Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)
Mervi Murtonen

Maastoreittien turvallisuus kuluttajaturvallisuuslain kannalta

REILA-hankkeen loppuseminaari

14.8.2018, Rovaniemi

tukes

Valokuvat: Joona Kotilainen, Pixabay ja Tukes

5 näkökulmaa palvelun turvallisuuteen

Mitä kuluttajaturvallisuuslaki vaatii?

Turvallisuus yli luontopalvelun elinkaaren

1

Turvallisuus on sitä, että tapaturmia tai onnettomuuksia ei tapahdu.

2
Turvallisuus on sitä,
että riskit ovat
hyväksyttäviä.

3

Turvallisuus on sitä, että palvelu sietää hyvin virheitä.

4
Turvallisuus on sitä, että suojaukset ovat olemassa ja ne toimivat, tapahtuipa mitä tahansa.

5

Turvallisuus on osa palvelun laatua ja asiakaskokemusta.

Palveluntarjoajan velvollisuudet

Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011, 5 – 9 §

- Huolellisuusvelvollisuus
  - Vaarojen tunnistaminen
  - Ymmärrys ja osaaminen
- Turvallisuusasiakirja
- Tietojen antaminen kuluttajalle
- Onnettomuuskirjanpito
- Palvelussa tapahtuvista onnettomuuksista ilmoittaminen Tukesiin

Palvelun turvallisuuden parantamisen tasot

Tekninen ja rakenteellinen turvallisuus

Käyttäjien opastus, koulutus ja perehdyttäminen

Henkilöstön välinen kommunikointi, tilannetietoisuus, tiimityö ja käyttäjien valvonta

Turvallisuutta tukeva organisaatiokulttuuri ja turvallisuuden johtaminen

Lainsäädäntö ja valvonta

Turvallisuuden elinkaarimalli

	Suunnittelu	Käyttö ja ylläpito	Käytöstä poisto
Mahdollisuus vaikuttaa turvallisuuteen	SUURI	KOHTALAINEN	PIENI
Turvallisuus-muutosten hinta	PIENI	SUURI	KOHTALAINEN
Turvallisuuden näkyminen asiakkaalle	PIENI	SUURI	KOHTALAINEN

Maastoreittien turvallisuusasiakirja:

Reitin ylläpitäjän selvitys siitä, miten turvallisuus on järjestetty.

- Vaaditaan reiteiltä, joihin liittyy merkittäviä riskejä käyttäjien tai ulkopuolisten henkilöiden turvallisuudelle
- Voidaan tehdä yhteisenä koko reitistölle – ei välttämättä joka reitille erikseen
- Laajuus ja tarkkuus suhteessa riskiin
- Reitin haltijan ja ylläpitäjän oman turvallisuustyön väline – ei tehdä ensisijaisesti viranomaista varten

Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi:

Kaiken turvallisuustyön perusta

- Tarkoituksena on
  - Koota yhteen olemassa oleva tieto vaaroista
  - Ennakoida ja oppia ymmärtämään mahdollisia uusia vaaroja
  - Muodostaa turvallisuuden kokonaiskuva
  - Tuottaa toimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi
- Tavoitteena kattava, systemaattinen ja kohdekohtainen tarkastelu
- Keskity kuvaamaan ja ymmärtämään vaarat – älä juutu riskin suuruuden numeerisiin arvoihin

- Tehtävä ennen palvelun aloittamista.
- Pidettävä ajan tasalla.

Maastoreitin vaarojen tunnistaminen

- Maastoreittien vaaranpaikkoja ovat esim.:
  - jyrkät mäet tai reitin varrella olevat jyrkänteet
  - kapeikot, jyrkät mutkat tai muut näkemäesteet
  - teiden, vesistöjen, rotkojen tai toisten reittien ylitykset
  - tulvalle tai maanvyörylle alttiit kohdat
  - herkästi ilkivallan kohteeksi joutuvat kohdat

Menetelmän voit valita vapaasti!

- Ota vaarojen tunnistamisessa huomioon
  - reitin maasto, sijainti ja pituus
  - reitillä käytettävät liikuntamuodot
  - erityiskohteet ja rakenteet
  - kävijämäärät ja asiakasprofiili
  - sääolosuhteiden vaikutukset.

- Käytä tarvittaessa karttaa apuna vaaranpaikkojen merkitsemiseen.

Onnettomuuskirjanpito

- Palvelun oma kirjanpito tapaturmista, läheltä piti –tilanteista ja omaisuusvahingoista
- Kirjanpidosta on käytävä ilmi
  - Mitä on tapahtunut?
  - Minkä vuoksi?
  - Missä?
  - Milloin?
  - Miten asia on hoidettu?
  - Mitä tehdään jatkossa vastaavien tapausten estämiseksi?
- Muoto on vapaasti valittavissa (ruutuvihko, Excel, mobiili-app)
- Tietoja on käytettävä turvallisuustoiminnan kehittämiseen
- Tärkeä myös palveluntarjoajan oman oikeusturvan kannalta!

Millaiset tapaturmat pitää ilmoittaa Tukesiin?

1. **Vakava tapaturma tai läheltä piti -tilanne**
   - Kuolemantapaus
   - Muut vakavat seuraukset asiakkaan terveydelle
   - Useampia loukkaantuneita henkilöitä
2. **Puutteet palvelun toteutuksessa, välineissä tai järjestelyissä** ovat vaikuttaneet tapauksen syntymiseen
3. **Tavanomaisesta poikkeava tapaus**
   - Verrattuna omaan onnettomuuskirjanpitoon tai lajille tyypillisiin tapauksiin
   - Täysin uudenlainen tai yllättävä tapaus

Huolto ja kunnossapito

- Riittävät resurssit ylläpitoon
  - Resurssien kohdentaminen
  - Tarkastukset
  - Ennakoiva huolto
- Huomioi huollettavuus ja huoltokuorma jo suunnittelussa
- Turvallisuuden kannalta olennaisinta:
  - Turvallisuuspuutteiden varhainen havaitseminen
  - Suunnitellut toimintatavat puutteiden poistamiseksi
- Huoltokirjanpito ja vikalistat

Poikkeustilanteet

- **Esimerkiksi**
  - Vakavat tapaturmat
  - Ilkivalta
  - Eksyminen
  - Alueiden suunnittelematon käyttö
  - Trendit ja uudet ilmiöt
- **Käytännöt suunniteltava etukäteen**
  - Tilanteen havaitseminen ja tilannekuvan kartoitus
  - Lisävahinkojen estäminen
  - Vastuu ja tehtävänjako
  - Viranomaisyhteistyö
  - Media
- **Muista ilmoitus Tukesiin vakavimmista tapauksista!**

Luontopalvelun poistaminen käytöstä – pitkä ja monivaiheinen prosessi

1. Käytön estäminen
2. Opasteiden poistaminen
3. Rakenteiden ja välineiden purkaminen
4. Markkinoinnin lopettaminen
5. Käyttäjien ohjaaminen muihin palveluihin
6. Avoin tiedottaminen
7. Käytön seuranta

Tärkeitä linkkejä!

- Lisää kalvoja Slidesharessa: https://www.slideshare.net/Tukesinfo
- Keskustelu auki Twitterissä: #kuluttajaturvallisuus #kuluttajapalvelut

@MerviMurtonen
@Tukesinfo

- Lisätietoa Tukesin nettisivuilla: https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut

Turvallisempien palveluiden puolesta, Tukesin Kuluttajapalvelut-ryhmä