa ja vertaa niitä viranomaisten rajoituksiin.
- Kutsu kokoon oma henkilökuntasi ja osallista heitä yhteisen toimintasuunnitelman tekemiseen.
- Peilatkaa ehdotettuja toimenpiteitä nykyiseen suunnitelmaan ja asiakaspalautteeseen. Jos teillä ei ole viime aikaista asiakaspalautetta, sopikaa henkilökunnan kanssa tapa kysyä sitä vaikkapa suullisesti sekä ylöskirjaus- ja levittämistapa organisaation sisällä. Loistavaa palautetta on toki mukava jakaa aina muille asiakkaillekin!
- Arvioikaa mitkä toimenpiteet ovat teille kriittisimmät toteuttaa nyt tai minkä valmistelu voidaan aloittaa vaikkapa kuukauden päästä. Tehkää tiekartta kriittisistä toimenpiteistä (löytyy seuraavalta sivulta).
- Tarvittaessa hakekaa valmiita aineistoja esimerkiksi turvavälistä tiedottamiseen. Näitä löytyy usealla eri kielellä mm. THL:n materiaalipankista ([www.thl.fi](http://www.thl.fi))
- Jakakaa oppeja muiden toimijoiden kanssa, näin voitte saada hyviä vinkkejä itsellennekin.
- Benchmarkkaa myös muita toimijoita maailmalta.

# Tiekartta toimenpiteiden suunnitteluun

Voit hyödyntää seuraavaa työvälinettä oman toimenpidesuunnitelman laatimiseksi.

|                           | Mitä on jo tehty tämän eteen | Mitä tehdään viikon sisällä | Mitä tehdään kahden viikon sisällä | Mitä tehdään kuukauden sisällä |
|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Turvavälit “at all times” |                              |                             |                                    |                                |
| Auta ennakoimaan          |                              |                             |                                    |                                |
| Palautteen keruu          |                              |                             |                                    |                                |
| Henkiläkunnan varma ote   |                              |                             |                                    |                                |
| Näkyvät hygieniatoimet    |                              |                             |                                    |                                |

# Kiitos!

**Lisätietoa tutkimuksesta tai turvallisuuden tunteen ajureista ja suositelluista toimenpiteistä saa Helsingin kaupungin elinkeino-osastolta tai palvelumuotoilutoimisto hellonilta.**

Helsingin kaupunki, [jukka.punamaki@hel.fi](mailto:jukka.punamaki@hel.fi)  
Hellon, [mariann.parts@hellon.com](mailto:mariann.parts@hellon.com)

Helsinki

hellon