



Vägledning för att erbjuda säkra tjänster till konsument



Varor och tjänster ska vara säkra

Enligt produktsäkerhetslagen (2004:451), PSL, ska varor och tjänster som näringsidkare erbjuder konsumenterna vara säkra. Vägledningen vänder sig till dig som erbjuder tjänster där konsumenten själv är aktiv, ofta i verksamheter med anknytning till sport, fritid eller turism. Men det kan även gälla andra typer av tjänster, exempelvis hudvårdsbehandlingar.

Om regler och råd inte följs kan Konsumentverket förbjuda tillhandahållandet av en tjänst om den bedöms som farlig, vilket då kan få konsekvenser i ansvarsfrågan. Informationen i den här broschyren är tänkt att vara ett stöd i ditt arbete att förebygga olyckor i din verksamhet.

Att arbeta förebyggande med säkerheten gör det enklare att:

- upptäcka brister
- föreslå åtgärder och prioritera
- genomföra säkerhetsåtgärder
- skapa rutiner
- följa upp beslut
- upprätthålla personalens kompetens.

Säkerhetsarbete är en kontinuerlig process, som alla i verksamheten ska vara delaktiga i. Din verksamhet förbättras och tillbud och olyckor bli färre om du redan innan förutsett vad som kan ske.

För några typer av tjänster har Konsumentverket tagit fram specifika vägledningar, bland annat för badanläggningar, för guidade turer i fjällen, för guidade turer med snöskoter samt för personlig tränare.

Det här säger produktsäkerhetslagen

Produktsäkerhetslagen (2004:451), PSL, kräver att varor, men också att tjänster som tillhandahålls konsumenterna, är säkra. Detta gäller när en fysisk eller juridisk person vid mer än något enstaka tillfälle tillhandahåller tjänsten. Det krävs inte att verksamheten är inriktad på vinst. En vara eller tjänst är säker om den inte medför någon risk eller bara en låg risk för människors hälsa och säkerhet.

För att avgöra om risken med en tjänst ska anses som godtagbar tas bland annat hänsyn till:

- hur tjänsten utförs
- vilken säkerhetsinformation som näringsidkaren lämnar
- att särskild hänsyn ska tas till risker som tjänsten kan föra med sig för vissa konsumentgrupper, särskilt barn och äldre
- god sed för säkerhet i den berörda branschen
- den skyddsnivå som konsumenten rimligen kan förvänta sig.

Ditt ansvar som arrangör

Som arrangör har du ansvar för att aktiviteten genomförs säkert och att den utrustning som används är säker.

Du har också ansvar för att konsumenten får säkerhetsinformation så att den kan förstå och bedöma riskerna med aktiviteten, samt även skydda sig mot riskerna. Exempel är information om:

- aktivitetens längd
- aktivitetens svårighetsgrad
- krav på erfarenhet och kunskap hos konsumenten
- risker som är förknippade med aktiviteten
- säkerhetsregler
- användning av skyddsutrustning
- hur fysiska eller medicinska tillstånd påverkar förmågan att genomföra aktiviteten.

Du ska också ta hänsyn till olika konsumenters allmänna färdigheter och beteenden och särskilt utsatta konsumentgrupper som barn, äldre, gravida eller personer med hjärtbesvär eller liknande. Se även till att personalen har tillräcklig kompetens och minska personskadorna vid olyckor genom att ha räddningsrutiner och räddningsutrustning tillgänglig. Genomför gärna övningar med personalen. Arbeta systematiskt med säkerheten och utred alla olyckor. Jobba förebyggande och utveckla säkerheten fortlöpande.

Ta ansvar! Det är du som tjänsteleverantör som ska se till att tjänsten är säker. Du kan inte friskriva dig från ansvar. Formulering av typen "Deltagande sker på egenrisk" är inte förenligt med produktsäkerhetslagens krav.



Förebyggande säkerhetsarbete

I ett förebyggande arbete bör inventering och åtgärder, rutiner för planerad säkerhet samt genomförande och uppföljning ingå. På följande sidor redogörs för vad som bör ingå i respektive område.

Inventering och åtgärder

För att kunna erbjuda en säker tjänst måste du redan i planeringen fundera över vilka risker tjänsten kan innebära och vidta åtgärder för att minska dessa.

Ta reda på regler för säkerhet

Produktsäkerhetslagen gäller för all verksamhet där det inte finns någon speciallag som syftar till att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet.

Förutom lagar och förordningar kan det finnas föreskrifter och allmänna råd från flera myndigheter. För vissa verksamheter finns det standarder som kan ge ledning – information finns på standardiseringsorganet SIS webbplats, sis.se.

Även branschorganisationer och idrottens specialförbund har ofta råd och anvisningar om säkerhet.

Tydliggör ansvarsfördelningen

Säkerhetsarbetet är en del i den löpande verksamheten. Ansvaret bör fördelas på alla nivåer i företaget så att alla känner sig delaktiga för konsumentens säkerhet.

Tänk på att den som har ansvar för åtgärder också måste ha kunskap och befogenheter.

Genomför riskinventering

Gå regelbundet igenom verksamheten och se var och hur konsumenter kan riskera att råka ut för olyckor och skador.

Ta hänsyn till risker som är knutna till de särskilda aktiviteter som bedrivs och den utrustning som används. Även andra konsekvenser av yttre händelser behöver finnas, som till exempel elavbrott eller extrema väderförhållanden.

Riskinventeringen kompletteras med:

- Information om rapporterade tillbud och olycksfall som ni bör ha samlat in.
- Dokumenterade erfarenheter och kunskaper från andra i branschen, till exempel i form av checklistor eller samlad skadestatistik.

En större riskinventering och uppföljning bör genomföras åtminstone en gång om året. Inför varje förändring i verksamheten måste du också fundera över om det uppkommit nya risker i aktiviteten.

Gör riskbedömning

Värdera de risker du funnit. Risker med stor sannolikhet eller svåra konsekvenser är att betrakta som allvarliga och bör åtgärdas först. Risker som kan drabba barn är särskilt viktiga att göra något åt. Du måste också värdera risker knutna till den varierande fysiska förmågan hos deltagarna, till exempel ålder och olika funktionshinder.

Gör åtgärdsplan

Risker som innebär allvarlig fara för liv eller hälsa måste åtgärdas omedelbart, även om det innebär att verksamheten måste ställas in.

Övriga åtgärder sätts upp och prioriteras i en åtgärdsplan. Det är viktigt att åtgärdsplanen anger vem som är ansvarig för varje åtgärd och när den ska vara genomförd.





Rutiner och planer för ökad säkerhet

Det krävs både bra rutiner och upprättade planer för att hålla en hög skyddsnivå. I många verksamheter behöver konsumenterna utbildas eller instrueras för att undvika olyckor och skador.

Det kan gälla hur redskap och maskiner ska hanteras, hur skyddsutrustning ska användas eller hur riskfyllda moment ska genomföras. Planera och skriv ner de instruktioner som ska ges. Ibland kan det vara bra att ge skriftliga instruktioner – gärna i förväg – förutom den muntliga genomgången.

Planera akuta räddningsinsatser

För att minska personskador om något händer under en aktivitet bör det finnas en beredskap och räddningsplan. Följande allmänna punkter bör alltid finnas med:

- Räddningsutrustning som ska finnas tillgänglig.
- Utrymnings- och räddningsvägar.
- Hur man tillkallar hjälp
- Ansvarsfördelning:
 - Vem avgör händelsens svårighet, bestämmer första räddningsinsatsen och avgör om hjälp ska tillkallas?
 - Vem tar hand om skadade och var ska de tas om hand?
 - Vem underrättar anhöriga?
 - Vem svarar på frågor från massmedia?

Utbilda och öva personalen

Ofta är personalens kunskaper avgörande för säkerheten. För att upprätthålla kunskaperna behövs utbildning i att hantera relevanta risker, säkerhetsåtgärder och skyddsutrustning. Det behövs också övning i att upptäcka brister och tidiga signaler samt övning av räddningsinsats och krishantering.

Ha rutiner för utrustning

Det är viktigt att all utrustning som används eller lånas ut till konsument är säker. Därför behövs regelbunden inspektion av utrustningen. Varje utrustning bör ha ett eget nummer så att anteckning kan föras för varje utrustning avseende inköpsdatum, när den har använts, om incident inträffat mm.

Samla tillbuds- och olycksfallsrapporter

Information om alla händelser, exempelvis plats, aktivitet, vad som gick fel och varför samt vilken utrustning som användes bör skrivas ner på ett enhetligt sätt och sparas. En sammanställning av informationen blir ett viktigt underlag till uppföljning och riskinventeringen i verksamheten.

Det är viktigt att ta tillvara på erfarenheter från varje tillbud och olycksfall för att undvika att liknande händelse inträffar igen. En enstaka händelse kan verka obetydlig, men om många läggs samman kan de bilda mönster som gör att du ser risker och brister som bör åtgärdas.

Dokumentera säkerhetsarbetet

Spara och ordna alla dokument i säkerhetsarbetet. Det sparar tid och underlättar uppföljning och utvärdering av verksamheten. Dessutom kan försäkringsbolag, myndigheter, konsumenter med flera vilja veta vilka åtgärder som genomförts för att höja säkerheten.

Genomförande och uppföljning

Den viktigaste delen i säkerhetsarbetet är att åtgärda de säkerhetsbrister som upptäcktes vid inventering och uppföljning.

Genomför säkerhetsåtgärder

Ett nödvändigt underlag är den åtgärdsplan som kommit ut av den senaste riskinventeringen och uppföljningen.

Följ upp besluten

Det är också nödvändigt att följa upp att åtgärderna genomförts och att de fått önskad effekt, till exempel att rutiner och planer finns på plats och fungerar.

Säkerhetsarbete är en ständigt pågående process och bör vara en stående punkt på personalmöten.



Samordna säkerhetsarbetet

Det kan vara en fördel att samordna allt förebyggande säkerhetsarbete enligt PSL med säkerhetskrav enligt annan lagstiftning – utan att för den skull minska kraven i någon del. Både säkerhetskrav enligt arbetsmiljölagen och krav på systematiskt brandskyddsarbete har nära anknytning till säkerhetskraven enligt PSL.

Om företaget tillämpar något frivilligt ledningssystem för till exempel kvalitet eller miljö, kan det vara praktiskt att samordna säkerhetsarbetet också med detta.

Om det inträffar en olycka

Om företaget får klart för sig att en tjänst som erbjuds är farlig – till exempel genom att en allvarigare olycka eller tillbud inträffat – är företaget skyldigt att meddela detta till Konsumentverket eller annan tillsynsmyndighet. Det behöver också meddelas vilka åtgärder som vidtagits för att förebygga ytterligare skador.

Underrättelseblankett finns på konsumentverket.se



