

Ohjeistus turvallisten palvelujen tuottamiseen

Konsumentverket KO

Vastuuvapauslauseke:

Tämän materiaalin alkuperäisversio on ruotsinkielinen. Pohjoiskalotin Rajaneuvonta ei ota oikeudellista vastuuta suomenkielisessä käännöksessä olevista mahdollisista virheistä tai puutteista. Tieto on katsottava yleisluonteiseksi. Jos tarvitset omaa tilannettasi koskevaa konkreettista tietoa, ota yhteyttä asiaa hoitaviin viranomaisiin.

Turvalliset tuotteet ja palvelut

- Tuotesuojalain (2004:451) mukaan elinkeinoharjoittajien kuluttajille tarjoamien tuotteiden ja palveluiden on oltava turvallisia. Tämä opas on tarkoitettu sinulle, joka tarjoaa palveluja, joissa kuluttaja itse aktivoituu, esimerkiksi urheilun, vapaa-ajan tai matkailun puitteissa. Kyseessä voi kuitenkin olla myös muun kaltaiset palvelut, kuten ihohoidot.
- Kuluttajavirasto voi kieltää palvelun tarjoamisen, jos sääntöjä ja neuvoja ei noudateta ja palvelua pidetään vaarallisena, mikä vuorostaan voi vaikuttaa vastuukysymykseen. Tämän esitteen tiedot ovat tukena onnettomuuksien ennaltaehkäisevässä työssä yrityksesi toiminnassa.

Ennaltaehkäisevän turvallisuustyön avulla on helpompaa:

- löytää puutteita
- ehdottaa toimenpiteitä ja priorisoida
- toteuttaa turvallisuustoimenpiteitä
- luoda rutiineja
- seurata päätöksiä
- ylläpitää henkilökunnan osaamista.

Turvallisuustyö on jatkuva prosessi, johon kaikkien toiminnassa olevien tulee osallistua. Toimintasi paranee ja vaaratilanteet ja onnettomuudet vähenevät, jos olet jo ennakoanut mitä voi tapahtua.

Muutamalle palvelulajille Kuluttajavirasto on laatinut tarkemmat ohjeet, mm. uimaloille, opastetuille tunturi- ja moottorikelkkaretkille sekä henkilökohtaiselle valmennukselle.

Näin kertoo tuotesuojalaki

- Tuotesuojalain (2004:451) mukaan tavaroiden, mutta myös kuluttajille tarjottavien palveluiden on oltava turvallisia. Tämä koskee luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön tarjoamaa palvelua, joka ei ole kertaluontoinen. Toiminnan ei tarvitse olla voittoa tavoitteleva. Tavara tai palvelu on turvallinen, kun se on vaaraton tai sen riski on hyvin alhainen ihmisen terveyden ja turvallisuuden kannalta.
- Kun selvitetään ovatko palvelun riskit hyväksyttäviä, huomioidaan muun muassa:
 - miten palvelu toteutetaan
 - elinkeinoharjoittajan jättämä turvallisuustieto
 - miten palvelun tuomat riskit huomioidaan tiettyjen kuluttajaryhmien, kuten lasten ja vanhusten osalta
 - kyseisen alan hyvien tapojen noudattaminen
 - kuluttajan odottama kohtuullinen turvallisuustaso

Vastuusi järjestäjänä

- Järjestäjänä olet vastuussa toiminnan ja käytössä olevan varustuksen turvallisuudesta.
- Vastuullasi on myös tiedottaa turvallisuudesta, jotta kuluttaja pystyisi ymmärtämään ja arvioimaan toiminnan riskit ja myös suojautumaan riskeiltä.
- Tietoa voi jakaa esimerkiksi:
 - toiminnan kestosta
 - toiminnan vaikeustasosta
 - kuluttajalta odotettavasta kokemuksesta ja osaamisesta
 - toimintaan liittyvistä riskeistä
 - turvallisuussäännöistä
 - suojarusteiden käytöstä
 - siitä, miten fyysinen ja terveydellinen tila vaikuttaa toiminnan toteutuskykyyn.

- Sinun tulee myös yleisellä tasolla huomioida kuluttajien eri valmiudet, heidän käyttäytyminen ja erityisesti heikossa asemassa olevat kuluttajaryhmät, kuten lapset, iäkkäät, raskaana olevat ja sydänvaivoista tai vastaavasta kärsivät. Huolehdi myös, että henkilökunnalla on riittävä pätevyys ja vähennä onnettomuuden sattuessa henkilövahinkoja pelastusmenetelmillä ja pelastusvarusteiden saatavuudella. Toteuta mielellään harjoituksia henkilökunnan kanssa. Työskentele järjestelmällisesti turvallisuuden parissa ja tutki kaikki onnettomuudet. Tee työtä ennaltaehkäisevästi ja kehitä turvallisuutta jatkuvasti.
- Tunne vastuusi! Palveluntarjoajana palvelun turvallisuus on sinun vastuulla. Et voi vapauttaa itseäsi vastuulta. Sanamuodot, kuten ”osallistuminen omalla vastuulla” eivät ole yhteneviä tuotesuojalain vaatimuksien kanssa.

Ennaltaehkäisevä turvallisuustyö

- Ennaltaehkäisevän työn tulee sisältää kartoituksen ja toimenpiteet, rutiinit suunnitellulle turvallisuudelle sekä toteutuksen ja seurannan. Seuraavilla sivuilla selvitetään sisältöä alakohtaisesti.

Kartoitus ja toimenpiteet

- Pystyäksesi tarjoamaan turvallista palvelua on sinun suunnitteluvaiheessa mietittävä palvelun tuomia riskejä ja ryhtyä toimenpiteisiin niiden vähentämiseksi.

Tutustu turvallisuussääntöihin

- Tuotesuojalaki koskee kaikkea toimintaa, jolta puuttuu kuluttajan terveyttä ja turvallisuutta suojaavaa erityislaki.
- Lakien ja asetusten lisäksi voi löytyä säännöksiä ja yleisiä neuvoja useammalta viranomaiselta. Joillekin toiminnoille löytyy standardeja, joista voi saada ohjausta – tietoa löytyy standardisointielimen SIS:n sivustolta **sis.se**. Myös toimialakohtaisilta organisaatioilta ja urheilun erityisyhdistyksiltä voi usein saada turvallisuusneuvoja ja -ohjeistusta.

Pidä vastuunjako selvänä

- Turvallisuustyön on oltava osa jokapäiväistä toimintaa. Kuluttajan turvallisuuden takaamiseksi vastuu pitää jakaa yrityksen kaikille tasoille niin, että kaikki tuntevat itsensä osallisiksi.

Huolehdi, että toimenpiteistä vastuussa oleva henkilö on myös osaava ja toimivaltainen.

Toteuta riskien arviointi

- Arvioi toimintaa säännöllisesti nähdäksesi missä ja miten kuluttajat voivat joutua onnettomuuksiin tai saada vammoja.
- Huomioi erityisiin harjoitettuihin toimintoihin liittyvät riskit ja käytössä olevat laitteet. Huomioi myös mahdolliset ulkopuolisista tapahtumista, kuten sähkökatkoksesta tai äärimmäisistä sääolosuhteista johtuvat seuraukset.

Täydennä riskiarviointia:

- Keräämillänne tiedoilla ilmoitetuista vaaratilanteista ja tapaturmista.
- Muiden alan toimijoiden dokumentoidulla kokemuksella ja osaamisella, esimerkiksi muistilistojen tai kerättyjen vahinkotilastojen muodossa.

Vähintään kerran vuodessa kannattaa toteuttaa kattavampi riskien arviointi jatkotoimenpiteineen. Mieti aina onko toimintaan ilmennyt uusia riskejä ennen muutoksia.

Arvioi vaarat

- Arvioi löytämäsi vaarat. Todennäköisimmät vaarat ja vaarat, joiden seuraukset voidaan katsoa vakaviksi, on ehkäistävä välittömästi. E erityisen tärkeää on puuttua lapsia uhkaaviin vaaroihin. Sinun on myös osattava arvioida vaarat, jotka johtuvat osanottajien esimerkiksi iän tai vamman sanelemista vaihtelevista fyysisistä kyvyistä.

Laadi toimintasuunnitelma

- Hengenvaaralliset tai terveyshaitalliset riskit on ehkäistävä välittömästi, vaikka toiminta jouduttaisiin sen myötä perumaan.
- Muut toimenpiteet kirjataan ja asetetaan tärkeysjärjestykseen toimintasuunnitelmassa. On tärkeää, että toimintasuunnitelmasta käy ilmi kuka on vastuussa kustakin toimenpiteestä ja koska sen on oltava valmis.

Järjestely ja suunnittelu lisäävät turvallisuutta

- Niin laaditut suunnitelmat kuin hyvät järjestelyt ovat tarpeen korkean turvatason ylläpitämiseksi. Monissa toiminnoissa on tarpeen kouluttaa tai ohjeistaa kuluttajaa, jotta onnettomuuksilta ja loukkaantumisilta vältyttäisiin. Kyse voi olla laitteiden ja koneiden käsittelystä, suojavaarusteiden käytöstä tai riskialttiiden vaiheiden suorittamisesta. Suunnittele ja kirjoita annettavat ohjeet. Joskus voi olla hyödyksi antaa kirjalliset ohjeet – mielellään etukäteen – suullisten ohjeiden lisäksi.

Suunnittele akuutit pelastustoimet

- Henkilövammojen vähentämiseksi on oltava valmius ja pelastussuunnitelma jonkin sattuesssa toiminnan aikana.

Seuraavat yleiset kohdat kannattaa aina sisällyttää:

- Saatavilla olevat pelastuslaitteet.
- Poistumis- ja pelastusreitit.
- Miten kutsutaan apua.
- Vastuunjako:
 - Kuka arvioi tilanteen vaikeuden, päättää ensimmäisestä pelastustoimesta, ja siitä, kutsutaanko apua?
 - Kuka hoitaa haavoittuneita ja missä?
 - Kuka ottaa yhteyttä omaisiin?
 - Kuka vastaa tiedotusvälineiden kysymyksiin?

Kouluta ja valmenna henkilöstöä

- Monesti henkilöstön osaaminen on turvallisuudelle keskeistä. Osaamisen ylläpitämiseksi tarvitaan koulutusta asiaankuuluvien riskien hallintaan, turvatoimista ja suojarahusteista. On myös tarpeen harjoitella puutteiden ja varhaisten merkkien havaitsemista sekä pelastustoimia ja kriisinhallintaa. Laitteita koskevat käytännöt

Laitteita koskevat käytännöt

- On tärkeää, että kaikki laitteet, joita käytetään tai lainataan kuluttajille, ovat turvallisia. Siksi laitteet tulee tarkastaa säännöllisesti. Kaikilla laitteilla on oltava oma numero, jotta voidaan laitekohtaisesti kirjata hankintapäivä, käyttöajankohta, mahdolliset turvapoikkeamat ym.

Kerää kertomuksia vaaratilanteista ja tapaturmista

- Tietoa kaikista tilanteista, esimerkiksi paikasta, toiminnasta, ja siitä mikä meni väärin ja miksi sekä mitä varustusta käytettiin, tulee kirjata ja säilyttää yhdenmukaisesti. Tiedon yhteenvedosta tulee tärkeä asiakirja seurannalle ja riskien arvioinnille toiminnassa.
- On tärkeää hyödyntää jokaisen vaaratilanteen ja tapaturman kokemukset vastaavien tilanteiden välttämiseksi. Yksittäinen tapaus voi tuntua merkityksettömältä, mutta useista tapauksista voi muodostua yhtenäinen kuva, josta tunnistat korjattavat riskit ja puutteet.

Dokumentoi turvallisuustoimet

- Säilytä ja järjestele kaikki turvallisuustoimien asiakirjat. Säästät aikaa ja toiminnan seuranta ja arviointi helpottuu. Lisäksi vakuutusyhtiöt, viranomaiset, kuluttajat ja muut saattavat kysellä, mitä varotoimia on tehty turvallisuuden parantamiseksi.

Toteutus ja seuranta

- Turvallisuustoimissa tärkeintä on korjata riskien arvioinnissa ja seurannassa havaitut turvallisuuspuutteet.

Toteuta turvatoimet

- Käytä viimeisestä riskien arvioinnista ja jatkotoimista johdettua toimintasuunnitelmaa pohjana.

Seuraa päätöksiä

- On myös tarpeen seurata toimenpiteiden toteutusta ja että niillä on ollut toivottu vaikutus, esimerkiksi että käytäntöjä ja suunnitelmia hyödynnetään ja että ne ovat toimivia.
- Turvallisuustyö on jatkuva prosessi ja tulee olla pysyvä kohta henkilöstöpalavereissa.

Yhteensovita turvallisuustyö

- Voi olla hyödyksi yhteen sovittaa kaikki tuotesuojalainmukaiset ennaltaehkäisevät turvallisuustoimet ja muun lainsäädännön asettamat turvallisuusvaatimukset ilman, että vaatimustasoa alennetaan milteään osin. Niin työympäristölain turvallisuusvaatimuksilla kuin järjestelmällisen palontorjuntatyön vaatimuksilla on läheinen yhteys tuotesuojalain turvallisuusvaatimuksiin.
- Jos yritys soveltaa jotain vapaaehtoista hallintajärjestelmää, esimerkiksi laadun tai ympäristövaikutusten valvontaan, voi turvallisuustoimien yhteensovittaminen senkin kanssa olla käytännöllistä.

Jos onnettomuus sattuu

- Jos yritykselle käy ilmi, että tarjottu palvelu on vaarallinen – esimerkiksi sattuneen vakavamman onnettomuuden tai vaaratilanteen myötä – on yrityksen tehtävä ilmoitus Kuluttajavirastolle tai muulle valvontaviranomaiselle. Samalla on myös ilmoitettava, mitä varotoimia on tehty lisävahinkojen ehkäisemiseksi.
- Ilmoituslomake löytyy osoitteesta **[konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)**