

# TURVALLISUUSSUUNNITTELU RATSASTUSVAELLUKSILLA

Case: Starhill Stable

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutusohjelma  
Luonto- ja elämysmatkailu  
Opinnäytetyö  
Syksy 2007  
Suvi Mattila

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

MATTILA, SUVI: Turvalliussuunnittelu ratsastusvaelluksilla  
Case: Starhill Stable

Luonto- ja elämysmatkailun opinnäytetyö, 39 sivua, 37 liitesivua

Syksy 2007

## TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee turvallisuussuunnittelua ratsastusvaelluksilla. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoriaosasta sekä toiminnallisesta osasta.

Teoriaosassa selvitetään turvallisuussuunnittelun tärkeyttä palvelun laadulle ja sitä kautta yrityksen kilpailukykyisyydelle. Teoriaosassa käydään läpi myös ratsastusvaellusten turvallisuuteen liittyviä tekijöitä, turvallisuussuunnitelman laadintaa ohjaavia ohjeistuksia ja lainsäädäntöä, sekä yrityksen riskienhallinnan perusteita.

Opinnäytetyön toiminnallinen osa eli turvallisuussuunnitelma on tehty toimeksiantona vaellustalli Starhill Stablen ratsastusvaelluksille. Turvallisuussuunnitelma on laadittu Kuluttajaviraston ohjeiden mukaisesti. Suunnitelma toimii toimintaoppaana tallin henkilökunnalle sekä apuvälineenä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä turvallisuustoiimiin. Se antaa henkilökunnalle ohjeita jokapäiväisistä toimista, jotka ehkäisevät onnettomuuksia ja tapaturmia vaelluksilla, ja se sisältää myös toimintaohjeita hätätilanteisiin.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että turvallisuus vaellusratsastusyrityksessä on jatkuva prosessi, joka tulee huomioida kokonaisvaltaisesti toiminnan kaikissa osa-alueissa. Kartoittamalla toimintaan liittyvät riskit sekä suunnittelemalla huolella toimet turvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi, yritys voi kehittää palveluidensa kokonaislaatua ja siten saavuttaa kilpailuetua kiristyvillä markkinoilla.

Avainsanat: turvallisuussuunnitelma, turvallisuus, ratsastusvaellus, palvelun laatu

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

MATTILA, SUVI: Safety planning on horseback riding treks  
Case: Starhill Stable

Bachelor thesis of nature and soft adventure tourism, 39 pages, 37 appendices

Autumn 2007

## ABSTRACT

---

This thesis deals with safety planning on horseback riding treks. The thesis consists of two parts: theoretical part and functional part.

The theoretical part highlights the importance of safety planning in the quality of service, and thus also in the competitiveness of the company. It also introduces factors engaged to the safety planning of horseback riding treks, guidelines and legislation regulating the composition of a safety plan, and the basics of risk management in a company.

The functional part of this thesis is a safety plan designed for the horseback riding treks of Starhill Stable. It has been compiled in accordance with the guidelines of the Consumer Agency. The safety plan is meant to function as a safety guide for the personnel and as a manual to induct new employees into the safety matters. It gives instructions regarding the daily operations to prevent accidents and misadventures on the treks, and it also includes directives in case of an emergency.

As a conclusion of this thesis, it can be said that safety in a horse trekking company is a continuous process, which has to be comprehensively included in all operations of the company. By evaluating the risks and carefully planning the operations to maintain and upgrade safety, a company can develop its total service quality and thus obtain competitive advantage on the constantly tightening market.

Keywords: safety plan, safety, horseback riding trek, service quality

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Työn tausta	1
1.2 Tavoite, rajaus ja rakenne	2
1.3 Toimeksiantajayritys ja vaellustuotteet	4
2 TURVALLISUUS OSANA PALVELUN LAATUA	5
2.1 Matkailutuotteen erityispiirteet	5
2.2 Palvelun laadun arvioiminen	7
2.3 Palvelun kokonaislaadun ulottuvuudet	8
2.4 Turvallisuus osana kokonaislaatua	9
2.5 Palvelun laatu kilpailuetuna	10
3 TURVALLISUUSUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT	12
3.1 Kuluttajaviraston ohjeet	12
3.1.1 Ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi	13
3.1.2 Ohjeet ratsastuspalvelujen turvallisuuden edistämiseksi	14
3.1.3 Yleiset vaatimukset ratsastuspalvelujen turvallisuudelle	15
3.2 Lainsäädäntö	15
3.3 Riskien hallinta	17
4 TURVALLISUUSTEKIJÄT RATSASTUSVAELLUKSILLA	21
4.1 Toimintaympäristö	22
4.1.1 Ratsastusreitit	22
4.1.2 Rakennukset ja rakennelmat	23
4.2 Ratsastusvarusteet ja -välineet	24
4.3 Elintarviketurvallisuus	25
4.4 Hevoset ja niiden soveltuvuus	26
4.5 Henkilökunta	27
4.6 Asiakkaat ja ennakkotiedot	28
4.7 Psykkinen turvallisuus	29

5 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS	31
5.1 Aiheen ja toimeksiantajan valinta	31
5.2 Prosessin eteneminen	32
5.3 Ongelmat ja kehittämiskohteet	33
5.4 Oma oppiminen	34
5.5 Arviointi ja johtopäätökset	35
LÄHTEET	37

## LIITTEET

### LIITE 1 TURVALLISUUSUUNNITELMA – STARHILL STABLEN RATSASTUSVAELLUKSET

## 1 JOHDANTO

Matkailupalvelujen kysyntä ja kulutus on kasvanut viime vuosina nopeaa tahtia, ja jatkaa edelleen kasvamistaan (Verhelä 2007, 3). Matkailun profiili on muuttumassa passiivisesta lomailusta aktiiviseen harrastamiseen ja elämysten metsästämiseen, ja kiinnostus luonnossa tapahtuvia aktiviteetteja kohtaan kasvaa koko ajan (Borg, Kivi & Partti 2002, 73). Kysynnän kasvu tuo markkinoille paljon uusia yrityksiä, ja usein harrastuspohjalta toteutettavien aktiviteettien lisääntyessä palveluiden turvallisuus ja laatu voivat helposti kärsiä. Tämä puolestaan voi aiheuttaa hallaa yksittäisen yrityksen lisäksi myös koko alalle.

Matkailualan kasvu tuo sille lisää näkyvyyttä, ja riskialttiiden aktiviteettien lisääntyessä myös turvallisuusasioiden merkitys kasvaa. Lait ja säädökset säätelevät entistä tarkemmin palveluiden turvallisuutta (Verhelä 2007, 73). Kuluttajien ja lainsäätäjien lisääntyneen tietoisuuden turvallisuusasioista sekä kilpailun lisääntymisen ansiosta yritysten täytyy panostaa yhä enemmän turvallisuuteen, jotta ne voisivat olla elinvoimaisia ja menestyä markkinoilla.

### 1.1 Työn tausta

Tämä opinnäytetyö käsittelee turvallisuussuunnittelua ratsastusvaelluksilla. Ratsastusvaellus on luonto- ja elämysmatkailun muoto, jossa ratsastamisen lisäksi on olennaista tutustua paikalliseen luontoon ja saada uusia elämyksiä (Hemmi 2005, 339). Ratsastusvaelluksessa on mukana monia elementtejä, jotka tekevät turvallisuussuunnittelusta erityisen tärkeää, ja toisaalta myös erityisen haasteellista. Esimerkiksi suurten eläinten mukanaolo olennaisena osana elämyksen syntymistä ja aktiviteetin toteuttaminen pääosin luonnossa, taajama-alueiden ulkopuolella, tekevät toiminnasta erityisen riskialtista.

Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan yrittäjän tulee huolehtia siitä, että hänen tuottamansa tuote tai palvelu on turvallinen. Lakiin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta perustuvien ohjeiden mukaan toiminnanharjoittajan tulee laatia koko ratsastuspalvelutoimintaa koskeva kirjallinen turvallisuusasiakirja ja lisäksi erillinen turvallisuussuunnitelma yksittäisistä toiminnoista tai toteutustavoista. Turvallisuussuunnitelma on yksityiskohtainen kuvaus toiminnasta ja sen turvallisuudesta, ja sen tarkoitus on lisätä toiminnan turvallisuutta. (Kuluttajavirasto 2004.)

Toimeksiantajayrityksessä ei opinnäytetyötä aloitettaessa ollut koko toimintaa käsittävää turvallisuusasiakirjaa eikä myöskään turvallisuussuunnitelmia yksittäisille toiminnoille. Turvallisuus oli tietenkin huomioitu toiminnassa, mutta järjestelmällinen, selkeä suunnitelma puuttui. Myös uusien työntekijöiden perehdyttäminen turvallisuusasioihin oli hankalaa ilman kirjallista manuaalia. Turvallisuussuunnitelman laatimiselle oli yrityksessä siis selkeästi myös käytännön tarvetta sen lisäksi, että Kuluttajaviraston ohjeet sitä vaativat.

## 1.2 Tavoite, rajaus ja rakenne

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa vaellustalli Starhill Stablen ratsastusvaelluksille turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelman tavoitteena on ylläpitää ja edistää sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuutta ratsastusvaelluksien aikana. Turvallisuussuunnitelma auttaa yritystä hallitsemaan ja arvioimaan ratsastusvaellustoiminnassa esiintyviä riskejä, sekä ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja tapaturmia.

Turvallisuussuunnittelulla on suuri merkitys myös tuotteiden laadulle, sillä turvallisuus on olennainen osa laadukasta ratsastusvaellustuotetta. Turvallisuussuunnittelulla tähdätään siis tuotteiden laadun parantamiseen ja sitä kautta yrityksen kilpailukykyisyyden parantamiseen markkinoilla.

Turvallisuussuunnitelma toimii työntekijöiden oppaana turvalliseen toimintaan sekä uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdytysmateriaalina turvalli-

suusasioihin. Suunnitelma auttaa työntekijöitä hahmottamaan riskitekijät, joita he työssään tulevat kohtaamaan, sekä selvittämään toimenpiteet, joita heidän tulee tehdä riskien ehkäisemiseksi tai minimoimiseksi. Manuaali antaa heille myös ohjeet, kuinka toimia tapaturman tai onnettomuuden sattuessa.

Työ on rajattu koskemaan ainoastaan Starhill Stablen ratsastusvaelluksia. Vaellusten lisäksi tallilla on myös ratsastusleiri- sekä ratsastustuntitoimintaa. Vaellusten valinta turvallisuussuunnitelman kohteeksi oli itsestään selvää, sillä se liittyy toiminnan osa-alueista kiinteimmin matkailuun, ja erityisesti luonto- ja elämysmatkailuun. Myös oma työkokemukseni sekä kiinnostukseni ohjasivat työn rajaamista ratsastusvaelluksiin.

Matkailun ohjelmapalvelujen normistohankkeen mukaan ratsastusvaellukset on määritelty vähintään yöpymisen sisältäviksi vaelluksiksi, joihin sisältyy majoitus, ruokailu ja mahdollisesti muuta oheisohjelmaa, ja ne on eroteltu lyhyemmistä maastoratsastuksista, joihin ei kuulu oheisohjelmaa (Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy 2004, 12). Tässä työssä ratsastusvaelluksista puhuttaessa tarkoitetaan kuitenkin kaiken pituisia, sekä oheispalveluja sisältäviä että sisältämättömiä vaelluksia. Tämä ratkaisu on tehty sen perusteella, että toimeksiantajayrityksessä kaikki maastossa tapahtuvat ratsastukset luokitellaan vaelluksiksi. Turvallisuutta tarkasteltaessa niihin myös pätevät hyvin pitkälti samat asiat.

Tämä opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja turvallisuussuunnitelmasta Starhill Stablen ratsastusvaelluksille. Teoriaosuudessa selvitetään opinnäytetyön taustoja, aiheeseen liittyvää teoriaa sekä opinnäytetyöprosessin kulkua. Turvallisuussuunnitelma puolestaan sisältää Starhill Stablen ratsastusvaellusten turvallisuuteen liittyviä tietoja ja ohjeita. Turvallisuussuunnitelma on laadittu Kulltajaviraston ohjeiden mukaisesti.



### 1.3 Toimeksiantajayritys ja vaellustuotteet

Vaellustalli Starhill Stable on toiminut vuodesta 1998 lähtien Sysmän Ravioskorvessa, 25 km:n päässä Heinolasta ja 65 km:n päässä Lahdesta. Yritys tarjoaa ratsastuspalveluita ympärivuotisesti. Tarjontaan kuuluvat ratsastusvaellukset islanninhevosilla, ratsastusleirit sekä ratsastustunnit. Starhill Stablella on tällä hetkellä yhteensä 27 hevosta ja ponia, joista yhdeksän on vaelluksilla käytössä olevia täysikasvuisia islanninhevosia. Näiden lisäksi tilalla on mm. norjan vuonohevosia, shetlanninponeja sekä islanninhevosvarsoja. (Blomqvist 2007.)

Tilan pinta-ala on 9 hehtaaria, josta puolet on peltoa ja puolet metsää. Tallina toimivassa vanhassa navettarakennuksessa on karsinapaikkoja kahdeksalle hevoselle, ja lisäksi käytössä on pihattorakennus (eläinsuoja, jossa hevoset pääsevät vapaasti kulkemaan ulos ja sisään), jossa lähes kaikki tallin hevoset asuvat. Tallin pihapiirissä on aidattu ratsastuskenttä. Ratsastusleiriläisten majoitukseen käytetään tilan vanhaa päärakennusta, jossa on nukkumapaikkoja neljälletoista henkilölle sekä tupakeittiö. Leiriläisten käytössä on myös pihapiirissä sijaitseva puusauna. (Starhill Stable 2007.)

Yrityksen toiminnasta vastaa pääosin yrittäjä Nina Blomqvist itse. Hänen lisäksi yrityksessä on yksi vakituinen työntekijä, ja kesäsesongin ajaksi avuksi palkataan yksi tai kaksi lisätyöntekijää. Lisäksi yrityksessä työskentelee satunnaisesti harjoittelijoita sekä vapaapäivien tuuraajia. (Blomqvist 2007.)

Yrityksen ratsastusvaellustuotteisiin kuuluvat lyhyet, kahden, kolmen ja neljän tunnin pituiset vaellukset, sekä pitkät, kolmen päivän vaellukset. Päätuote ovat kahden tunnin vaellukset, joilla vuosittain käy noin 350 asiakasta. Kahden tunnin vaellukset sisältävät hevosen ja varusteiden vuokrauksen sekä opastuksen. Kolmen ja neljän tunnin vaellukset sisältävät lisäksi kevyen ruokailun ratsastusreittien varrella sijaitsevalla laavulla. Kolmen ja neljän tunnin vaelluksia järjestetään vuosittain noin 10 kappaletta. Kahdesti kesässä järjestettävät kolmen päivän vaellukset suuntautuvat Ravioskorvesta Sysmän Onkiniemelle. Kolmen päivän vaelluksiin kuuluu hevosten ja varusteiden vuokrauksen sekä opastuksen lisäksi myös majoitus, ruokailut sekä muu mahdollinen oheishjelma. (Blomqvist 2007.)

Starhill Stablen vaelluksille osallistujista suurin osa on 30–40-vuotiaita naisia. Miehiä tai poikia asiakkaista on vain n. 10 %. Yli puolet osallistujista voidaan luokitella kokemattomiksi ratsastajiksi, ja tallin vakioasiakkaita vaeltajista on vain noin joka kymmenes. Suuri osa vaelluksille osallistujista on kaveriporukoita, ja perheitä on n. viidesosa asiakkaista. Kolmen tunnin pituisia vaelluksia tarjotaan myös pakettina yrityksille, mutta niiden kysyntä on toistaiseksi ollut vähäistä. Ulkomaalaisten määrä on pieni, vain n. 5 % asiakkaista. Suurimmat ulkomaalaisryhmät ovat keskieurooppalaiset sekä venäläiset. (Blomqvist 2007.)

## 2 TURVALLISUUS OSANA PALVELUN LAATUA

Turvallisuussuunnittelulla tähdätään yrityksen tuotteiden ja palveluiden laadun parantamiseen ja sitä kautta asiakastyytyväisyyden lisäämiseen sekä kannattavuuden parantamiseen. Turvallisuus on tärkeä osa laadukasta matkailutuotetta, sillä osallistuessaan palveluun yksi asiakkaan perusolettamuksista on, että se on turvallista eikä aiheuta riskiä hänen terveydelleen tai hyvinvoinnilleen (Morgan & Dimmock 2006, 171). Laatua ei siis voi olla ilman turvallisuutta. Ainoastaan laadukas tuote puolestaan voi menestyä markkinoilla ja tuottaa tyytyväisiä asiakkaita.

### 2.1 Matkailutuotteen erityispiirteet

Matkailutuote on asiakkaan subjektiivinen kokemus, josta hän maksaa tietyn hinnan ja joka syntyy kun asiakas hyödyntää palvelun tarjoajan palveluja osallistuen samalla aktiivisesti tuotantoprosessiin. Matkailuun liittyy usein elämyshakuisuus; asiakkaat odottavat matkailutuotteilta fyysisiä, sosiaalisia tai mentaalisia elämyksiä. Myös kaikkia näitä voi sisältyä samaan kokonaiselämykseen. (Komppula & Boxberg 2002, 21–31.) Elämyksellä tarkoitetaan Lapin elämysteollisuuden osamiskeskuksen (2001) määritelmän mukaan moniaistista, kokonaisvaltaista ja positiivista tunnekokemusta, joka johtaa kokijan henkilökohtaiseen kehitykseen ja johon usein liittyy tunne itsensä ylittämisestä. Asiakas määrittää itse elämyskokemuksensa, ja siihen vaikuttavat asiakkaan odotukset ja arvoasetelmat.

Matkailutuote on palvelutuote. Jotta matkailupalvelun laadun ulottuvuuksia voitaisiin ymmärtää, on ensin ymmärrettävä palvelutuotteen erityispiirteitä. Palvelutuotteella on fyysiseen tuotteeseen verrattuna monia eroja, jotka vaikuttavat tuotteen laadun syntymiseen ja arvioimiseen. (Komppula & Boxberg 2002, 10.)

Palvelutuotteelle on tyypillistä, että se on aineetonta, katoavaa ja muodostuu usein sosiaalisesta kokemuksesta tai elämyksestä (Rissanen 2005, 20). Sitä ei siis voi varastoida, eikä tuotteen omistajuus siirry tuottajalta kuluttajalle. Aineettomuudesta johtuen matkailutuotetta on vaikeaa testata tai arvioida etukäteen, minkä vuoksi sen ostaminen on riskialttiimpaa kuin aineellisten tuotteiden ostaminen. Harvat matkailutuotteet ovat kuitenkaan kokonaan aineettomia, vaan yleensä niihin sisältyy myös aineellisia elementtejä. (Reisinger 2000, 17–20.) Esimerkiksi ratsastusvaellustuotteeseen sisältyy aineettomia elementtejä kuten opastus, sekä aineellisia elementtejä kuten hevonen, varusteet tai ruoka. Turvallisuussuunnittelussa on tärkeää huomioida tasa-arvoisesti sekä tuotteen aineelliset että aineettomat elementit.

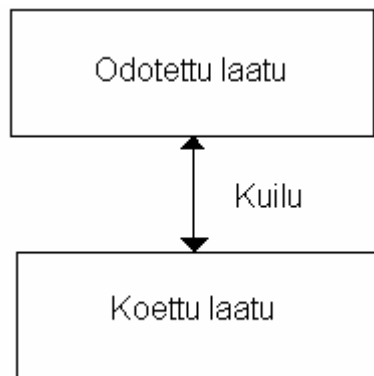
Matkailutuote tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tuottajan ja kuluttajan yhteisenä, vuorovaikutteisena prosessina (Rissanen 2005, 20). Asiakas siis osallistuu tuotantoprosessiin aina ainakin jossain määrin. Tämä puolestaan aiheuttaa palveluiden heterogeenisyyden. Jokainen palvelukokemus on erilainen, koska siihen vaikuttaa tuotantoon osallistuvien ihmisten suorittaminen, mikä puolestaan vaihtelee tuottajien sekä asiakkaiden taustojen, taitojen ja asenteiden mukaan. Lisäksi palveluun vaikuttavat myös ulkoiset ympäristöön liittyvät tekijät, joihin palvelun tuottaja ei pysty vaikuttamaan, kuten sää tai ilmasto. Palveluiden tasalaatuisuus on kuitenkin edellytys menestykselle, sillä vain asiakkaat, jotka tietävät saavansa hyvää palvelua aina, palaavat. (Reisinger 2000, 19.)

Palveluiden heterogeenisyys asettaa haasteen palvelun turvallisuuden suunnittelulle, sillä tuottajan on osattava huomioida suunnittelussa erilaisten asiakkaiden ja olosuhteiden asettamat erilaiset vaatimukset ja mukautettava tuote heidän tarpeitaan vastaavaksi. Esimerkiksi ratsastusvaelluksella kokemattomille ratsastajille suunnitellaan helpompi, hidastempoisempi reitti kuin kokeneille, ja huonojen keliolosuhteiden vallitessa kuljetaan hitaammassa tempossa ja lyhyempi reitti kuin hyvällä kelillä.

## 2.2 Palvelun laadun arvioiminen

Koska palvelut ovat aineettomia prosesseja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joissa asiakas usein osallistuu tuotantoprosessiin, palvelutuotteen laadulle olennaista on se, kuinka laadukkaaksi asiakas kokee tuotteen (Borg ym. 2002, 140). Asiakas on siis se, joka arvioi palvelun laatua ja määrittelee riittävän laatutason. Laatu on sitä, että asiakkaan odotukset toteutuvat ja että hänen vaatimuksensa, tottumuksensa ja tarpeensa täytetään (Pesonen 2007, 37). Koska laatu on subjektiivista ja määrittyy asiakkaan kokemuksen mukaan, se mikä yhdelle asiakkaalle on positiivinen kokemus, voi olla toiselle suuri pettymys (Verhelä & Lackman 2003, 40).

Zeithaml, Bitner & Gremler (2006, 34) esittävät mallin kuilusta, joka muodostuu asiakkaan odottaman ja kokeman palvelun välille. Laadukkaan palvelun tavoitteena on sulkea tämä kuilu ja saada palvelu vastaamaan asiakkaan odotuksia. Tieto siitä, mitä asiakas odottaa palvelulta on siis olennaista, jotta odotukset saadaan täytettyä.



KUVIO 1. Odotetun ja koetun palvelun välinen kuilu (Zeithaml ym. 2006, 34)

Asiakkaan odotuksiin palvelun laadun suhteen vaikuttavat monet tekijät, kuten asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet, yrityksen markkinointiviestintä, sanallinen viestintä sekä yrityksen imago (Grönroos 2001, 105). Palveluprosessin aikana asiakas arvioi kokemaansa laatua odotustensa perusteella, ja tämän pohjalta asiakkaalle syntyy joko hyvä tai huono kokemus. Pettymyksen ja huonon laadun ko-

kemisen välttämiseksi on tärkeää, että yritys ei lupaa liikoja, vaan pystyy täyttämään markkinointiviestinnässään antamat lupaukset (Grönroos 2001, 106).

Koska turvallisuus on osa palvelun laatua, myös turvallisuuden tai turvattomuuden kokeminen riippuu asiakkaan henkilökohtaisista ominaisuuksista ja tarpeista. Asiakkaalla on tiettyjä odotuksia palvelun turvallisuuden suhteen, ja palvelun tarjoajan tehtävänä on täyttää nämä odotukset mahdollisimman hyvin. Toinen asiakas voi haluta vauhtia ja vaarallisia tilanteita siinä missä toiselle pienikin ylimääräinen jännitys on liikaa. Palvelun tarjoajan tulee tutustua asiakkaisiinsa riittävän hyvin pystyäkseen suunnittelemaan palvelun heidän tarpeitaan vastaavaksi siten, että vaadittu turvallisuustaso säilyy koko palvelun ajan ja että asiakas kokee palvelun turvalliseksi prosessin kaikissa vaiheissa.

### 2.3 Palvelun kokonaislaadun ulottuvuudet

Ohjelmopalvelutuotteen kokonaislaatu muodostuu Grönroosin (2001, 100–102) mukaan kahdesta eri osa-alueesta: teknisestä laadusta sekä toiminnallisesta laadusta. Näiden lisäksi palvelun laadussa voidaan tunnistaa myös kolmas osatekijä, vuorovaikutuslaatu (Lehtinen 1986, Komppulan ym. 2002, 43 mukaan). Tekninen laatu käsittää palvelun toteuttamisessa käytettävät koneet, laitteet ja välineet. Myös toimintaympäristö, kuten toteutusympäristö, maisemat ja rakennukset vaikuttavat tuotteen tekniseen laatuun. Toiminnallinen laatu puolestaan tarkoittaa palveluprosessin toimivuutta. Toiminnallinen laatu sisältää tekijät, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin (Komppula ym. 2002, 43). Näitä ovat esimerkiksi yrityksen palveluilmapiiri, vuorovaikutus muiden asiakkaiden kanssa ja henkilökunnan tekninen ammattitaito. Vuorovaikutuslaatu muodostuu asiakkaan ja henkilökunnan vuorovaikutukseen liittyvistä tekijöistä. Näitä ovat ensisijaisesti asiakaspalvelijan henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ystävällisyys, palvelualttius, käyttäytyminen ja työmotivaatio. Vuorovaikutuslaatu on usein asiakkaan kannalta tärkein osa laatua, mutta toisaalta se voi myös epäonnistua herkimmin (Verhelä & Lackman 2003, 42).

Palvelun kokonaislaadun osa-alueet nivoutuvat yhteen tilanteissa, joissa asiakas ja yritys ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Grönroos (1998, 68) käyttää näistä tilanteista Normannin (1984) määrittelemää käsitettä ”totuuden hetki”. Totuuden hetket ovat vuorovaikutustilanteita tai palvelutapaamisia, joissa asiakas kohtaa palvelun tarjoajan resursseja ja toimintatapoja. Nämä kohtaamiset määräävät toiminnallisen- sekä vuorovaikutuslaadun tason, ja myös tekninen laatu välittyy näissä tilanteissa tarjoajalta asiakkaalle. Osallistuessaan palveluprosessiin asiakas kokee totuuden hetkiä koko prosessin ajan, ja yrityksen haasteena on suunnitella ja toteuttaa prosessi siten, ettei huonoja totuuden hetkiä pääse syntymään. Totuuden hetki on sananmukaisesti hetkellinen, ja kun tilanne on ohi, palveluun on enää vaikea tuottaa lisäarvoa ja korjaustoimia huonoon palveluun on myöhäistä tehdä. (Grönroos 1998, 68- 69.)

#### 2.4 Turvallisuus osana kokonaislaatua

Ratsastusvaellustuotteen ollessa kyseessä turvallisuuden kokeminen on ratkaiseva tekijä tuotteen laadun kannalta. Vaellusratsastuksessa, kuten muissakin ohjelma- ja opastuspalveluissa laatu ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä, sillä mikäli palvelu ei ole turvallinen, ei se voi myöskään olla hyvälaatuinen. (Verhelä 2007, 49.) Koska laatu ja turvallisuus ovat sidoksissa toisiinsa, turvallisuutta voidaan tarkastella myös palvelun laadun osa-alueiden näkökulmasta.

Turvallisuus tarkasteltuna tuotteen teknisen laadun osalta tarkoittaa, että yrityksen käytössä olevat koneet, laitteet ja välineet täyttävät turvallisuusvaatimukset. Myös rakennusten, toteutusympäristön sekä muun toimintaympäristön tulee olla turvallinen. Kun kyseessä on ratsastusvaellustuote, tämä tarkoittaa käytännössä, että välineiden ja varusteiden, hevosten, ratsastusreittien sekä tauko- ja yöpymispaikkojen tulee olla käyttöön soveltuvia ja turvallisia. (Grönroosia 2001, 100 soveltaen.)

Turvallisuus osana toiminnallista laatua tarkoittaa ensisijaisesti henkilökunnan turvallisuusosaamista. Henkilökunnan tulee osata huomioida turvallisuus palveluprosessin kaikissa vaiheissa aina ennakkotietojen lähettämisestä asiakkaiden pois-

tumiseen asti. Ratsastusvaellustoiminnassa tämä tarkoittaa esimerkiksi että toiminnasta vastaavien henkilöiden tulee tietää kuinka toimia turvallisesti hevosten kanssa, ja osata ohjeistaa siitä myös asiakkaita. Myös käytännön ensiapu- ja pelastustaidot tulee olla hallinnassa onnettomuuksien tai tapaturmien varalta. (Grönroosia 2001, 101 soveltaen.)

Vuorovaikutuslaadun osalta turvallisuus tarkoittaa turvallisen ilmapiirin luomista asiakkaille. Henkilöstön tulee saada asiakas tuntemaan olonsa turvallisiksi ja luotettaviksi toiminnan aikana, jotta positiivisen elämyksen syntyminen olisi mahdollista. Tämä vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja sekä tilannetajua. Ratsastusvaelluksella oppaan täytyy osata painottaa turvallisuusasioita riittävästi, jotta asiakkaat tuntisivat, että heistä huolehditaan. Turvallisuusasioiden liiallinen korostaminen saattaa kuitenkin antaa toiminnasta todellisuutta vaarallisemman kuvan ja aiheuttaa asiakkaille pelkoa ja jännitystä. Kommunikoidessaan asiakkaiden kanssa oppaan täytyy osata antaa itsestään luotettava ja ammattitaitoinen kuva, jotta asiakkaat pystyisivät luottamaan häneen ja tuntemaan olonsa turvallisiksi koko toiminnan ajan. (Verhelä 2007, 147–149.)

## 2.5 Palvelun laatu kilpailuetuna

Palvelutuotteen laatu on tärkeä tekijä tuotteen kilpailukykyisyyden kannalta. Asiakkaat haluavat ostaa tuotetta uudestaan vain, jos se on ollut laadullisesti hyvä ja tuottanut asiakkaille positiivisia kokemuksia ja elämyksiä. Palvelun laadun keskeinen tavoite on palaava asiakas (Borg, Kivi & Partti 2002, 141).

Yritykselle on haasteellista kehittää kilpailuetuja, joiden avulla se voi erottua markkinoilla edukseen muiden yritysten joukosta. Toimiva kilpailuetu on pitkäkestoinen, ja sellainen, jota kilpailijat eivät voi kopioida helposti. Esimerkiksi hintojen alentaminen tai uuden tekijän lisääminen tuotteeseen olisivat yksinkertaisia keinoja erottua muista, mutta näillä keinoin kilpailuetua voidaan usein saavuttaa vain hetkellisesti. Kilpailijoiden on helppo kopioida näitä toimia, ja lisäksi ne usein aiheuttavat lisäkustannuksia. Jotta yritys voisi saavuttaa kilpailuetua, sen

täytyy pystyä tarjoamaan asiakkailleen jotakin ainutlaatuista, joka on osa yrityksen toimintaa myös pitkällä tähtäimellä. (Roberts 2000, 111.)

Asiakkaiden kokema laatu on yksi palveluyrityksen menestyksen avaintekijöistä (Grönroos 1998, 65). Jotta palvelun laadusta voitaisiin luoda kilpailuetu, kaikkien palvelun laadun osa-alueiden tulee olla hallinnassa ja tasapainossa, sillä ne ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa (Verhelä & Lackman 2003, 41). Turvallisuudella on tärkeä rooli tässä tasapainossa, koska se kuuluu kiinteänä osana kaikkiin laadun osa-alueisiin. Jos yrityksellä on osaavat, luotettavat hevoset ja upeat, tarkasti suunnitellut vaellusreitit käytössään, mutta henkilökunta on ammattitaidotonta eikä osaa kommunikoida asiakkaan kanssa, palvelun kokonaislaatu kärsii auttamatta. Laadukas ja turvallinen toimintaympäristö, välineet ja varusteet luovat hyvät edellytykset toiminnan onnistumiselle, mutta ne vaativat rinnalleen myös ammattitaitoisen henkilökunnan sekä asiakaspalveluhenkisen, positiivisen ilmapiirin. Yritys voi olla kilpailukykyinen ja pärjätä markkinoilla vain, jos se panostaa tasarvoisesti kaikkiin laadun osa-alueisiin.

Hyvä laatu vahvistaa yrityksen asemaa markkinoilla, sillä kun asiakkaiden tarpeet ja odotukset täyttyvät, asiakastyytyväisyys lisääntyy, mikä puolestaan lisää asiakasuskollisuutta sekä asiakkaiden ostojen määrää. Asiakassuhteiden hoitamisen kokonaiskustannukset laskevat. Tyytyväiset asiakkaat levittävät positiivista mainetta myös muille potentiaalisille asiakkaille. Tyytyväiset asiakkaat ovat usein myös valmiita maksamaan hyvästä laadusta korkeampaa hintaa, mikä mahdollistaa yritykselle tuotteiden myynnin paremmalla katteella. (Lecklin 2002, 26.)

Hyvä laatu merkitsee kustannustehokkuutta virheettömien tuotteiden ja alhaisten laatukustannusten ansiosta. Myös tämä parantaa yrityksen kannattavuutta. Kannattavuus ja laatu yhdessä puolestaan parantavat yrityksen imagoa, motivoivat henkilöstöä ja auttavat yritystä saamaan vahvan aseman markkinoilla. (Lecklin 2002, 27.)



### 3 TURVALLISUUSSUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT

Ratsastusvaellusten turvallisuussuunnittelu lähtee aina oletuksesta, että toiminta ei saa aiheuttaa vaaraa osallistujille, henkilökunnalle tai muille toiminnan vaikutuspiirissä oleville henkilöille. Turvallisuus tarkoittaa kokonaisvaltaista fyysistä sekä psyykkistä turvallisuutta, siten että kukaan ei loukkaannu tai vammaudu, ja kenkään psyykkistä tasapainoa ei horjuteta tarpeettomasti, eikä aiheuteta vahinkoa omaisuudelle. Toiminta voidaan katsoa turvalliseksi, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä, eli kun on toteutettu tilanteeseen nähden tarkoituksenmukaiset toimet vaarojen poistamiseksi. (Kuluttajavirasto 2004, 5.) Vaellusratsastuksessa yhdistyvät ratsastuspalvelut, ohjelmapalvelut, sekä pidemmällä vaelluksilla myös ruoka- ja majoituspalvelut. Tämä tarkoittaa, että vaellusratsastuksia järjestettäessä tulee huomioida useilta eri tahoilta tulevia säädöksiä ja ohjeita.

Matkailun ohjelmapalvelujen normiston mukaan ratsastustuotteen täytyy olla suunniteltu ja toteutettu siten, että lainsäädännön ja lajin turvallisuudelle asettamat vaatimukset on täytetty, jotta se voidaan katsoa turvalliseksi kaupallisena ohjelmapalveluna. Toiminnan on myös tapahduttava turvalliseksi todetuilla ja luvallisilla alueilla. Aktiviteetin tarjoaja on aina vastuussa tuotteensa turvallisuudesta. (Imatran Seudun Kehitysytio Oy 2004, 24.)

#### 3.1 Kuluttajaviraston ohjeet

Koska ratsastusvaelluksissa yhdistyvät ohjelmapalvelut sekä ratsastuspalvelut, turvallisuussuunnitelman laatimisessa tulee noudattaa Kuluttajaviraston sekä ohjelmapalveluiden- että ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi laadittuja ohjeita. Ohjelmapalveluiden turvallisuudelle laaditut ohjeet asettavat vähimmäisvaatimuksia toiminnan turvallisuudelle sen eri osa-alueilla. Ratsastuspalveluiden turvallisuudelle laaditut ohjeet puolestaan täydentävät niitä ratsastuspalvelutoiminnan turvallisuuden erityisvaatimusten osalta.

### 3.1.1 Ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi

Kuluttajavirasto on antanut 5. syyskuuta 2003 ohjeet edistämään ohjelmapalveluiden turvallisuutta. Ohjeet perustuvat tuoteturvallisuuslakiin (914/1986), joka vuonna 2004 on korvattu lailla kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004). Ohjeiden tarkoitus on parantaa ohjelmapalvelujen turvallisuutta määrittämällä turvallisuudelle vähimmäisvaatimukset. Ohjeet ovat yleisohjeet erilaisille, erikokoisille ja eritasoisille ohjelmayrityksille, ja niitä tulee soveltaa ohjelmapalvelun vaativuustason mukaisesti. (Kuluttajavirasto 2003, 3.)

Ohjeissa määritellään ohjelmapalveluiden turvallisuudelle asetettavat yleiset vaatimukset, joiden mukaan ohjelmapalvelu ei saa olla vaarallista osallistujille, työntekijöille tai sivullisille henkilöille, eikä se myöskään saa aiheuttaa haittaa ympäristölle. Niissä ohjeistetaan myös riskien arvioinnista, turvallisuusasiakirjan- ja suunnitelman laatimisesta sekä onnettomuuskirjanpidosta. Ohjeiden mukaan markkinointimateriaalin tulee olla totuudenmukaista ja sisältää kuluttajan terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja. Yli neljä tuntia kestävässä ohjelmapalveluissa osallistujille tulee lisäksi toimittaa ennakkotietoja turvallisuuden kannalta olennaisista seikoista, kuten toimintaympäristöstä, vaativuustasosta, kestosta, varustuksesta yms. (Kuluttajavirasto 2003.)

Ohjeiden mukaan palveluntarjoajan tulee huolehtia osallistujien turvallisuudesta koko palvelun ajan. Tämä käsittää osallistujien yleisestä hyvinvoinnista huolehtimisen lisäksi mm. ennakkotietojen (esim. fyysiset tai psyykkiset rajoitteet) keräämisen, varustuksesta huolehtimisen, mahdollisista vaaratekijöistä tiedottamisen sekä ohjeistamisen hätätilanteessa toimimiseen. Henkilökunnalla tulee olla tehtävänsä soveltuva koulutus ja toiminnan luonne ja laatu huomioiden riittävät ensiapu- ja pelastustaidot. Turvallisuusvälineiden ja henkilösuojainten sekä koneiden ja laitteiden tulee olla toimintaan soveltuvia ja turvallisuusvaatimukset täyttäviä, kuten myös toiminnassa käytettävien rakennuksien ja rakenteiden. Ensiapu- ja pelastusvalmiuden tulee olla kunnossa ja siitä tulee ohjeistaa sekä henkilökuntaa että tarvittaessa myös osallistujia. Tarvittaessa elintarviketurvallisuus ja turvallisuus eläinten kanssa toimittaessa tulee olla huomioitu. Myös kaikkien toiminnan

vaatimien lupien, ilmoitusten ja vakuutusten tulee olla kunnossa. (Kuluttajavirasto 2003.)

### 3.1.2 Ohjeet ratsastuspalvelujen turvallisuuden edistämiseksi

Kuluttajavirasto on laatinut ohjeet myös erityisesti ratsastuspalvelujen turvallisuuden parantamiseen. Tätä ohjetta voidaan soveltaa ratsastuspalveluihin niiltä osin kuin ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden parantamiseksi eivät kata toimintaa, ja ne perustuvat kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annettuun lakiin (75/2004). Ohjeet ovat tulleet voimaan 8. heinäkuuta 2004. Ohjeet on laadittu määrittämään vähimmäisvaatimukset ratsastuspalveluiden turvallisuudelle, lisäämään turvallisuutta ratsastuspalveluissa, tehostamaan tuoteturvallisuuslainsäädäntöön perustuvaa turvallisuuden valvontaa, sekä ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja tapaturmia. (Kuluttajavirasto 2004.)

Ohjeet ratsastuspalvelujen turvallisuuden edistämiseksi sisältävät ratsastuspalvelun erityispiirteitä koskevia tarkempia ohjeita ja määräyksiä, joita ei ole määritelty ohjelmapalvelujen turvallisuutta koskevissa ohjeissa. Ohjeiden pohja on sama kuin ohjelmapalveluille laadituissa ohjeissa, mutta niitä on sovellettu erityisesti ratsastuspalvelujen vaatimuksiin soveltuviksi. Ohjeissa määritellään esimerkiksi vaatimuksia ja suosituksia ratsastajan varustukselle ja henkilösuojaimille sekä ohjeistetaan asiakkaiden opastamisesta hevosten käsittelystä ja ratsastuksen vaaroista ja turvallisuusseikoista (esim. tiellä liikkuminen). Muiden rakennusten turvallisuusvaatimusten lisäksi myös eläinsuojien sekä tallialueen ja sen muiden rakennusten erityisvaatimukset on huomioitu. Myös ratsastusreittien soveltuvuudesta ja turvallisuusvaatimuksista on ohjeistettu. Ohjeissa painotetaan käyttäytymistä tallissa sekä hevosta käsiteltäessä, sekä asiakkaiden ohjeistamista siitä. Erityistä huomiota ohjeissa on annettu myös ratsastuspalvelussa käytettävien hevosten ominaisuuksiin ja tarkoitukseen soveltuvuuteen. (Kuluttajavirasto 2004.)

### 3.1.3 Yleiset vaatimukset ratsastuspalvelujen turvallisuudelle

Kuluttajaviraston vaatimusten mukaan ratsastuspalvelu tai siihen osallistuminen ei saa olla vaarallista palveluun osallistujien terveydelle tai omaisuudelle kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain 6 §:ssä tarkoitetulla tavalla, eikä se saa vaarantaa tai haitata myöskään ohikulkijoita, katsojia tai muita palvelun vaikutuspiirissä olevia henkilöitä. Myös työntekijöiden turvallisuus tulee huomioida työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti. Toiminnanharjoittaja vastaa ratsastuspalvelun turvallisuudesta koko palvelun ajan kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain 3 §:n mukaisesti. (Kuluttajavirasto 2004.)

Ratsastuspalvelun on oltava riittävän turvallista huomioiden osallistujaryhmä ja olosuhteet. Osallistujien enimmäismäärä on määriteltävä eri toiminnoissa sekä myös eri ryhmien, kuten aloittelijoiden, lapsien tai erityisryhmien, osalta. Myös osallistujien ikä-, taito- ja muut turvallisuuden kannalta olennaiset vaatimukset ja rajoitukset on määriteltävä etukäteen. Ratsastuspalveluun yhtä aikaa osallistuvien asiakkaiden enimmäismäärä ja mahdolliset rajoitukset tulee merkitä turvallisuusasiakirjaan. Ratsastuspalveluille tulee tarvittaessa asettaa myös olosuhterajat, jolloin palvelua ei tule suorittaa, jos se ei ole turvallista. Olosuhteiden muuttumisen varalta (esim. raju ukkonen) toiminnan aikana tulee olla selkeät toimintaohjeet. Myös nämä ohjeet tulee merkitä turvallisuusasiakirjaan. (Kuluttajavirasto 2004, 6.)

## 3.2 Lainsäädäntö

Ratsastusvaellustoiminnan turvallisuussuunnitelmaa laatiessa on huomioitava useita eri lakeja, jotka koskevat toiminnan eri osa-alueita. Koska kyseessä on ratsastuspalvelu, suunnitelmaa laatiessa tulee noudattaa lakia kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004), joka koskee toiminnanharjoittajan kuluttajille ja kuluttajiin rinnastettaville henkilöille tarjoamia palveluita. Markkinointia ja asiakkaille annettavia ennakkotietoja suunniteltaessa on huomioitava kuluttajansuojalaki (38/1978). Työntekijöiden turvallisuus tulee ottaa huomioon työturvallisuuslaissa (738/2002) määrättyllä tavalla. Työsuojelun valvontalaki (131/1973) ja tapaturmavakuutuslaki (608/1948) puolestaan määräävät työnteki-

jälle sattuneiden vakavien onnettomuuksien ilmoittamisvelvollisuudesta työsuojeluviranomaiselle sekä poliisille. (Kuluttajavirasto 2004, 5-9.)

Mikäli vaellusratsastuksella käytetään rakennuksia tai rakenteita, kuten esimerkiksi majoitustiloja tai eläinsuojia, niiden tulee olla käyttötarkoitukseen sopivia sekä täyttää turvallisuusvaatimukset. Majoitustilojen tulee täyttää terveydensuojelulain (763/1994) ja terveydensuoja-asetuksen (1280/1994) vaatimukset, ja kaikkien rakennusten ja rakennelmien tulee olla Suomen rakentamismääräyskokoelman sekä pelastuslainsäädännön määräyksien mukaisia. Pelastuslaki (468/2003) sekä Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003) velvoittavat yrityksen laatimaan pelastussuunnitelman esimerkiksi majoitustiloihin, joissa on yli 10 majoituspaikkaa. Eläinsuojien tulee täyttää eläinsuojelulain (247/1996), eläinsuojeluasetuksen (396/1996) sekä maa- ja metsätalousministeriön Hevosten pidolle asetettujen eläinsuojeluvaatimusten (päätös nro 14/EEO/1998) vaatimukset ja myös hevosten hoidon ja kohtelun tulee olla niiden mukaista. Ratsastusreittejä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon laki yksityisistä teistä (358/1962), sekä reittien kulkiessa teitä pitkin tieliikennelaki (267/1981) sekä tieliikenneasetus (182/1982). Järjestyslain (612/2003) mukaisesti tulee myös huomioida, että kuntopolulla, hiihtoladulla, juoksuradalla tai urheilukentällä ratsastaminen on kielletty. (Kuluttajavirasto 2004, 13- 20.)

Myös vaelluksilla tarjottavien elintarvikkeiden tulee olla turvallisia, ja hygienia elintarvikkeiden käsittelyssä on otettava huomioon terveydensuojelulain (763/1994, muutoksineen) mukaisesti. Helposti pilaantuvia, pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevien henkilöiden elintarvikehygieeninen osaaminen on oltava todistettavissa hygieniaosaamisasetuksen (1115/2001) ja sen muutoksen (1227/2002) mukaan. (Kuluttajavirasto 2004, 20.)

### 3.3 Riskien hallinta

Riski tarkoittaa haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja sen seurausten vaka-  
vuutta. (Kuluttajavirasto 2004, 5.) Riskienhallinnalla puolestaan tarkoitetaan pro-  
sessia, jonka avulla yritystä ja sen toimintaa uhkaavia vaaroja ja riskejä voidaan  
pienentää ja torjua, ja niistä aiheutuvia menetyksiä minimoida. Riskienhallinnan  
avulla yritykselle pystytään tarjoamaan se suoja ja turvallisuus, jonka parantami-  
seen koko yrityksen toiminta viime kädessä tähtää. (Suominen 2000, 26.) Riskien-  
hallinnan lähtökohtana on, että yrityksen on aina tunnettava toimintaansa ja toimin-  
taympäristöönsä liittyvät riskit, sillä se on yrityksen menestymisen edellytys (Rissa  
1999, 72).

Riskien arviointiin ja hallintaan kuuluu yleensä

- *vaarojen ja uhkien tunnistaminen*
- *vaaroille altistuvien henkilöiden ja ympäristön tunnistaminen*
- *riskien määrällinen ja laadullinen arviointi*
- *riskien hallintakeinojen valinta*
- *vaaroista ja torjuntakeinoista tiedottaminen*
- *hallintakeinojen toteuttaminen*
- *vaikutusten seuranta ja vahingoista oppiminen*
- *saavutettujen tulosten arviointi*
- *riskienhallintaohjelman tarkistus ja täydentäminen.*

(Rissa 1999, 72.)

Turvallisuussuunnittelu tähtää riskien kokonaisvaltaiseen hallitsemiseen. Riskien  
hallinnan tulee kattaa kaikki yrityksen toiminnan osa-alueet. Riskien tunnistami-  
nen on riskien hallinnan ensimmäinen vaihe. Kun kyseessä on aktiviteetti, kuten  
vaellusratsastus, tuote tulee jakaa osiin ja kartoittaa jokaisen vaiheen riskit erik-  
seen, asiakkaiden saapumisesta palvelutapahtumaan asiakkaiden poistumiseen  
sekä mahdolliseen jälkihoitoon asti. Kun riskit on tunnistettu, voidaan niiden va-  
kavuus arvioida sekä kehittää niille hallintakeinoja. (Verhelä 2007, 38.)

Yleisimpiä riskienhallintakeinoja ovat riskin välttäminen, riskin pienentäminen,  
riskin siirtäminen sekä riskin ottaminen (Suominen 2000, 76). Riskin välttäminen

on riskinhallinnan peruskeino, joka tarkoittaa, että yritys muuttaa palvelua siten, että riski vältetään kokonaan. Tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista etenkin tuotteissa, joissa elämys perustuu jännitykseen. Riskin pienentäminen puolestaan tarkoittaa sitä, että vahingon todennäköisyyttä tai siitä aiheutuvia menetyksiä pyritään vähentämään. Ratsastusvaelluksella riskiä voidaan pienentää esimerkiksi asettamalla toiminnalle tarvittavia rajoituksia, käyttämällä turvallisuusvälineitä, ohjeistamalla asiakkaita sekä huolehtimalla henkilökunnan koulutuksesta. Riskin siirtämisellä tarkoitetaan riskialttiin toiminnan siirtämistä jonkin toisen osapuolen vastuulle, esimerkiksi vakuutus sopimuksella vakuutusyhtiön vastuulle tai alihankintana alan erikoisosajalle. Riskien ottaminen merkitsee riskien kantamista yrityksen omalla vastuulla. Riski hyväksytään, mutta tuote tai palvelu pyritään toteuttamaan kuitenkin siten, ettei riski toteudu. (Verhelä 2007, 45.) Riskien ottamisessa on aina huomioitava yrityksen kyky kantaa riskejä, sillä vahingon tapahtuessa riskien omalle vastuulle jättäminen saattaa aiheuttaa suuria taloudellisia seurauksia (Suominen 2000, 105).

Jokapäiväinen riskienhallinta yrityksessä perustuu terveen järjen käyttöön ja hyväksi todettuihin, yksinkertaisiin ratkaisuihin. Jotta riskienhallinta toimisi tehokkaasti, sen tulisi olla sulautettuna liikkeenjohtojärjestelmään. Pienissä yrityksissä ei usein ole resursseja erilliseen riskienhallintaan, joten käytännössä se on osittava tavallista päivittäistä työntekoa. (Suominen 2000, 27.)

Riskianalyysillä tarkoitetaan riskienhallintaprosessin etenemistä tietyssä, suunnitellussa järjestyksessä. Riskianalyysin avulla selvitetään riskikohteet, riskien todennäköisyys ja vakavuus, sekä riskeistä aiheutuvat seurausvaikutukset. Riskianalyysin tulokset helpottavat käytännön riskienhallintaa, sillä analyysin avulla yritys pystyy kartoittamaan kohteet, jotka vaativat eniten huomiota, ja suuntaamaan riskienhallinnan voimavarat oikeisiin kohteisiin. (Suominen 2000, 32- 38.) Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi edellyttävät ohjelmapalveluja tarjoavalta yritykseltä riskien kartoittamista ja arviointia osana eri toimintojen turvallisuussuunnitelmia (Kuluttajavirasto 2003, 7).

Riskianalyysissä määritellään riskin todennäköisyys ja vakavuus asteikolla 1-3. Kun todennäköisyys kerrotaan vakavuudella, tulokseksi saadaan riskikerroin, joka

määrittelee riskin vakavuuden ja hyväksyttävyyden. Mitä korkeampi kerroin on, sitä vakavampi ja vähemmän hyväksyttävä riski on, ja sitä enemmän huomiota siihen tulee kiinnittää. Taulukossa kerrotaan myös lyhyesti toimenpiteet, joilla riskejä voidaan ennaltaehkäistä. (Verhelä 2007, 40- 44.)

Kuvio 2 käsittelee yleisiä riskejä Starhill Stablen ratsastusvaelluksilla ja kuvio 3 kolmen päivän vaelluksiin liittyviä riskejä niiltä osin, joita ratsastusvaellusten yleiset riskit eivät kata.



Numerointi	1	2	3	4 - 6
Todennäköisyys/ vakavuus	epätodennäköinen/ vähäinen	Mahdollinen/ haitallinen	Todennäköinen/ vakava	Kiinnitettävä erityistä huomiota

Vaara	Todennäköisyys	Vakavuus	Riskikerroin	Ennaltaehkäisy
Ratsastajan pu- toaminen hevo- sen selästä	2	3	<b>6</b>	Sopivien hevosten valinta, asiakkaiden ohjeistaminen
Hevosen kompas- tuminen / liukas- tuminen ja kaa- tuminen	2	2	4	Reittien suunnittelu, kelin huomioiminen
Ajoneuvon tör- määminen rat- sukoon	1	3	3	Liikenneturvallisuuden huomioiminen, asiak- kaiden ohjeistaminen
Hevosen potkai- su, purema tai jalalle astuminen	2	1	2	Asiakkaiden ohjeista- minen, sopivien he- vosten valinta
Hiertymät	2	1	2	Pukeutumisesta oh- jeistaminen, käyttöön soveltuvat varusteet
Allerginen reaktio	2	2	4	Asiakkaiden mahdol- listen allergioiden selvittäminen
Eksyminen	1	2	2	Yhdessä liikkuminen, asiakkaiden ohjeista- minen
Ruokamyrkytys	1	2	2	Elintarvikehygieniasta huolehtiminen
Metsäpalo	1	3	3	Paloturvallisuuden huomioiminen
Talvella kylmet- tyminen/ paleltu- mat	1	2	2	Riittävä pukeutumi- nen, pakkasrajoituk- sen noudattaminen
Kesällä lämpöuu- puminen	2	1	2	Riittävä nestetankka- us, vauhdin sovittami- nen lämpötilaan

KUVIO 2. Starhill Stablen ratsastusvaellusten riskianalyysi

Vaara	Todennäköisyys	Vakavuus	Riskikerroin	Ennaltaehkäisy
Lämpöuupuminen saunassa	1	1	1	Saunojien ohjeistaminen, valvonta
Palovamma saunassa	1	2	3	Saunojien ohjeistaminen, valvonta
Tulipalo	1	3	3	Majoitustilojen sammutusvälineiden ja hätäuloskäyntien selvitys
Hukkuminen uudessa/hevosia uiittaessa	1	3	3	Asiakkaiden uimataitojen kartoitus, valvonta

KUVIO 3. Starhill Stablen kolmen päivän vaellusten riskianalyysi

#### 4 TURVALLISUUSTEKIJÄT RATSASTUSVAELLUKSILLA

Ratsastusvaellusten turvallisuustekijöitä ovat toimintaympäristö, varusteet ja välineet (mukaan lukien hevoset), sekä asiakkaat ja työntekijät. Olennaista turvallisuuden toteutumisen kannalta on, että toimintaympäristön turvallisuus on huomioitu (esimerkiksi sääolosuhteet ja vaativuustaso) ja että varusteet ja välineet täyttävät turvallisuusvaatimukset. Myös henkilökunnan ammattitaidolla ja asenteella, sekä asiakkaiden asenteilla ja halulla toimia turvallisesti on suuri vaikutus palvelun turvallisuuteen.

Turvallisuuden suunnittelussa tulee huomioida kaikki toiminnan turvallisuuteen vaikuttavat tekijät tasa-arvoisesti, jotta toiminta kokonaisuudessaan voi olla turvallista. Uudet viimeisimpien turvallisuusvaatimusten mukaiset ratsastuskypärät tai turvallisuusasioihin paneutunut henkilökunta eivät tee toimintaa turvallisiksi, jos hevoset ovat villejä ja asiakkaiden käyttöön soveltumattomia tai ratsastusreitit täynnä vaaroja. Turvallisuussuunnittelun tulee siis olla kokonaisvaltaista, sen täytyy olla mukana yrityksen koko toiminnassa ja kattaa kaikki toiminnan osa-alueet.

## 4.1 Toimintaympäristö

Toimintaympäristön turvallisuuteen tulee kiinnittää huomiota sen kaikilla osaluilla, jotta vaellus voi olla turvallinen alusta loppuun asti. Ratsastusvaellusten toimintaympäristöön kuuluvat vaelluksilla käytettävät ratsastusreitit sekä yöpymis- ja taukopaikkoina käytettävät rakennukset ja rakennelmat.

### 4.1.1 Ratsastusreitit

Ratsastusreittien tulee olla hevosella kulkemiseen soveltuvia. Maasto voi olla reiteillä melko vaativaakin, sillä hevoset pystyvät kulkemaan haastavissakin olosuhteissa, ja toisaalta esimerkiksi tiheä metsä tai paksu lumihanki lisäävät vaelluksen elämyksellisyyttä asiakkaalle. Reittien tulee kuitenkin olla todettuja turvalliseksi ja ratsastukseen sopiviksi.

Kuluttajavirasto ohjeistaa tarkasti ratsastusreittien turvallisuuteen liittyvissä seikoissa. Reitillä tulee olla riittävän hyvä näkyvyys sekä etäisyys liikenneväylistä ja muista häiriötekijöistä, ja sen tulee olla riittävän leveä. Teiden ylittämiset tulisi pitää mahdollisimman vähäisinä, ja ylityskohdat tulee merkitä tarpeellisilla varoitustauluilla. Jos reiteillä kuljetaan ajoteillä tai kevytliikenneteillä, tulee asiakkaita ohjeistaa näillä kulkemisesta. Reittikokonaisuuden riskit tulee arvioida, ja vaikeusaste (maasto, pituus, vauhti) suunnitella osallistujaryhmän mukaan. Reittejä suunniteltaessa täytyy myös tarvittaessa hankkia lupa maanomistajalta tai –haltijalta. (Kuluttajavirasto 2004, 16–17.)

Ratsastusvaellusten toimintaympäristön luonne asettaa haasteen turvallisuudelle, sillä vaellusreitit kulkevat useimmiten maastossa taajamien ulkopuolella, jonne avun saaminen voi kestää kauan. Tämä asettaa erityisen suuria vaatimuksia henkilökunnan turvallisuusosaamiselle ja ensiapu- sekä pelastustaidoille. Riittävien ensiapuvälineiden mukanaolo on tärkeää, ja matkapuhelin tulisi olla aina mukana, jotta apua voidaan hälyttää mistä ja milloin vain. Yrityksen toimipisteessä tulee myös olla kuvaus reitistä ja aikataulusta, joiden perusteella ryhmä on helppo paikantaa. (Kuluttajavirasto 2004, 19.)

Starhill Stablen ratsastusreitit kulkevat pääosin metsäautoteillä, jotka ovat hevosille helppokulkuisia ja joilla liikenne on minimaalista. Sää- ja keliolosuhteet huomioidaan, ja vauhti suhteutetaan aina reittien kuntoon. Esimerkiksi talven jäisillä keleillä tai sateella maan ollessa mutainen ja liukas vaelluksilla kuljetaan riittävän rauhallista tahtia. Reiteillä joudutaan kulkemaan jonkin verran autoteitä pitkin sekä ylittämään teitä. Opas ohjeistaa osallistujia aina liikenneturvallisuudesta, ja tie ylitetään yhtäaikaisesti oppaan merkistä, jolloin siihen käytettävä aika minimoidaan. Reitit ovat koko pituudeltaan helposti autolla saavutettavissa, mikä nopeuttaa avun saamista tarvittaessa. Matkapuhelin ja ensiapuvälineet kulkevat aina mukana vaelluksilla. (Blomqvist 2007.)

#### 4.1.2 Rakennukset ja rakennelmat

Myös vaelluksilla tauko- ja yöpymispaikkoina käytettävien rakennusten ja rakennelmien tulee olla tarkoitukseen sopivia ja täyttää turvallisuusvaatimukset. Rakennuksissa tulee olla riittävä määrä poistumisteitä, palovaroittimet sekä helposti saatavilla oleva alkusammutuskalusto. (Kuluttajavirasto 2004, 16–17.)

Starhill Stablen lyhyillä vaelluksilla käyttämä laavu sekä pitkien vaellusten yöpymispaikkana toimiva hirsimökki ovat turvallisuusvaatimusten mukaan rakennettuja, ja niissä on huomioitu paloturvallisuus. Pelastussuunnitelmaa mökillä ei ole, mutta asetus pelastustoimesta (787/2003) ei sitä myöskään välttämättä edellytä, koska mökkiin majoittuu alle 10 henkilöä. Mökissä on palovaroitin, ja tulipalojen varalta jauhesammutin sekä sammutuspeitto, ja nuotiopaikoilla huomioidaan aina veden tai lumen saatavuus nuotiota sytytettäessä. Mökillä käytössä on myös puusauna, jota lämmittäessä kiinnitetään aina huomiota paloturvallisuuteen. Saunaa ei koskaan jätetä lämpenemään ilman valvontaa, ja myös asiakkaiden saunomista valvotaan. (Blomqvist 2007.)

## 4.2 Ratsastusvarusteet ja -välineet

Ratsastusvaellustuotteen luonne vaatii monenlaisia erikoisvarusteita. Ratsastuskypärä suojaa ratsastajan päätä iskuilta ja on siten ratsastajan tärkein turvavaruste. Ratsastajan tulisi olla pukeutunut ratsastukseen soveltuviin housuihin, jotka eivät aiheuta hiertymiä pitkilläkään ratsastusmatkoilla eivätkä luista satulassa ja siten aiheuta turhia vaaratilanteita. Ratsastuskengissä tulisi olla matala kanta, sillä kannaton kenkä voi liukua jalustimesta läpi, jolloin ratsastaja voi pudotessaan tarttua kiinni jalustimeen. Käsineet ehkäisevät hiertymiä ja rakkoja käsissä ja parantavat pitoa ohjia pidettäessä. Pimeällä tai hämärän aikaan ratsukoiden näkyvyys tulee turvata heijastimin. Myös metsästysaikaan ratsukoiden näkyvyyteen tulee kiinnittää huomiota.

Hevosen varusteisiin kuuluu satula ja suitset. Satulassa on suositeltavaa olla turvajalustimet, jotka ehkäisevät putoamis- tai hevosen kaatumis-tilanteessa ratsastajan jalan tarttumista jalustimeen. Hevoset tulee kengittää säännöllisesti ja kelin mukaisesti. (Kuluttajavirasto 2004, 17–18.)

Ratsastusvälineiden (esim. satula ja suitset) ja henkilösuojainten (kypärä, turvaliivit) tulee olla ratsastuskäyttöön soveltuvia ja CE-merkittyjä. Kaikkien välineiden tulee olla ehjiä, puhtaita ja helposti saatavilla. Varusteiden kunto tulee tarkastaa säännöllisesti ja ratsastusvälineet sekä henkilösuojaimet tulee huoltaa määräjain. Myös asiakkaiden käyttämien omien varusteiden asianmukaisuus tulee varmistaa. (Kuluttajavirasto 2004, 17- 18.)

Starhill Stable tarjoaa tarvittaessa asiakkailleen lainaksi CE-merkittyjä ratsastuskypäriä. Talvella ratsastajat voivat lainata tallilta myös talvihaalareita sekä talviratsastuskenkiä kylmettymisen ja paleltumien ehkäisemiseksi. Pimeällä ja hämärällä sekä metsästyskaudella ratsastajat varustetaan heijastinliiveillä näkyvyyden parantamiseksi. Vaelluksilla käytetään erityisesti vaelluskäyttöön tarkoitettuja matkasatuloita, jotka parantavat ratsastajan mukavuutta. Vähentäessään ratsastajan väsymistä ja puutumista matkasatulat edistävät myös turvallisuutta vaelluksilla. Jokainen satula on varustettu turvajalustimilla, ja tarvittaessa satulaan kiinnitetään myös ”kauhukahva”, eli hihna, josta ratsastaja voi tarvittaessa ottaa tukea.

Suitsiin kiinnitetään kesällä tarvittaessa ruoho-ohja, eli erityinen apuohja, joka estää hevosta kiskaisemasta päättään alas syödäkseen. Tämä helpottaa hevosen kontrollointia ja estää hevosta kiskaisemasta ratsastajaa pois tasapainosta kurotellessaan tuoreen ruohon perään. Talven liukkailla keleillä hevoset kengitetään hokikengillä (erikoiskengät, joihin kiinnitetään hokit eli eräänlaiset piikit), jotka parantavat pitoa liukkaalla alustalla. Kaikkien varusteiden kunto tarkastetaan syksyllä sekä keväällä ja tarvittaessa rikkinäiset korjataan tai vaihdetaan uusiin. Varusteiden kuntoa tarkkaillaan myös jokapäiväisen käytön yhteydessä. (Blomqvist 2007.)

#### 4.3 Elintarvikeeturvallisuus

Silloin kun vaellukseen sisältyy ruokailua, on tärkeää huolehtia riittävästä hygieniasta elintarvikkeita käsiteltäessä. Käytettävien raaka-aineiden on oltava tuoreita ja korkealaatuisia, ja ruoka-aineiden käsittelyssä, valmistamisessa, varastoinnissa ja kuljetuksessa on huolehdittava hygienian säilymisestä kaikissa vaiheissa. Helposti pilaantuvia, raakoja aineita tulee pyrkiä välttämään silloin, kun ruokailu järjestetään luonnossa. Ruokailut on suunniteltava tarkoin, ja yrityksen tulee suorittaa omavalvontaa ruokailuja järjestettäessä. (Aaltonen 1998, 42- 46.) Elintarvikkeita käsittelevillä henkilöillä tulee olla riittävä elintarvikehygieeninen osaaminen, ja helposti pilaantuvia, pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevien henkilöiden tulee olla suorittanut elintarvikehygienian osaamistesti tai muu hyväksyttävä koulutus tai tutkinto. (Kuluttajavirasto 2004, 20.)

Starhill Stable vaatii elintarvikkeita käsitteleviltä henkilöiltä hygieniapassia tai muuta soveltuvaa koulutusta tai tutkintoa. Ruokatarvikkeiden hygieenisyydestä huolehditaan kuljettamalla ne aina autolla asianmukaisesti kylmälaukkuihin pakattuna tauko- tai yöpymispaikoille. Helposti pilaantuvia elintarvikkeita pyritään välttämään. Kolmen päivän vaelluksilla ulkopuolisen yrityksen tarjoamissa ruokailuissa elintarvikeeturvallisuudesta huolehtii kyseessä oleva yritys. (Blomqvist 2007.)

#### 4.4 Hevoset ja niiden soveltuvuus

Ratsastusvaellusten turvallisuutta tarkasteltaessa yksi olennaisimmista seikoista on suuren eläimen mukana oleminen olennaisena osana aktiviteettia. Hevosen mukana oleminen tarjoaa asiakkaille monenlaisia elämyksiä, mutta se asettaa myös suuren haasteen turvallisuuden suunnittelulle. Hevonen on saaliseläin, joka saattaa kokea vaaralliseksi asioita, joita ihminen ei edes tiedosta, kuten isot kivet, ohi ajavat autot, kirkkaat värit, äkkinäiset liikkeet tai tien vierellä lojuvat roskat. Hevosen ensimmäinen reaktio vaaran havaitsemiseen on paeta, ja paetessaan se kykenee saavuttamaan huippunopeuden hetkessä. Etenkään kokemattomat ratsastajat ja hevosten käsittelijät eivät välttämättä ehdi edes tiedostaa hevosen pelkotilaa, ennen kuin se on liian myöhäistä. Hevonen painaa keskimäärin 500–600 kg. Jos hevonen karkaa ihmisen hallinnasta, ratsailla tai maasta käsiteltäessä, ei kokenutkaan ratsastaja tai hevosen käsittelijä pärjää sille sen ylivoimaisen massan ja voiman vuoksi. Koska hevonen on laumaeläin, paniikki myös tarttuu helposti yhdestä hevosesta muihin.

Kaikki hevoset ovat yksilöitä, jotka reagoivat eri tavalla erilaisiin asioihin ja tilanteisiin. Toiset hevoset ovat säikkyjä, stressiherkkiä ja helposti kuumeneviä siinä missä toiset laiskoja, rauhallisia ja rohkeita, ja toiset saattavat suorastaan nauttia siitä, kun ihmiset käsittelevät niitä siinä missä toiset inhoavat sitä. Yksilöllisestä vaihtelusta huolimatta hevosten kanssa toimiessa tulee kuitenkin aina muistaa, että vaistojensa varassa toimivat pakoeläimet eivät koskaan ole täysin luotettavia.

Hevosten yksilöllisiin piirteisiin on tärkeä kiinnittää huomiota valittaessa hevosia ratsastusvaellustoimintaan, jotta vaellusten turvallisuudelle olisi mahdollisimman hyvät edellytykset. Vaelluksilla käytettävien hevosten tulee olla asiakkaiden käyttöön sopivia ja tehtävänsä hyvin koulutettuja, luonteeltaan mahdollisimman luotettavia, yhteistyöhaluisia ja ihmisystävällisiä. Kokonsa tai luonteensa vuoksi hevosille voi olla tarpeen asettaa joitain rajoituksia, esimerkiksi ratsastajan painon tai ratsastuskokemuksen suhteen, ja nämä tulee merkitä turvallisuusasiakirjaan. (Kuluttajavirasto 2004, 20.) Hevoset on myös hyvä totuttaa toistensa seuraan ja antaa niiden löytää paikkansa laumassa esimerkiksi tarhaamalla niitä aina yhdes-

sä. Tällöin ne pystyvät kulkemaan vaelluksilla lähekkäin ongelmitta, eivätkä aiheuta turhia vaaratilanteita alkamalla puremaan tai potkimaan toisiaan.

Starhill Stablen ratsastusvaelluksilla käytetään islanninhevosia. Rotu on valittu käyttöön ratsastusvaelluksille sopivien ominaisuuksiensa vuoksi, ja rodun valinnassa on huomioitu myös turvallisuusnäkökanta. Islanninhevoset ovat yleensä luonteeltaan kilttejä ja rauhallisia, mikä edistää turvallisuutta vaelluksilla. Islanninhevosten erikoisaskellajit passi ja töltti ovat ratsastajille miellyttävän tasaisia, mikä tekee ratsastuksesta mukavampaa ja helpompaa myös kokemattomille ratsastajille. Pehmeät askellajit yhdistettynä rauhallisuuteen ja islanninhevosten pienen kokoon tekevät niistä erityisen soveltuvia vaelluskäyttöön, myös vaellusten turvallisuuden kannalta. (Blomqvist 2007.)

Starhill Stablella huomioidaan myös hevosten yksilölliset ominaisuudet kun niitä valitaan vaelluskäyttöön. Vaelluksille valitaan vain kilttejä, yhteistyöhaluisia ja rauhallisia yksilöitä, jotka ovat myös kokemattomien ratsastajien helposti hallittavissa ja käsiteltävissä. Nuoret hevoset peruskoulutetaan ja totutetaan liikenteeseen ja erilaisissa ympäristöissä liikkumiseen, jotta niiden luotettavuus voidaan varmistaa ennen asiakkaiden käyttöön luovuttamista. (Blomqvist 2007.)

#### 4.5 Henkilökunta

Ratsastuksen ohjauksesta vastaavalla henkilöllä tulee olla hevosalan ammattitutkintojärjestelmän mukainen tutkinto tai pitkäaikainen käytännön kokemus. Vaellusratsastuksen ollessa kyseessä henkilökunnan tulee hallita myös erätaitoja, kuten suunnistaminen, hätmajoittuminen jne. Myös ensiapu- ja pelastustaidot ovat erityisen tärkeitä toiminnan tapahtuessa taajama-alueen ulkopuolella. Asiakkaiden saatavilla on oltava vähintään yksi ensiapu- ja pelastuskoulutuksen saanut henkilö. Kaikilla työntekijöillä tulee olla riittävästi kokemusta hevosten kanssa toimimisesta, jotta toiminta olisi mahdollisimman turvallista. (Kuluttajavirasto 2004, 9-10)



Kuluttajaviraston ryhmäkokosuositusten mukaan asiakasryhmän koon tulee olla enintään seitsemän asiakasta/opas, mikäli ryhmässä on kokeneita asiakkaita. Jos taas kyseessä ovat kokemattomat asiakkaat, vaelluksella tulisi aina olla mukana vähintään kaksi opasta, kuitenkin enintään seitsemän asiakasta/opas. Jos asiakkaat ovat ulkomaisia, tulee mukana olla asiakkaiden määrään nähden riittävästi kielitaitoisia oppaita, jotta heidän turvallisuutensa olisi taattu. (Kuluttajavirasto 2004, 20.)

Starhill Stable on asettanut työntekijöilleen vaatimukseksi joko hevosalan koulutuksen tai riittävän käytännön työkokemuksen alalta. Vaellusten ohjaajilta vaaditaan EA1 ja EA2 -kurssien suorittamista, ja ohjaajan tulee hallita myös hevosen ensiaputaidot. (Blomqvist 2007.) Maksimikoko ratsastusvaellusryhmälle Starhill Stablella on seitsemän henkilöä. Kutakin opasta kohden on maksimissaan viisi asiakasta, tätä suurempien ryhmien ollessa kyseessä vaelluksella on mukana kaksi opasta. Oppaiden määrä suhteutetaan myös osallistujien vaatimuksiin. Esimerkiksi jos ryhmässä on useita kokemattomia ratsastajia tai lapsia, oppaiden määrää lisätään tarpeen mukaan. Mikäli ryhmässä on ulkomaalaisia, oppaan kielitaitovaatimukset huomioidaan. Suurin ulkomaalaisryhmä ovat venäläiset, ja venäjän kieltä taitavan oppaan puuttuessa heidän mukanaan täytyy olla tulkki. (Blomqvist 2007.)

#### 4.6 Asiakkaat ja ennakkotiedot

Asiakkailla on tärkeä rooli palvelun turvallisuudessa, koska asiakas osallistuu aina aktiivisesti tuotteen tuotanto- ja kulutusprosessiin (Rissanen 2005, 20). Asiakkaat voivat aiheuttaa turvallisuusriskin, mikäli heitä ei ole ohjeistettu riittävästi turvallisuuden liittyvissä asioissa tai jos he eivät noudata annettuja ohjeita. Selkeä ohjeistaminen turvallisuusseikoissa on siis ensisijaisen tärkeää. Ulkomaalaisten asiakkaiden kohdalla on erityisen tärkeää, että oppaan kielitaidot ovat riittävät, jotta kaikki osallistujat ymmärtävät annettuja ohjeita. Asiakkaat voivat aiheuttaa turvallisuusriskin sekä itselleen että muille osallistujille myös yliarvioidessaan omat taitonsa. Hevosten kanssa tekemisissä ollessa myös pelokas ratsastaja voi aiheuttaa vaaratilanteita, sillä hevonen vaistoaa ihmisen mielialan helposti. Ratsastajan

pelko voi tarttua myös hevoseen saaden senkin jännittämään ja säikkymään herkemmin.

Kaikille vaelluksille osallistuville asiakkaille tulee toimittaa ennen toiminnan alkamista tietoa toiminnan luonteesta, vaativuudesta sekä rajoituksista ja osallistujilta vaadittavasta taitotasosta (Kuluttajavirasto 2004, 6). Ennakkotietojen perusteella he voivat arvioida omien taitojensa riittävyyden ja tietävät mitä odottaa, mikä vähentää riskejä vaelluksen aikana. Asiakkailta tulee myös kerätä ennakkoon toiminnan kannalta oleellista tietoa (Kuluttajavirasto 2004, 6-7). Esimerkiksi ennakkotiedot asiakkaiden ratsastustaidosta, iästä ja koosta auttavat valitsemaan heille sopivan hevosen sekä ratsastusreitit, ja siten lisäävät turvallisuutta vaelluksilla. Ruokailun sisältävässä toiminnassa on syytä kerätä tiedot myös osallistujien mahdollisista erikoisruokavalioista ruoka-allergioiden varalta.

Starhill Stable kerää vaelluksille osallistuvilta asiakkailta ilmoittautumisen yhteydessä tiedot ratsastustaidoista, iästä, koosta, mahdollisista toimintaan vaikuttavista terveys- tai muista rajoitteista, joiden mukaan vaellus voidaan suunnitella. Ruokailun sisältävillä vaelluksilla kerätään tiedot myös mahdollisesta erityisruokavaliosta. Asiakkaille annetaan ilmoittautumisen yhteydessä tietoa vaellukselle puukeutumisesta ja varustautumisesta. Kolmen päivän vaelluksille osallistujille tiedot annetaan kirjallisessa muodossa. (Blomqvist 2007.)

#### 4.7 Psyykinen turvallisuus

Asiakkaan kokemus tuotteesta tai palvelusta tulisi olla mieleen jäävä ja positiivinen, ja sen on myös tunnettava turvalliselta sen lisäksi että varusteet ja välineet täyttävät turvallisuusvaatimukset. Ohjelmapalvelutoiminnassa asiakkaan elämys koostuu usein jännityksestä, omien rajojen koettelusta ja riskien ottamisesta (Verhelä & Lackman 2003, 52).

Asiakas kokee elämyksen positiivisena niin kauan kuin vaaran tunne on lievää ja syntyy esimerkiksi vauhdista tai uusien asioiden kokemisesta. Tunne kääntyy kuitenkin negatiiviseksi, jos vaara saa asiakkaan pelkäämään oman tai jonkun muun hengen puolesta. Tällainenkin vaara voi kuitenkin kääntyä positiiviseksi huojukseksi ja hyvänolon tunteeksi, jos se on vain hetkellistä, ja asiakas huomaa, ettei todellista vaaraa ollutkaan. Pitkään jatkuva vaaralliseksi koettu tilanne muuttuu kuitenkin ahdistavaksi, ja kokemus ylittää rajan positiivisen ja negatiivisen kokemuksen välillä. Tällöin asiakkaalle jää tuotteesta tai palvelusta huono mielikuva. (Verhelä & Lackman 2003, 52.)

Jotta asiakas voisi tuntea olonsa turvalliseksi ja viihtyä uusissa, jopa uhkaavissa tilanteissa, hänen tulee tuntea hallitsevansa tilannetta tavalla tai toisella. Ohjelmapalvelun tarjoajan tehtävänä on huolehtia, että asiakkaalla säilyy tämä kontrollin tunne koko palvelun ajan. Oppaan on pystyttävä tunnistamaan pelon oireet ja puuttuttava tilanteeseen ajoissa, sekä tarvittaessa tarjottava asiakkaalle mahdollisuus perääntyä pelottavasta tilanteesta tai tarjottava turvallisempi vaihtoehto. Turvallisuuksitekijät ja turvavälineiden käyttö tulee selvittää asiakkaille etukäteen, mutta niistä ei saa tehdä liian suurta numeroa, jottei se herätä asiakkaissa lisää pelkoa ja ajatusta toiminnan vaarallisuudesta turvajärjestelyiden tiukkuuden vuoksi. Tärkeää on myös pelottavien tilanteiden purkaminen suoritusten jälkeen, jotta asiakas pystyy työstämään tunteitaan. (Verhelä & Lackman 2003, 53)

Oppaan vuorovaikutus- ja kommunikointitaidoilla on siis keskeinen merkitys siinä, että asiakas kokee toiminnan turvallisena. Asiakasta tulee osata lukea ja ottaa hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa ja tarpeensa huomioon palvelua räätälöidessä. Starhill Stable huomioikin työntekijöitä valitessaan myös heidän asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitonsa, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti turvallinen elämys.

## 5 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS

### 5.1 Aiheen ja toimeksiantajan valinta

Valitsin aiheen, koska se on itseäni lähellä ja kiinnostaa minua. Olen tehnyt paljon töitä hevosten parissa, joten aihetta oli helppo lähestyä omien kokemusteni kautta. Olen myös toiminut oppaana maasto- ja vaellusratsastuksilla. Suoritin syventävän harjoitteluni kesällä 2007 Islannissa islanninhevosvaelluksia tarjoavassa yrityksessä, jossa sain paljon kokemusta vaellusten opastamisesta, valmistelemisesta sekä kaikesta vaelluksiin liittyvästä toiminnasta. Tämä auttoi hahmottamaan myös suurimpia vaellusratsastukseen liittyviä riskitekijöitä, etenkin kun ylivoimaisesti suurin osa asiakkaistamme oli täysin kokemattomia ratsastajia. Kun harjoittelun aikana sain huomata konkreettisesti vaelluksia opastaessani kuinka paljon riskitekijöitä toimintaan liittyy ja miten tarkemman suunnittelun avulla monia riskitekijöitä olisi voitu pienentää, alkoi kehittyä ajatus turvallisuussuunnittelusta vaellusratsastuksessa opinnäytetyöaiheena. Aloitin opinnäytetyön työstämisen välittömästi palattuani Islannista syyskuussa 2007, jolloin asiat olivat vielä tuoreessa muistissa.

Islanninhevosvaellustallin valinta opinnäytetyöni toimeksiantajaksi oli luonnollista, koska olin Islannissa saanut kokemusta islanninhevosten käytöstä vastaavassa toiminnassa. Harjoitteluni aikana sain myös melko syvällisen käsityksen islanninhevosten ”sielunelämästä”, luonteesta ja käyttäytymisestä. Lisäksi Lahden lähiseudulla islanninhevosvaellustalleja on useita, joten toimeksiantajan löytäminen oli helppoa. Otin yhteyttä Starhill Stablen yrittäjään Nina Blomqvistiin syyskuun 2007 alkupuolella ja neuvottelin hänen kanssaan opinnäytetyöaiheen tarpeellisuudesta heille. Hän ilmoitti heti kiinnostuksensa aiheeseen.

## 5.2 Prosessin eteneminen

Aloitin opinnäytetyön työstämisen heti toimeksiannon saatuaani. Aloitin prosessin tutustumalla ensin Kuluttajaviraston ohjeisiin, jotka toimivat turvallisuussuunnitelman pohjana ja siten antoivat suuntaa myös koko opinnäytetyön laatimiselle. Aloin käydä läpi myös muuta turvallisuussuunnitteluun ja -johtamiseen, riskien hallintaan sekä luonto- ja elämysmatkailuun liittyvää kirjallisuutta. Koska turvallisuus matkailutuotteessa on tiiviisti sidoksissa myös tuotteiden ja palvelun laatuun, ja turvallisuussuunnittelulla tähdätään automaattisesti aina myös laadun parantamiseen, perehdyin myös palvelun ja tuotteen laatua ja sen hallintaa käsittelevään kirjallisuuteen.

Koska yritys oli minulle tuntematon www-sivuihin tutustumista lukuun ottamatta, perehdyttyäni ensin teoriaan ja hahmoteltuani turvallisuussuunnitelman alustavaa sisältöä kävin vierailemassa yrityksessä lokakuussa 2007. Sain tutustua tallin toimitiloihin ja alueeseen, hevosiin sekä varusteisiin. Keskustelu Nina Blomqvistin kanssa avasi minulle yrityksen toimintaa, periaatteita sekä asioita, joita he tähdentävät toimintansa turvallisuudessa. Sain kuitenkin vapaat kädet työn suunnittelussa ja toteutuksessa.

Yrityksessä vierailemisen lisäksi olin koko prosessin ajan tiiviisti yhteydessä yrittäjän kanssa. Pidin häntä ajan tasalla työn etenemisessä, ja hän puolestaan auttoi minua tarvittaessa vastailemalla esiin tuleviin kysymyksiin ja siten auttamalla prosessia eteenpäin. Yhteistyö yrittäjän kanssa oli erityisen tärkeää ja edellytys työn totuudenmukaisuudelle, koska itselläni ei ollut aiempaa kokemuspohjaa yrityksestä ja sen toiminnasta.

### 5.3 Ongelmat ja kehittämiskohteet

Suuri uhka työn onnistumiselle oli se, ettei minulla ollut aiempaa kokemusta toimeksiantajayrityksestä. Työn luonne vaati tarkkoja tietoja siitä kuinka yritys toimii, ja oman kokemuspohjan uupuessa olin täysin riippuvainen yrittäjältä saamista tiedoista. En ole esimerkiksi itse voinut käydä läpi yrityksen käyttämiä ratsastusreittejä, jotka ovat olennainen osa toiminnan turvallisuutta ja joiden riskit olisin voinut kartoittaa huomattavasti perusteellisemmin oman kokemuksen kautta. Yrittäjä oli kuitenkin todella yhteistyöhaluinen, mikä helpotti paljon suunnitelman laatimista ja antoi työhön todenperäisyyttä ja käytännön kokemusta yrityksestä. Myös oma kokemukseni vastaavanlaisesta toiminnasta, vaikkakin eri yrityksessä, auttoi löytämään turvallisuuden kannalta olennaisimmat seikat. Syvällisempi tuntemus yrityksestä olisi kuitenkin varmasti auttanut hahmottamaan yrityksen toimintaa ja tapoja syvällisemmin.

Ongelmaksi olisi voinut osoittautua myös turvallisuusasiakirjan puuttuminen yrityksessä. Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan yrityksen tulee laatia koko toimintaa koskeva turvallisuusasiakirja, johon liitetään yksittäisiä toimintoja koskevat turvallisuussuunnitelmat. Turvallisuusasiakirjan olemassaolo olisi varmasti helpottanut työtäni, mutta toisaalta en kuitenkaan kokenut sen puuttumisen haittaavan turvallisuussuunnitelman laatimista. Se merkitsi vain hieman enemmän työtä asioiden selvittämiseksi.

Teoriaosuutta kootessani haastavimmaksi osaksi osoittautui työn perimmäisen tavoitteen pitäminen mielessä koko ajan siten, että punainen lanka työssä johtaisi aina työn perimmäiseen tavoitteeseen, turvallisuussuunnitelmaan. Asiayhteyksien linkittäminen teoriasta turvallisuussuunnitelmaan oli haasteellista, ja yhteys käytäntöön voisi olla vielä paremmin näkyvillä teoriaosuudessa. Turvallisuussuunnitelman laatimisessa puolestaan erityisen haasteelliseksi osoittautui pitkien, kolmen päivän pituisten vaellusten yksityiskohtien huomioiminen. Vaelluksilla ei ole tiettyä kaavaa, jonka mukaan ne kulkisivat joka toteutuskerralla, vaan esimerkiksi taukoja pidetään matkan varrella oppaan harkinnan mukaan ja oheisohjelmaa järjestetään asiakkaiden kiinnostuksen mukaan. Siksi suunnitelma ei välttämättä kata kaikkia vaellusten yksityiskohtia. Myös turvallisuussuunnitelman reittikuvausten

laadinta osoittautui yllättävän haastavaksi. Karttojen työstäminen oli aikaa vievää, ja niitä oli vaikea saada muokattua siten, että ne mahtuivat yhdelle sivulle ilman että luettavuus kärsi.

Myös melko kiireellinen aikataulu työn laatimisessa aiheutti ongelmia. Ajoittamalla opinnäytetyön laatimisen pidemmälle aikavälille olisin varmasti säästynyt paljolta stressiltä ja ehtinyt perehtyä toimeksiantajaan paremmin. Etenkin loppuvaiheessa kiire aiheutti todella paljon stressiä. Työn parempi ja selkeämpi jäsentely ja asioiden linkittäminen toisiinsa olisi vaatinut enemmän aikaa, kuten myös kieliasun ja yksityiskohtien hiominen. Toisaalta työn tekeminen melko lyhyessä ajassa helpotti kokonaisuuden pitämistä kasassa, kun kaikki asiat olivat vielä tuoreessa muistissa.

#### 5.4 Oma oppiminen

Vaellusratsastus oli minulle ennestään tuttu laji, josta minulla oli paljon kokemusta, sekä asiakkaana että oppaana. Opinnäytetyön tekeminen pakotti kuitenkin tarkastelemaan lajia objektiivisemmin, mikä antoi vielä syvällisemmän näkemyksen lajista, ja erityisesti siihen liittyvistä turvallisuustekijöistä. Koen hyötyneni opinnäytetyön tekemisestä kyseisestä aiheesta henkilökohtaisesti, sillä on melko todennäköistä, että tulen työskentelemään vaellusratsastusten parissa myös tulevaisuudessa. Työn ansiosta osaan varmasti tulevaisuudessa huomioida turvallisuusasiat paremmin ja antaa oman panokseni turvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen vaellusratsastuksilla.

Opinnäytetyöprosessi opetti minua hallitsemaan laajempaa kokonaisuutta ja organisoimaan omaa työnteokoani ja ajankäyttöäni. Yksi opinnäytetyön olennaisimmista tarkoituksista on yhdistää opittu teoria käytännön työelämään, ja näin koen tapahtuneenkin omalla kohdallani. Moni eri kursseilla opittu asia sai käytännön merkityksen prosessin varrella. Tiedonhakutaitoni kehittyivät paljon aiheeseen liittyvää tietoa, teorioita ja kirjallisuutta etsiessäni, ja lähteiden valikoiminen opetti myös kriittisyyttä ja asiayhteyksien hahmottamista.

Yhteistyö toimeksiantajayrityksen kanssa oli antoisaa ja kehitti yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojani. Kun yritystä joutui tarkastelemaan erilaisten teorioiden ja turvallisuussuunnitteluun liittyvien seikkojen valossa, toi se mukaan myös ammattimaisempaa ja kriittisempää näkemystä kuin esimerkiksi asiakkaana tai työntekijänä oleminen olisi tuonut.

### 5.5 Arviointi ja johtopäätökset

Koen saavuttaneeni turvallisuussuunnitelmalle asettamani tavoitteet hyvin. Suunnitelma sisältää Kuluttajaviraston ohjeiden vaatimusten mukaiset tiedot toimeksiantajayrityksen toimintaan sovellettuna, ja uskon, että se on toimeksiantajalle käyttökelpoinen ja toimiva myös käytännössä henkilökunnan toimintaoppaana ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Suunnitelmaa pystyy helposti muuntelemaan ja soveltamaan toiminnan muuttuessa tai yrityksen kehittäessä uusia vaelustuotteita.

Olen tyytyväinen myös turvallisuussuunnitelman ulkomuotoon. Asiat löytyvät helposti sisällysluettelon avulla, ja pyrin korostamaan tärkeitä kohtia tummennuksien avulla, jotta ne erottuvat selkeämmin. Pyrin suunnitelmassa myös ilmaisemaan asiat mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi, sillä suunnitelman toimivuuden kannalta tiedon selkeä ilmaisu ja helppo, nopea luettavuus on tärkeämpää kuin hienot lauserakenteet.

Jatkossa Starhill Stablen tulisi huolehtia kaikkien Kuluttajaviraston ohjeissa vaadittujen turvallisuusasiakirjojen laadinnasta, jotta toiminnan turvallisuus voitaisiin maksimoida. Yrityksellä ei vielä tämän turvallisuussuunnitelman laatimisen hetkellä ole koko toimintaa koskevaa turvallisuusasiakirjaa eikä ratsastustunti- tai ratsastusleiritoimintaa koskevia turvallisuussuunnitelmia. Turvallisuussuunnitelman päivityksestä tulee huolehtia toiminnan muuttuessa, ja jotta suunnitelmasta voisi olla hyötyä myös käytännössä, toiminnanharjoittajan tulee huolehtia, että se on aina helposti työntekijöiden saatavilla.



Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan sanoa, että turvallisuuden ylläpitäminen ja edistäminen yrityksessä on jatkuva prosessi, joka vaatii koko henkilökunnan panostuksen ja sitoutumisen asiaan. Turvallisuus ei ole vain lista sääntöjä ja ohjeita, vaan se lähtee ihmisten asennoitumisesta ja suhtautumisesta. Turvallisuuden tulee olla kiinteä osa yrityksen toimintakulttuuria, ja jokaisen työntekijän tulee kantaa siitä vastuuta omalta osaltaan. Johdon aito kiinnostus asiakkaiden sekä henkilökunnan hyvinvoinnista ja turvallisuustoimien sisällyttäminen jokapäiväiseen toimintaan on edellytys turvallisuuden toteutumiselle toiminnassa. Turvallisuuden huolellinen suunnittelu ja sen jatkuva ylläpitäminen ja kehittäminen jokapäiväisen työnteon yhteydessä ovat lähtökohta menestymiselle yhä turvallisuustietoisemmiksi muuttuvilla markkinoilla.

## LÄHTEET

Aaltonen, T. 1998. Ruokailun järjestäminen maastossa. Teoksessa: Viherkoski, P.(toim.). Laatu luonto-opastukseen. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.

Blomqvist, N. 2007. Yrittäjä. Starhill Stable. Haastattelu 23.10.2007.

Borg, P., Kivi E. & Partti M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi – matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. painos. Porvoo: WSOY.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto: osa 2. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy. 2004. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatra: Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy.

Komppula, R & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 8/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto. 2004. Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. 2001. Elämysten tuottamisen taustaa. [online]. [viitattu 2.12.2007]. Saatavissa:

<http://www.elamystuotanto.org/?deptid=21853>

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. painos. Helsinki: Kauppa-kaari.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä – turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum.

Morgan, D. & Dimmock, K. 2006. Risk management in outdoor adventure tourism. Teoksessa: Wilks, J., Pendergast, D. & Leggat, P. Tourism in turbulent times: towards safe experiences for visitors. Amsterdam: Elsevier.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Reisinger, Y. 2000. Unique characteristics of tourism, hospitality, and leisure services. Teoksessa: Kandampully, J., Mok, C. & Sparks, B. (edit.). Service quality management in hospitality, tourism and leisure. New York: The Haworth Hospitality Press. 15-49.

Rissa, K. 1999. Riskit hallintaan : turvallisuus, terveys, ympäristö, laatu, tuottavuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005 – hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Jyväskylä: Pohjantähti.

Roberts, C. 2000. Competitive advantages of service quality in hospitality, tourism and leisure services. Teoksessa: Kandampully, J., Mok, C. & Sparks, B. (edit.). Service quality management in hospitality, tourism and leisure. New York: The Haworth Hospitality Press. 111-122.

Starhill Stable. 2007. Starhill Stable - Elämysten vaellustalli [online]. [viitattu 15.10.2007]. Saatavissa: <http://koti.phnet.fi/starhillstable>

Suominen, A. 2000. Riskien hallinta. Porvoo: WSOY.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut – matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. 2006. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 4.edition. Boston: McGraw-Hill.

# TURVALLISUUSSUUNNITELMA

Starhill Stablen

ratsastusvaellukset

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tärkeitä puhelinnumeroita	2
1.2 Keskeiset käsitteet	3
2 TOIMINNAN KUVAUS	4
2.1 Lyhyet vaellukset	5
2.2 Pitkät vaellukset	5
3 TURVALLISUUDESTA VASTAAVAT HENKILÖT	6
4 RATSASTUSREITIT JA TAUKOPAIKAT	6
4.1 Lähtö- ja paluupaikka	6
4.2 Lyhyet vaellukset	7
4.3 Pitkät vaellukset	9
4.3.1 Meno- ja paluuvaellus	9
4.3.2 Toisen päivän ratsastusretket	11
5 TOIMINTAAN LIITTYVÄT YLEISIMMÄT RISKIT	12
6 RISKIEN HALLINTA	14
6.1 Oppaiden pätevyys	14
6.2 Asiakkaiden enimmäismäärä	15
6.3 Rajoitukset	15
6.3.1 Säätila ja keliolosuhteet	15
6.3.2 Päähteet	16
6.3.3 Osallistujien ikä	16
6.3.4 Muut rajoitukset	17
6.4 Varusteet ja henkilösuojaimet	17
6.5 Liikenneturvallisuus	18
6.6 Elintarviketurvallisuus	18
6.7 Paloturvallisuus	19
6.8 Saunominen ja uiminen	19

7 TOIMINTA ENNEN VAELLUKSEN ALKUA	20
7.1 Asiakkaiden ohjeistaminen	20
7.2 Ryhmään tutustuminen	20
7.3 Varusteet, välineet ja hevoset	21
8 OSALLISTUJIEN PEREHDYTTÄMINEN TOIMINTAAN	22
8.1 Varusteet	22
8.2 Hevoset	23
8.3 Opastus ratsastukseen	23
8.4 Yleiset säännöt maastoratsastuksessa	24
8.5 Ohjeita asiakkaille	25
9 VAELLUSHEVOSTEN VALINTA	26
10 TOIMINTA ONNETTOMUUS- JA VAHINKOTILANTEISSA	29
10.1 Toiminta hätätilanteessa	29
10.2 Toiminta fyysisen vamman sattuessa	30
10.3 Toiminta hevosen loukkaannuttua	30
10.4 Etsintäsuunnitelma	31
11 YLEISIÄ TOIMINTAOHJEITA	31
11.1 Toiminta olosuhteiden muuttuessa	31
11.2 Ensiapuohjeita	31
11.3 Hevosen ensiapuohjeita	34
12 TOIMINTA TAPATURMAN TAI ONNETTOMUUDEN JÄLKEEN	35
12.1 Tapahtumasta tiedottaminen ja raportointi	35
12.2 Jälkihoito	36
LÄHTEET	37

## 1 Johdanto

Tämä turvallisuussuunnitelma käsittää vaellustalli Starhill Stablen vaellusratsastustoiminnan. Suunnitelman tavoitteena on parantaa asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuutta vaellusten aikana, ehkäistä tapaturmia ja onnettomuuksia sekä helpottaa mahdollisia pelastustoimia. Ohjeistus on laadittu Kuluttajaviraston ohjeiden mukaisesti.

Turvallisuussuunnitelma on tarkoitettu Starhill Stablen työntekijöille, erityisesti niille, jotka ovat mukana ratsastusvaelluksien toteutuksessa. Turvallisuussuunnitelma auttaa henkilökuntaa tunnistamaan toimintaan liittyvät riskit ja ennaltaehkäisemään vaaratilanteita sekä antaa ohjeita onnettomuus- tai vaaratilanteessa toimimiseen. Turvallisuussuunnitelma tulee säilyttää siten, että se on aina helposti henkilökunnan saavutettavissa.

Turvallisuussuunnitelman tulee olla ajantasainen. Mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, on myös turvallisuussuunnitelma päivitettävä.

Turvallista vaellusta!



## 1.1 Tärkeitä puhelinnumeroita

<b>Yleinen hätänumero .....</b>	112
<b>Poliisi .....</b>	10022
<b>Starhill Stable .....</b>	050-536 6116
<b>Nina Blomqvist .....</b>	050-919 5338
<b>Sysmän terveysasema .....</b>	03-84 311
<b>Heinolan terveyskeskus .....</b>	03-715 2205
Ilta- ja viikonloppupäivystys: ma-pe, aattopäivinä 16–21 la-su, arkipyhinä 8-21	
<b>Päijät-Hämeen keskussairaala .....</b>	03-819 2385
Yöpäivystys 21–08	
<b>Eläinlääkäri Tuomo Tuuli (Heinola) .....</b>	0400- 454 132
<b>Eläinlääkäri Jarmo Olkkonen (Sysmä) .....</b>	0400-352 992
<b>Eläinlääkäri Riikka Lasonen (Hartola) .....</b>	0400-352 991
<b>Lahden Hevosklinikka .....</b>	03-735 4884
<b>Kengittäjä Juhani Lantto .....</b>	040-578 3061

## 1.2 Keskeiset käsitteet

### **Ohjelmapalvelu**

Ohjelmapalvelut ovat omatoimisia tai ohjattuja toimintoja, jotka pohjautuvat asiakaslähtöisesti luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen.

### **Ratsastuspalvelu**

Ratsastuspalvelulla tarkoitetaan luonnossa tai rakennetussa ympäristössä tapahtuvaa, toiminnanharjoittajan tai asiakkaan omien hevosten kanssa tapahtuvaa johdettua tai opastettua toimintaa tai toiminnan seuraamista.

### **Turvallisuus**

Turvallisuus tarkoittaa kokonaisvaltaista fyysistä sekä psyykkistä turvallisuutta, siten että kukaan ei loukkaannu tai vammaudu, ja kenenkään psyykkistä tasapainoa ei horjuteta tarpeettomasti, eikä aiheuteta vahinkoa omaisuudelle. Toiminta voidaan katsoa turvalliseksi, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä.

### **Turvallisuusasiakirja**

Turvallisuusasiakirja on toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, johon sisältyy tietoja ratsastuspalvelun toiminnasta ja turvallisuudesta. Turvallisuusasiakirjassa määritellään esimerkiksi henkilöstön työnjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma sekä avunhälyttämisjärjestelyt erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin.

### **Turvallisuussuunnitelma**

Turvallisuussuunnitelma on yksityiskohtainen kuvaus yksittäisestä toiminnosta. Suunnitelmassa on ohjeet turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi kyseisen toiminnon suorituspaikoilla ja toiminnassa. Turvallisuussuunnitelma tulee liittää koko toimintaa koskevaan turvallisuusasiakirjaan.

### **Vaara**

Vaara on tekijä tai olosuhde, joka voi saada aikaan fyysisen, psyykkisen tai taloudellisesti haitallisen tapahtuman.

**Riski**

Riskillä tarkoitetaan haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja seurausten vakaavuutta.

**Riskien hallinta**

Riskien hallinta on prosessi, johon kuuluu riskien tunnistaminen, analysointi ja arviointi sekä niiden käsittely ja hallinta. Riskien hallinnan avulla yritystä ja sen toimintaa uhkaavia vaaroja ja riskejä voidaan pienentää ja torjua, ja niistä aiheutuvia menetyksiä minimoida.

**2 TOIMINNAN KUVAUS**

Vaellusten lähtöpaikka on vaellustalli Starhill Stable Raviokorven kylässä Sysmässä. Asiakkaiden saavuttua tallille opas auttaa heitä tarvittaessa valitsemaan sopivat varusteet, sekä määrää kullekin asiakkaalle tämän taitoja ja kokemusta vastaavan hevosen. Hevoset satuloidaan tarvittaessa oppaan avustuksella.

Ennen vaellukselle lähtemistä nouseaan ratsaille aidatulla ratsastuskentällä, jossa opas ohjeistaa asiakkaita turvallisuuseikoista ja kertoo järjestyksen jonossa sekä lyhyen kuvauksen retkestä ja maasto-olosuhteista. Mikäli ryhmässä on kokemattomia ratsastajia, heitä opastetaan ratsastuksen perusteissa kentällä ennen maastoon lähtemistä.

Taukopaikoilla hevoset sidotaan puihin tai laitetaan mahdollisuuksien mukaan aitaukseen. Niille kuljetetaan tarvittaessa etukäteen paikalle heinää, jotta ne malttavat odotella ratsastajia.

Vaellusten lopuksi ratsukot saapuvat takaisin lähtöpisteeseen. Vaellus päättyy ratsastuskentälle, jossa laskeudutaan ratsailta. Hevoset sekä varusteet hoidetaan ja huolletaan tarvittaessa oppaan avustuksella.

## 2.1 Lyhyet vaellukset

Lyhyet ratsastusvaellukset ovat kestoltaan kaksi, kolme tai neljä tuntia. Kolmen ja neljän tunnin vaelluksiin sisältyy ratsastuksen lisäksi ruokailu reitin varrella sijaitsevalla laavulla. Ruokailuun käytetään tunti vaelluksen kestosta. Vaelluksen vauhti, ja siten myös ratsastusreitti ja matkan pituus määräytyvät ryhmän sekä sää- ja keliolosuhteiden mukaisesti. Päätös reittivalinnasta ja vauhdista on vaelluksesta vastaavan oppaan vastuulla.

## 2.2 Pitkät vaellukset

Pitkät vaellukset kestävät kolme päivää. Vaelluksen ensimmäisenä päivänä vaellaan n. 40 km pituinen matka Ravioskorvesta kohti Sysmän Onkiniemeä. Matkan varrella pysähdytään ruokailemaan maalaistalolla n. 15 kilometrin vaelluksen jälkeen. Yöpymispaikalle saapumisen jälkeen illalla ohjelmassa on grillausta. Mökillä on aina mahdollisuus saunaan ja uida, sekä uittaa myös hevosia. Hevoset yöpyvät rakennetussa aitauksessa, jonne niille on etukäteen kuljetettu heinää.

Toisena päivänä tehdään kaksi ratsastusretkeä taukopaikasta käsin. Ensimmäinen retki suuntautuu Tiinan Kotieläinpihalle, joka sijaitsee Onkiniemellä n. tunnin ratsastusmatkan päässä majoituspaikasta. Kotieläinpihalla vietetään n. 2 h tutustuen eläimiin sekä ruokaillen. Päivän toinen ratsastusretki suuntautuu laavulle läheisen lammen rannalle, jonne ratsastusmatkaa on myös n. tunti suuntaansa. Laavulla valmistetaan illallinen nuotiolla. Illalla on taas mahdollisuus saunaan.

Kolmannen päivän paluuvaellus toteutetaan samoin kuin ensimmäisen päivän menovaellus, vastakkaiseen suuntaan.

### 3 TURVALLISUUDESTA VASTAAVAT HENKILÖT

Vaellusratsastustoiminnan turvallisuudesta vastaa yrittäjä **Nina Blomqvist**.

**Osoite:** Ravioskorventie 151  
19370 Nuoramoinen

**puh:** 050-536 6116 (talli)  
050-919 5338 (yksityinen)  
tai 03-7179825 (koti)

**e-mail:** [starhill.stable@phnet.fi](mailto:starhill.stable@phnet.fi)

Toiminnanharjoittaja vastaa ohjelmapalvelun turvallisuudesta koko toiminnan ajan tuoteturvallisuuslain (914/1986) 3 §:n mukaisesti.

Vaellusten aikana turvallisuudesta vastaa ensisijaisesti henkilö, joka toimii pääohjaajana kyseisellä vaelluksella. Mikäli vaelluksella on mukana toinen opas tai avustaja, hän toimii turvallisuudesta vastaavan varahenkilönä.

### 4 RATSASTUSREITIT JA TAUKOPAIKAT

#### 4.1 Lähtö- ja paluupaikka

Vaellusten lähtö- ja paluupaikka on vaellustalli Starhill Stable Sysmässä Ravioskorven kylässä.

#### **Ajo-ohje:**

##### Heinolasta tultaessa:

- Käännä Heinolan kirkonkylän Nesteen kohdalta vasemmalle kääntyvälle Marjoniementielle. Aja tietä suoraan eteenpäin n. 23 km.
- Käännä vasemmalle risteyksestä, jossa kyltissä lukee Ravioskorpi. Jatka tietä eteenpäin n. 2 km.
- Starhill Stable sijaitsee vasemmalla puolella tietä. Tielle näkyy hevosaitauksia ja maitolaituri. Talon numero on 151.

Sysmästä tultaessa:

- Sysmän keskustasta tultaessa käänny Vääksyntieltä (314) vasemmalle Nuoramoistentielle (410) kohti Heinolaa. Jatka tietä suoraan n. 12 km.
- Nuoramoisen kylän kohdalta käänny oikealle Kalkkisiin. Jatka Kalkkistentietä (3132) suoraan eteenpäin n. 10 km.
- Käänny vasemmalle toisesta risteyksestä kohti Ravioskorpea (Ravioskorventie). Jatka tietä n.1,5 km.
- Starhill Stable sijaitsee oikealla puolella tietä. Tielle näkyy punainen tiilitalo sekä hevosaitauksia. Talon numero on 151.

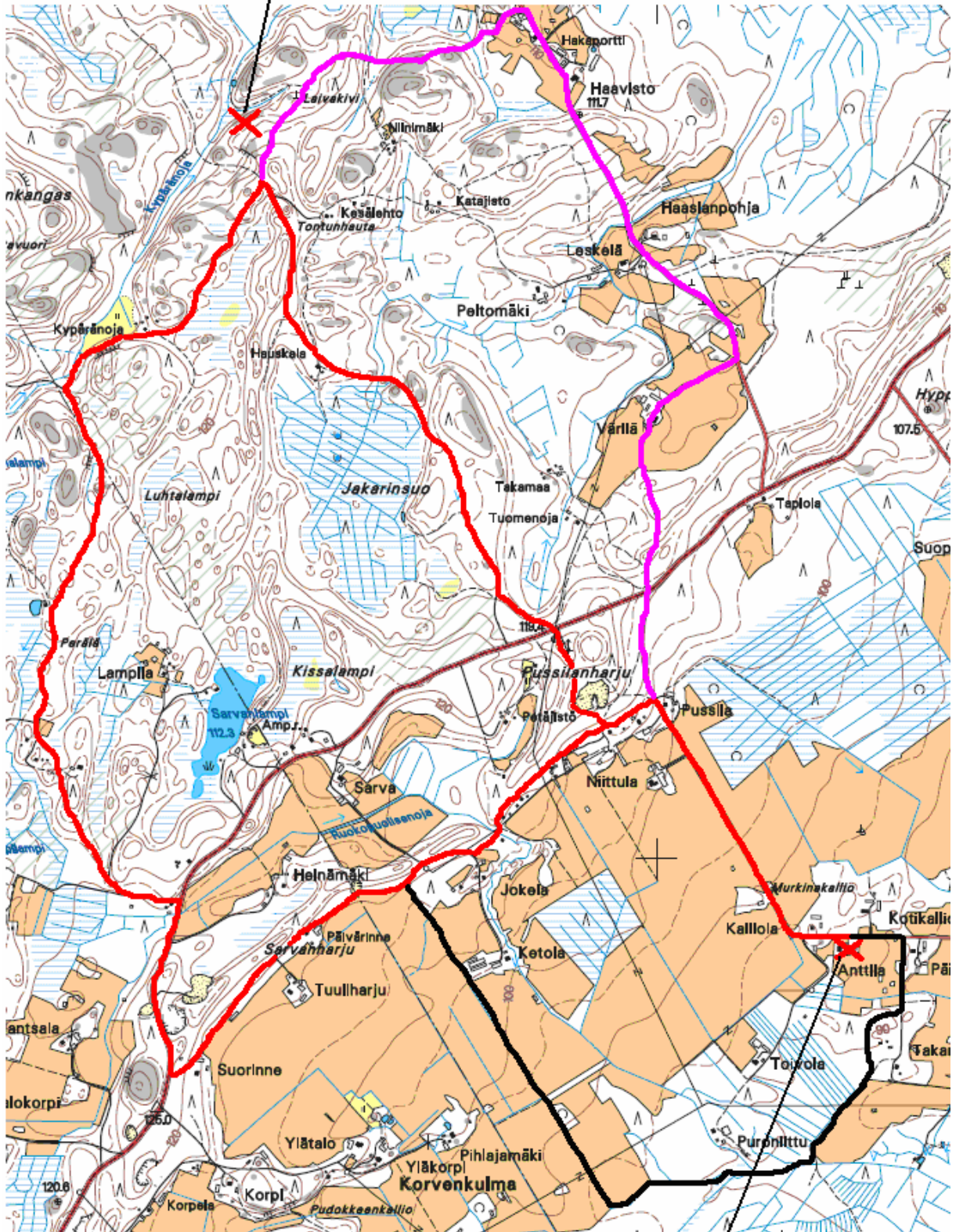
#### 4.2 Lyhyet vaellukset

Lyhyillä vaelluksilla oppaan tulee suunnitella kuljettava reitti etukäteen ja sovittaa se vaelluksen keston, ryhmän ominaisuuksiin ja keliin soveltuvaksi. Reitit kulkevat Ravioskorven alueen maastossa, pääosin rauhallisilla metsäteillä. Taukopaikkana kolmen ja neljän tunnin vaelluksilla toimii reittien varrella sijaitseva Anitan laavu.

Karttaan (s. 8) on merkitty vaellusreitit sekä lähtö/paluu- ja taukopaikka, sekä niiden koordinaatit WGS84-koordinaatiston mukaisesti. Karttaan punaisella on merkitty ”Perälän lenkki”, jonka kiertäminen kestää n. kaksi tuntia. Tätä reittiä voidaan tarvittaessa pidentää karttaan vaaleanpunaisella merkityllä ”Anitan lenkillä” tai mustalla merkityllä tunnin lenkillä.

Maastossa opas antaa tarvittaessa ryhmän tarkan sijainnin matkapuhelimella.

WGS84:  
**Anitan laavu**  
 P= 61°36.809'  
 l= 25°75.717'



(c) Maanmittauslaitos, lupa nro HÄME/05/07

**Starhill Stable**

WGS84:  
 P= 61°34.556'  
 l= 25°79.365'

### 4.3 Pitkät vaellukset

#### 4.3.1 Meno- ja paluuvaellus

Kolmen päivän vaelluksen ensimmäisen ja viimeisen päivän meno- ja paluuvaelluksilla ratsastetaan sama reitti edestakaisin. Reitti kulkee pääosin rauhallisia hiekkateitä pitkin Sysmässä Ravioskorven ja Onkiniemen välillä. Matkan varrella poiketaan lounastamaan reitin varrella sijaitsevalla Pitopalvelu Tarja Lehtosella. Muita taukoja matkan varrella pidetään oppaan harkinnan mukaan.

Karttaan (s.10) on merkitty vaellusreitti sekä tauko- ja yöpymispaikat WGS84-koordinaatteineen.

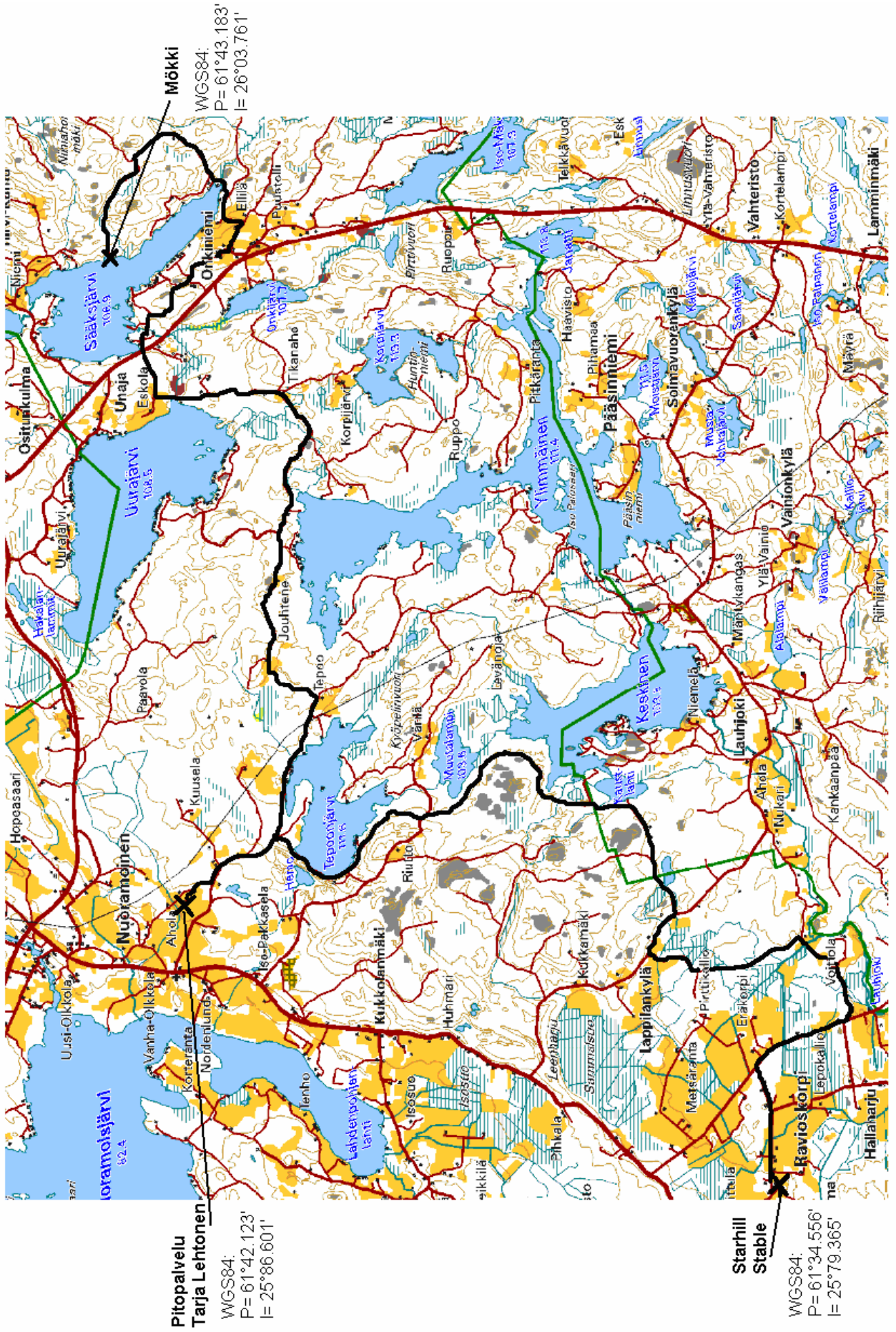
Kolmen päivän vaelluksen majoituspaikka on Onkiniemessä Sääksjärven rannalla sijaitseva hirsimökki.

#### **Ajo-ohjeet majoituspaikkaan:**

##### Heinolan suunnasta Jyväskylätietä (E75) tullessa:

- Kuljettuasi Jyväskylätietä n. 12 km Heinolan liittymästä Jyväskylän suuntaan
- Käännä oikealle kohti Onkiniemeä, jatka 50m
- Jatka vasemmalle Onkiniementietä n. 240m
- Käännä oikealle Mäkeläntielle, jatka suoraan 1,1km
- Kaarra vasemmalle, seuraa Pikontietä 2 km
- Kaarra vasemmalle, seuraa tietä 1,7 km. Punainen hirsimökki on tien päässä.

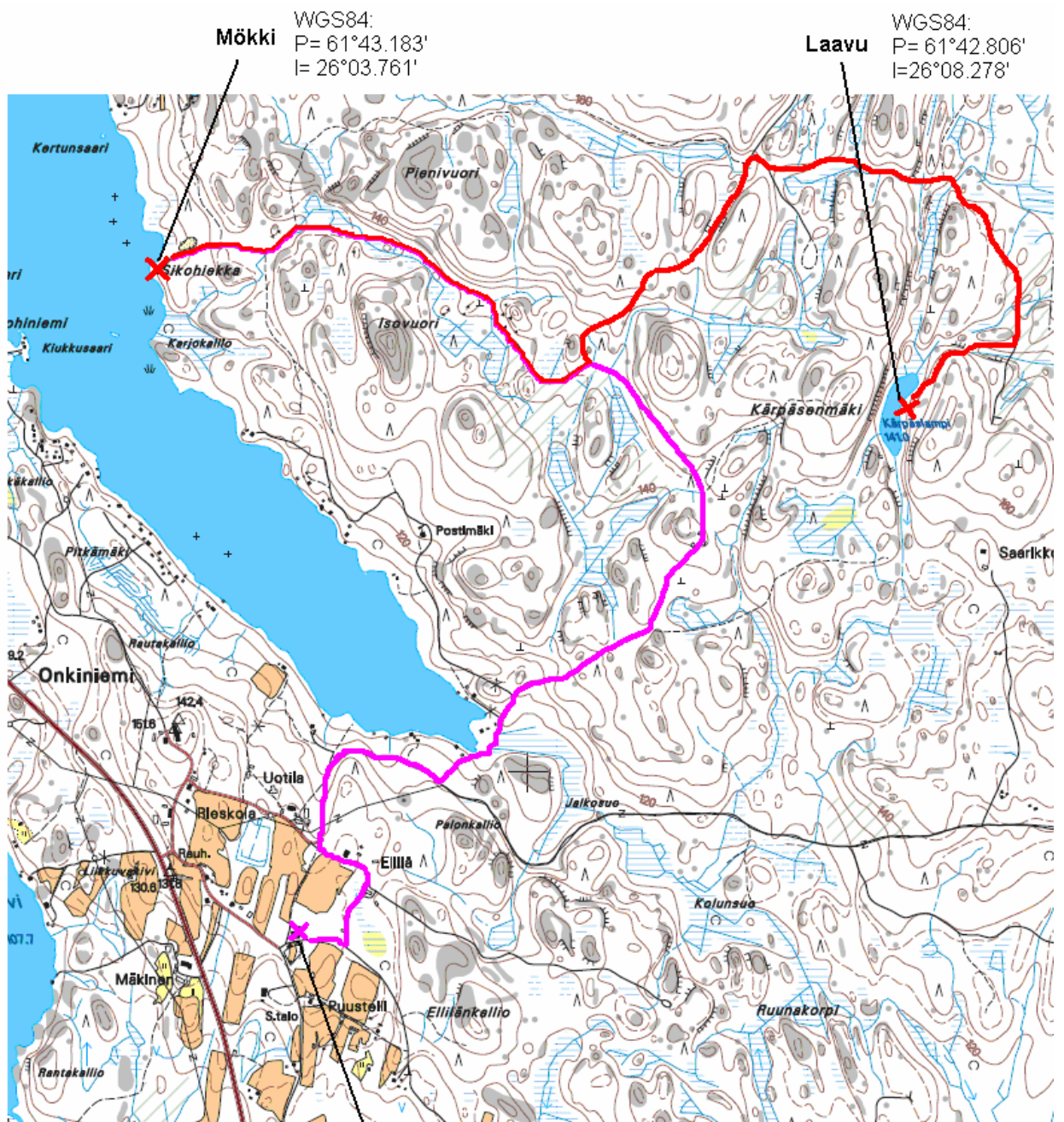




#### 4.3.2 Toisen päivän ratsastusretket

Kolmen päivän vaelluksen toisena päivänä tehdään majoituspaikasta käsin kaksi erillistä vaellusta. Ensimmäinen retki suuntautuu Onkiniemessä sijaitsevalle Tiinan Kotieläinpihalle ja toinen retki Kärpäslammen rannalla sijaitsevalle laavulle. Molemmilla vaelluksilla kuljetaan sama reitti edestakaisin.

Karttaan on merkitty vaaleanpunaisella reitti Tiinan Kotieläinpihalle ja punaisella reitti laavulle. Karttaan on merkitty myös taukopaikkojen WGS84 -koordinaatit.



(c) Maanmittauslaitos, lupa nro HÄME/05/07

#### Tiinan Kotieläinpiha

WGS84:  
P= 61°41.253'  
L= 26°04.648'

## 5 TOIMINTAAN LIITTYVÄT YLEISIMMÄT RISKIT

Riskianalyyssissä (s.13–14) esitellään ratsastusvaelluksiin liittyvät yleisimmät riskit. Riskianalyyssissä määritellään toimintaan liittyvien riskien todennäköisyys ja vakavuus asteikolla 1-3. Kun todennäköisyys kerrotaan vakavuudella, tulokseksi saadaan riskikerroin, joka määrittelee riskin vakavuuden ja hyväksyttävyyden. Mitä korkeampi kerroin on, sitä vakavampi ja vähemmän hyväksyttävä riski on, ja sitä enemmän huomiota siihen tulee kiinnittää. Taulukossa kerrotaan myös lyhyesti toimenpiteet, joilla riskejä voidaan ennaltaehkäistä.

Kuvio1 käsittelee yleisiä riskejä Starhill Stablen ratsastusvaelluksilla ja kuvio 2 kolmen päivän vaelluksiin liittyviä riskejä niiltä osin, joita ratsastusvaellusten yleiset riskit eivät kata.

Numerointi	1	2	3	4 - 6
Todennäköisyys/ vakavuus	epätodennäköinen/ vähäinen	Mahdollinen/ haitallinen	Todennäköinen/ vakava	Kiinnitettävä erityistä huomiota

Vaara	Todennäköisyys	Vakavuus	Riskikerroin	Ennaltaehkäisy
Ratsastajan pu- toaminen hevo- sen selästä	2	3	<b>6</b>	Sopivien hevosten valinta, asiakkaiden ohjeistaminen
Hevosen kompas- tuminen / liukas- tuminen ja kaa- tuminen	2	2	4	Reittien suunnittelu, kelin huomioiminen
Ajoneuvon tör- määminen rat- sukoon	1	3	3	Liikenneturvallisuuden huomioiminen, asiak- kaiden ohjeistaminen
Hevosen potkai- su, purema tai jalalle astuminen	2	1	2	Asiakkaiden ohjeista- minen, sopivien he- vosten valinta
Hiertymät	2	1	2	Pukeutumisesta oh- jeistaminen, käyttöön soveltuvat varusteet
Allerginen reaktio	2	2	4	Asiakkaiden mahdol- listen allergioiden selvittäminen
Eksyminen	1	2	2	Yhdessä liikkuminen, asiakkaiden ohjeista- minen
Ruokamyrkytys	1	2	2	Elintarvikehygieniasta huolehtiminen
Metsäpalo	1	3	3	Paloturvallisuuden huomioiminen
Talvella kylmet- tyminen/ paleltu- mat	1	2	2	Riittävä pukeutumi- nen, pakkasrajoituk- sen noudattaminen
Kesällä lämpöuu- puminen	2	1	2	Riittävä nestetankka- us, vauhdin sovittami- nen lämpötilaan

KUVIO 1. Ratsastusvaellusten riskianalyysi

Vaara	Todennäköisyys	Vakavuus	Riskikerroin	Ennaltaehkäisy
Lämpöuupuminen saunassa	1	1	1	Saunojien ohjeistaminen, valvonta
Palovamma saunassa	1	2	3	Saunojien ohjeistaminen, valvonta
Tulipalo	1	3	3	Majoitustilojen sammutusvälineiden ja hätäuloskäyntien selvitys
Hukkuminen uudessa/hevosia uittaessa	1	3	3	Asiakkaiden uimataitojen kartoitus, valvonta

KUVIO 2. Kolmen päivän vaellusten riskianalyysi

## 6 RISKIEN HALLINTA

### 6.1 Oppaiden pätevyys

Henkilökunnan jäsenillä tulee olla hevosalan koulutus ja/tai riittävä kokemus hevosten parissa työskentelystä. Maasto- ja vaellusratsastuksien ohjaajilla tulee olla myös hyvät ratsastustaidot sekä kokemusta maastossa ratsastamisesta. Ohjaajien tulee tuntea ratsastusreitit sekä toiminnassa käytettävät hevoset ja niiden käyttäytyminen maastossa.

Jokaisella vaelluksella tai maastoratsastuksella tulee olla vähintään yksi ensiapukoulutuksen saanut henkilö (esim. SPR:n EA2 tai vastaavat taidot). Jokaisen henkilökunnan jäsenen on hallittava perusensiaputaidot sekä osattava hälyttää apua. Oppaiden on hallittava myös hevosen ensiaputaidot. Elintarvikkeita käsittelevien henkilöiden tulee olla suorittanut hygieniapassi tai muu hyväksyttävä tutkinto tai koulutus.

Myös asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ovat oppaalle ensisijaisen tärkeitä. Oppaan on kyettävä antamaan tarvittavat ohjeet selkeästi, jotta jokainen asiakas ymmärtää ne. Oppaan käytöksellä ja kommunikoinnilla on tärkeä rooli myös rennon ja turvallisen ilmapiirin luomisessa, mikä vahvistaa asiakkaan turvallisuudentunnetta ja antaa parhaat mahdolliset edellytykset positiivisen elämyksen syntymiselle.

Mikäli vaellukselle osallistuu ulkomaalaisia asiakkaita, vaelluksen oppaalla tulee olla riittävä kielitaito, jotta hän pystyy selvittämään turvallisuusasiat sekä tarvittaessa neuvomaan asiakkaita heidän ymmärtämällään kielellä.

Mikäli toiminnassa on mukana harjoittelijoita, myös heillä tulee olla edellytykset toimia turvallisesti. Harjoittelijoiden tulee aina olla koulutuksen saaneen henkilökunnan valvonnassa ja ohjauksessa.

## 6.2 Asiakkaiden enimmäismäärä

Vaellukselle otetaan enintään seitsemän asiakasta. Yhtä opasta kohden tulee olla enintään viisi asiakasta. Oppaiden määrä tulee sovittaa asiakkaiden vaatimuksiin. Mikäli ryhmässä on mukana esimerkiksi kokemattomia ratsastajia tai lapsia, on syytä harkita oppaiden määrän lisäämistä tarpeen mukaan.

## 6.3 Rajoitukset

### 6.3.1 Säätila ja keliolosuhteet

Myrskyn tai ukonilman uhatessa vaelluksen ajankohtaa siirretään, sillä maastossa liikkuminen myrskyisällä säällä on aina riskialtista, ja myös hevoset käyttäytyvät silloin usein arvaamattomasti. Asiakkaille ilmoitetaan mahdollisimman pian, mikäli vaellus joudutaan perumaan sääolosuhteiden vuoksi.

Pakkasraja vaelluksilla on – 10 °C.

Oppaan tule huomioida keliolosuhteet vaelluksen aikana. Sateella reittien pohja voi muuttua liukkaaksi ja pehmeäksi, jolloin hevosten liukastumisen todennäköisyys kasvaa, kuten myös talvella jäisillä keleillä. Keväällä kelirikon aikana hevoset voivat kompastua tielle muodostuviin routakuoppiin.

Oppaan tulee sovittaa vaelluksen tahti olosuhteisiin sopivaksi ja tarvittaessa harkita huonolla kelillä riskialttiiksi muuttuvien reittiosuoksien käyttämistä.

Kesähelteillä on huomioitava lämpöuupumisen mahdollisuus. Vauhtia on tarvittaessa hidastettava ja huolehdittava riittävästä tauotuksesta sekä tarvittaessa asiakkaiden mahdollisuudesta nestetankkaukseen.

### 6.3.2 Päähteet

Vaellukselle osallistuva asiakas ei saa olla päähteiden vaikutuksen alainen. Oppaan tulee käyttää arviointikykyään asiakkaan tilan arvioinnissa. Oppaalla on oikeus estää päihtyneen asiakkaan osallistuminen vaellukselle.

### 6.3.3 Osallistujien ikä

Kolmen päivän vaelluksilla alaikäraja on 12 vuotta. Lyhyemmillä vaelluksilla ehdoton alaikäraja on 8 vuotta. Lasten osallistumisesta vaelluksille päätetään heidän ratsastuskokemuksensa sekä huoltajan mukanaolon perusteella. Mikäli lapsi osallistuu vaelluksille yksin ilman huoltajaa, alaikäraja on 12 vuotta. Tästäkin voidaan kuitenkin joustaa, mikäli lapsi on tallin vakioasiakas ja hänellä tiedetään olevan riittävästi ratsastuskokemusta. Alle 18-vuotiaalla tulee olla huoltajan suullinen tai kirjallinen suostumus vaellukselle osallistumisesta.

#### 6.3.4 Muut rajoitukset

Asiakkaan liikuntarajoitteisuus tai kehitysvamma voi olla este vaellukselle osallistumiselle, mikäli se vaikeuttaa hevosen hallitsemista tai tasapainoa ratsastaessa. Asiakkaan mahdolliset fyysiset rajoitteet tulisi selvittää jo varausta tehdessä. Viime kädessä asiakkaan riittävän kunnan ja terveydentilan arvioiminen, sekä päättäminen hänen mahdollisuudestaan osallistua vaellukselle, on kuitenkin oppaan vastuulla. Maksimipainorajoitus vaelluksille osallistuville on 120 kg. Ilmoittautumisia vastaanotettaessa tulee kuitenkin huomioida, että vaellushevosista vain kaksi voi kantaa 120 kg:aa, pääosalla hevosista painorajoitus on n.100 kg.

#### 6.4 Varusteet ja henkilösuojaimet

Jokaisella osallistujalla sekä oppaalla tulee olla CE-merkitty ratsastuskypärä. Tarvittaessa kypärän saa lainaksi tallilta.

Jokainen vaellushevonen on varustettu asianmukaisella vaellussatulalla sekä suitilla. Jokaisessa vaellussatulassa tulee olla turvajalustimet, jotka ehkäisevät ratsastajan jalan tarttumista kiinni jalustimeen esimerkiksi putoamistilanteessa. Satulaan voidaan tarvittaessa kiinnittää satulalaukku, jossa voidaan kuljettaa esim. juomapulloja sekä ensiapulaukkua. Kesällä hevosille laitetaan tarvittaessa myös ruoho-ohjat, jotka estävät hevosta nykäisemästä päätään alas.

Oppaalla tulee aina olla mukana toimiva, ladattu matkapuhelin, jotta apua voidaan hälyttää tarvittaessa. Myös ensiapulaukun tulee kulkea aina mukana vaelluksilla.

Metsästysaikana sekä hämärällä liikkussa ratsastajilla tulee olla heijastinliivit näkyvyyden parantamiseksi. Heijastinliivejä saa lainaksi tallilta. Tarvittaessa heijastimia voidaan kiinnittää myös hevosiin.

Kaikkien varusteiden kunto tarkastetaan perusteellisesti kaksi kertaa vuodessa, keväällä ennen kauden alkua sekä syksyllä kauden päättymisen jälkeen. Lisäksi varusteiden kuntoa tarkkaillaan päivittäin käytön yhteydessä. Rikkinäiset ja kuluneet varusteet korjataan tai vaihdetaan tarvittaessa uusiin.



Talvella jäisillä ja lumisilla keleillä jokainen hevonen kengitetään hokkikengillä, jotka ehkäisevät hevosen liukastumista liukkaalla alustalla. Hokkien kunto tarkistetaan päivittäin ja kuluneet tai irronneet hokit vaihdetaan tarvittaessa uusiin.

## 6.5 Liikenneturvallisuus

Ratsastusreitit suunnitellaan siten, että ajoteillä kuljetaan mahdollisimman vähän. Ratsukoiden tulee ajotiellä ratsastaessa kulkea tien oikeaa laitaa, pientareen puolella mikäli se on mahdollista.

Tietä ylitettäessä ohjaajan tulee varmistaa näkyvyys sekä se, että tietä ylitettäessä muut tiellä kulkevat ajoneuvot ovat turvallisen etäisyyden päässä ratsukoista. Ohjaajan antamasta merkistä kaikki ratsukot ylittävät tien samanaikaisesti. Näin tien ylittämiseen käytettävä aika voidaan minimoida.

Osallistujia tulee ohjeistaa liikenneturvallisuudesta ennen vaellukselle lähtemistä.

## 6.6 Elintarviketurvallisuus

Elintarvikkeita käsittelevät vain hygieniapassin tai muun hyväksyttävän koulutuksen suorittaneet henkilöt. Elintarvikkeista vastaava henkilö varmistaa niiden laadun ja tuoreuden, sekä on vastuussa asianmukaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja kuljetuksesta (kylmäketjun säilyminen, valmistus, hygienia). Elintarvikkeet sekä tarjoiluastiat kuljetetaan tauko- ja yöpymispaikoille autolla, ja elintarvikkeet pakataan kuljetukseen asianmukaisesti kylmälaukkuihin hygieenisyyden varmistamiseksi. Yrittäjä suorittaa omavalvontaa elintarviketurvallisuudessa.

Kolmen päivän vaelluksella ulkopuolisen yrityksen tarjoamissa ruokailuissa elintarviketurvallisuudesta vastaa ko. yritys.

## 6.7 Paloturvallisuus

Tulta käsitellään vain ulkona, siihen tarkoitetuilla nuotiopaikoilla. Erityisen varovainen on oltava metsäpalovaroituksen ollessa voimassa. Nuotio on sammutettava huolella ja oppaan on varmistettava, että se on kokonaan sammunut nuotiopaikalta lähettäessä. Nuotiota sytytettäessä saatavilla on aina oltava välineet ensisammutusta varten, esimerkiksi lunta tai vettä. Tulen käsittelystä ja paloturvallisuudesta vastaa aina vaelluksen opas.

Kolmen päivän vaellusten yöpymispaikassa saatavilla on jauhesammutin sekä sammutuspeite. Paloturvallisuus on otettava huomioon kolmen päivän vaelluksilla myös saunaa lämmittäessä. Kun saunassa on tulet, sen tulee olla jatkuvan valvonnan alaisena.

### **Tulipalon sattuessa:**

- Pysy rauhallisena.
- Yritä sammuttaa palo vedellä, tukahduttamalla, alkusammuttimella tai sammutuspeitteellä.
- Hälytä aina tulipalon sattuessa pelastuslaitos (yleinen hätänumero 112).
- Varmista, ettei paloalueelle ole jäänyt ihmisiä.
- Mikäli kyseessä on maastopalo, varoita lähialuetta tapahtuneesta.
- Opasta pelastuslaitos paikalle.

## 6.8 Saunominen ja uiminen

Saunomisen ja uimisen tulee tapahtua aina valvotusti. Kukaan ei saa lähteä yksin saunomaan tai uimaan. Erityisen varovainen on oltava hevosia uitettaessa. Oppaan on selvitettävä asiakkaiden uimataito ja kartoitettava uimapaikkojen turvallisuus etukäteen.

## 7 TOIMINTA ENNEN VAELLUKSEN ALKUA

### 7.1 Asiakkaiden ohjeistaminen

Varauksen yhteydessä asiakasta ohjeistetaan vaelluksen luonteesta ja vaatimuksista, jotta hän osaa arvioida omien taitojensa riittävyyden. Asiakasta opastetaan myös vaellukselle varustautumisesta sekä asiaankuuluvasta pukeutumisesta.

#### **Asiakkaiden varustautuminen vaellukselle:**

- Ratsastuskypärä, saa tarvittaessa lainaan tallilta
- Ratsastushousut tai muut joustavat, liukumattomat, sisäsaumattomat housut
- Matalakantaiset kengät
- Käsineet
- Säähän soveltuva pukeutuminen, sadevaatteet, talvihaalarit sekä – kengät ja kypärämyssyn saa tarvittaessa lainaksi tallilta
- Vaatteissa ei tulisi olla mitään, mikä voi jäädä kiinni tai kiristyä, jos ratsastaja esim. putoaa hevosen selästä
- Tallilla on vastuuvakuutus, asiakkaille suositellaan tapaturmavakuutusta.

### 7.2 Ryhmään tutustuminen

Oppaan tulee selvittää etukäteen ryhmän ominaisuudet, kuten asiakkaiden määrä, koko, ikä, ratsastustaitotaso sekä mahdolliset muut erityisvaatimukset. Tällöin opas osaa suunnitella etukäteen esimerkiksi mitä hevosia vaelluksella käytetään, millaista vauhtia vaelluksella voidaan mennä ja mitä muita asioita oppaan tulee huomioida. Myös osallistujien mahdolliset allergiat tai sairaudet, jotka voivat aiheuttaa oireita tai ongelmia vaelluksen aikana, tulee selvittää etukäteen, jolloin niihin osataan varautua tarvittavin toimenpitein. Mahdollisten ulkomaalaisten asiakkaiden mukanaolo tulee selvittää kieliongelmiensa välttämiseksi. Kun vaellus on räätälöity asiakasryhmän vaatimuksia vastaavaksi, vaelluksen onnistumiselle ja turvallisuudelle on parhaat mahdolliset edellytykset.

### 7.3 Varusteet, välineet ja hevoset

Ennen maasto- tai vaellusratsastukselle lähtemistä oppaan tulee varmistaa kypärien sekä muiden asiakkaille jaettavien varusteiden (tarpeen mukaan talvihaalarit ja – kengät, kypärämyssyt, heijastinliivit) määrä, kunto ja siisteys. Satuloiden ja suitsien kunto tulee tarkistaa, ja niiden asianmukainen kiinnitys ja sovittaminen hevoselle tulee varmistaa ennen ratsastajien selkään nousua.

Oppaan tulee huolehtia myös tarvittavien turvallisuusvälineiden, kuten ensiapuvälineiden sekä matkapuhelimen mukaan tulemisesta, sekä varmistaa matkapuhelimen akun lataustaso. Mukaan tulee ottaa myös tulentekovälineet sekä kaviokouku, ja talvella myös lisäkäsineitä sekä kertakäyttöisiä lämpöpusseja. Hevosille puetaan riimut suitsien alle, ja riimunnaru kiinnitetään ratsastuksen ajaksi satulaan, jotta hevoset pystytään sitomaan taukopaikoilla. Oppaan tulee huolehtia myös eväiden sekä tarvittaessa hevosten heinän kuljetuksesta taukopaikoille, ja pitkillä vaelluksissa ratsastajien tavaroiden kuljetuksesta majoituspaikkaan.

Hirvien metsästyskaudella (syyskuun puoliväli – joulukuun puoliväli) oppaan tulee varmistaa hirvenmetsästäjien metsästysalue soittamalla jahtipäällikkö Alan-golle (puh. 040-5910577). Näin voidaan suunnitella vaellus siten, että vältetään hirvijahdin tielle osuminen.

Ensiapulaukun sisältö tulee aina tarkistaa ennen vaellukselle lähtöä. Ensiapulauku kiinnitetään jalustinhihnalla vyötärölle. Oppaan tulee huolehtia, että mukana on sekä ihmisen - että hevosen ensiapuun tarvittavat välineet.

#### **Ensiapulaukun ohjeellinen sisältö:**

- |                                  |                           |
|----------------------------------|---------------------------|
| - laastaria                      | - saksat                  |
| - desinfiointiaine               | - kunnollinen niskatuki   |
| - steriilejä sidetaitoksia       | - kolmioliina             |
| - joustositeitä, sideharsorullia | - särkylääkettä           |
| - rasvataitoksia                 | -kyypakkaus               |
| - suojahansikkaat                | - lämpöpeite              |
| - kylmäpusi                      | - ilmastointiteippiä tms. |

Vaellukselle mukaan tulevien hevosten terveys ja kunto tulee tarkistaa ennen vaelluksen alkamista. Sairas tai huonokuntoinen hevonen jätetään aina pois vaellukselta. Mikäli hevosten olemuksessa tai terveydentilassa havaitaan normaalista poikkeavaa, tulee tästä aina ilmoittaa yrittäjälle. Hevosten kenkien, sekä talvella myös hokkien kunto ja kiinnitys tulee varmistaa.

### **Hevosen päivittäinen terveystarkastus:**

- Yleisvaikutelma: onko hevonen erilainen kuin tavallisesti, väsynyt, levoton, ärtynyt?
- Syökö hevonen normaalisti?
- Ulostaako hevonen normaalisti?
- Liikkuuko hevonen puhtaasti, ilman jäykkyyttä tai ontumista?
- Onko jaloissa tai muualla kehossa havaittavissa haavoja, lämpöä tai turvotusta?
- Hevosen normaali ruumiinlämpö on 37–38 °C ja lepopulssi 28–42 lyöntiä minuutissa.

## **8 OSALLISTUJIEN PEREHDYTTÄMINEN TOIMINTAAN**

### **8.1 Varusteet**

Asiakkaiden saavuttua opas opastaa asiakkaita ensin sopivan kokoisen kypärän löytämisessä. Kypärä ei saa olla liian suuri, koska tällöin se valuu helposti silmille huonontaen näkyvyyttä, eikä välttämättä suojaa päätä oikeista kohdista. Liian pieni kypärä puolestaan alkaa kiristää ja tuntua epämukavalta hyvin nopeasti. Oppaan tulee neuvoa kypärän asianmukaisessa kiinnityksessä. Tarvittaessa opas auttaa asiakkaita myös sopivien haalareiden, kenkien tai heijastinliivien löytämisessä ja pukemisessa. Oppaan tulee myös tarkistaa asiakkaiden omien varusteiden ja vaatetuksen soveltuvuus ja turvallisuus.

Halutessaan asiakkaat voivat satuloida hevosensa itse, jolloin opas neuvoo tarvittaessa varusteiden asettamisessa ja kiinnittämisessä asianmukaisella tavalla.

Opas auttaa jalustinhihnojen säätämisessä, ja kun asiakkaat nousevat ratsaille, oppaan tulee vielä tarkistaa jalustinhihnojen sopiva pituus. Mikäli jalustinhihna on liian pitkä, ratsastaja ei saa siitä riittävästi tukea ja menettää tasapainonsa helpommin. Liian lyhyet jalustimet puolestaan vääristävät ratsastajan jalan asentoa, mikä vaikeuttaa myös tasapainon löytämistä sekä hankaloittaa hevosen hallitsemista.

## 8.2 Hevoset

Opas määrää kullekin asiakkaalle tämän kokoon ja ratsastustaitoon soveltuvan hevosen. Opas kertoo kullekin asiakkaalle tälle määrätyn hevosen luonteesta ja ominaispiirteistä, jotka voivat vaikuttaa kyseisellä hevosella ratsastamiseen tai sen käsittelyyn.

## 8.3 Opastus ratsastukseen

Kokemattomia ratsastajia opastetaan nousemaan ratsaille turvallisesti ja hevosystävällisesti. Hevosen tökkimistä kylkeen selkään noustessa sekä raskaasti rojautamista satulaan tulee välttää, sillä se on hevoselle epämukavaa ja voi säikäyttää sen. Satulaan noustessa ohjat pidetään riittävästi tuntumalla, jottei hevonen pääse lähtemään eteenpäin. Ratsastajan tulee seisoa lähellä hevosen vasenta kylkeä, asettaa vasen jalka jalustimeen ja ponnistaa mahdollisimman kevyesti satulaan. Käsillä voi ottaa tukea satulan etukaaresta

Mikäli ryhmässä on kokemattomia ratsastajia, heille annetaan opastusta ratsastuksen perusasioissa aidatulla kentällä ennen maastoon lähtemistä. Asiakkaiden tulee hallita ainakin hevosen hidastaminen/pysäyttäminen, eteenpäin käskeminen sekä kääntäminen. Maastoon lähdetään vasta kun kaikilla asiakkailla on nämä asiat hallinnassa. Ennen maastoon lähtemistä opas ilmoittaa missä järjestyksessä hevosten tulee kulkea jonossa.

#### 8.4 Yleiset säännöt maastoratsastuksessa

Kaikkien ratsastajien tulee noudattaa tiettyjä perussääntöjä maastossa ratsastettaessa. Näiden sääntöjen noudattaminen vähentää riskejä ratsastuksen aikana. Oppaan tulee selvittää nämä säännöt asiakkaille ennen ratsastuksen alkua. Tärkeimpiä sääntöjä turvallisuuden kannalta ovat:

**Pysy jonossa.** Opas määrittelee kunkin hevosen paikan jonossa niiden luontaisen arvojärjestyksen sekä hitauden/nopeuden perusteella. Rinnakkain ratsastettaessa hevoset alkavat helposti kilpailla keskenään, mikä voi aiheuttaa vaaratilanteita. Hevosten tulee kulkea lähekkäin, turpa lähellä edellä kulkevan hevosen häntää. Etäisyys ei saa olla liian pitkä, jottei hevonen hätäänny joutuessaan liian kauas ”laumastaan” ja aiheuta vaaratilannetta ryntäämällä muiden luo.

**Älä ohita.** Ohitustilanteessa hevoset alkavat helposti kilpailla keskenään. Ohittaminen voi aiheuttaa vaaratilanteita, jos kuljetaan ajotiellä tai kapealla ratsastuspolulla. Jos ratsukoiden järjestystä täytyy vaihtaa, oppaan tulee pysäyttää vaellus, jolloin paikan vaihto voidaan tehdä turvallisesti.

**Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja kovia ääniä.** Hevoset pelästyvät helposti äkkinäisiä liikkeitä ja kovia ääniä, etenkin jos ne tulevat ylhäältä päin. Esimerkiksi takin riisuminen hevosen selässä voi aiheuttaa vaaratilanteen.

**Pysy ratsastusreitillä.** Ratsastajien tulee aina seurata oppaan käyttämää turvallisiksi todettua reittiä. Talvella on huolehdittava etteivät hevoset tallo osittain samoja reittejä kulkevia hiihtolatuja.

**Kommunikointi.** Kuuntele aina oppaan antamia ohjeita. Opas ilmoittaa aina ennakoon esim. askellajin muuttamisesta ja tien ylityksestä. Oppaan käskyt toistetaan aina jonossa seuraavalle, jolloin tieto kulkee taimmaiselle ratsastajalle asti. Kerro oppaalle, jos haluat esimerkiksi säätää jalustimia, riisua/pukea vaatteita tai jos sinulla on jokin muu ongelma. Opas pysäyttää tarvittaessa vaelluksen, jolloin tarvittavat muutokset voidaan tehdä turvallisesti.

**Hätä- tai erikoistilanteessa** (esim. raju ukonilma, hirven tai metsäkoneen kohtaaminen, kylmyys) ratsastajien tulee oppaan käskystä laskeutua ratsailta ja taluttaa hevosta.

**Jos putoat satulasta**, päästä irti ohjista. Älä jää roikkumaan hevosen mukana, sillä voit joutua hevosen jalkoihin.

## 8.5 Ohjeita asiakkaille

### **Ohjeita vaellusratsastukselle osallistuvalla:**

- Ilmoittautuessasi ole aina rehellinen ratsastustaidoistasi ja kerro mahdolliset allergiat, sairaudet tai muut rajoitteet.
- Kohtele hevosta aina kunnioittaen. Älä huuda, lyö tai kohtele hevosta muuten epäoikeudenmukaisesti.
- Älä osallistu vaellukselle päihteiden vaikutuksen alaisena.
- Älä tupakoi hevosten läheisyydessä tai ratsailla.
- Keskity ratsastamiseen. Tarkkaavainen ratsastaja pystyy ennakoimaan tulevat tilanteet paremmin, ja siten ehkäisemään riskejä ratsastuksen aikana.
- Sammuta matkapuhelin vaelluksen ajaksi. Puhelimeen vastaaminen ratsastaessa voi aiheuttaa vaaratilanteen. Kiireellisissä tapauksissa puheluihin voi vastata taukojen aikana.
- Pidä mielessä, että hevonen voi maastossa säikähtää mitättömältäkin tuntevia asioita, kuten isoa kiveä, maassa lojuvia roskia tai polkupyöräilijää.
- Muista, että hevonen vaistoaan helposti ratsastajan mielialan ja asenteen. Jätä siis muut huolet taaksesi vaellukselle lähtiessäsi.
- Kuuntele aina oppaan ohjeita.
- Jos huomaat että jokin asia ei ole kunnossa, ilmoita siitä aina oppaalle.



## 9 VAELLUSHEVOSTEN VALINTA

Vaelluksilla käytettävien hevosten tulee olla asiakkaiden käyttöön sopivia ja tehtäväänsä hyvin koulutettuja, luonteeltaan mahdollisimman luotettavia, yhteistyöhaluisia ja ihmisystävällisiä. Oppaan tulee tuntea hevosten luonne, ratsastettavuus ja käyttäytyminen, jotta hän voi antaa asiakkaalle tämän ratsastuskokemukseen ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin soveltuvan hevosen. Esimerkiksi kokemattomalle, aralle ratsastajalle tulee määrätä varma ja tasainen hevonen, kun taas kokenut, itsevarma ratsastaja usein haluaa hieman enemmän haastetta tarjoavan hevosen. Oppaan tulee hevosia valitessaan kiinnittää huomiota myös hevoskohtaisiin paino- ja muihin rajoituksiin, sekä muihin seikkoihin, jotka vaikuttavat hevosten ratsastettavuuteen ja esimerkiksi järjestykseen jonossa.

Seuraavassa on esitelty Starhill Stablen vaellushevokset sekä seikat, jotka vaikuttavat niiden käyttöön.

### **Islanninhevostamma ”Rumba”**

- Säkäkorkeus 140 cm, ratsastajan painorajoitus 100 kg.
- Tasaiset askellajit, tölttää ja laukkaa helposti.
- Voi olla säikky esim. tuulisella ilmalla.
- Hermostuu, jos ratsastaja pitää ohjia liian tiukalla.
- Kulkee parhaiten vetohevosena tai jonon alkupäässä.
- Ei hermostu, vaikka toinen hevonen tulee aivan kannoille.

### **Islanninhevostamma ”Neta”**

- Säkäkorkeus 143 cm, vankkarakenteinen, sopii myös miehille ja muille isommille ratsastajille. Ratsastajan painorajoitus 120 kg.
- Passitahtinen, töltti vaikeaa, laukka ratsastajalle pomppivaa.
- Kulkee reippaasti, kun ratsastaja pitää ohjia tiukalla, löysillä ohjilla laiskottelee. Mikäli ratsastaja on painava, saattaa tiukilla ohjilla yrittää ”paeta” alta.
- Ei raippaa ratsastajalle, voi olla muuten liian reipas.
- Ei suostu kulkemaan kärkihevosena, jonossa kulkee millä muulla paikalla tahansa.
- Ei tule toimeen Vindan kanssa.
-

**Islanninhevostamma ”Vinda”**

- Säkäkorkeus 130 cm, tallin pienin islanninhevonen
- Ratsastajan painorajoitus maksimissaan 80 kg, mieluiten 70 kg.
- Ravi pomppivaa, melko vaikea saada tölttäämään ja hidas töltissä.
- Kulkee parhaiten vetohevosena tai jonon alkupäässä.
- Voi potkia jos toinen hevonen tulee jonossa liian lähelle häntää.
- Kulkee jonossa mielellään muiden hännässä, Vallu ei pidä siitä, joten ei Vallun perään jonossa.
- Kesällä ratsastetaan ihottumaloimi päällä, koska hermostuu paarmoista ja voi siksi pukitella.

**Islanninhevostamma ”Felga”**

- Säkäkorkeus 143 cm, yksi isoimmista vaellushevosista.
- Ratsastajan painorajoitus max 120 kg, mielellään kuitenkin 100 kg.
- Ravi pomppivaa, tölttää helposti, laukka tasaista.
- Alkaa painaa kädelle, jos ratsastaja vetää liikaa ohjista.
- Kulkee parhaiten vetohevosena tai jonon kärkipäässä.
- Luonteeltaan vaellushevosista tasaisin ja varmin.

**Islanninhevostamma ”Rispa”**

- Säkäkorkeus 140 cm, ratsastajan painorajoitus 100 kg.
- Tasaiset askellajit, tölttää helposti.
- Voi olla laiska ratsastettaessa, ratsastettava melko tiukilla ohjilla jottei laiskistu entisestään.
- Vaatii napakan ratsastajan, jottei jää jälkeen ja sitten ryntää muiden luo.
- Ratsastajalla tulee olla raippa mukana, jotta kulkisi reippaasti.
- Kulkee jonossa viimeisenä, koska voi potkia.

**Islanninhevostamma ”Salsa”**

- Säkäkorkeus 130 cm, ratsastajan painorajoitus 70 kg.
- Tasaiset askellajit, tölttää hyvin.
- Kulkee parhaiten jonon loppupäässä, koska on melko hidas.
- Ei voi olla viimeisenä, koska silloin voi tuijotella taakseen ja säikkyä.

### **Islanninhevosruuna ”Vallu”**

- Säkäkorkeus 140 cm, ratsastajan painorajoitus 110 kg.
- On reipas ja kulkee kaikissa askellajeissa, vaikka onkin melko passitahtinen.
- Ei sovi aivan kokemattomille ratsastajille, koska menee helposti ravia.
- Herkkä painoavuille.
- Kulkee parhaiten vetohevosena tai jonon kärkipäässä.
- Ei Vindan edelle jonossa, koska voi hermostua, jos Vinda kulkee aivan hän-  
nässä kiinni.

### **Islanninhevostamma ”Dama”**

- Säkäkorkeus 140 cm, ratsastajan painorajoitus 90 kg.
- Pomppiva ravi, hyvä laukka, ei kovin helppo saada tölttäämään.
- On hidas, joten vaatii napakan ratsastajan ja ratsastettaessa mukana tulee olla raippa.
- Kulkee parhaiten jonon häntäpäässä, Rispan edessä.
- Vanhan jalkavaivan vuoksi ottaa toisella etusella lyhyempää askelta, mikä kokeneista ratsastajista voi tuntua ontumiselle.
- Pahan kesäihottuman vuoksi kesällä ratsastetaan loimi päällä.
- Ihottuman vuoksi joutuu myös olemaan kesällä loimitettuna ulkona sekä yöt sisällä, minkä vuoksi ei voi ottaa pitkille vaelluksille.

### **Islanninhevosruuna ”Omppu”**

- Säkäkorkeus 145 cm, painorajoitus 120 kg.
- Pomppiva ravi, hyvä töltti.
- Reipas, kulkee parhaiten jonon kärkipäässä.
- Jonon ensimmäisenä saattaa epäröidä hieman.
- Ei saa koskaan ratsastaa toisen rinnalla, voi innostua liikaa.
- Soveltuu vain kokeneille ratsastajille.
- Pelkää traktoreita.

## 10 TOIMINTA ONNETTOMUUS- JA VAHINKOTILANTEISSA

Vaelluksen ohjaajalla tulee aina olla ladattu matkapuhelin mukanaan, jotta hän pystyy tarvittaessa hälyttämään apua. Turvallisuusvastaavan tulee olla hälytysvalmiudessa vaellusten keston ajan. Tallilla tulee olla mahdollisimman tarkka kuvaus kuljettavasta reitistä sekä vaelluksen aikataulu, joiden avulla ryhmä pystytään paikallistamaan mahdollisimman nopeasti ja helposti. Opas on aina vastuussa pelastustoimista. Vakavan onnettomuuden sattuessa oppaan tulee harkita vaelluksen keskeyttämistä.

### 10.1 Toiminta hätätilanteessa

#### **Ensiapu- ja pelastustoimet:**

- Arvioi tilanne ja selvitä mitä on tapahtunut.
- Tee hätäilmoitus (tarkemmat ohjeet alla).
- Estä lisäonnettomuudet pelastamalla hengenvaarassa olevat ja varoittamalla muita.
- Anna hätäensiapu.

#### **Hätätilanteen sattuessa soita yleiseen hätänumeroon 112:**

- Pysy rauhallisena.
- Kerro mitä on tapahtunut.
- Kerro sijaintisi mahdollisimman tarkkaan.
- Puhu selkeästi ja vastaa kysymyksiin.
- Älä sulje yhteyttä ennen kuin saat luvan.

## 10.2 Toiminta fyysisen vamman sattuessa

Fyysisen vamman sattuessa toimitaan vamman vakavuuden vaatimalla tavalla.

Opas on aina vastuussa pelastustoimista. Onnettomuuksista ja tapaturmista ilmoitetaan aina turvallisuusvastaavalle.

### **Fyysisen vamman sattuessa:**

- Pysäytä vaellus.
- Pysy rauhallisena.
- Arvioi loukkaantuneen tila.
- Anna tarvittava ensiapu.
- Hälytä tarvittaessa apua.
- Ilmoita tapahtuneesta turvallisuusvastaavalle.

## 10.3 Toiminta hevosen loukkaannuttua

Hevosen loukkaannuttua vaelluksen aikana toimitaan vamman vakavuuden vaatimalla tavalla. Mikäli kyseessä on vähäinen vamma, on oppaan harkintakyvyn varassa, voiko hevonen jatkaa vaelluksella. Mikäli vamma on vakava, tulee oppaan järjestää hevosen ja asiakkaan kuljetus tallille tai jatkohoitoon. Mikäli tallilla on käyttöön sopiva varahevonen, voidaan se tarvittaessa tuoda vaihdossa asiakkaalle. Tapahtuneesta ilmoitetaan aina turvallisuusvastaavalle.

### **Hevosen loukkaannuttua:**

- Pysäytä vaellus.
- Arvioi hevosen tila.
- Anna tarvittava ensiapu.
- Hälytä tarvittaessa apua.
- Vamman vakavuuden perusteella tee päätös hevosen jatkamisesta vaelluksella. Ontuvaa hevosta ei tule koskaan käyttää.

## 10.4 Etsintäsuunnitelma

Eksymistapauksessa etsinnät aloitetaan ensisijaisesti omin voimin viimeisimmän havaintopaikan lähialueilta. On tärkeää, että vähintään yksi ohjaaja jää muiden osallistujien kanssa odottamaan, tai palaa heidän kanssaan takaisin tallille tai taukopaikalle. Tarvittaessa otetaan yhteys hätäkeskukseen ja hankitaan ulkopuolista apua etsintöihin.

## 11 YLEISIÄ TOIMINTAOHJEITA

### 11.1 Toiminta olosuhteiden muuttuessa

Mikäli olosuhteet muuttuvat vaarallisiksi (esim. myrsky tai ukonilma) kesken vaelluksen, ohjaajalla on oikeus keskeyttää vaellus tai muuttaa reittiä harkintakynsä mukaan. Oikoreittien löytämisessä tulee tarvittaessa ottaa yhteys turvallisuusvastaavaan. Mikäli ryhmä on olosuhteiden muuttuessa kaukana tallista tai taukopaikasta, tulee ohjaajan tarvittaessa opastaa osallistujia suojaamaan paikkaan hakeutumisessa. Myrskyisällä, tuulisella säällä ja ukonilmalla hevoset ovat erityisen herkkiä villiintymään, joten ratsastamisessa ja hevosten käsittelyssä tulee olla erityisen valpas. Ohjaajan tulee ohjeistaa tästä myös osallistujia.

Mikäli asiakas ei noudata turvallisuusohjeita tai aiheuttaa turvallisuusriskin, ohjaajalla on oikeus poistaa hänet vaellukselta.

### 11.2 Ensiapuohjeita

#### **Kun loukkaantunut vuotaa verta:**

- Aseta runsaasti verta vuotava henkilö aina makuulle.
- Tyrehdytä verenvuoto painamalla vuotokohtaa.
- Sido vuotokohta painesiteellä.
- Aseta vertavuotava raaja koholle.
- Runsaan verenvuodon tapauksessa hälytä aina apua.

**Murtumat ja sijoiltaan menot:**

- Merkkeinä kova kipu, turvotus tai virheellinen asento.
- Pyri liikuttamaan loukkaantunutta mahdollisimman vähän.
- Raajojen murtumissa sido raaja liikkumattomaksi esimerkiksi kolmioliinan (yläraaja) tai jonkin tilapäisvälineen, kuten kepin tai laudan avulla.
- Hälytä apua mahdollisimman pian.

**Venähdykset ja nyrjähdykset:**

- Kylmää kipukohta esimerkiksi lumella tai jääpussilla.
- Aseta raaja koholle.
- Purista kipukohtaa käsilläsi tai puristussiteellä.
- Mikäli kipu jatkuu, hälytä apua tai järjestä asiakkaan kuljetus lääkäriin.

**Palovammat:**

Pieni palovamma:

- Viilennä palovammaa viileällä vedellä kunnes kipu häviää.
- Peitä vamma tarvittaessa rasvasidoksella ja suojasiteellä.
- Jos palovamma tulehtuu, hakeudu lääkäriin.

Vakava palovamma:

- Iho on harmaa tai tumma ja hiiltynyt.
- Soita välittömästi 112.
- Suojaa uhri jäähtymiseltä.
- Mikäli palovamma on kasvoissa tai hengitysteissä, tue uhri puoli-istuvaan asentoon hengityksen helpottamiseksi.

**Kun loukkaantunut on tajuton:**

- Yritä herättää tajuton puhuttelemalla tai ravistelemalla kevyesti.
- Hälytä apua mahdollisimman pian.
- Tarkistaa hengittääkö potilas. Liikkuuko rintakehä? Tunnetko ilmavirran suun tasolla?

Jos potilas hengittää

- Avaa hengitystiet poistamalla vieraat esineet suusta ja kallistamalla pää varovasti taaksepäin.
- Aseta loukkaantunut kylkiasentoon.

Jos potilas ei hengitä

- Avaa hengitystiet poistamalla vieraat esineet suusta ja kallistamalla pää varovasti taaksepäin.

Aloita elvytys:

- Aloita paineluelvytyksellä. Aseta kämmenen tyvi rintalastan keskelle ja toinen käsi sen päälle. Painele rintalastaa käsivarret suorina 30 kertaa.
- Jatka puhalluselvytyksellä. Avaa hengitystiet uudestaan. Kallista päätä taaksepäin asettamalla toinen käsi otsalle ja toinen leuan alle. Purista sieraimet kiinni sormillasi. Paina suusi tiukasti uhrin suulle ja puhalla 2 kertaa ilmaa keuhkoihin.
- Jatka elvytystä vuorotellen painelua 30 kertaa ja puhallusta 2 kertaa kunnes apu saapuu, hengitys palautuu tai voimasi ehtyvät.



### 11.3 Hevosen ensiapuhjeita

#### **Haavojen ensiapu:**

##### Vähäinen verenvuoto:

- Puhdista haava ja sen ympäristö puhtaalla, mieluiten juoksevalla vedellä
- Puhdista haava desinfiointiaineella (esim. laimennettu jodiliuos tai haavaspray).
- Laita haavan päälle steriili harsotaitos ja peitä se siteellä.

##### Runsas verenvuoto:

- Puhdista haava juoksevalla vedellä.
- Peitä steriilillä harsotaitoksella.
- Mikäli haava on jalassa, laita paineside.
- Jos haava on kaulassa, päässä tai muualla kehossa, paina esim. puhtaalla pyyhkeellä.
- Hälytä apua.

#### **Venähdykset ja ruhjeet:**

- Oireina ontuminen, jäykkyys, turvotus, lämpö ja aristus vaurioalueella.
- Älä liikuta hevosta.
- Viilennä vaurioaluetta kylmällä vedellä, kylmäkääreillä tai lumella.
- Järjestä hevonen pois vaellukselta.

#### **Murtumat:**

- Oireina voimakas ontuminen, turvotus ja lämpö vamma-alueella, mahdolliset virhe-asetukset.
- Älä liikuta hevosta.
- Hälytä apua.
- Peitä avoin murtuma löysästi steriilillä materiaalilla.
- Rauhoittele hevosta ja peitä se loimella tai muulla peitteellä, mikäli mahdollista.

**Kaviovammat:**

- Oireina ontuminen, lämpö kaviossa, varvaspulssin tuntuminen.
- Mikäli sarveisaineessa on vieras esine, poista se.
- Puhdista haava vedellä sekä desinfiointiaineella.
- Aseta haavalle steriili haavataitos, ja sido se kaviosidoksella:
  - pehmusta kavio esim. vanulla.
  - kiinnitä teipillä (esim. ilmastointiteippi).
- Järjestä hevonen pois vaellukselta.

**Ähky:**

- Oireina syömättömyys, piehtarointi, levottomuus, haluttomuus, vatsan tuijottelu ja potkiminen.
- Älä anna hevoselle mitään syötävää.
- Taluta hevosta rauhallisesti kävellen, älä juoksuta tai rasita.
- Älä anna hevosen piehtaroida, sillä suoli voi kiertyä.
- Loimita hevonen sään mukaan verenkierron parantamiseksi.
- Soita eläinlääkärille.

**12 TOIMINTA TAPATURMAN TAI ONNETTOMUUDEN JÄLKEEN****12.1 Tapahtumasta tiedottaminen ja raportointi**

Onnettomuudesta, tapaturmasta tai läheltä piti -tilanteesta on aina ilmoitettava turvallisuusvastaavalle (Nina Blomqvist). Tapahtuma kirjataan ylös ja sen syy selvitetään sekä pyritään poistamaan vastaisuudessa. Vastaavien tapausten varalta tulevaisuudessa mietitään ehkäiseviä toimenpiteitä, ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi.

Mikäli loukkaantunut on alaikäinen, tapahtuneesta ilmoitetaan aina huoltajalle.

Turvallisuustiedottamisesta vastuussa on yrittäjä. Tärkeä rooli tiedottamisessa on myös henkilöllä, joka tuntee tilanteen parhaiten, esimerkiksi kyseisestä vaelluksesta vastanneella oppaalla (jos muu kuin yrittäjä) tai muulla avustajalla. Hänen tulee pitää huoli, että asioista tiedotetaan ja raportoidaan oikein.

Onnettomuuksista tai vakavista läheltä piti -tapauksista tulee tuoteturvallisuuslain 3 §:n mukaisesti ilmoittaa kunnan tuoteturvallisuusviranomaiselle, lääninhallitukselle tai Kuluttajavirastolle. Työntekijälle sattuneesta vakavasta onnettomuudesta tulee ilmoittaa työsuojeluviranomaiselle ja poliisille työsuojelun valvontalain (131/1973) ja tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaisesti.

## 12.2 Jälkihoito

Tapaturmassa tai onnettomuudessa loukkaantunut ohjataan tarvittaessa jälkihoitoon ammattilaisten käsiin. Yrityksen edustajan on hyvä lähteä mukaan asiakkaan tueksi, sillä se osoittaa vastuuntuntoa ja aitoa välittämistä asiakkaista, mikä vaikuttaa positiivisesti myös yrityksen maineeseen.

Onnettomuuden tai tapaturman jälkeen asiakkaille annetaan tarvittaessa jälkihoitoa keskustelemalla asiasta. Tämä auttaa asiakasta käsittelemään tapahtunutta ja ehkäisee tapahtuman jälkeisiä stressioireita ja pelkoa. Mikäli kyseessä on vakava onnettomuus, kriisiavusta vastaavat viranomaiset ja terveydenhoitohenkilökunta

## LÄHTEET

Castrén, M., Helistö, N., Kämäräinen, L., Sahi, T. 2004. Ensiapuopas. 2.-4.painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Chancholle, B., Chancholle, C.& Pujos, M. 2005. Ratsastajan S.O.S. – onnettomuusriskit ja niiden ennaltaehkäisy. Helsinki: Perhemediat Oy.

Holst, A. & Bolze, D. 2003. Hevosen ensiapu – apua tapaturma- ja sairastapauksiin. Vantaa: Vudeka.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 8/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Kuluttajavirasto. 2004. Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2004. Helsinki: Kuluttajavirasto.

Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy. 2004. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatra: Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy.

Van Damsen, B. 2002. Turvallisesti maastossa – vinkit turvalliseen maastoratsastukseen. Vantaa: Vudeka.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viherkoski, P (toim.).1998. Laatusuunnitelma luonto-opastukseen. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.