

LOKIKIRJA

Digitökalu turvallisuuden kehittämiseen matkailuyrityksissä



LOKIKIRJA

Digityökalu 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



Mitä kaikkea turvallisuus tarkoittaa matkailuyrityksissä?



Turvallisuus on mukana kaikessa toiminnassamme



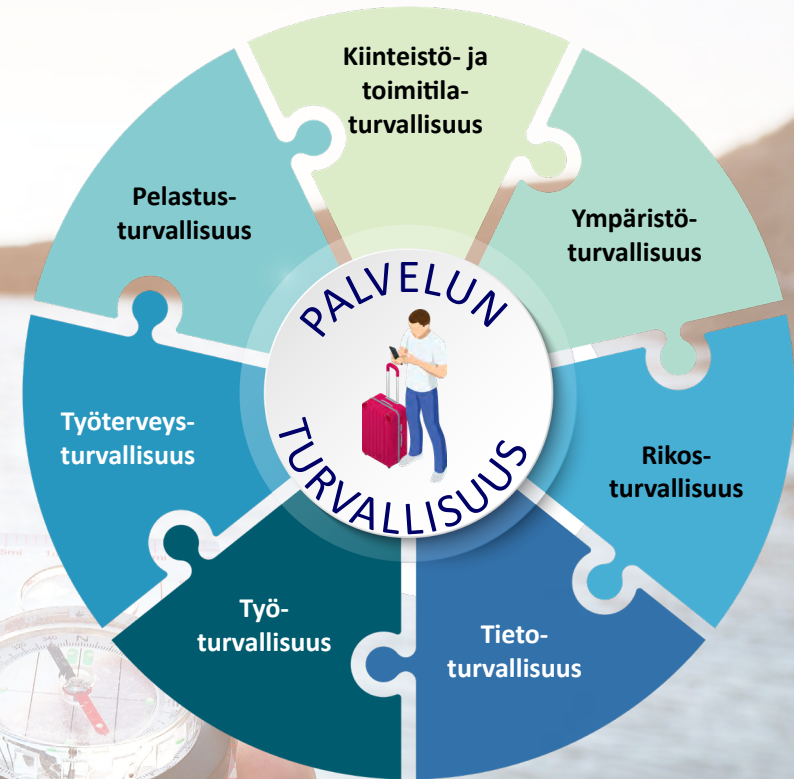
Tunnistamme riskit ja taklaamme ne



Osaamme toimia jos jotain sattuu



Opimme ja kehitämme toimintaamme turvallisemmaksi jatkuvasti

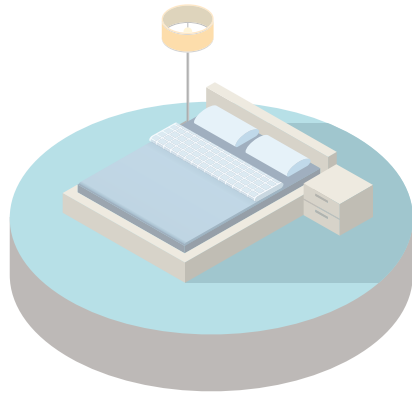


1.

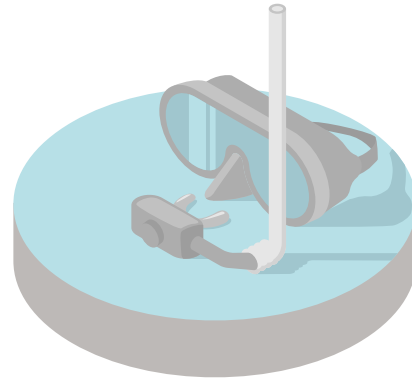
Määrittele yrityksesi

Millaisen toiminnan turvallisuutta kehitän lokikirjan sivuilla?

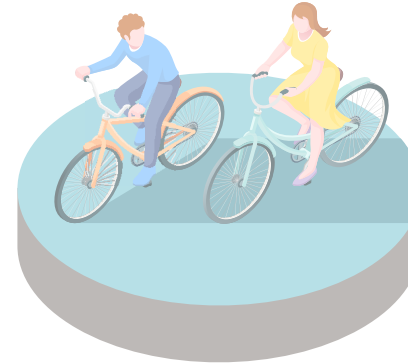
*Tunnista yrityksesi
sijoittuminen
matkailutoimialalla
ja kirjaa toiminnot*



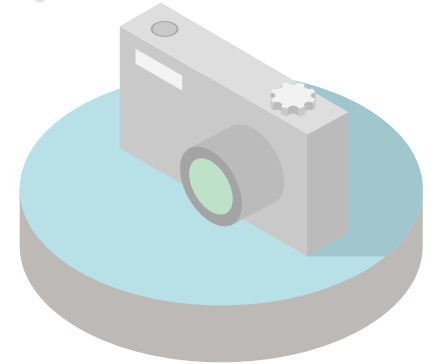
Majoitus



Aktiviteetit



Liikkuminen



Kohteet

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

Hyyt 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, myrkytykset

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. Eritystilanteet tai puutteelliset turvajärjestelyt

Poikkeuksellisen suuri asiakasmäärä, ruuhka- tai paniikkitilanteet

Vaaralliset muiden asiakkaiden jättämät esineet (esim. huumeoppiikit)

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 huomioida 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)

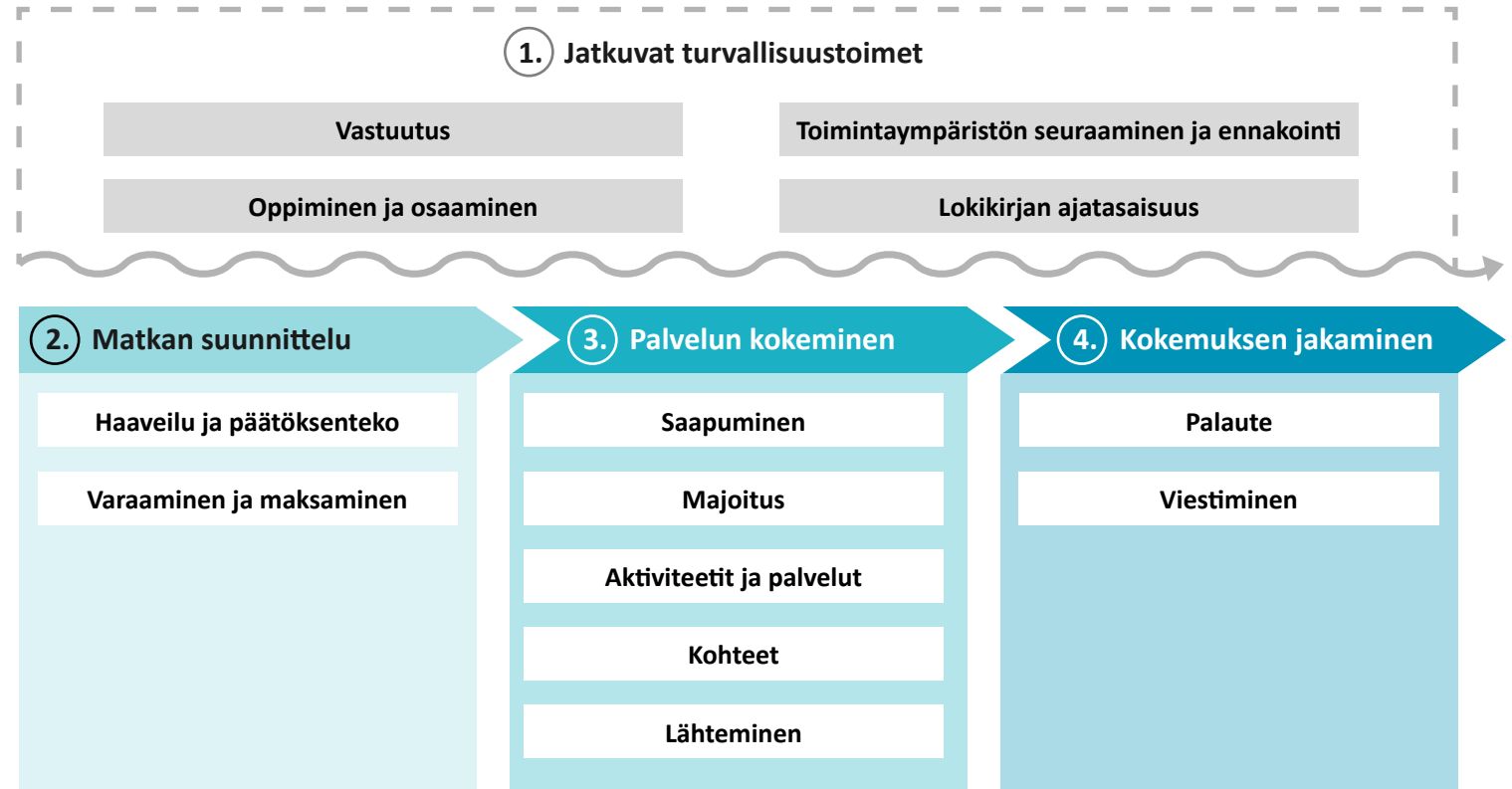
	Riski 1	Riski 2	Riski 3	Riski 4	Riski 5
Tunnistettu vaara					
Todennäköisyys 1: Epätodennäköinen 2: Mahdollinen 3: Todennäköinen	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
Vaikutukset Ketkä ovat vaarassa vahingoittua? Osallistujat? Sivulliset? Työntekijät? Mitä muuta vahinkoa voi seurata?					
Riskin suuruus 1: 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.

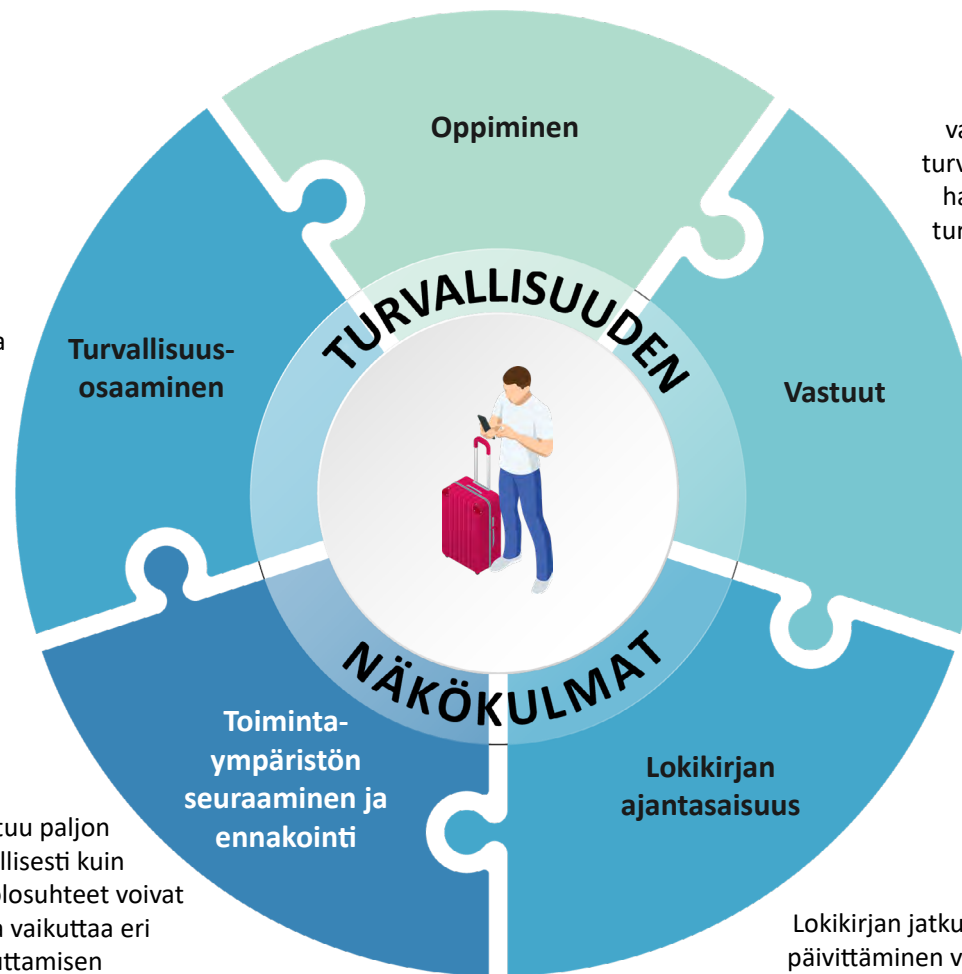
Toteutuneet tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti –tilanteet ovat oppimisen paikkoja ja oppien mukaan kehittäminen mahdollisuus parantaa asiakaskokemusta ja mainettasi.

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

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.

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

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 vastuhenkilö.

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):



Onnettomuudet (O):



Läheltä piti -tilanteet (L):



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?

*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:

2 krt vuodessa:

4 krt vuodessa:

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

Arvioi "lokikirjanne" ajantasaisuutta, muuttuuko tai onko muuttunut:

Turvallisuustilanne

Riskit

Palvelu, suorituspaikat, laitteet

Henkilöstö

Asiakkaat

Toimintaympäristö

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

Kyllä

Osittain

Ei

Kuvaa tähän, mitä tulisi tehdä:

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

Kyllä

Osittain

Ei

Kuvaa tähän, mihin tulisi tehdä:

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.

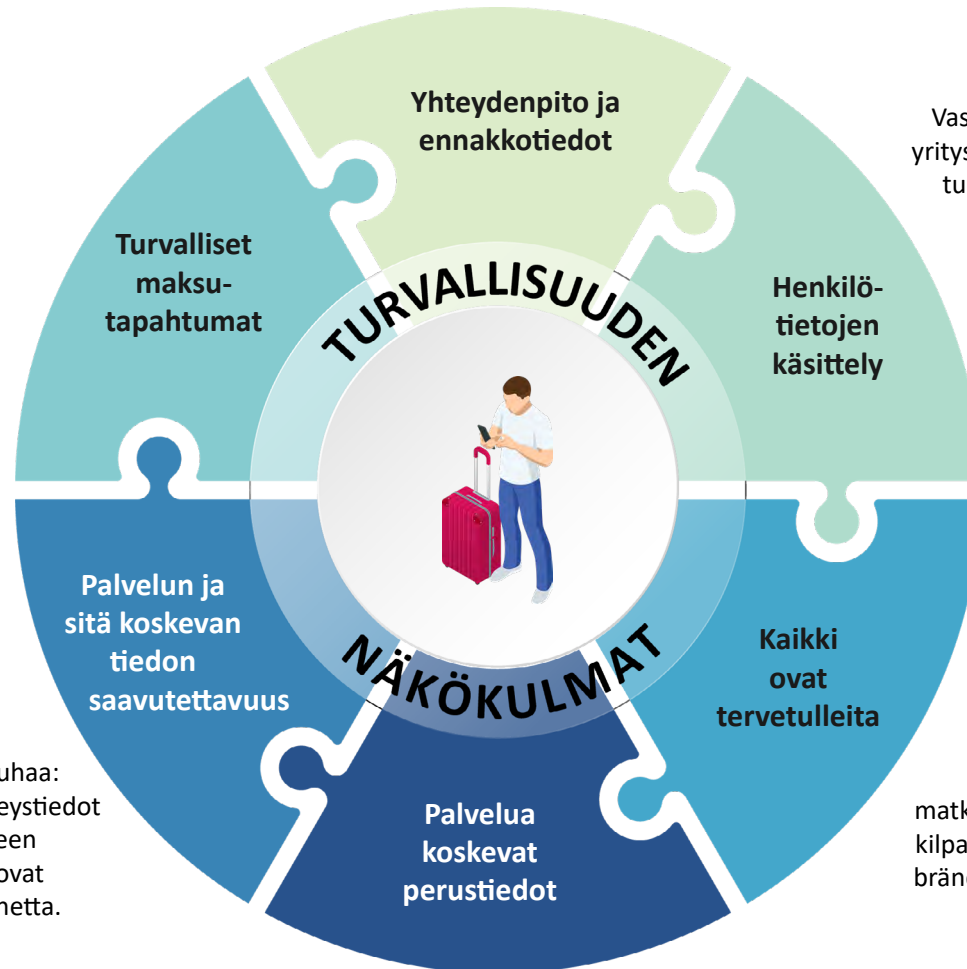
Millaisia ilmiöitä keksit, jotka vaikuttaisivat oman toimintasi turvallisuuteen merkittävästi?

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.



Vastuullisesti toimiva yritys on uskottava myös turvallisuusteoissa.

Tieto luo mielenrauhaa: myös perustiedot, yhteystiedot ja niiden selkeyteen panostaminen luovat turvallisuuden tunnetta.

Moninaisuus ja inklusiivisuus ovat matkailuyrityksen ja -kohteen kilpailuetuja ja ne vahvistavat brändiä ja positiivista imagoa.

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 muistinpanot:

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. Mielteni 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 talvellakin

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 käsittey

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

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

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

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.

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

Jos kaikki ei mene putkeen

Yhteystiedot, jos asiakas eksyy

112

Suomessa uskaltaa kysyä neuvoa

Oppiminen ja jälkihoito

Lisää ja paranna tietoa

Kehitä liikenteen yhteyksiä tai saattamispalveluja

Päivitä tilanne onnettomuuskirjanpitoon ja opi tapahtuneesta

Huomiot ja muistinpanot:

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 henkilösuojien käyttäminen tulee 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 muistinpanot:

Palvelun kokeminen

Rasti 2. Palveluun osallistuminen

Hygienia

Miten elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvät hygienia määräykset 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 olosuhte-
rajat, eli milloin palvelua ei voi suorittaa turvallisesti,
sekä seikat jotka voivat estää asiakkaan osallistu-
misen 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 koskevista 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:

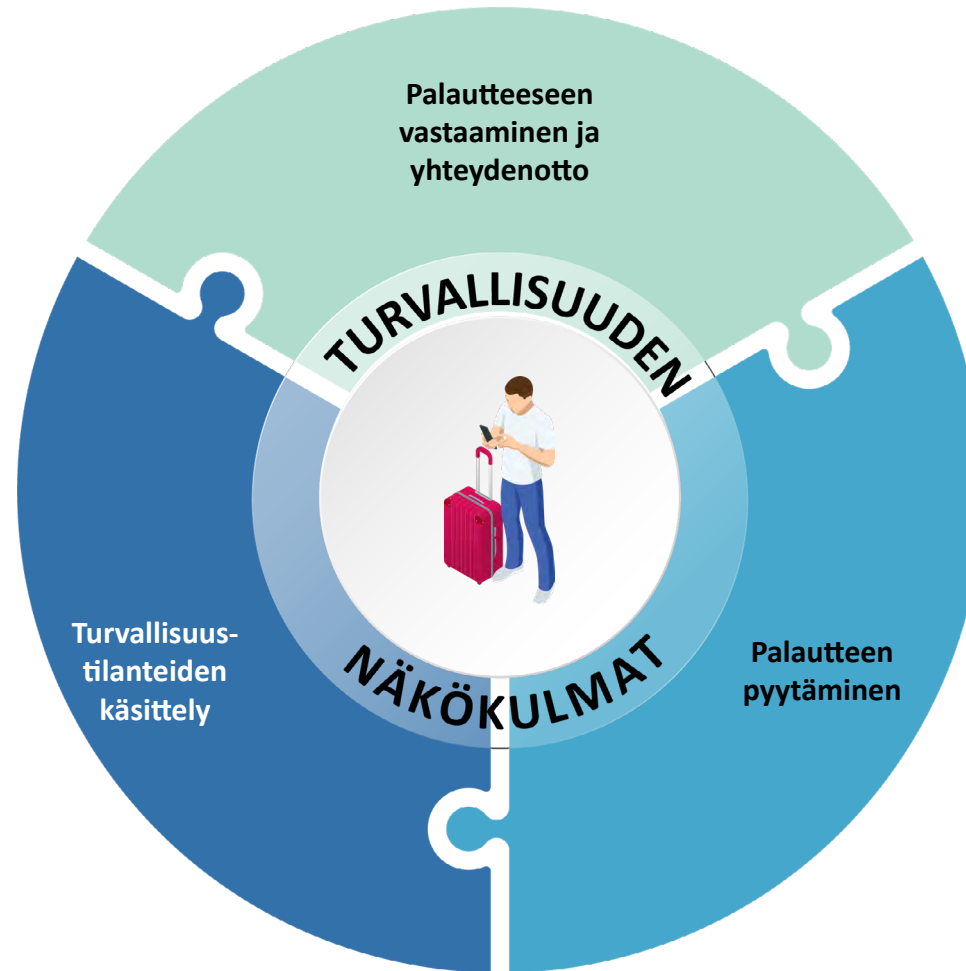
Viestintä

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 kuvatus 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.

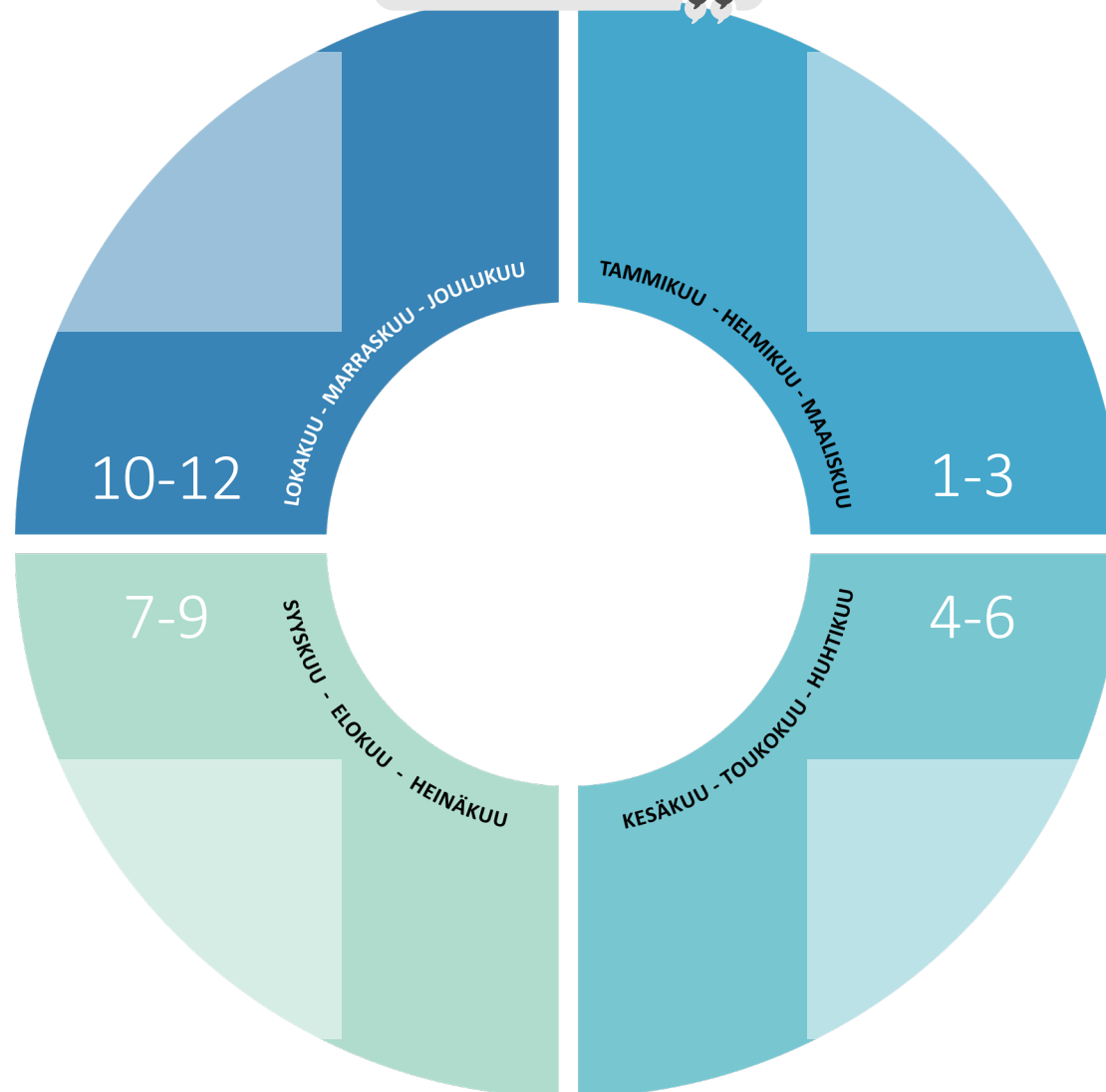
Toimenpiteiden ajoittamisessa huomioikaa sesonki-kautenne. Mikäli mahdollista, kannattaa toimenpiteet tehdä matkailusezonkien ulkopuolella.

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

Esimerkkejä toimintatavoista:

- Siivoajan 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
- Tiedostojen säännöllinen varmuuskopiointi
- Ohjelmistopäivitysten tekeminen

Vinkki:
[Tutustu matkailualalle laadittuun kybersuojaustoimenpiteiden vuosikelloon](#)



Lähteet ja lisätietoa

1/2

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

Lähteet ja lisätietoa

2/2

Yksilömatkailijan tukeminen digitaalisella asiakaspolulla -opas

Enontekiön kunta

▶ Suomi

Turvallisuusasiakirjan laatiminen

Avec Marja - Marjan matkassa

▶ Suomi

Matkailutoimijoiden sitoutumia toimia suojellakseen asiakkaita Covid19-virukselta

Clean & Safe Turku

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

Kompassi - Käsikirja Helsingin matkailun turvallisuuteen

Helsingin kaupunki

▶ Suomi

Turvallisuusasiakirjan laatiminen ja hyödyntäminen

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)

▶ Suomi

▶ Ruotsi

▶ Englanti

EU:n tietosuoja-asetus (GDPR)

Tietosuojavaltuutetun toimisto

▶ Suomi

▶ Ruotsi

Tietosuojaopas pienille yrityksille

Opsec

▶ Suomi

Yritysturvallisuus

Elinkeinoelämän keskusliitto

▶ Suomi

10 kohtaa kyberturvallisuuden parantamiseksi matkailualalla

Visit Jyväskylä Region & JAMK

▶ Suomi

Inklusiivisen matkailun opas

Visit Finland

▶ Suomi

Saavutettava sisältö - Opas suunnitteluun ja sisällöntuotantoon

Helsingin kaupunki

▶ Suomi

Sustainable Travel Finland -ohjelma

Visit Finland

▶ 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 luokseenne (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. kestävän 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

Ja 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)

Tapahuneet 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>																					

Turvallisuuslupauksemme asiakkaillemme:

Yhteystiedot:

Mitä kaikkea turvallisuus tarkoittaa matkailuyrityksissä?



Turvallisuus on mukana kaikessa toiminnassamme



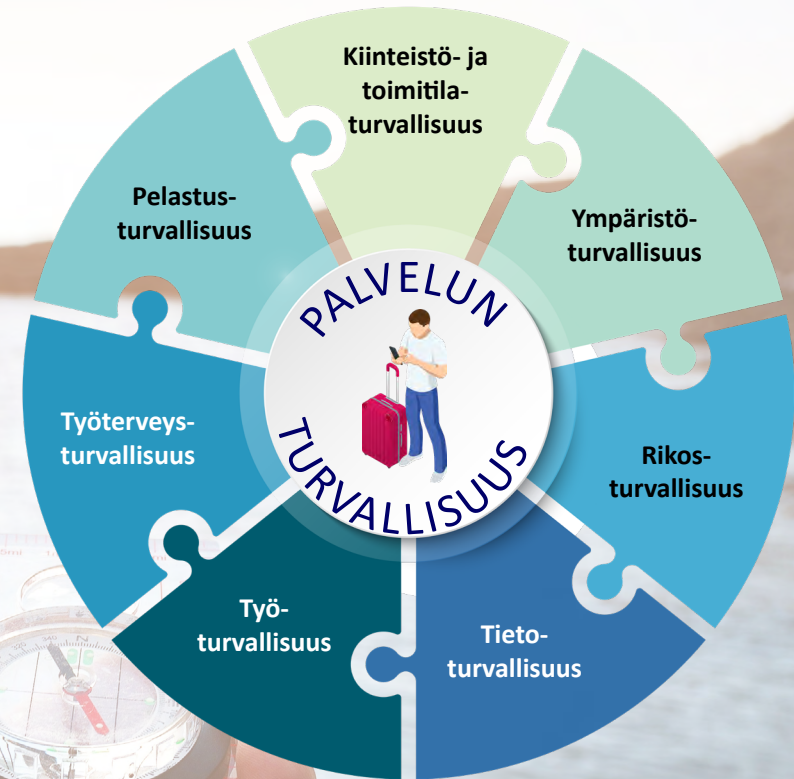
Tunnistamme riskit ja taklaamme ne



Osaamme toimia jos jotain sattuu



Opimme ja kehitämme toimintaamme turvallisemmaksi jatkuvasti



Turvallisuuspauksemme asiakkaillemme

Nämä teemme aina

Toimimme Suomen lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Suomi on kansainvälisesti vertailtuna tunnettu hyvästä hallinnosta, luottamuksesta viranomaisiin, rehellisyydestä ja sujuvuudesta. Matkailualalla toimiville yrityksille on kattavat velvoitteet, joiden toteutumista viranomaiset valvovat. Yrityksiä ohjataan ja veloitetaan mm. seuraavista näkökulmista: hygienia, työlainsäädäntö, rikos-lainsäädäntö, paloturvallisuus, rakentaminen, vastuullisuus.

Olemme nimenneet turvallisuusvastaavan / -t ja he hoitavat tehtävänsä huolellisesti.

Kumppanimme toimivat samojen turvallisuusperiaatteiden mukaan kuin mekin.

Pidämme turvallisuusosaamisemme ajan tasalla.

Harjoitteleme säännöllisesti poikkeustilanteiden varalle.

Opimme tapaturmista, onnettomuuksista ja läheltä piti –tilanteista.

Seuraamme aktiivisesti ympäröivää maailmaa ja reagoimme turvallisuustilanteen muutoksiin toiminnassamme.

Pidämme palvelua koskevat perustiedot ja turvallisuustiedot ajan tasalla mm. verkkosivuillamme.

Huomioita ja tarkennuksia:

Suunnittelu ja ennakkotiedot

Toimitamme riittävät tiedot palvelustamme ennakkoon.

Palveluamme koskeva tieto on esitetty saavutettavasti.

Palvelumme on esteetön mm. liikuntarajoitteisille ja lastenvaunuille.

Meille ovat kaikki tervetulleita taustasta tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.

Olemme panostaneet palvelumme turvalliseen saapumiseen ja kuvanneet saapumisohjeet ja –tavat.

Huolehdimme että maksutapahtumat onnistuvat turvallisesti.

Huolehdimme tietoturvasta mm. viruksentorjunnalla ja järjestelmien säännöllisellä päivittämisellä.

Meihin voi olla aina yhteydessä ja vastaamme kysymyksiin mahdollisimman pian.

Viestimme mahdollisista poikkeusjärjestelyistä hyvissä ajoin.

Käsitlemme asiakkaidemme henkilötietoja GDPR-ohjeistuksen mukaisesti.

Huomioita ja tarkennuksia:

Turvallisuuspauksemme asiakkaillemme

Palvelun aikana ja jälkeen

Ohjeistamme asiakkaillemme palvelun vaatimustason ja siihen tarvittavat asianmukaiset varusteet.

Ohjeistamme asiakkaille toiminta- ja käyttäytymisohjeet niin itse aktiviteetin aikana kuin hätätilanteessa.

Varmistamme palveluympäristön turvallisuuden.

Huolehdimme hygieniasta palvelussamme.

Pidämme asiakkaamme ajan tasalla mahdollisten poikkeustilanteiden aikana.

Keräämme asiakkailtamme palautetta toiminnastamme ja kehitämme toimintaamme saadun palautteen mukaan.

Huomioita ja tarkennuksia:

Muu turvallisuusosaamisemme:

Muut turvallisuustekomme:

SAFE PATH

Kansainvälisen matkailijan palvelupolku



Finland - a stable society with happy people

The Finns are respectful and honest – and why would they not be, living in the [happiest country of the world](#) for the sixth year in a row?

Finland is a nation recognised for its good governance. Finnish people trust both the authorities and their fellow citizens. According to the [Fragile States Index](#), Finland is the world's most stable nation. This looks like smooth everyday life where most of the lost wallets get returned and even the blizzards won't stop the show.

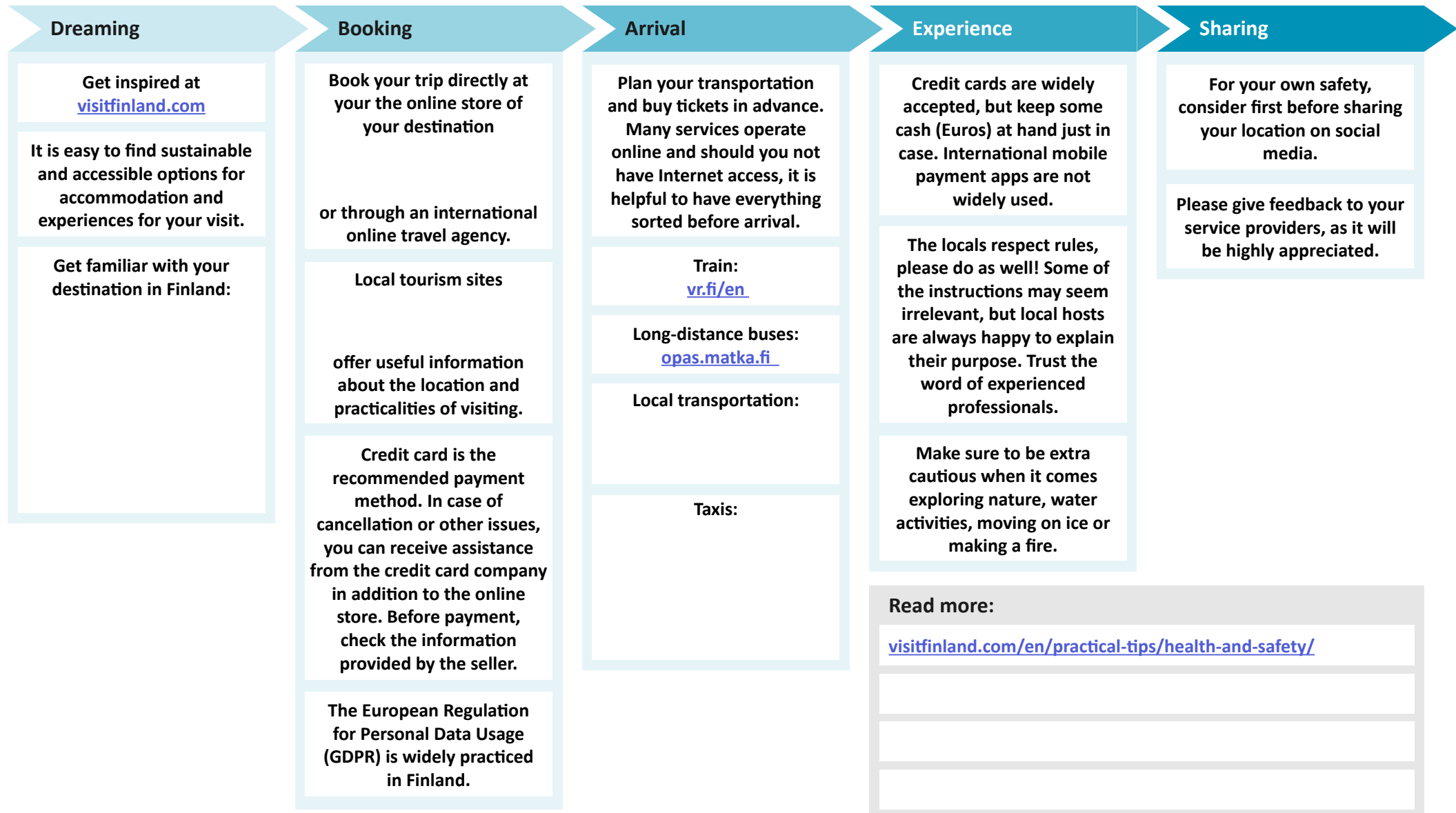
In Finland, there are many different legislations guiding the tourism industry. Authorities monitor that companies meet their obligation related to hygiene and food safety, labour legislation, as well as fire, vehicle and construction safety.

Finland welcomes travelers inclusively. It is a safe country for women to travel alone, as well as one of the safest and most [LGBT friendly](#) countries in the world. The national legislation does not accept any kind of discrimination based on sexuality or gender.

Practical tips for your stay

- [Feel free to drink the tap water](#). Finland has pure and healthy tap water, available almost anywhere free of charge.
- **Remember to dress accordingly - weather conditions** differ from season to season. In summer, sunny days can turn into cool evenings. A warm sweater is a must-have in Finland throughout the year. However, most Finnish houses are comfortable and warm even in wintertime.
- **Call 112 in case of emergency**. It is recommended to download and make emergency calls through the [112 Suomi mobile app](#). Shared location information will ensure you receive help promptly and receive any relevant public safety alerts on your phone.
- **Most people can speak English**. The locals might be a bit shy to use English, but will most likely be helpful.
- **Plan your journey in advance** to avoid stress and hassle. Buying tickets and checking opening hours in advance will help you to get the best out of your stay in Finland.





Your safe path to the Finnish experience



Safety promise to our customers

Contact information:

What do safety and security mean in travel companies?

-  Safety is included in all our activities
-  We identify the risks and tackle them
-  We know how to act if anything happens
-  We are constantly learning and developing our operations to make them safer



Safety promise to our customers

What we always do:

We operate as required by Finnish legislation. Finland is internationally known for good governance, trust in the authorities, honesty and smoothness of everyday life. Companies operating in the tourism sector have comprehensive obligations, the implementation of which is monitored by the authorities. Companies are guided about and obliged to comply to regulations on e.g.: hygiene, labor legislation, criminal legislation, fire safety, construction, and corporate responsibility.

We have appointed a safety officer/s and they carry out their duties carefully.

Our partners operate according to the same safety principles as we do.

We keep our safety expertise up to date.

We train regularly for exceptional situations.

We learn from accidents and near misses.

We actively monitor the world around us and react to changes in the security situation in our operations.

We keep the basic information and safety information about the service up to date, e.g., on our website.

Notes and clarifications:

Planning and advance information:

We provide sufficient information about our service in advance.

The information about our service is presented in an accessible way.

Our service is barrier-free, e.g. for wheelchair users and strollers.

Everyone is welcome to us, regardless of background or other personal characteristics.

We have invested in the safe arrival to our service and described the arrival instructions.

We make sure that payment transactions are secure.

We take care of information security, e.g. with virus protection and regular system updates.

You can always contact us and we will answer questions as soon as possible.

We communicated about possible exceptional arrangements well in advance.

We process our customers' personal data in accordance with the GDPR guidelines.

Notes and clarifications:

Safety promise to our customers

During and after the service:

We instruct our customers on the service skill level and the appropriate equipment required.

We instruct customers on operational and behavioral guidelines both during the activity itself and in an emergency.

We ensure the safety of the service environment.

We take care of hygiene in our service.

We keep our customers informed during possible exceptional situations.

We collect feedback from our customers about our operations and develop our operations according to the feedback received.

Notes and clarifications:

Our other security expertise:

Our other security measures:

MATKAILUN TURVALLISUUDEN ALUEELLINEN JOHTAMINEN

Kehittämissuunnitelma



SISÄLTÖ

- Matkailun turvallisuuden johtaminen
- Tavoitteet
- Toimenpiteet
- Mittaristo ja seuranta

LUKUOHJE

- Tämä dokumentti on matkailun turvallisuuden alueellisen johtamisen mallin (kehittämissuunnitelma) pohja, jota alueet voivat muokata ja täydentää omiin tarpeisiinsa sopiviksi
- Osa sivuista on ennakkoon täytetty, osa tyhjiä pohjia. Huom! Jokaista tyhjää pohjaa seuraa aina seuraavalla sivulla koonti esimerkeistä, joita sivun täyttämässä voi hyödyntää
- Suosittelemme kehittämissuunnitelman täydentämistä keskustellen ja yhteiskehittäen – yhdessä syntyy aluetta parhaiten palvelevat oivallukset



Euroopan unioni
European Union

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Uudenmaan liitto
Nylands förbund



Helsinki

FORUM
VIRIUM
HELSINKI

ENTER
ESPOO



TURKU
BUSINESS
REGION

1.

Matkailun turvallisuuden
johtaminen _____ alueella

Matkailun turvallisuuden johtaminen

- Matkailun turvallisuuden perustana on hyvä johtaminen, jota tukee riskien tunnistaminen, riskienhallinta ja sisäinen valvonta, varautuminen sekä jatkuvuuden hallinta. Erityiseksi matkailun turvallisuusjohtamisen tekee siinä huomioitavat lukuisat sidosryhmät.
- Jotta matkailija kokee olonsa turvalliseksi alueella, tulee eri matkailun toimijoiden toteuttaa turvallisuusjohtamista yhtäläisesti. Jokainen matkailutoimija huolehtii vastuullaan olevien turvallisuuden eri osa-alueiden ohjaamisesta ja edistämisestä. Lisäksi toimijat huolehtivat turvallisuusasioiden toimeenpanosta sekä oman toimintansa ohjeistamisesta.
- Matkailun turvallisuusjohtamisen mallin kehittämistä vastaa _____ ja nimetty johtoryhmä.
- Turvallisuustyön täytyy perustua aina tiedostettuun tilannekuvaan, arvioituihin riskeihin sekä toisaalta alueen ja toimijoiden resilienssiin, kykyyn kestää muutoksia. Kehittämissuunnitelman avulla työtä tarkastellaan säännöllisesti, tilannekuvaa päivitetään ja ohjeistusta turvallisuusjohtamiseen tarvittaessa tarkistetaan. Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuusviestintä kuuluu kaikille matkailuyrityksille.
- Turvallisuusjohtaminen on ennen kaikkea ennakointia ja sen tarkoittaa myös mm. osaamisen kehittämistä ja viestintää. Matkailija päättää hyvin aikaisessa vaiheessa mihin kohteeseen on turvallista ja houkuttelevaa matkustaa. Turvallisuuskokemus syntyy monesta pienestä tekijästä vierailun aikana. Sen vuoksi turvallisuus on olennainen osa matkakokemusta koko usean toimijan kohtaamisista muodostuvan palvelupolun aikana ja sitä tuetaan yhtenäisellä viestinnällä. Turvallisuus kytkeytyy vahvasti myös vastuullisuuteen ja laatuun.
- Turvallisuustyö keskittyy usein uhkiin, riskeihin sekä muihin negatiivisiin skenaarioihin. Matkailutoimiala on asiakaspalveluala, jossa on erityisen tärkeää huomioida ettei turvallisuustyö ja siitä viestiminen käänny itseään vastaan. Viestinnässä voidaan turvallisuuden korostamisen sijaan painottaa onnellisuutta, sujuvuutta, huolettomuutta tai helppoutta. Suomi on matkailukohteena yksi maailman turallisimmista ja yhteiskuntana yksi vakaimmista.
- Turvallisuuteen vaikuttaa ympäröivät ilmiöt. Ilmastonmuutos edetessään tulee lisäämään epävakautta ja esimerkiksi sään ääri-ilmiöt tulevat lisääntymään.
- Turvallisuustyön tulee kehittyä koko ajan tilannekuva huomioiden. Turvallisuusjohtamisen yhteisen mallin toteutumista seurataan mittarein.
- Turvallisuuden Lokikirja on konkreettinen työkalu jokaiselle matkailutoimijalle. Tämä verkosto on avainasemassa kehittämässä, opastamassa ja linjaamassa turvallisuustyötä.

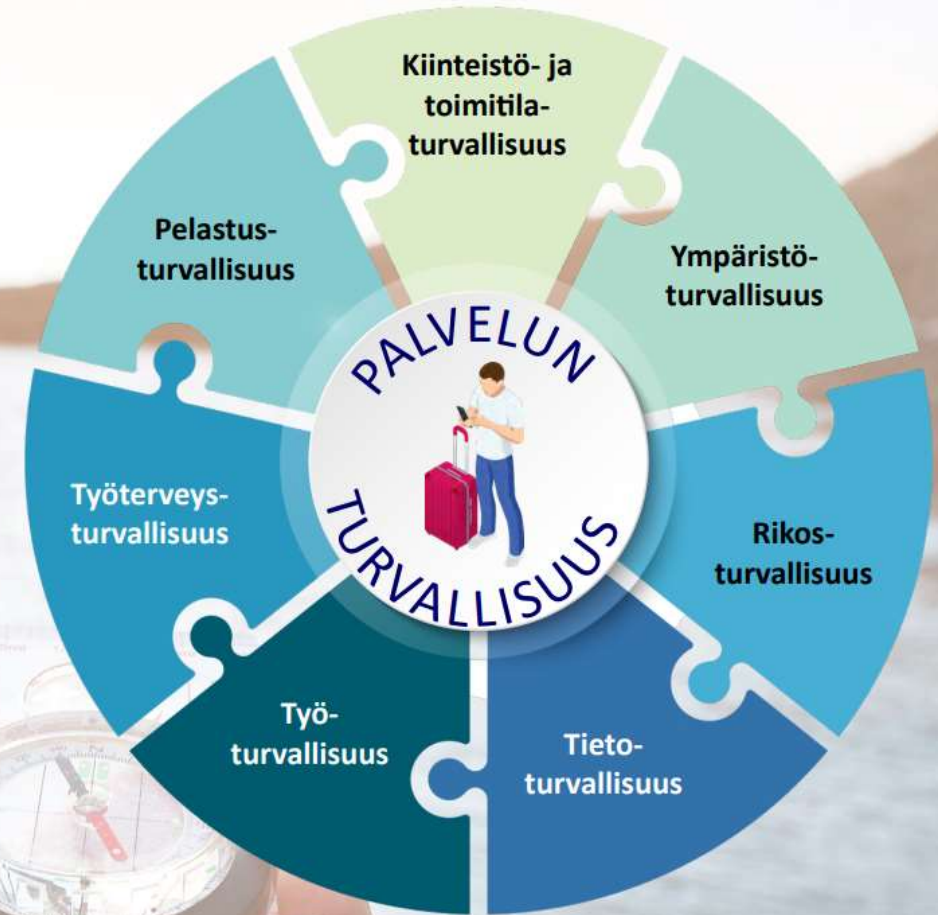


Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mitä kaikkea matkailun turvallisuus voi tarkoittaa?

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



Johtamisen verkosto

Johtoryhmä

= Tiimi, joka johtaa matkailun turvallisuutta alueella. Tiimi käsittelee turvallisuusnäkökulmia sovituin aikavälein. Tiimin tehtävät ja toimintatavat (ml. Tapaamisen tiheys) määritellään ensimmäisessä tapaamisessa. Tiimi vastaa toimenpiteiden jalkautuksesta, mittauksesta ja seurannasta, lokikirjan päivityksestä, reagoinnista ja ennakoinnista. Tiimiä johtaa

- N.N. / organisaatio
- ...

Muu verkosto

= Laajempi verkosto, joka osallistuu turvallisen kokemuksen tuottamiseen matkailijalle alueella. Turvaverkostossa voi olla toimijoita kaupungin organisaatiosta, viranomaisorganisaatioista ja yrityksistä ja yhdistyksistä. Osana turvallisuusjohtamisen kehittämistä tulee kuvata verkoston rooli, toimijat ja toimintatapa (mm. tiedonjako). Tämä kuvaus tulee pitää ajan tasalla ja kommunikoida verkoston jäsenille.

- Organisaatio

Johtamisen verkoston jäsenet ja toimintamalli:

Esimerkkejä
Matkailualue määrittää turvallisuuden johtamisen toimintamallin omista lähtökohdistaan ja osallistaen omia sidosryhmiään parhaan mallin tunnistamiseksi. Osallistavan prosessin myötä sidosryhmät kokevat myös osallisuutta turvallisuuden johtamiseen.

Minimi

Turvallisuus osana nykyistä matkailun johtamisen toimintamallia, tilannekuvan seuraaminen esim. yhtenä kohtana asialistalla matkailun alueellisessa johtoryhmässä.

Mikäli matkailun toimintaympäristössä tapahtuu turvallisuuteen vaikuttavia muutoksia, matkailun alueelliseen johtoryhmään voidaan kutsua kyseisen turvallisuuden osa-alueen asiantuntija antamaan näkemyksensä.

Midi

Tiivis visit-organisaation ja kaupungin asiantuntijoista koostuva johtoryhmä, joka kokoontuu muutaman kerran vuodessa ja erikseen tarvittaessa. Tarvittaessa kokoonnuttaessa osallistujalistaa voidaan laajentaa käsiteltävän aiheen mukaan.

Johtoryhmä

- Johdon edustus
- Matkailusta vastaava henkilö
- Turvallisuusasioista vastaava henkilö
- Viestintävastaava
- Mahdolliset erityispiirteisiin liittyvät henkilöt, kuten luontopalvelut, tapahtumat..

Muu verkosto

- Matkailuyritysten edustajia (esim. Tapahtumat, majoitus, aktiviteetit)
- Ohjelmapalveluyrittäjien edustajat
- Liikennöitsijä
- Pelastuslaitos, poliisilaitos
- Hyvinvointialue
- Tukes, Traficom
- Muut erityispiirteisiin liittyvät tahot

Maksimi

Tiivis kaupungin, visit-organisaation ja avainsidosryhmien edustajista koostuva johtoryhmä, joka tapaa säännöllisesti, esim. kerran kvartaalissa, sekä erikseen tarvittaessa.

Johtoryhmä

- Johdon edustus
- Kaupungin matkailusta vastaava henkilö / t
- Kaupungin turvallisuusasioista vastaava henkilö / t
- Sairaanhoidopiiri
- Poliisi
- Tukes
- Matkailuyrittäjien edustaja

Muu verkosto

Yrittäjäverkosto (joka olemassa muussakin elinvoimaisuuden kehittämisessä)



Euroopan unioni
European Union



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



Uudenmaan liitto
Nylands förbund



Helsingin seutu
Helsinki region



Helsinki



FORUM
VIRIUM
HELSINKI



ENTER
ESPOO



TURKU
BUSINESS
REGION

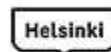
Vinkkejä verkoston määrittelyyn

- **Ydinryhmää / johtoryhmää** muodostettaessa pohdi ainakin nämä:
 - Tarvitaanko erillinen turvallisuuden johtoryhmä vai liitetäänkö turvallisuuteen liittyvät asiat osaksi jotakin muuta matkailun kehittämisen johtoryhmää?
 - Jos kytketään olemassa olevaan ryhmään:
 - Muodostakaa vuosikello turvallisuuteen liittyvien asioiden käsittelyyn ryhmän tapaamisten asialistoille (tilannekuva aina, lisäksi toimenpiteiden ja mittareiden säännöllinen seuraaminen)
 - Vastuuttakaa yksi ryhmän jäsenistä varmistamaan, että turvallisuuteen liittyviä asioita valmistellaan ja käsitellään ryhmässä
 - Jos oma erillinen ryhmä:
 - Ketkä tekevät matkailun turvallisuuteen liittyviä päätöksiä?
 - Kenen toiminta on avainasemassa?
 - Kenellä on mahdollisuus osallistua turvallisuuden johtamiseen tiiviimmin?
 - Suositus: johtoryhmään on hyvä tuoda edustus myös yritys kentältä
 - Kuka johtaa johtoryhmää? Kuka vastaa, että sovitut asiat lähtevät toteutukseen / koordinoi ryhmän toiminnan käytännön asioita? Suositus: näiden tehtävien on suositeltavaa ja luontevaa jakautua eri henkilöille.
 - Mikä on tapaamisten sykli? Riittääkö 2 krt vuodessa vai aina sesonkien vaihtuessa?
- **Verkostoa** muodostettaessa pohdi ainakin nämä:
 - Kenen on hyvä olla tietoinen matkailun turvallisuuden tilannekuvasta? Keitä olisi hyvä osallistaa säännöllisin väliajoin verkoston toiminnan kautta?
 - Onko olemassa olevia laajempia matkailutoimijoiden foorumeita, joiden toimintaan turvallisuuden voisi myös linkittää?
 - Suositus: Verkostossa olisi hyvä olla laajasti alueelliseen yhteistyöhön osallistuvia toimijoita, matkailuyrittäjiä ja turvallisuuteen liittyviä toimijoita (kuten Poliisi, jos ei osallistu johtoryhmään). Lisäksi on hyvä tunnistaa alueelliset erityispiirteet: mikä on meille erityistä, minkä toiminnan tulisi näkyä myös verkostossa?
 - Peilatkaa johtoryhmän jäsenistöä myös suhteessa turvallisuuden johtamisen tavoitteisiin (ks. seuraava luku): Ketkä pystyvät varmistamaan, että tavoitteet toteutuvat?
- Hyödyntäkää tapaamisten pohjana seuraavan sivun esimerkkiagenda. Jos turvallisuus on vain yksi kohta asialistalla, käsitelkää vähintään turvallisuuden tilannekuva.
- Huom. Vakiintunut verkosto on hyödyllinen foorumi kaikkiin yllättäviin tilanteisiin → saatavissa kun jotakin yllättävää tapahtuu



Esimerkkiagenda matkailun turvallisuuden johtoryhmän tapaamisiin

- **Ajankohtaiset**
 - Kierros matkailun turvallisuuteen liittyvistä ajankohtaisista, esim. tapahtumat, hankkeet, projektit, yhteistyö...
 - Sovittujen toimenpiteiden etenemisen tarkistus
- **Tilannekuvan käsittely**
 - Muutokset tilannekuvassa (skenaariot, toimintaympäristö, palaute, esim. matkailutoimijoiden, sidosryhmien palautteet turvallisuusjohtamisen laadusta, koetusta tuesta sekä mahdollisista muutostarpeista)
 - Muutosten aiheuttamat päivittämistarpeet ohjeistuksiin ja käytäntöihin, jotta toimijat voivat huomioida mahdolliset muutokset omissa riskiarvioinneissaan ja turvallisuussuunnitelmissaan (esim. Toimenpiteet, Lokikirja..)
- **Toimenpiteiden käsittely / työstö**
 - Esim. ensimmäisessä tapaamisessa toimenpiteiden ja/tai mittaamisen tarkentaminen
- **Viestintä**
 - Verkostolle viestittävien asioiden tunnistaminen ja ohjelmointi
- **Tulevat toimenpiteet**



2.

Tavoitteet

Tavoitekokonaisuus

[Matkailun turvallisuuden johtamisen päätavoite / visio]

[Tavoiteteema 1

- Tarkempi alatavoite
 - ...
 - ...]

[Tavoiteteema 2

- Tarkempi alatavoite
 - ...
 - ...]

[Tavoiteteema 3

- Tarkempi alatavoite
 - ...
 - ...]

[Alueemme matkailun kärjet ja erityispiirteet, jotka muodostavat tavoitteiden perustan
Peilaaminen trendeihin, strategioihin, erottautumistekijöihin, riskiarviointiin, matkailijaprofiliin, osaamiseen...]



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Helsinki

FORUM
VIRIUM
HELSINKI

ENTER
ESPOO



Tavoitekokonaisuus: Esimerkkejä

Palvelut ja matkailijakokemus:

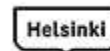
- Matkailu- ja tapahtumayritysten osaaminen ja toimintatavat turvalliseen palvelukokemukseen erilaisissa ympäristöissä ([viittaus erilaisiin matkailuympäristöihin, esim. kohteet kaupungissa, luonnossa, merellä, sekä turvallisuus liikenteessä, tapahtumissa, verkossa](#))
- Erilaisten kohderyhmien huomiointi palvelujen turvallisessa toteuttamisessa
- Matkailijan kokemuksen huomioiminen alueellisesti, tyypillisesti kuljetaan useamman kunnan alueella

Viestintä:

- Ajantasaisen ja kriisitilanteessa tarvittavan tiedon helppo löydettävyys
- Alueen toimijoiden yhteiset turvallisuusviestinnän tavat sekä yhteistyö myös kansallisesti
- Kaupungin imago: turvallisuuden liittäminen niin arkeen kuin vierailuun, sekä onnellisuuteen ja vetovoimaan ([viittaukset kaupungin / kunnan strategiaan ja muuhun kehitystyöhön](#))

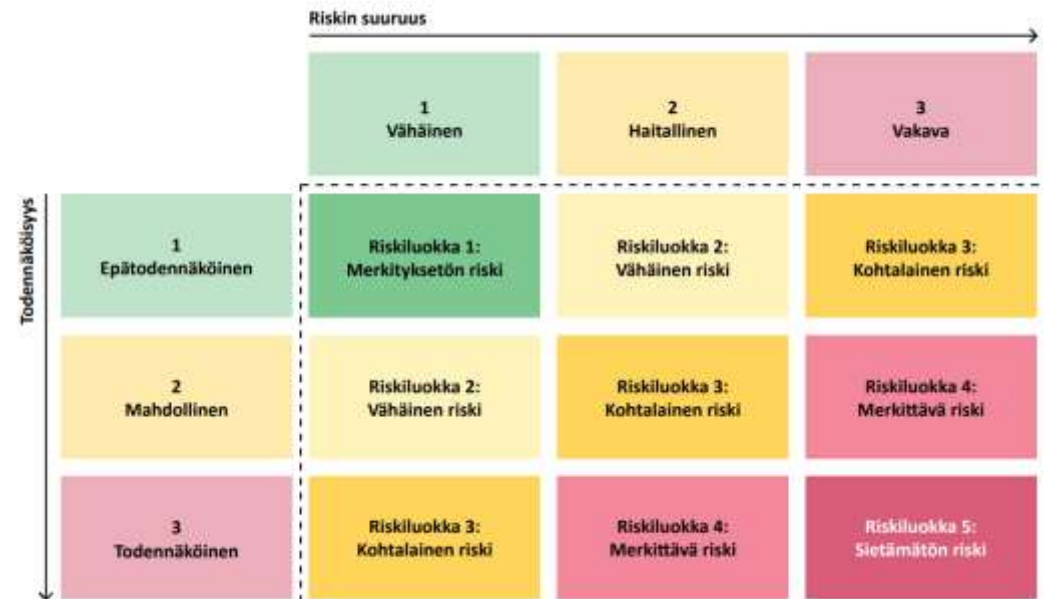
Johtaminen ja yhteistyö:

- Matkailun turvallisuusjohtamisen selkeä toimintamalli, esim. minimikriteerien kuvaus
- Turvallisuuden kokemuksen ja turvallisuusjohtamisen mallin toteutumisen mittaaminen, seuraaminen ja kehittäminen
- Aktiivinen, selkeästi kuvattu, roolitettu ja viestitty turvallisuustyöryhmä
- Matkailun turvallisuuden ja sen kokemuksen johtaminen yhteistyössä kaupungin, yritysten, viranomaisten sekä muiden turvallisuustoimijoiden välillä
- Turvallisuusjohtamisen yhteistyö muiden alueiden kanssa ja kansallisesti



Vinkkejä tavoitteiden muodostamiseen

- Tavoitteiden tulee linkittyä aluetta koskeviin muihin strategiaan tavoitteisiin, esim. kaupungin / kunnan strategia, matkailun kehittämisen strategiat, ohjelmat ja muut tavoitteet sekä alueen muuhun turvallisuuteen liittyviin tavoitteisiin.
- Valitkaa tavoitteiden määrittelyn tapa:
 - Muodostetaanko laaja tavoitekokonaisuus, joka sisältää alueen turvallisen matkailun vision ja tavoitteet, sekä johtamisen tavoitteet
 - Muodostetaanko turvallisen matkailun muutama avaintavoite ja painotetaan johtamisen tavoitteisiin
- Tavoitteita on hyödyllistä lähestyä riskien tunnistamisen avulla: Millaisia turvallisuusriskejä alueellamme on matkailijalle tai matkailutoimijoille? Mitkä ovat yhteisiä Suomen tasolla tai globaalisti, mitkä omiamme?
 - Tunnistakaa paikalliset erityispiirteet: Onko alueellamme erityisiä tai omintakeisia matkailuun linkittyviä ympäristöjä, aktiviteetteja tai muita palveluja, joita turvallisuuden johtamisessa tulisi huomioida? Esim. saaristot vesiliikenteineen, erämaat...? Nämä voi kirjata tavoitepohjan (s. 11) siniseen laatikkoon.
 - Valitkaa riskit, jotka ovat merkittävimpiä, riskien pohdinnassa voi hyödyntää Lokikirjan riskitaulukkoa (ks. kuva)
- Vaikka tavoitteet voivat tuntua "sanahelinältä" jo monin paikoin turallisessa toimintaympäristössämme, on ne kuitenkin välttämätöntä muodostaa: ilman tavoitteita ei ole selkeää yhdessä sovittua suuntaa. Tavoitteet onkin tärkeä määritellä matkailun turvallisuuden johtoryhmän ensimmäisenä yhteisenä pohdintana.




3.

Toimenpiteet

Toimenpiteet

 Aloittamatta

 Työn alla

 Valmis

Teema	Toimenpide	Aikataulu	Vastuu	Statu s
				
				



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



Toimenpiteet: Esimerkkejä

Palvelut ja matkailijakokemus:

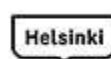
- Erilaisten matkailijaryhmien turvallisuuteen liittyvien tarpeiden ja riskien tunnistaminen
- Turvallinen toiminta ja siitä viestiminen matkailu yrityksissä: turvallisuuden käsikirja ja viestintätarkoitusta varten laadittu kevyt käsikirja
- Osaamisen kehittäminen mm. ennakointiin ja häiriötilanteissa toimimiseen, koulutusten viestiminen yrityksille
- Kyberturvallisuusosaamisen kehittäminen yrityksissä: koulutus ja säännöllinen esilläpito toimijoille matkailuun liittyvissä tapaamisissa
- Riskiarvioiden päivittäminen
- Yhteistyömahdollisuuksien tunnistaminen
- Alueellisen turvallisuuden prosessien testaaminen ja varautuminen häiriötilanteita harjoittelemalla

Viestintä:

- Turvallisuusviestinnän alueellinen kehittäminen: ekosysteemikartan laatiminen
- Toimialan turvallisuuden sisäisten viestintäkanavien nimeäminen, kuvaaminen ja kokemusten jakaminen
- Malli viestiä yrityksistä tapahtumatietoja tilannekuvan ylläpitäjille ja tilannekuvasta turvaverkolta matkailutoimijoille
- Turvallisuuden toimintamallista, käsikirjasta, minimikriteereistä ja materiaaleista viestiminen: julkistaminen ja jalkautus
- Matkailun turvallisuusviestinnän resurssien määrittely
- Viestintäpohjien luominen matkailutoimijoiden yhteiseen käyttöön arkeen ja häiriötilanteisiin, vuosikello ja viestintätoimenpiteiden seuranta
- Kriisiviestinnän yhtenäisen toimintaohjeen luominen, linkittäminen kaupungin ja Visit Finlandin malleihin, sekä koulutus
- Viestintätoimien ja turvallisuuskyselyiden yhdistäminen maabrändityöhön ja strategiseen kansallisen tason viestintään
- Matkailijalle helposti löytyvä alueellinen turvallisuustieto: Infon, kuten häiriötilanteissa toimiminen, kansainvälisen matkailijan palvelupolku ja yhteystiedot www-sivuille
- Linkittyminen Valitse vastuullisemmin –ohjelmaan ja viestintään

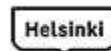
Johtaminen ja yhteistyö:

- Säännöllinen tilannekuvan jakaminen ja turvallisuussuunnittelu: oman turvallisuuden alueellisen johtamisen mallin (ml. tapaamisen sykli, osallistujat, roolit ja vastuut, toiminta) määrittely
- Matkailun turvallisuuden käsikirjan päivittäminen matkailutoimijoiden ja sidosryhmien kanssa, päivityssyklin sopiminen sekä malli koskien muutostoiveita
- Käsikirjan kautta linkitettävien aineistojen määrän kasvattaminen
- Käsikirjan kieliversiot ja koulutusmateriaalit: video, matkailutoimijoiden peruskoulutus
- Turvaverkoston toimintamallin kuvaus ja ylläpito, ydinryhmän ja turvaverkoston jäsenten roolien, vastuu- ja varahenkilöiden ja johtosuhteiden kuvaus sekä toiminnan vuosikello
- Seudullisen, kansallisen ja kansainvälisen sidosryhmäyhteistyön verkoston luominen, käytäntöjen linjaus ja toiminnan aloitus
- Viestintämallin luominen, jolla saadaan välitettyä tilannekuvatieto matkailutoimijoille
- Matkailutoimijoiden turvallisuusfoorumien käynnistäminen
- Vuosikello turvallisuustapaamisille ja koulutustapahtumille
- Palautekanavien ja palautteen keräämisen mallin luominen
- Mittareiden määrittely matkailuyrittäjien kanssa, tiedon jalostamisen ja saatavuuden tilannekuva ja säännöllinen seuraaminen esim. vuosittaisilla turvallisuuskyselyillä matkailutoimijoille



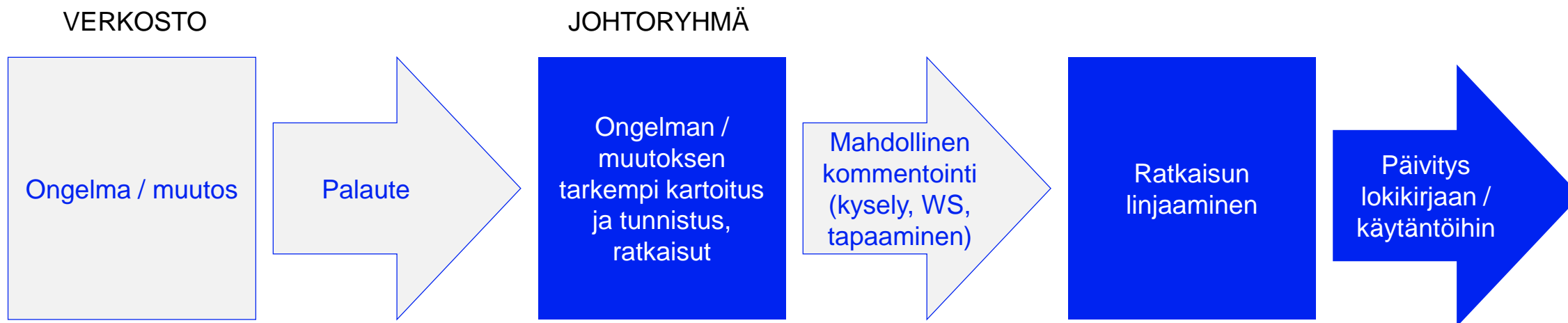
Vinkkejä toimenpiteiden muodostamiseen

- Toimenpiteiden tulee olla linjassa matkailun turvallisuuden tavoitteiden kanssa: toimenpiteillä varmistetaan, että tavoitteet saavutetaan
- Toimenpiteiden tarkkuustaso ja laajuus sovitaan johtoryhmässä, pohtikaa ainakin nämä:
 - Mikä määrä toimenpiteitä on realistinen käytettävissä olevalla ajalla ja henkilöresurssilla
 - Mitkä toimenpiteistä ovat kiireisimpiä ja mitkä voi säästää myöhemmäksi
 - Onko toimenpiteiden toteuttamista varten mahdollista hakea rahoitusta eri hankehauissa tai yhdistää niitä olemassa oleviin hankkeisiin
 - Mitä toimenpiteistä voisi olla mahdollista toteuttaa yhteistyössä eri alueiden kesken
 - Ovatko toimenpiteet riittävän konkreettisia edistettäväksi, varmistakaa käytännön tasolla edistäminen kirjaamalla toimenpiteet riittävän täsmällisiksi
- Tyypilliset teemat:
 - Viestintä (kriisiviestintä ja jatkuva esillä pito, ennakointi)
 - Matkailupalvelujen turvallisuus (yritysnäkökulma)
 - Turvallisuuden johtaminen



Toimenpiteet

Tilannekuvan seuranta ja reagointi



4.

Mittaristo ja seuranta

Mittaaminen

Toimenpide	Mittari

Mittaaminen: Esimerkkejä mittareista

Palvelut:

- Lokikirjaan tutustuminen (Lokikirjan latausmäärät www-sivuilla)
- Infoihin osallistuneiden yritysten määrä
- Koulutuksiin osallistuneiden yritysten määrä
- Alueella erityisessä asemassa matkailun turvallisuuteen liittyen olevien toimijoiden kanssa toteutuneet kokoukset

Matkailijakokemus

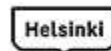
- Matkailijoihin kohdistunut rikollisuus (poliisi)
- Turvallisuuden kokemus alueella
- Matkailun vaikutukset asukkaisiin (Matkailijakysely asukkaille)
- Matkustajien luontokokemus (Metsähallituksen kävijäkysely)

Viestintä:

- Toteutuneiden koulutusten määrä: 1 pidetty koulutus
- Toteutuneiden tietoiskujen määrä
- Toteutunut turvallisuusviestinnän ekosysteemikartta
- Ekosysteemikartan vaikutukset
- Häiriötilanteiden viestinnän malli ja valmiit materiaalit: Toteutuneet materiaalit, materiaaleista kertominen (esim. uutiskirje, tietoisku) ja tavoitettujen yritysten määrä (esim. osallistujat infoihin, materiaalien latausmäärät)
- Matkailijalle yhden luukun periaatteella kootun turvallisuustiedon toteutus www-sivuille
- Matkailu- ja tapahtumaturvallisuudesta viestitään yrityksiin min. 4 krt. vuodessa
- Vuosittainen turvallisuusfoorumi tai vastaava järjestetään

Johtaminen ja yhteistyö:

- Perustettu johtoryhmä
- Johtoryhmän valmis toimintamalli
- Linjaus mittareista
- Linjaus mittarien seuraamisen tavasta ja syklistä
- Toteutuneiden häiriötilanteiden harjoitusten määrä (esim. 1 krt / vuosi)
- Toteutuneet tapaamiset seudullisessa yhteistyössä
- Toteutunut yhteistyömallin määrittely seudullisesti
- Matkailu- ja tapahtumaturvallisuusjohtamisen roolit on selkeästi määritelty
- Matkailu- ja tapahtumaturvallisuuden johtoryhmän toimintatavasta ja tapaamisaikataulusta sovittu
- Matkailu- ja tapahtumaturvallisuusmateriaalit päivitetty/ ajan tasalla ja jalkautettu
- Vuosittain järjestetään vähintään yksi työpaja, jossa pureudutaan tarkemmin kehitettävään turvallisuusaiheeseen
- Toteutettujen toimenpiteiden määrä
- Osallistutaan verkostojen tilaisuuksiin ajantasaisen tiedon päivittämiseksi



Vinkkejä mittariston muodostamiseen

- Mittareilla seurataan turvallisuuden kehittämissuunnitelman toimenpiteiden toteutumista ja tilannekuvaa.
 - Matkailun turvallisuuden mittaaminen ja toimintatavat on suositeltavaa kytkeä muuhunkin alueen turvallisuus- ja matkailun kehittämistyöhön
 - Mittaamisen kokonaisuuden toteutukseen on tunnistettavissa kaksi mallia:
 - Halutaanko mitata matkailun turvallisuuden kehittämistyön *etenemistä*
 - Halutaanko mitata matkailun turvallisuuden kehittämistyön *vaikuttavuutta*
 - Vaikuttavuuden mittaaminen tarkoittaa alueen turvallisuuden mittarointia (esimerkki 2). Tällöin edellytyksenä on:
 - Turvallisuuden mittarit yhteen kokoava dashboard, joka on helposti seurattava ja päivittyy rajapintojen kautta (ei vaadi merkittävästi käsityötä)
 - Datan keräämisen ja seurannan kytkeminen alueen muihin tiedolla johtamisen prosesseihin ja käytössä oleviin työkaluihin
 - Kytkemällä erityisesti mahdollisten kyselyjen toteutus olemassa oleviin kyselyihin, tai kyselyihin joissa laajempaaakin fokusta kuin matkailun turvallisuus
 - Turvallisuusteemaan keskittyminen voi vääristää tuloksia (vastaajissa voi painottua tahot / yksilöt, joilla turvallisuuteen liittyen erityisiä haasteita → motivaatio kommentoida juuri turvallisuutta on heillä, joilla on siitä eniten huolia)
 - Yritysten aktivointi vastaamaan esim. osana yritysseminaareja tai matkailuverkoston toimintaa → matalan kynnyksen vastaaminen
 - Yhteistyön tiivistäminen yleisen turvallisuuden ja matkailun turvallisuuden johtoryhmien välillä, esim. mittareiden koordinointi ja säännöllinen tiedonvaihto
 - Hakusanojen seurannan kytkeminen myös muuhun matkailun kehittämiseen
 - Pohtikaa millainen resurssi on
 - Mittareiden (kyselyn tulosten) käsittelyyn?
 - Tulosten ja muutosten (trendin) tulkintaan?
 - Mittarointi edellyttää joka tapauksessa paljon työtä, vaikka kyselyt olisivat monistettavia, tulokset numeerisia ja kyselyjen jakamisen ja käsittelyn mallit toistuvat
 - Jos resurssia ei ole, suositellaan painotettavaksi vakiintuneita asiakastiedon keruumenetelmiä, kuten rajatutkimusta
 - Pohdintaan: Turvallisuustoimien seuranta merkittävä ja keskeinen teema, jonka resursointiin on suositeltava panostaa
 - Ensimmäisen vuoden testijakson avulla voidaan tunnistaa, mitkä mittarit tuottavat aitoa lisäarvoa, ja sen perusteella poistaa / lisätä / täsmentää seurattavia asioita ja niihin liittyviä toimintatapoja



EU:lta
2014–2020



Vinkki mittaritiedosta, joka on matkailualueiden hyödynnettävissä:

STF-indikaattorikyselyistä saatava tieto turvallisuuden tunteesta

Sustainable Travel Finland -ohjelmassa toteutetaan kestävyuden mittaamisen ja raportoinnin tueksi matkailija- ja asukaskyselyt. Kyselyt toteuttaa Visit Finland ja matkailukohteet saavat niistä oman alueensa vastausdatan kun vastauksia on ko. matkailualueelta yli 100 kpl/kysely.

STF-indikaattorikyselyssä **asukkaille** on seuraavat turvallisuutta koskevat kysymykset:

- Väittämä: Matkailu asuinpaikkakunnalleni ei ole lisännyt turvattomuuden tunnetta (täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, melko eri mieltä, täysin eri mieltä)
- Millainen vaikutus matkailulla on mielestänne seuraaviin tekijöihin asuinpaikkakunnallanne? -> yhtenä kohtana 'turvallisuus' (parantava, ylläpitävä, heikentävä, ei vaikutusta, en osaa sanoa)

STF-indikaattorikyselyssä **matkailijoille** kysytään:

- Mitä mieltä olette seuraavista matkakohdetta koskevista väittämistä? -> Tunnen oloni turvalliseksi matkakohteessa. (täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, melko eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa)



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Helsinki

FORUM
VIRIUM
HELSINKI

ENTER
ESPOO

